



Etika Penaunaan **Internet & Media Sosial**



Etika Penggunaan Internet & Media Sosial



Diterbitkan Oleh:
Unit Pengurusan Korporat & Integriti
Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis
Aras 2, Kompleks Dewan Undangan Negeri,
Persiaran Wawasan, 01000 Kangar

Tel : 04-9738800
Faks : 04-9738875
Emel : korporat@perlis.gov.my

Kandungan

Perutusan YB Setiausaha Kerajaan Negeri	4
Prakata	5
Pendahuluan	6
Apakah Media Sosial ?	6
Media Sosial & Sebaran Maklumat	6
Pengukuhan Penglibatan Pelanggan	6
Amalan Baik Penggunaan Media Sosial	7
Pemantauan Penggunaan Media Sosial	8
Panduan Umum Penggunaan Media Sosial	9
Kawalan Keselamatan Penggunaan Media Sosial	10
Penggunaan Peribadi Media Sosial	11
Etika Penggunaan Media Sosial oleh Pegawai Awam	11
Peraturan dan Perundangan Berkaitan	12





Perutusan YB Setiausaha Kerajaan Negeri

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh dan salam sejahtera.

Alhamdulillah, syukur ke hadrat Allah S.W.T kerana dengan izin serta limpah kurniaNya, Kerajaan Negeri Perlis telah berjaya membangunkan Pelan Digital Perlis 2021-2025 sebagai langkah menghubungkan kerajaan, rakyat dan swasta menerusi platform digital. tahniah dan syabas kepada semua pihak yang telah bertungkus lumus merealisasikan wawasan ini.

Selaras dengan perkembangan media sosial pada hari ini yang semakin pesat membangun dan hasrat Pentadbiran Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis (PSUK Negeri Perlis) untuk memastikan penyampaian perkhidmatan yang cemerlang sentiasa dicapai dalam usaha menjadikan PSUK Negeri Perlis sebagai sebuah organisasi yang terunggul. Justeru eBook 'Etika penggunaan Internet dan Media Sosial' ini dirangka sebagai panduan umum kepada semua pentadbir media sosial rasmi dan pengguna media sosial dalam kalangan warga PSUK Negeri Perlis.

Bertepatan dengan Transformasi Penyampaian Perkhidmatan Kerajaan berlandaskan rantaian digital, rangkaian media sosial ini berupaya menghubungkan agensi Kerajaan Negeri Perlis dengan rakyat serta pemimpin Negeri Perlis, berkongsi sumber maklumat serta menyelami permasalahan di lapangan agar penyampaian perkhidmatan agensi Kerajaan Negeri Perlis dapat di tingkatkan ke tahap yang lebih baik

Akhir kata, harapan saya agar semua warga perkhidmatan awam Negeri Perlis terus berusaha membina Negeri Perlis yang maju dan makmur, untuk lebih berdaya saing dan berintegriti diperingkat negara dan dunia.

Yang Berhormat Tuan Azman Bin Mohd Yusof
Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis
Disember 2021





Etika Peneunaan Internet & Media Sosial

Kemajuan internet dan media sosial telah mengubah landskap komunikasi dan penyampaian maklumat agensi Sektor Awam. Bagi menjamin kesahihan dan ketetapan maklumat yang disampaikan, Pentadbiran Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis (PSUK Negeri Perlis) mengambil inisiatif menyediakan Etika Penggunaan Internet dan Media Sosial untuk warga PSUK Negeri Perlis sebagai usaha membendung maklumat tidak benar yang tersebar dalam kalangan masyarakat berikutan akses kepada media sosial yang meluas di mana-mana sahaja dan pada bila-bila masa dengan menggunakan alat komunikasi mudah alih dan telefon pintar.

Dalam usaha memastikan penggunaan internet, media sosial dan pengaliran maklumat yang telus, berhemah dan memberi impak positif kepada Sektor Awam dan PSUK Negeri Perlis khususnya, *e-book* ini disediakan sebagai asas rujukan dalam penggunaan dan pemantauan internet dan media sosial dalam Perkhidmatan Awam di negeri Perlis. Setiap pegawai yang menggunakan maklumat di media sosial mestilah bertanggungjawab terhadap maklumat yang disampaikan. Di samping itu juga setiap bahagian/jabatan dan agensi di bawah PSUK Negeri Perlis hendaklah mematuhi segala peraturan yang ditetapkan bagi memastikan keseragaman penyampaian maklumat dalam media sosial rasmi.

Unit Pengurusan Korporat & Integriti
Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis
Disember 2021



Pendahuluan

Perkembangan media sosial yang semakin pesat telah menarik minat pelbagai lapisan masyarakat untuk menggunakannya. Kandungan yang bersifat interaktif menjadikannya wadah pilihan untuk berkomunikasi dalam masyarakat. Media sosial juga boleh menjadi medium untuk Kerajaan mengetahui permasalahan masyarakat, mendekati rakyat serta golongan sasaran yang lebih luas dan spesifik.

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.

