



KETUA PENGARAH
UNIT PEMODENAN TADBIRAN DAN PERANCANGAN
PENGURUSAN MALAYSIA (MAMPU)
JABATAN PERDANA MENTERI
ARAS 6, BLOK B2
KOMPLEKS JABATAN PERDANA MENTERI
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62502 PUTRAJAYA



Telefon : 03-88882311
Faks : 03-88883163
Email : normah@mampu.gov.my

UPTM 159/05/648/1 (14)

// September 2009

Semua Ketua Setiausaha Kementerian
Semua Ketua Jabatan Persekutuan
Semua Ketua Badan Berkanun Persekutuan
Semua Y.B. Setiausaha Kerajaan Negeri
Semua Pihak Berkuasa Tempatan

Y.Bhg./Y.B. Tan Sri/Datuk/Dato'/Tuan/Puan,

GARIS PANDUAN PEMBANGUNAN KANDUNGAN SEKTOR AWAM

Dengan hormatnya saya merujuk perkara di atas.

2. Untuk makluman Y.Bhg./Y.B. Tan Sri/Datuk/Dato'/Tuan/Puan Kerajaan sentiasa berusaha ke arah meningkatkan kecekapan dan keberkesanan dalam penyampaian perkhidmatan Sektor Awam kepada pelanggan. Selaras dengan itu juga, Kerajaan telah melancarkan Jalur Lebar Nasional bagi mempertingkatkan keberkesanan ke arah penyediaan perkhidmatan yang lebih cekap, cepat dan telus. Bagi menyokong kejayaan program Jalur Lebar Kerajaan, satu garis panduan pembangunan kandungan Sektor Awam telah disediakan sebagai rujukan dan panduan kepada agensi dalam membangunkan kandungan.



3. Sehubungan dengan itu, Y.Bhg./Y.B. Tan Sri/Datuk/Dato'/Tuan/Puan adalah dipohon untuk mengambil tindakan sewajarnya agar garis panduan ini dipatuhi, dilaksanakan dan dipantau sepenuhnya dengan berkesan.

Sekian, terima kasih.

"BERSAMA MELAKSANA TRANSFORMASI'

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menurut perintah,

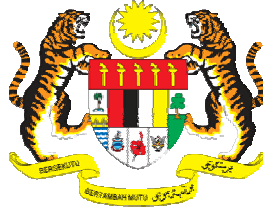


(DATUK NORMAH BINTI MD. YUSOF)

s.k.

Y.Bhg. Tan Sri Mohd Sidek Hassan
Ketua Setiausaha Negara
Pejabat Ketua Setiausaha Negara
Aras 4, Blok Timur
Bangunan Perdana Putra
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62502 PUTRAJAYA

(Lampiran kepada
Surat Ketua Pengarah MAMPU)
Rujukan MAMPU : UPTM 159/05/648/1 (14)
Tarikh : 11 September 2009



**GARIS PANDUAN
PEMBANGUNAN KANDUNGAN SEKTOR AWAM**



Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU)

Jabatan Perdana Menteri

KANDUNGAN

PERKARA	MUKA SURAT
1. TUJUAN	1
2. LATAR BELAKANG	1
3. PEMBANGUNAN KANDUNGAN SEKTOR AWAM	2
4. KRITERIA PERTIMBANGAN PEMBANGUNAN KANDUNGAN	3
5. FAKTOR-FAKTOR KEJAYAAN PELAKSANAAN PEMBANGUNAN KANDUNGAN	5
6. PEMATUHAN AKTA/UNDANG-UNDANG/ PERATURAN	7
7. PROMOSI DAN PENILAIAN	9
8. TANGGUNGJAWAB KETUA JABATAN/KETUA PEGAWAI MAKLUMAT (CIO)	9
9. PENUTUP	9
10. MAKLUMAT LANJUT	10

1. TUJUAN

- 1.1. Tujuan utama garis panduan ini adalah untuk menjadi rujukan dan panduan kepada agensi dalam membangunkan kandungan Sektor Awam.
- 1.2. Garis panduan ini mengandungi perkara-perkara berikut:
 - (a) Pengenalan kepada Pembangunan Kandungan Sektor Awam;
 - (b) Asas-asas pertimbangan dalam pemilihan kriteria Pembangunan Kandungan;
 - (c) Faktor-faktor kejayaan pelaksanaan Pembangunan Kandungan;
 - (d) Pematuhan Akta/Undang-Undang/Peraturan yang perlu diambil kira dalam pembangunan kandungan;
 - (e) Kaedah Promosi dan Penilaian; dan
 - (f) Tanggungjawab Ketua Jabatan/Ketua Pegawai Maklumat (CIO).
- 1.3. Garis Panduan ini perlu dibaca bersama dengan **Pekeliling Am Bil. 1 Tahun 2006 : Pengurusan Laman Web/Portal Sektor Awam.**

