



GARIS PANDUAN PENGURUSAN **MEDIA SOSIAL**

JABATAN/ AGENSI NEGERI MELAKA



Isi kandungan

Halaman

1	Pendahuluan	3
2	Manfaatkan Fungsi Media Sosial	4
3	Saluran Penyampaian Maklumat	4
4	Penglibatan pelanggan dan Perkhidmatan Awam	5
5	Paparan Media Sosial	7
6	Pemantauan Penggunaan Media Sosial	8
7	Panduan Umum Penggunaan Media Sosial	9
8	Kawalan Keselamatan Penggunaan Media Sosial	10
9	Penggunaan Peribadi Media Sosial	11
10	Peraturan dan Perundangan	11
11	Etika Penggunaan Media Sosial oleh Pegawai Awam	12
12	Langkah Ke Hadapan Memanfaatkan Media Sosial	13
13	Tanggungjawab Pengendali Sosial Media	14



1. Pendahuluan

Media sosial merupakan salah satu saluran komunikasi terkini yang membolehkan penyebaran dan perkongsian maklumat dilakukan dengan cepat dan meluas menerusi Internet. Kerajaan juga telah memutuskan supaya penggunaan media jaringan sosial di sektor awam tidak disekat, tetapi perlu dikawal penggunaannya.

Latar belakang pewujudan akaun media sosial jabatan/ agensi Negeri Melaka adalah bagi membolehkan maklumat disebar dengan pantas tanpa sempadan, namun mengekalkan etika ketelusan, berhemah dan berimpak positif. Kerajaan Negeri mengambil peluang menggunakan media sosial dalam usaha menjalin hubungan yang lebih berkesan dengan pelanggan melalui interaksi secara dua hala. Penerbitan garis panduan ini disediakan sebagai asas dalam penggunaan dan pemantauan media sosial di kalangan jabatan/ agensi negeri Melaka.



2. Manfaatkan Fungsi Media Sosial

Setiap minit, berpuluh-puluh video dan kenyataan akan dimuat naik ke dan *YouTube*. Berjuta-juta orang pula akan menggunakan *Facebook*. Berjuta-juta pelanggan akan “*tweet*” dalam Twitter. Begitulah kehebatan orang ramai berkunjung ke media sosial. Mereka lebih senang melawat dan menggunakan media sosial berbanding melawat ke laman web agensi Kerajaan. Oleh yang demikian, jabatan/ agensi di negeri Melaka perlu memanfaatkan senario penggunaan media ini secara strategik, dan memenuhi keperluan pelanggan.

3. Saluran Penyampaian Maklumat

Rakyat semenangnya memerlukan maklumat mengenai ekonomi, keselamatan dan isu-isu yang memberi kesan langsung kepada mereka. Media sosial membolehkan agensi menyampaikan dan mendapatkan maklum balas daripada orang awam dan program dan perkhidmatan jabatan/ agensi. Media Sosial menyediakan ciri dan fungsi pengurusan kandungan yang mudah. Pentadbir media sosial boleh memuat naik maklumat dalam pelbagai format video, audio, gambar dan dokumen. Menerusi media ini, agensi dapat memberi penjelasan dan gambaran sebenar terhadap isu-isu yang dibincangkan di kalangan pengguna media sosial. Justeru itu, dapat meningkatkan ketelusan dalam proses membuat keputusan dan dasar Kerajaan.



4. Penglibatan Pelanggan dan Perkhidmatan Awam

Media sosial boleh dimanfaatkan melalui peningkatan penglibatan pelanggan dalam pemerkasaan perkhidmatan agensi-agensi Kerajaan kepada pelanggan. Media sosial digunakan sebagai platform kolaborasi, membolehkan agensi berkomunikasi secara pantas tanpa sempadan dengan orang awam dan pemegang amanah untuk memastikan keputusan serta tindakan dapat dilaksanakan dengan segera. Media sosial juga menjadi saluran komunikasi penting masa kini untuk membolehkan pegawai awam berhubung antara satu sama lain dan bertukar pandangan dengan rakyat.