Media Sosial & Sebaran Maklumat

Media sosial kini menjadi pilihan utama masyarakat untuk mendapatkan maklumat berbanding saluran lain seperti laman web, iklan dan sebagainya. Oleh yang demikian, penggunaan media sosial secara strategik secara tidak langsung dapat menyampaikan dasar-dasar Kerajaan secara cepat dan tepat.

Menerusi media sosial, 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

Pengukuhan Penglibatan Pelanggan

Penglibatan pelanggan dalam menambah baik perkhidmatan Pentadbiran Setiausaha Kerajaan Negeri (PSUK Negeri Perlis) dan agensi-agensi Kerajaan Negeri Perlis kepada pelanggan melalui media sosial boleh dimanfaatkan dalam usaha menjadikan PSUK Negeri Perlis sebagai sebuah organisasi yang terunggul.

Komunikasi secara pantas tanpa sempadan dengan pelanggan dan pemegang taruh melalui platform media sosial membolehkan agensi mengambil tindakan dengan segera bagi meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan.



Amalan Baik Penggunaan Media Sosial

Pentadbir media sosial PSUK Negeri Perlis dan agensi Kerajaan Negeri Perlis hendaklah memastikan kriteria dan kandungan yang di paparkan relevan dengan agensi masing-masing dan mempunyai manfaat secara langsung mahupun tidak langsung kepada rakyat Negeri Perlis mengikut kesesuaian kategori jenis media sosial yang digunakan:

1. Memaparkan perkataan "<jenis media sosial> Rasmi <nama agensi>"
2. Meletakkan jata Kerajaan dan logo rasmi agensi (jika ada) dengan jelas.
3. Menyediakan pernyataan pengenalan media sosial agensi.
4. Menyediakan kandungan dalam bidang kuasa rasmi agensi.
5. 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 Negeri Perlis.

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.