2. LATAR BELAKANG

- 2.1. Pihak Kerajaan telah melaksanakan pelbagai usaha ke arah meningkatkan kecekapan dan keberkesanan dalam penyampaian perkhidmatan sektor awam kepada pelanggan. Kementerian Penerangan, Komunikasi dan Kebudayaan telah dipertanggungjawabkan untuk menyedia dan memantau pelaksanaan Strategi Jalur Lebar Nasional sebagai usaha pihak kerajaan dalam mempertingkatkan keberkesanan ke arah penyediaan perkhidmatan yang lebih cekap, cepat dan telus. Pelaksanaan strategi ini menyasarkan sebanyak 50% kadar penembusan jalur lebar mengikut isi rumah pada tahun

2010. Strategi Jalur Lebar Nasional ini merangkumi penyediaan infrastruktur dan meningkatkan permintaan bagi jalur lebar.

- 2.2. Bagi menyediakan infrastruktur jalur lebar ke seluruh negara, strategi ini telah menasarkankan penyediaan dua jenis infrastruktur iaitu jalur lebar berkelajuan tinggi (*High Speed Broadband-HSBB*) melebihi 10Mbps bagi kawasan bandar-bandar utamadan kawasan industri dan jalur lebar bagi orang ramai (*Broadband to General Population - BBGP*) dengan kelajuan sehingga 2 Mbps yang merangkumi kawasan bandar, daerah luar bandar termasuk kawasan pedalaman.
- 2.3. Bagi menyokong kejayaan program Jalur Lebar Kerajaan, Pasukan Pembangunan Kandungan (*Integrated Content Development Taskforce - ICON*) pada 30 Jun 2008 antaranya telah bersetuju menubuhkan Pasukan Petugas Khas di peringkat Kementerian dan Agensi bagi Pembangunan Kandungan. MAMPU adalah dipertanggungjawabkan untuk menerajui Pembangunan Kandungan bagi pihak Kerajaan.

3. PEMBANGUNAN KANDUNGAN SEKTOR AWAM

3.1 Definisi

- (a) **Akta Komunikasi dan Multimedia 1998 mentafsirkan Kandungan sebagai apa-apa bunyi, teks, gambar pegun, gambar bergerak atau persembahan audio visual lain, persembahan sentuhan atau apa-apa gabungan yang sedemikian yang mampu direka, di manipulasi, disimpan, diambil atau disampaikan secara elektronik.**
- (b) Definisi Kandungan Sektor Awam merujuk kepada aplikasi atau informasi perkhidmatan yang disediakan oleh agensi Kerajaan bagi meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan kepada pelanggan dengan menggunakan pelbagai media (multimedia) seperti visual, imej, animasi, grafik, teks, audio, video, WebTV dan sebagainya.

3.2 Hala Tuju

- (a) Agensi dikehendaki mengenal pasti keperluan kandungan berdasarkan fungsi utama agensi masing-masing dan disesuaikan mengikut sasaran pelaksanaan perkhidmatan Jalur Lebar Berkelajuan Tinggi yang ditetapkan. Usaha ini perlu berterusan dan ditingkatkan selaras dengan hasrat Kerajaan untuk meningkatkan daya saing negara dalam menjana pembangunan negara serta memenuhi kehendak pelanggan.

3.3 Objektif

- (a) Pembangunan Kandungan adalah untuk menyediakan kemudahan capaian kepada maklumat dan perkhidmatan kepada pelanggan melalui sistem penyampaian secara atas talian yang cekap, cepat, dan berkesan melalui pelbagai saluran. Kandungan yang disediakan hendaklah tepat, ringkas dan memudahkan pelanggan untuk berurusan dengan agensi. Pembangunan Kandungan Sektor Awam adalah bermatlamat untuk:
 - (i) Memperbanyakkan Kandungan agar pelanggan dalaman dan luaran mempunyai pilihan dalam kepelbagaian perkhidmatan;
 - (ii) Memperluaskan dan mempelbagaikan kemudahan Kandungan kepada pelanggan; dan
 - (iii) Meningkatkan tahap kepuasan pelanggan agar terus mencapai dan menggunakan perkhidmatan yang diberikan.