Pelbagai kategori penggunaan media sosial boleh digunakan secara meluas dalam perkhidmatan awam mengikut kesesuaian fungsi jabatan/ agensi. Panduan dan penerangan setiap media sosial adalah seperti di Jadual 1 di bawah :

Bil.	Kategori Penggunaan Media Sosial	Penerangan
1.	Rangkaian Sosial	Aplikasi yang membolehkan seseorang pengguna berhubung dengan kumpulan atau rangkaian pengguna yang mempunyai minat atau latar belakang yang sama. Selalunya pengguna dapat mewujudkan rangkaian ini berdasarkan profil pengguna yang mengandungi maklumat dan latar belakang setiap pengguna. Contoh: 

2.	Aplikasi Bookmark Sosial	Aplikasi Bookmark Sosial membolehkan pengguna untuk menyimpan dan mengelola alamat pelbagai media sosial dan maklumat yang terdapat di internet. Kebanyakan aplikasi ini membenarkan pengguna menggunakan fungsi tag bagi alamat media sosial untuk memudahkan carian dan perkongsian maklumat. Contoh:  
3.	Berita Sosial	Aplikasi yang membolehkan pengguna memuat naik pautan atau bahan berita kepada artikel bagi membolehkan pengguna untuk mengundi populariti bahan yang dimuat naik Contoh: 
4.	Perkongsian Media	Aplikasi yang membolehkan pengguna memuat naik dan menyebarkan bahan multimedia seperti video dan imej. Fungsi tambahan seperti profil dan komen pengguna juga terdapat pada sesetengah aplikasi perkongsian media. Contoh:  
5.	Microblogging	Aplikasi yang membolehkan pengguna berkongsi mesej atau status ringkas yang kemudiannya akan disebarkan kepada pengguna yang telah melanggan untuk menerima maklumat tersebut. Contoh: 
6.	Blog Comments and Forum	Forum dalam talian yang membenarkan pengguna berkomunikasi dengan mengemukakan mesej berkaitan topik yang dibincangkan. Contoh:  

5. Paparan di Media Sosial



Agensi yang menggunakan media sosial digalakkan untuk memasukkan kriteria dan kandungan yang relevan dengan agensi masing-masing seperti yang berikut mengikut kesesuaian kategori jenis media sosial yang digunakan:



- Memaparkan perkataan "<jenis media sosial> Rasmi <nama agensi>" atau bersesuaian.
- Meletakkan jata Kerajaan, pautan ke laman web rasmi/ portal rasmi dan memaparkan logo rasmi agensi (jika ada) dengan jelas.



- Menyediakan pernyataan pengenalan media sosial agensi.



- Menyediakan kandungan dalam bidang kuasa rasmi agensi.
- Memastikan bahasa yang digunakan mudah difahami oleh pengguna.



6. Pemantauan Penggunaan Media Sosial

Penggunaan media sosial secara beretika adalah penting bagi memastikan maklumat yang disebar dan dikongsi mematuhi peraturan yang sedang berkuat kuasa. Justeru itu, pemantauan yang berterusan adalah penting demi menjaga kewibawaan perkhidmatan awam. Antara langkah pemantauan adalah :

Pengurusan Perubahan

Program pengurusan perubahan yang dirancang dan dilaksanakan secara berkala dapat meningkatkan kesedaran dan etika penggunaan disamping dapat mengurangkan implikasi penyalahgunaan media sosial oleh pegawai awam di agensi masing-masing.

Pengurusan Penapisan Kandungan

Pengurusan penapisan kandungan yang berfungsi dapat menapis kandungan media sosial yang tiada kaitan dengan kegunaan rasmi agensi bagi mengelakkan gangguan prestasi rangkaian di agensi dan produktiviti pegawai awam.

Pemantauan Berterusan

Penubuhan pasukan bagi memantau penggunaan media sosial dan membolehkan semua pandangan atau sentimen diberi perhatian dan tindakan segera dapat diambil bagi mewujudkan persekitaran yang harmoni antara agensi Kerajaan, rakyat dan pengguna media sosial.

