



# PENERAPAN ETIKA PENGGUNAAN **MEDIA SOSIAL** DALAM SEKTOR AWAM



Bersama-sama Melaksanakan Transformasi





“Kita perlu menunjukkan teladan baik atau memimpin usaha bagaimana menjadikan media sosial sebagai tempat perbincangan membina, sama ada di Facebook, Twitter atau jaringan sosial yang lain. Sudah pasti, akan ada kumpulan kecil yang akan memperjuangkan ideologi dan sikap ekstrim, tetapi ia tidak sepatutnya menjadi penghalang bagi kita menyuarakan pandangan bersifat sederhana serta wasatiyyah”.

---

**YAB Dato' Seri Najib Tun Abdul Razak**  
dalam blog [Malaysia.com.my](http://Malaysia.com.my)





## PRAKATA

Sistem Penyampaian Perkhidmatan Kerajaan merupakan saluran utama agensi Kerajaan untuk menyampaikan pelbagai perkhidmatan

kepada rakyat secara amnya dan sektor swasta secara khususnya. Pertumbuhan ekonomi negara yang pesat serta cabaran globalisasi yang semakin dinamik bermakna tumpuan yang khusus perlu diberikan kepada usaha-usaha untuk meningkatkan Sistem Penyampaian Perkhidmatan Kerajaan dan Merakyatkan Perkhidmatan Awam agar dapat memenuhi kehendak persekitaran yang sentiasa berubah.

Penggunaan media sosial merupakan prakarsa transformasi untuk memastikan penyampaian Kerajaan menepati keperluan, kehendak dan aspirasi rakyat. Penggunaan media sosial membolehkan perkhidmatan awam menyelami

falsafah 'Minda Terbuka, Mudah Didekati' yang memudahkan agensi untuk berhubung dan berinteraksi dengan pelanggan. Agensi juga perlu 'Pasang Telinga, Buka Mata' untuk menjejak suara hati rakyat dan pelanggan bagi mengenal pasti isu-isu, mengetahui masalah dan keperluan rakyat, seterusnya, menyelesaikannya dengan secepat mungkin.

Dalam hal ini, usaha yang bersepadu sudah pasti akan memantapkan lagi Sistem Penyampaian Perkhidmatan Kerajaan dengan memanfaatkan penggunaan teknologi maklumat dan komunikasi (TMK). Ke arah ini, agensi-agensi Kerajaan seharusnya memanfaatkan dan memastikan penggunaan media sosial dan pengaliran maklumat yang telus, berhemah dan memberi impak positif kepada Sektor Awam.

**Tan Sri Dr Ali bin Hamsa**  
Ketua Setiausaha Negara



## KATA ALU-ALUAN

Inisiatif Kerajaan Digital satu lagi prakarsa strategik Transformasi Penyampaian Perkhidmatan Kerajaan

berlandaskan rantai digital. Pelaksanaan prakarsa strategik ini berupaya menghubungkan semua agensi Kerajaan, berkongsi sumber dan maklumat di kalangan agensi-agensi Kerajaan yang dapat meningkat dan membolehkan semua agensi menyediakan perkhidmatan interaktif dalam talian kepada orang ramai secara 24 jam x 365 hari melalui pelbagai saluran penyampaian perkhidmatan.

Ledakan internet dan media sosial pula banyak mengubah landskap komunikasi dan penyampaian maklumat agensi Sektor Awam. Akses kepada media sosial dapat dilakukan di mana-mana sahaja dan pada bila-bila masa dengan menggunakan alat komunikasi mudah alih dan telefon pintar.

Media sosial membolehkan maklumat disebarikan dengan pantas tanpa sempadan mengakibatkan terjadinya fenomena besar terhadap pengaliran maklumat yang tidak hanya berlaku di negara-negara maju, bahkan juga di Malaysia. Dalam usaha memastikan penggunaan media sosial dan pengaliran maklumat yang telus, berhemah dan memberi impak positif kepada Sektor Awam, penerbitan ini disediakan sebagai asas dalam penggunaan dan pemantauan media sosial dalam Sektor Awam.