4. KRITERIA PERTIMBANGAN PEMBANGUNAN KANDUNGAN

- 4.1. **Agensi bertanggungjawab bagi memastikan kandungan yang disediakan adalah sentiasa tersedia (*reliable*), boleh dipercayai dan mematuhi tahap keselamatan yang ditetapkan.** Antara kriteria pertimbangan Pembangunan Kandungan adalah seperti berikut:

(a) **Kumpulan Sasaran**

Setiap agensi dikehendaki mengenali pasti kumpulan sasaran/pelanggan supaya kandungan yang dihasilkan bermanfaat kepada agensi Kerajaan, swasta dan orang awam yang juga meliputi golongan kurang upaya (OKU).

Penekanan perlu diberikan kepada Pembangunan Kandungan yang boleh memberikan perkhidmatan terus kepada pelanggan pada bila-bila masa dan di mana sahaja.

(b) **Saluran Penyampaian**

Kandungan yang dibangunkan hendaklah boleh dicapai menerusi pelbagai saluran seperti Internet, kios, Gerbang SMS, Web TV, Portal MyGov, Portal Agensi dan peralatan mudah alih.

(c) **Kebolehlaksanaan (*Feasibility*)**

Tahap kebolehlaksanaan boleh dinilai berdasarkan ciri-ciri berikut:

- (i) Penggunaan teknologi yang sesuai (*availability of technology*);
- (ii) Mudah dilaksanakan (*ease of implementation*) dan mesra pengguna;
- (iii) Melibatkan kos yang minimum (*low capital outlay*);
- (iv) Tempoh jangka masa pelaksanaan yang singkat, berfaedah cepat (*quick-win*) kepada Kerajaan dan pelanggan serta tahap penerimaan yang tinggi oleh pengguna (*high user acceptance*); dan
- (v) Kepelbagaian media kandungan dan saluran penyampaian.

(d) **Impak**

- (i) Setiap kandungan yang akan dibangunkan dan dilaksanakan perlu memberi impak yang tinggi kepada pengguna dan pihak Kerajaan. Impak sesuatu kandungan boleh dinilai berdasarkan ciri-ciri berikut:
- a. Memberi kesan yang nyata (*high visibility*);
 - b. Memberi nilai yang tinggi (*high value delivered*);
 - c. Mempunyai tahap penggunaan yang tinggi (*high usage level*);
 - d. Meningkatkan kecekapan (*improved efficiencies*); dan
 - e. Meningkatkan produktiviti.

5. FAKTOR-FAKTOR KEJAYAAN PELAKSANAAN PEMBANGUNAN KANDUNGAN

5.1. Faktor-faktor kejayaan pelaksanaan Pembangunan Kandungan adalah seperti berikut:

(a) **Fokus kepada Fungsi Utama (*Core Business*)**

Pembangunan Kandungan perlu berdasarkan kepada **fungsi-fungsi utama agensi** dan selaras dengan pelan strategik agensi masing-masing.

(b) **Keperluan Pengguna**

Pembangunan Kandungan perlu berdasarkan kumpulan pengguna yang disasarkan dengan memfokuskan kepada penyediaan **maklumat**

dan perkhidmatan yang benar-benar menepati keperluan, kehendak dan cita rasa mereka. Penyampaian maklumat dan perkhidmatan yang tidak menepati kehendak pengguna mengakibatkan wujud kekecewaan dan ketidakpuasan hati pengguna.

(c) **Tadbir Urus Dan Pengurusan Kandungan**

Bagi **mewujudkan tadbir urus dan pengurusan Pembangunan Kandungan yang cekap,** agensi perlu mengambil perhatian dan tindakan seperti berikut:

- (i) Menggunakan Jawatankuasa Pemandu ICT atau Jawatankuasa lain yang sedia ada bagi mengenal pasti, merancang dan memantau Pembangunan Kandungan di agensi masing-masing;
- (ii) Melaksanakan aktiviti mengenal pasti, mengumpul, mengkaji semula dan menyiarkan kandungan bagi memastikan kandungannya terkini, tepat, sah dan berterusan;
- (iii) Menyenggarakan kandungan bagi memastikan kandungan berfungsi, beroperasi dalam keadaan baik dan mesra pelanggan;
- (iv) Menjalankan penilaian ke atas keberkesanan penggunaan kandungan yang dibangunkan;
- (v) Mengambil tindakan penambah baikkan secara berterusan dengan menambah ciri-ciri baru mengikut keperluan dan persekitaran semasa agensi dan pelanggan; dan
- (vi) Merujuk kepada dokumen **Pekeliling Am Bilangan 1 Tahun 2006: Pengurusan Laman Web/Portal Sektor Awam.**

(d) **Kawalan Keselamatan Maklumat**

Pembangunan Kandungan perlu dilengkapi dengan ciri-ciri keselamatan yang tinggi dan boleh dipercayai. Polisi dan prosedur keselamatan perlu dikuatkuasakan bagi memastikan kandungan tidak dicerobohi. **Langkah-langkah kawalan keselamatan perlu dilaksanakan menggunakan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang tertentu.**

Agensi-agensi hendaklah memastikan kandungan yang disediakan tidak melibatkan maklumat yang diklasifikasikan sebagai Sulit, Rahsia, Terhad atau sebarang maklumat yang tidak dibenarkan sama sekali.