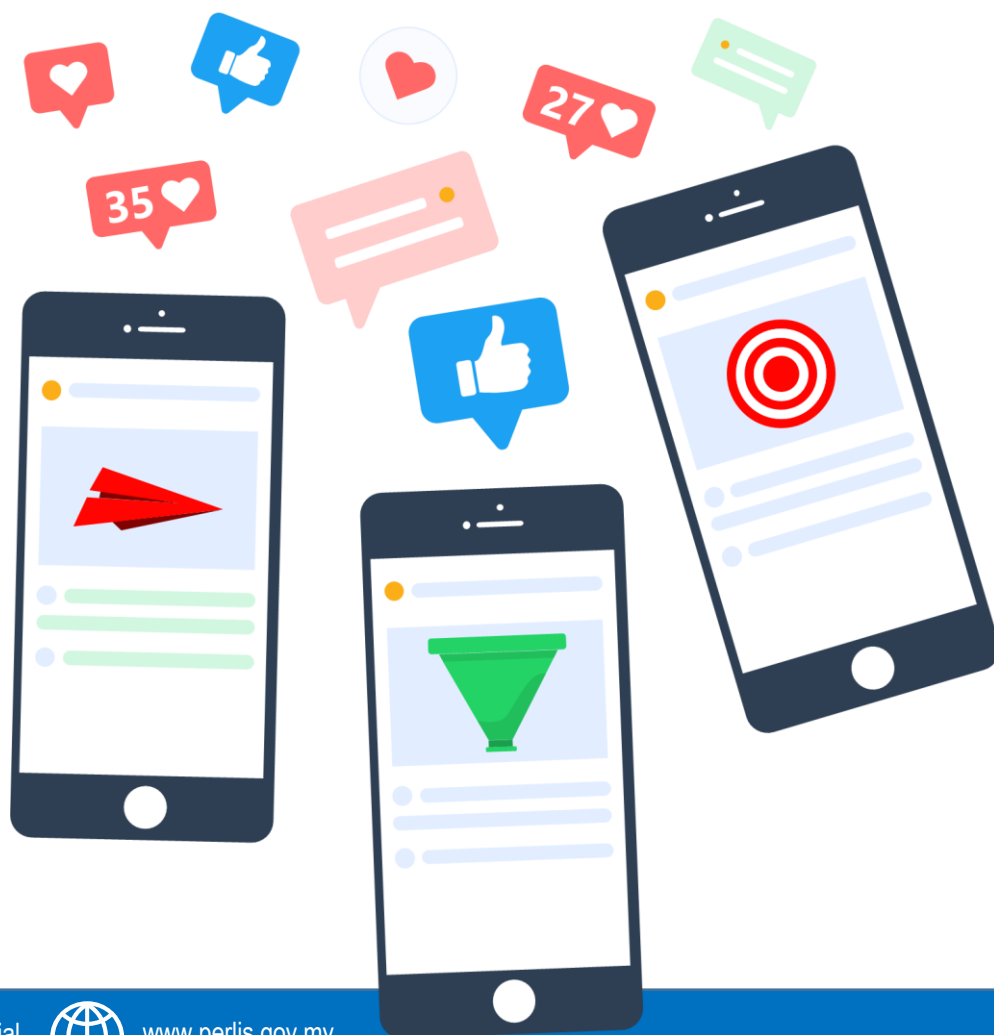




Panduan Umum Penggunaan Media Sosial

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

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

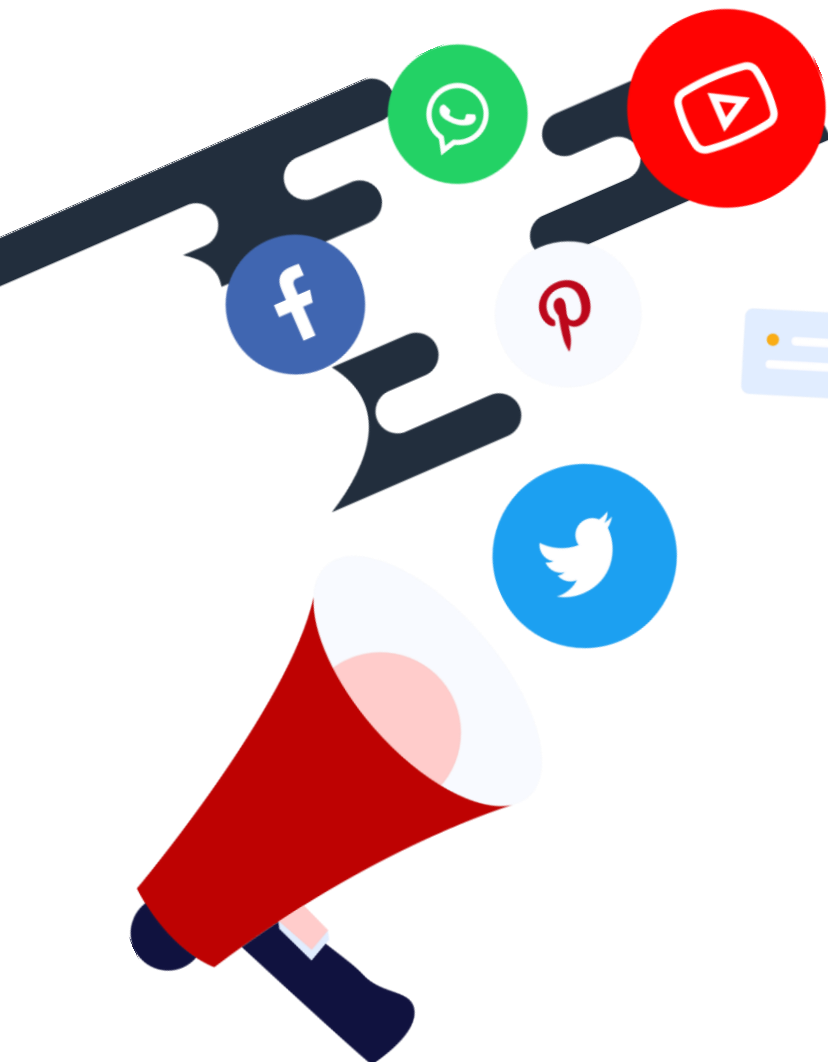


Kawalan Keselamatan Penggunaan Media Sosial

Pentadbir media sosial rasmi dan semua 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 terjaga dari segi tahap keselamatannya

Aspek tanggungjawab pengguna yang berkaitan dengan pengurusan keselamatan media sosial:

1. memastikan alamat emel dan kata laluan rasmi tidak digunakan dalam akaun peribadi media sosial.
2. Mengelakkan sama sekali dari membenarkan individu lain menggunakan identiti dan kata laluan akaun pegawai awam.
3. Log keluar dari media sosial apabila tidak digunakan bagi mengelakkan kecurian identiti.
4. mengelakkan perkongsian maklumat peribadi daripada dimanipulasikan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.
5. 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:

1. Semua pegawai awam adalah terikat dengan terma dan syarat yang terkandung dalam **Peraturan-peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) Negeri Perlis 1993** dan arahan-arahan yang berkaitan yang menjadi teras kepada keperibadian atau tatakelakuan anggota perkhidmatan awam.
2. 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.
3. 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.
4. Pegawai awam boleh menggunakan media sosial secara peribadi di luar waktu pejabat tetapi perlu berhati-hati supaya **tidak mendedahkan** sebarang maklumat **rahsia rasmi kerajaan**.
5. Pegawai awam **dilarang mengambil bahagian dalam sebarang aktiviti politik** kecuali telah mendapatkan kelulusan Ketua Perkhidmatan Awam.
6. Sebarang komen mengenai isu-isu yang melibatkan agensi atau yang berbentuk **serangan peribadi hendaklah dielakkan**.
7. Ketepatan dan sensitiviti maklumat yang ingin disampaikan hendaklah disemak terlebih dahulu sebelum dihantar.
8. Pegawai awam perlu memastikan perkongsian dan penggunaan maklumat yang berkaitan dengan **hak cipta dan harta intelek** telah mendapat kebenaran daripada pihak yang berkenaan.
9. 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 Berkaitan

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".





www.perlis.gov.my



Diterbitkan oleh
Unit Pengurusan Korporat & Integriti (UPKI)
Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis
Aras 2, Kompleks Dewan Undangan Negeri,
Persiaran Wawasan, 01000 Kangar
Tel : 04-9738800 Faks : 04-9738875
Emel : korporat@perlis.gov.my