7. Panduan Umum Penggunaan Media Sosial

Agensi perlu memastikan pelaksanaan panduan umum penggunaan media sosial seperti yang berikut:

- Mengenal pasti objektif utama penggunaan media sosial.
- Memahami cara penggunaan setiap media sosial sebelum digunakan oleh agensi.
- Mematuhi Kod Etika Perkhidmatan Awam dalam penggunaan media sosial dan mendapatkan khidmat nasihat sekiranya diperlukan.
- Memastikan akaun media sosial rasmi adalah milik agensi dan bukan milik individu.
- Menggunakan platform media sosial yang mempunyai penggunaan yang tinggi di kalangan kumpulan sasaran rakyat.
- Mewujudkan rangkaian dan hubungan baik dengan pemegang amanah melalui media sosial bagi memudahkan komunikasi pada bila-bila masa.
- Mengikuti perkembangan media sosial terkini bagi memastikan penggunaannya di kalangan rakyat sentiasa berkembang maju.
- Mengelakkan daripada mewujudkan akaun media sosial yang tidak mampu diselaras dan dipantau.
- Tidak membincangkan isu atau topik sensitif secara luar talian.
- Mengelakkan komunikasi dengan pengguna yang bersikap agresif atas kasar.

8. Kawalan Keselamatan Penggunaan Media Sosial

Pengguna media sosial sewajarnya mengambil kira aspek keselamatan yang menitikberatkan kepada melindungi hak privasi, ketirisan maklumat dan mengelakkan penyamaran identiti. Justeru itu, langkah kawalan keselamatan perlu diambil seperti memastikan perkakasan dan perisian yang digunakan untuk mengakses media sosial dapat meningkatkan tahap keselamatan pengurusan media sosial.

Aspek tanggungjawab pengguna yang berkaitan dengan pengurusan keselamatan media sosial adalah :

- Memastikan alamat e-mel dan kata laluan rasmi tidak digunakan dalam akaun peribadi media sosial.
- Mengelakkan sama sekali daripada membenarkan individu lain menggunakan identiti dan kata laluan akaun pegawai awam.
- Keluar dari media sosial apabila tidak digunakan bagi mengelakkan kecurian identiti.
- Mengelakkan perkongsian maklumat peribadi daripada dimanipulasikan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.
- Mengelakkan dari memuat turun aplikasi yang tidak diketahui tahap keselamatannya.



9. Penggunaan Peribadi Media Sosial

Penggunaan media sosial di kalangan pegawai awam adalah tertakluk kepada peraturan-peraturan yang sedang berkuat kuasa bagi memastikan penggunaan media ini tidak menjejaskan perkhidmatan awam dan pegawai awam tersebut.

10. Peraturan dan Perundangan

Peraturan dan perundangan yang berkaitan dengan penggunaan media sosial adalah seperti yang berikut:

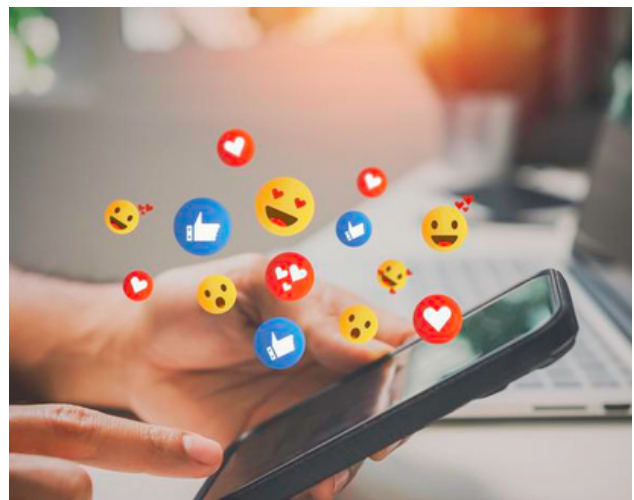
- Akta Rahsia Rasmi 1972.
- Akta Komunikasi dan Multimedia 1998.
- Akta Perlindungan Data Peribadi 2010.
- Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU bertarikh 17 Julai 2009 bertajuk “Pelaksanaan Blog Bagi Agensi Sektor Awam”.
- Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU bertarikh 19 Nov 2009 bertajuk “Penggunaan Media Sosial Di Sektor Awam”.
- Surat Arahan Pengarah MAMPU bertarikh 8 April 2011 bertajuk “Amalan Terbaik Penggunaan Media Jaringan Di Sektor Awam”.