6. PEMATUHAN AKTA/UNDANG-UNDANG/PERATURAN

- 6.1. Agensi hendaklah **mematuhi undang-undang dan peraturan yang sedang berkuat kuasa** dalam membangun dan menyediakan kandungan atau aplikasi Sektor Awam. Pembangunan, pelaksanaan dan penyenggaraan Kandungan Sektor Awam juga hendaklah sentiasa mematuhi akta, undang-undang atau peraturan yang berkaitan.
- 6.2. Prosedur yang melibatkan pembayaran hendaklah sentiasa mematuhi Tatacara Kewangan dan Arahan Perbendaharaan, Kementerian Kewangan Malaysia yang berkuat kuasa mengenai perkara-perkara yang berkaitan pembayaran.
- 6.3. Pembangunan Kandungan perlu dilengkapi dengan ciri-ciri keselamatan serta mematuhi Arahan Keselamatan yang berkuat kuasa.

6.4. Agensi boleh merujuk kepada dokumen rujukan yang disenaraikan seperti berikut:

- (a) Akta Komunikasi dan Multimedia Malaysia (AKM), 1998;
- (b) Kod Kandungan Komunikasi Dan Multimedia Malaysia, Forum Kandungan Komunikasi Dan Multimedia Malaysia (Forum Kandungan), 2004;
- (c) Akta Aktiviti Kerajaan Elektronik (Akta 680) – EGAA, 2007;
- (d) Arahan Teknologi Maklumat, Disember 2007;
- (e) *Data Dictionary* Sektor Awam (DDSA);
- (f) *Malaysian Government Interoperability Framework Version 1.0* (MyGIF), August 2003;
- (g) *Malaysian Government Interoperability Framework For Open Source Software* (MyGIFOSS), August 2008;
- (h) Akta Hak Cipta (Pindaan) Tahun 1997;
- (i) Akta Harta Intelek;
- (j) Pekeliling Am Bil. 3 Tahun 2000 – Rangka Dasar Keselamatan Teknologi Maklumat dan Komunikasi Kerajaan;
- (k) *Management of Information & Communication Technology Security Handbook* (MyMIS); dan
- (l) Piawaian/Standard yang disediakan oleh Jabatan Standard Malaysia atau pun badan-badan profesional di peringkat antarabangsa: Contohnya: *Information Security Management System* – MS-ISO/IEC

27001:2006, *Shareable Content Object Reference Model (SCORM) and XML-based Framework for e-Learning*.

7. PROMOSI DAN PENILAIAN

- 7.1. Agensi perlu **mempromosi setiap kandungan yang dibangunkan bagi menghebahkan kepada pelanggan mengikut kumpulan sasaran**. Promosi seharusnya boleh dibuat dalam **tiga (3) peringkat sama ada Peringkat Agensi, Peringkat Kebangsaan atau pun Peringkat Antarabangsa**. Promosi boleh menggunakan pelbagai saluran seperti portal Kerajaan/agensi, gerbang SMS, media elektronik, media cetak, bengkel, seminar dan pameran.
- 7.2. **Penilaian ke atas keberkesanan penggunaan kandungan yang dibangunkan dicadangkan dilaksanakan sekurang-kurangnya sekali setahun oleh pihak agensi masing-masing**.

8. TANGGUNGJAWAB KETUA JABATAN/KETUA PEGAWAI MAKLUMAT (CIO)

- 8.1. **Ketua Jabatan/CIO sebagai pengurusan atasan agensi** yang dilantik bagi pengurusan maklumat bertanggungjawab dan berperanan untuk menentukan **hala tuju pembangunan dan pelaksanaan kandungan** mencapai objektif Pembangunan Kandungan Sektor Awam.

9. PENUTUP

- 9.1. Agensi hendaklah mematuhi garis panduan ini di dalam mengenal pasti, membangun, melaksana dan menyenggarakan kandungan di agensi masing-masing.

10. MAKLUMAT LANJUT

10.1. Sebarang pertanyaan mengenai kandungan dokumen ini boleh ditujukan kepada:-

Pengarah Bahagian Dasar dan Perancangan ICT

Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU)

Jabatan Perdana Menteri

Aras 6, Blok B2

Kompleks Pentadbiran Kerajaan Persekutuan

62502 PUTRAJAYA

Tel: 03-88881199, Faks: 03-88894841

Laman Web : www.mampu.gov.my