**Dato' Seri Zainal Rahim bin Seman**  
Ketua Pengarah MAMPU

# Kandungan

|    |                                                   |
|----|---------------------------------------------------|
| 01 | Pendahuluan                                       |
| 01 | Apakah Media Sosial                               |
| 02 | Memanfaatkan Penggunaan Media Sosial Secara Rasmi |
| 03 | Media Sosial Saluran Menyampaikan Maklumat        |
| 04 | Media Sosial Meningkatkan Penglibatan Pelanggan   |
| 05 | Media Sosial Dalam Perkhidmatan Awam              |
| 08 | Amalan Baik Pemaparan Media Sosial                |
| 08 | Pemantauan Penggunaan Media Sosial                |
| 09 | Pengurusan Perubahan                              |
| 09 | Pengurusan Penapisan Kandungan                    |
| 09 | Pemantauan Berterusan                             |
| 10 | Panduan Umum Penggunaan Media Sosial              |
| 11 | Kawalan Keselamatan Penggunaan Media Sosial       |
| 12 | Penggunaan Peribadi Media Sosial                  |
| 13 | Etika Penggunaan Media Sosial oleh Pegawai Awam   |
| 15 | Peraturan dan Perundangan                         |
| 15 | Langkah Ke Hadapan Memanfaatkan Media Sosial      |
| 16 | Maklumat Lanjut                                   |



## Pendahuluan

Penggunaan media sosial seperti blog, Facebook, YouTube dan Twitter tidak sekadar menjadi ruangan sembang kosong atau hanya untuk meluangkan masa lapang. Media komunikasi ini turut menjadi satu cara untuk Kerajaan terutamanya pemimpin menyelami masalah rakyat dan mendekati golongan masyarakat.

Media sosial masa kini menjadi rangkaian komunikasi yang meluas kepada segenap lapisan masyarakat tidak kira golongan remaja, dewasa mahu pun pemimpin memilih untuk menggunakannya.

## Apakah Media Sosial

Media sosial merujuk kepada sejenis saluran komunikasi dalam talian yang membolehkan pengguna berinteraksi dengan mudah secara bebas, berkongsi dan membincangkan maklumat dengan menggunakan gabungan multimedia yang terdiri daripada teks, gambar, video dan audio.



# Memanfaatkan Penggunaan Media Sosial Secara Rasmi

Setiap minit, berpuluh-puluh video akan dimuat naik ke dalam 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 mengguna media sosial berbanding dengan melawat ke laman web agensi Kerajaan.

Oleh yang demikian, Sektor Awam perlu menggunakan media ini secara strategik, bukan hanya mengguna kerana di arah menggunakannya.



## Media Sosial Saluran Menyampaikan Maklumat

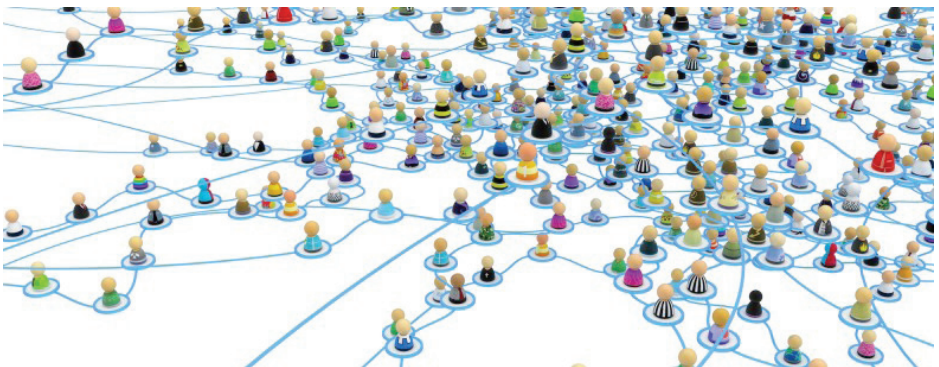
Rakyat semenangnya memerlukan maklumat mengenai ekonomi, keselamatan negara dan isu-isu yang memberi kesan langsung kepada mereka. Media sosial membolehkan agensi menyampai dan mendapatkan maklum balas daripada orang awam dan pemegang amanah terhadap penerimaan dasar, program dan perkhidmatan agensi. Media sosial menyediakan kaedah pengurusan kandungan yang mudah. Pentadbir media sosial boleh memuat naik maklumat dalam pelbagai format seperti 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.