11. Etika Penggunaan Media Sosial oleh Pegawai Awam

Sepanjang menggunakan media sosial samada untuk tujuan rasmi atau peribadi, pegawai awam perlu memastikan etika penggunaan media sosial seperti berikut:

- Semua pegawai awam adalah terikat dengan terma dan syarat yang terkandung dalam Peraturan-peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993 dan arahan-arahan yang berkaitan yang menjadi teras kepada keperibadian atau tatakelakuan anggota perkhidmatan awam.
- Prinsip-prinsip penggunaan media sosial oleh pegawai awam sama ada dalam urusan rasmi ataupun peribadi adalah sama seperti yang terpakai bagi media-media yang lain. Media sosial merupakan forum awam di mana prinsip-prinsip yang sama diambil kira sebagaimana pengucapan awam ataupun penulisan secara rasmi atau tidak rasmi.
- Pegawai awam dilarang menggunakan media sosial untuk tujuan peribadi semasa waktu pejabat samada menerusi peralatan komputer atau alat mudah alih yang dibekalkan oleh pejabat ataupun melalui peralatan peribadi.
- Pegawai awam boleh menggunakan media sosial secara peribadi di luar waktu pejabat tetapi perlu berhati-hati supaya tidak mendedahkan sebarang maklumat rasmi. Pegawai awam dilarang mengambil bahagian dalam sebarang aktiviti politik kecuali telah mendapatkan kelulusan Ketua Perkhidmatan Awam.



- Sebarang komen mengenai isu-isu yang melibatkan agensi atau yang berbentuk serangan peribadi hendaklah dielakkan.
- Ketepatan dan sensitiviti maklumat yang ingin disampaikan hendaklah disemak terlebih dahulu sebelum dihantar.
- Pegawai awam perlu memastikan perkongsian dan penggunaan maklumat yang berkaitan dengan hak cipta dan harta intelek telah mendapat kebenaran daripada pihak yang berkenaan.
- Sekiranya terdapat kesilapan pada sebarang maklumat yang telah dihebahkan, akui pada umum, laksanakan langkah pembetulan dan permohonan maaf kepada pihak yang berkaitan dan mengikut kesesuaian.

12. Langkah Ke Hadapan Memanfaatkan Media Sosial

Media sosial dapat memberi impak besar dalam penyebaran maklumat dan promosi serta dapat dilaksanakan secara mudah. Integrasi media sosial ini dengan penggunaan media tradisi membolehkan maklumat yang hendak disampaikan kepada pelanggan dan kumpulan sasar dibuat dengan lebih pantas dan menyeluruh. Media sosial menjadi media baru sebagai saluran hebahan maklumat utama program-program pembaharuan penyampaian dan saluran komunikasi antara jabatan/ agensi dan pelanggan.

Revolusi yang dihasilkan ini mencetus fenomena di mana perhubungan antara satu sama lain lebih mudah dan cepat. Agensi-agensi Kerajaan perlu membudayakan penggunaan media sosial. Jika agensi tiada dalam ruang ini, agensi tidak dapat mencapai pelanggan agensi masing-masing dengan berkesan.

13. Tanggungjawab Pengendali Sosial Media

Pengendali media sosial merujuk kepada pegawai yang telah dipertanggungjawabkan untuk mengemaskini dan memuat naik bahan di akaun rasmi media sosial di jabatan/ agensi. Pengendali media sosial hendaklah memastikan perkara berikut dipatuhi semasa mengendalikan akaun sosial media :