## Media Sosial Meningkatkan Penglibatan Pelanggan

Media sosial boleh dimanfaatkan dalam usaha meningkatkan penglibatan pelanggan dalam menambah baik perkhidmatan agensi-agensi Kerajaan kepada pelanggan. Media sosial 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 dapat menghubungkan agensi dengan kumpulan sasaran yang luas daripada pelbagai latar belakang sama ada yang berada dalam atau di luar negara bagi meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan. Contoh-contoh Penggunaan Media Sosial Dalam Agensi Sektor Awam adalah seperti di Lampiran 1.





## Media Sosial Dalam Perkhidmatan Awam

Media sosial merupakan saluran komunikasi penting masa kini untuk membolehkan pegawai awam berhubung antara satu sama lain dan bertukar pandangan dengan rakyat. Terdapat pelbagai kategori penggunaan media sosial yang digunakan secara meluas dalam perkhidmatan awam seperti dalam Jadual 1:

| Bil. | Kategori Penggunaan Media Sosial | Penerangan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.   | Rangkaian Sosial                 | <p>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.</p> <p>Contoh: </p>    |
| 2.   | Aplikasi Bookmark Sosial         | <p>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.</p> <p>Contoh: </p> |
| 3.   | Berita Sosial                    | <p>Aplikasi yang membolehkan pengguna memuat naik pautan atau bahan berita kepada artikel bagi membolehkan pengguna untuk mengundi populariti bahan yang dimuat naik.</p> <p>Contoh: </p>                                                                                                                              |

| Bil. | Kategori Penggunaan Media Sosial | Penerangan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.   | Perkongsian Media                | <p>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.</p> <p>Contoh:    </p> |
| 5.   | Microblogging                    | <p>Aplikasi yang membolehkan pengguna berkongsi mesej atau status ringkas yang kemudiannya akan disebarkan kepada pengguna yang telah melanggan untuk menerima maklumat tersebut.</p> <p>Contoh: </p>                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.   | Blog Comments and Forum          | <p>Forum dalam talian yang membenarkan pengguna berkomunikasi dengan mengemukakan mesej berkaitan topik yang dibincangkan.</p> <p>Contoh:  </p>                                                                                                                                                                                                                                                             |

## Amalan Baik Pemaparan Media Sosial

Agensi yang memaparkan 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>"
- Meletakkan jata Kerajaan dan 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.

## 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.

# 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.
- Membincangkan isu atau topik sensitif secara luar talian.
- Mengelakkan komunikasi dengan pengguna yang bersikap agresif atau kasar.

## 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 yang 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:

- memastikan alamat emel 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.

## 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.

## 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 yang 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, buat pembetulan dan mohon maaf kepada pihak yang berkaitan secara terus dalam laman sosial yang terlibat.

## 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 Ketua Pengarah MAMPU bertarikh 8 April 2011 bertajuk “Amalan Terbaik Penggunaan Media Jaringan Sosial Di Sektor Awam”.

## Langkah Ke Hadapan Memanfaatkan Media Sosial

Media sosial dapat memberi impak besar dalam penyebaran maklumat dan promosi serta dapat dilaksanakan secara mudah. Menggabungkan

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 penghebahan maklumat utama program-program pembaharuan penyampaian dan saluran komunikasi antara Kerajaan dan pelanggan.