1. Menyemak dan mengemaskini kandungan media sosial secara berterusan
2. Menggunakan ayat yang lengkap dan jelas maksudnya dan menunjukkan profesionalisme serta mesra, berhemah dan menunjukkan rasa hormat dalam setiap hebahan.
3. Memastikan setiap pernyataan maklumat/ maklum balas yang dikongsikan mesti menjaga imej Kerajaan, mematuhi dasar Kerajaan, menghindari penyebaran maklumat rahsia dan isu-isu sensitiviti umum seperti agama, politik dan perkauman yang boleh menyentuh, tiada mengandungi unsur luncah, fitnah, hasutan dan menyalahi undang-undang serta tiada mengaibkan individu/ kumpulan tertentu.
4. Memberi maklum balas kepada pertanyaan selewat-lewatnya dalam tempoh tiga (3) hari bekerja
5. Menyemak dan memilih foto/ video yang sesuai untuk dimuat naik berdasarkan kriteria berikut :
 - Foto/ video yang menunjukkan pelaksanaan kursus/program /aktiviti Kerajaan Negeri Melaka secara profesional
 - Foto/ video hendaklah disertakan dengan penerangan (caption) yang mengandungi nama kursus/ program/ aktiviti, tarikh, masa, tempat dan tetamu yang menghadirinya.
 - Foto/ video yang boleh meningkatkan imej Kerajaan Negeri Melaka.
 - Foto/ video yang boleh menggalakkan perbincangan ilmiah.
 - Saiz poster hebahan/ infografik yang dicadangkan adalah **1200px X 630px** dan saiz minimum adalah **600px X 315px**.
 - Memastikan tulisan reka bentuk hebahan/ infografik yang dibuat jelas dan mudah difahami umum.

6. Foto/video yang perlu dielakkan adalah seperti berikut –

- Tidak sesuai dan tidak berkaitan dengan kursus/ program aktiviti Kerajaan Negeri Melaka. Contoh program berbentuk ceramah tetapi foto menunjukkan individu/ kumpulan sedang menikmati jamuan.
- Menjejaskan imej dan etika pihak Kerajaan Contoh individu dengan mata terpejam, menggaru, menguap, terselak pakaian, berada dalam kedudukan tidak sesuai dan sebagainya.
- Rakaman dari sudut tidak sesuai. Contoh Foto pegawai dari arah belakang.
- Lokasi tanpa kehadiran individu/ kumpulan orang. Contoh dewan serbaguna/ auditorium/ bilik kuliah yang kosong.
- Foto yang berulang-ulang. Contoh beberapa foto yang menunjukkan imej dan lokasi yang sama.

7. Menapis komen, pernyataan atau maklumat daripada pengguna berdasarkan tatacara pemilihan muat naik bahan.



8. Memadam pautan kepada iklan atau perkhidmatan komersil yang ditawarkan oleh pihak luar atau lain-lain pautan yang tidak berkaitan dengan Kerajaan.
9. Menyediakan pernyataan penafian atau disclaimer terhadap sebarang kerosakan sekiranya dialami oleh pengguna semasa menggunakan laman web jaringan sosial.
10. Mewujudkan pautan kepada blog/ laman web/ media sosial yang berkaitan dengan Kerajaan Negeri Melaka.
11. Tidak membuat pautan dan tanda 'like' ke mana-mana media sosial agensi lain
12. Gunakan pembetulan atau ralat sekiranya menyedari terdapat kesilapan di dalam setiap hebahan dan memohon maaf kepada pihak-pihak yang berkaitan secara terbuka.
13. Memastikan kata laluan pentadbir menepati ciri-ciri kata laluan selamat (Merujuk kepada DKICT Negeri Melaka Versi 2.3- Klausula 7.32.2. Perlindungan Kata Laluan).
14. Menggunakan logo rasmi Kerajaan Negeri Melaka di dalam laman web jaringan sosial.
15. Menggunakan e-mel rasmi di dalam profil laman web jaringan sosial.

Rujukan : Penerapan Etika Media Sosial Dalam Sektor Awam, MAMPU



JABATAN KETUA MENTERI MELAKA

BAHAGIAN KOMUNIKASI KORPORAT
JABATAN KETUA MENTERI MELAKA,
ARAS 3, BLOK LAKSAMANA
KOMPLEKS SERI NEGERI, HANG TUAH JAYA
AYER KEROH, 75450 MELAKA.



melaka.gov.my



06-3333333



korporat.suk@melaka.gov.my



Kerajaan Negeri Melaka