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

## Maklumat Lanjut

Sebarang pertanyaan mengenai maklumat lanjut dokumen ini bolehlah dikemukakan kepada:



03 8000 8000



03 8888 3721



[www.mampu.gov.my](http://www.mampu.gov.my)

**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, Malaysia



| Bil. | Bidang Penggunaan                                       | Contoh Penggunaan                                                            | Kementerian/ Jabatan/ Agensi                                                                                                | Contoh Media Sosial Yang Boleh Digunakan | Ketelusan | Kolaborasi | Penglibatan Rakyat |
|------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------|------------|--------------------|
| 1.   | Makluman indeks/harga/ maklumat di bawah seliaan agensi | Indeks Pencemaran Udara (IPU)                                                | Jabatan Alam Sekitar                                                                                                        | Facebook, Twitter, Blog, Youtube, Flickr | □         |            |                    |
|      |                                                         | Laporan trafik                                                               | Lembaga Lebuhraya Malaysia (LLM), Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL), PDRM                                                 |                                          |           |            |                    |
|      |                                                         | Senarai dan harga pasaran barang-barang terkawal                             | Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan (KPDNKK)                                                    |                                          |           |            |                    |
|      |                                                         | Pengiklanan tender kerajaan dan kekosongan jawatan                           | Semua kementerian/ agensi                                                                                                   |                                          |           |            |                    |
|      |                                                         | Pelan perancangan atau simulasi pembangunan sesuatu kawasan pertumbuhan baru | Kementerian Wilayah Persekutuan, Kementerian Kesejahteraan Bandar, Perumahan dan Kerajaan Tempatan, Pihak Berkuasa Tempatan |                                          |           |            |                    |

| Bil. | Bidang Penggunaan                                                                                                                   | Contoh Penggunaan                                                                      | Kementerian/ Jabatan/ Agensi                                                                            | Contoh Media Sosial Yang Boleh Digunakan | Ketelusan                | Kolaborasi               | Penglibatan Rakyat       |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 2.   | Mewujudkan pusat rujukan maya beribawa yang boleh dipercayai dalam penyebaran maklumat, program serta menangani khabar-khabar angin | Pengenal Program Goods And Services Tax (GST)                                          | Jabatan Kastam dan Eksais Diraja Malaysia                                                               | Facebook, Blog, Twitter, Youtube         | <input type="checkbox"/> |                          |                          |
|      |                                                                                                                                     | Rasionalisasi subsidi Kerajaan                                                         | Perbendaharaan                                                                                          |                                          |                          |                          |                          |
|      |                                                                                                                                     | Penguatkuasaan Automated Enforcement System (AES)                                      | Jabatan Pengangkutan Jalan                                                                              |                                          |                          |                          |                          |
| 3.   | Makluman ancaman bencana alam, kesihatan dan keselamatan                                                                            | Ancaman keselamatan dalam negeri seperti pendatang asing tanpa izin dan jenayah        | Kementerian Dalam Negeri, Jabatan Imigresen Malaysia, Polis Diraja Malaysia, Jabatan Pendaftaran Negara | Twitter, Facebook, Instagram             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|      |                                                                                                                                     | Ancaman keselamatan seperti serangan penganas, pencerobohan pihak asing dan sebagainya | Kementerian Pertahanan, Majlis Keselamatan Negara                                                       |                                          |                          |                          |                          |

| Bil. | Bidang Penggunaan                                                                                                                | Contoh Penggunaan                                                                              | Kementerian/ Jabatan/ Agensi                                             | Contoh Media Sosial Yang Boleh Digunakan | Ketelusan                | Kolaborasi               | Penglibatan Rakyat       |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 4.   | Mendapatkan maklumbalas/ idea dari orang awam. Senarai cadangan boleh dikumpulkan dan orang awam boleh mengundi cadangan terbaik | Wabak penyakit berbahaya                                                                       | Kementerian Kesihatan Malaysia                                           | Twitter, Facebook, Instagram             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|      |                                                                                                                                  | Tsunami, banjir, gempa bumi, angin kencang/ laut bergelora dan amaran cuaca                    | Jabatan Meteorologi Malaysia                                             |                                          |                          |                          |                          |
|      |                                                                                                                                  | Kejadian tanah runtuh, kebakaran dan sebagainya                                                | Jabatan Bomba dan Penyelamat                                             |                                          |                          |                          |                          |
|      |                                                                                                                                  | Undian cadangan pengurangan pembaziran atau peningkatan penjimatan dalam perbelanjaan Kerajaan | Pihak Berkuasa Tempatan, Unit Perancang Ekonomi, PEMANDU, Perbendaharaan |                                          |                          |                          |                          |
|      |                                                                                                                                  |                                                                                                |                                                                          | Facebook, Digg, Reddit                   |                          |                          | <input type="checkbox"/> |

| Bil. | Bidang Penggunaan | Contoh Penggunaan                                                                  | Kementerian/ Jabatan/ Agensi                                                                             | Contoh Media Sosial Yang Boleh Digunakan | Ketelusan | Kolaborasi | Penglibatan Rakyat |
|------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------|------------|--------------------|
|      |                   | Undian cadangan bidang-bidang keutamaan penyelidikan                               | Agensi-agensi penyelidikan seperti SIRIM, FRIM, MARDI, Malaysian Biotechnology Corporation dan lain-lain | Facebook, Digg, Reddit                   |           |            | ☐                  |
|      |                   | Undian cadangan dasar atau program agensi Kerajaan dalam penyediaan bajet Kerajaan | Unit Perancang Ekonomi, PEMANDU, Perbendaharaan                                                          |                                          |           |            |                    |
|      |                   | Rasionalisasi subsidi Kerajaan                                                     | Perbendaharaan                                                                                           |                                          |           |            |                    |
|      |                   | Penguatkuasaan Automated Enforcement System (AES)                                  | Jabatan Pengangkutan Jalan                                                                               |                                          |           |            |                    |

| Bil. | Bidang Penggunaan                   | Contoh Penggunaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Kementerian/ Jabatan/ Agensi                                                    | Contoh Media Sosial Yang Boleh Digunakan | Ketelusan | Kolaborasi               | Penglibatan Rakyat       |
|------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------|--------------------------|--------------------------|
| 5.   | Aduan yang disertakan dengan gambar | <p>Memuat naik gambar-gambar berkaitan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• jalan berlubang (potholes), lorang tidak bertutup (uncovered manholes) dan lampu jalan atau lampu isyarat yang rosak</li> <li>• longkang tersumbat</li> <li>• kutipan sampah yang tidak memuaskkan, pokok tumbang dan sebagainya</li> <li>• Membantu pihak berkuasa dalam melaporkan/ menyelesaikan kes jenayah seperti penculikan, ragut dan sebagainya</li> </ul> | <p>Pihak Berkuasa Tempatan, Jabatan Kerja Raya</p> <p>Polis Diraja Malaysia</p> | Twitter, Instagram Facebook,             |           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| Bil. | Bidang Penggunaan                                                                             | Contoh Penggunaan                                                                                                                           | Kementerian/ Jabatan/ Agensi                            | Contoh Media Sosial Yang Boleh Digunakan     | Ketelusan                | Kolaborasi               | Penglibatan Rakyat       |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 6.   | Berkolaborasi, berkongsi pengalaman, amalan terbaik dan pengetahuan merentasi agensi Kerajaan | <ul style="list-style-type: none"> <li>Penderaan/kegiatan rumahtangga</li> </ul>                                                            | Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat | Twitter, Instagram Facebook,                 |                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|      |                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Penyalahgunaan dadah</li> </ul>                                                                      | Agensi Antidadah Kebangsaan                             |                                              |                          |                          |                          |
|      |                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pendatang asing tanpa izin</li> </ul>                                                                | Jabatan Imigresen Malaysia                              |                                              |                          |                          |                          |
|      |                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Penyediaan kertas hasil kajian dan inovasi yang dijalankan antara agensi-agensi berkaitan</li> </ul> | Semua Kementerian/ Jabatan/ Agensi                      | Wiki                                         |                          | <input type="checkbox"/> |                          |
|      |                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mempromosi kemudahan awam seperti tempat ibadat, dewan orang ramai dan sebagainya</li> </ul>         | Pihak Berkuasa Tempatan                                 | Instagram, Flickr dan Youtube                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                          |
|      |                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kolaborasi dalam pengajaran majlis/ kempen/program di peringkat negara atau antarabangsa</li> </ul>  | Semua Kementerian/ Jabatan/ Agensi                      | Facebook, Twitter, Wiki, Whatsapp, Instagram |                          | <input type="checkbox"/> |                          |





---

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, Malaysia

