



**KERAJAAN MALAYSIA**

**SURAT ARAHAN KETUA PENGARAH MAMPU  
BILANGAN 1 TAHUN 2022**

**GARIS PANDUAN PELAKSANAAN APLIKASI PEMESEJAN  
SEGERA GovChat DI AGENSI SEKTOR AWAM**

**UNIT PEMODENAN TADBIRAN DAN PERANCANGAN  
PENGURUSAN MALAYSIA (MAMPU)  
JABATAN PERDANA MENTERI**



UNIT PEMODENAN TADBIRAN DAN  
PERANCANGAN PENGURUSAN MALAYSIA (MAMPU)  
JABATAN PERDANA MENTERI

Aras 1-6, Setia Perdana 2  
Kompleks Setia Perdana  
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan  
62502 PUTRAJAYA  
MALAYSIA

Tel : 603-8000 8000  
Faks : 603-8888 3163  
Portal Rasmi : [www.mampu.gov.my](http://www.mampu.gov.my)

Rujukan : MAMPU.100-6/1/29 (30)  
Tarikh : 31 Januari 2022

Semua Ketua Setiausaha Kementerian.

Semua Ketua Jabatan Persekutuan.

Semua YB Setiausaha Kerajaan Negeri.

Semua Ketua Pengurusan Pihak Berkuasa Berkanun Persekutuan.

Semua Ketua Pengurusan Pihak Berkuasa Berkanun Negeri.

Semua Ketua Pengurusan Pihak Berkuasa Tempatan.

**SURAT ARAHAN KETUA PENGARAH MAMPU  
BILANGAN 1 TAHUN 2022**

**GARIS PANDUAN PELAKSANAAN APLIKASI PEMESEJAN  
SEGERA GovChat DI AGENSI SEKTOR AWAM**

**TUJUAN**

1. Surat arahan ini bertujuan menjelaskan pelaksanaan aplikasi pemesejan segera GovChat seperti di **LAMPIRAN A** sebagai rujukan kepada agensi sektor awam.

**LATAR BELAKANG**

2. Transformasi digital kini menjadi agenda utama dalam penyampaian perkhidmatan kerajaan dan berpotensi menyumbang ke arah kemajuan negara dan kesejahteraan rakyat. Krisis kesihatan akibat penularan pandemik COVID-19 telah mempercepat proses transformasi digital dengan perubahan drastik. Perubahan baharu ini turut melibatkan perubahan budaya kerja seluruh dunia yang juga perlu diadaptasi oleh penjawat awam.

BERSAMA-SAMA MELAKSANAKAN TRANSFORMASI



PENGIKTIRAFAN MS ISO 9001:2015 NO SIJIL : 0049004



ISO/IEC 27006:2011  
ISMS 02082013 CB 02



Pengiktirafan MS ISO/IEC 27001:2013  
NO. SIJIL: 027-ISO49

3. Bekerja dari rumah, mesyuarat secara telesidang dan penyelesaian secara *remote work* telah menjadi norma baharu bagi penjawat awam sekali gus membawa tuntutan baharu kepada cara berkomunikasi dengan pantas, segera, dan selamat. Perubahan amalan kerja masa ini yang melibatkan penggunaan kemudahan aplikasi ICT yang ditawarkan secara percuma dan digunakan secara meluas untuk pelbagai tujuan rasmi dan peribadi, telah mendedahkan agensi sektor awam kepada ancaman keselamatan tanpa sempadan lantaran tiadanya kawalan ke atas aplikasi tersebut.

4. Surat Pekeliling Am Bilangan 1 Tahun 2020 – Pemakluman Pemakaian dan Penguatkuasaan Arahan Keselamatan (Semakan dan Pindaan 2017) jelas menyatakan bahawa penjawat awam perlu sentiasa melindungi serta menjaga kerahsiaan dokumen dan maklumat rahsia rasmi kerajaan, dan tidak menggunakan medium media sosial umum sebagai saluran untuk penghantaran dokumen dalam klasifikasi tersebut.

5. Sehubungan dengan itu, Mesyuarat Jawatankuasa Pemodenan dan Pendigitalan Sektor Awam (JPPSA) Bilangan 1 Tahun 2020 pada 16 Julai 2020 yang dipengerusikan oleh Ketua Setiausaha Negara telah bersetuju dengan cadangan MAMPU bagi membangunkan aplikasi pemesejan segera GovChat sebagai medium untuk penjawat awam berkomunikasi.

6. Aplikasi pemesejan segera GovChat yang juga merupakan salah satu inisiatif di bawah Teras 2 dan Teras 4 Pelan Strategik Pendigitalan Sektor Awam 2021 – 2025 iaitu penerimgunaan teknologi baru (*Emerging Technology*), mampu meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan agensi sektor awam melalui penggunaan aplikasi pemesejan dalam talian dengan segera dan selamat.

## **KEPERLUAN**

7. Dokumen Dasar ini merupakan panduan kepada pelaksanaan aplikasi pemesejan segera GovChat bagi memastikan kerahsiaan dokumen dan maklumat rahsia rasmi kerajaan dilindungi.



## **PELAKSANAAN**

8. Pelaksanaan aplikasi pemesejan segera GovChat hendaklah berpandukan kepada Garis Panduan Penggunaan Aplikasi Pemesejan Segera GovChat Di Agensi Sektor Awam di **LAMPIRAN A**.

## **STRUKTUR TADBIR URUS**

9. Bahagian Pembangunan Gunasama Infrastruktur dan Keselamatan ICT (BPG) MAMPU bertanggungjawab untuk memantau pelaksanaan arahan ini. Laporan pelaksanaan arahan ini perlu dibentangkan dalam Mesyuarat Bahagian Pembangunan Gunasama Infrastruktur dan Keselamatan ICT, MAMPU dan juga kepada Pengurusan Tertinggi MAMPU secara berkala. Format laporan pelaksanaan adalah seperti dalam **LAMPIRAN A7**.

10. MAMPU sentiasa bersedia untuk bekerjasama dan memberikan khidmat bantuan kepada agensi sektor awam berkaitan dengan pelaksanaan GovChat secara khusus.

## **PEMAKAIAN**

11. Dokumen Dasar ini terpakai kepada semua agensi Perkhidmatan Awam Persekutuan, Perkhidmatan Awam Negeri, Pihak Berkuasa Berkanun Persekutuan, Pihak Berkuasa Berkanun Negeri dan Pihak Berkuasa Tempatan yang melaksanakan aplikasi pemesejan segera GovChat.

## **TARIKH KUAT KUASA**

12. Dokumen Dasar ini berkuat kuasa mulai tarikh dikeluarkan dan terpakai sehingga dibatalkan, melainkan jika terdapat arahan terkini atau perkembangan baharu yang memerlukan kajian semula.

## PERTANYAAN

13. Sebarang pertanyaan berkaitan dengan arahan ini boleh dikemukakan kepada:

Pengarah

Bahagian Perundingan ICT

Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU)

Jabatan Perdana Menteri

Aras 6, Setia Perdana 2, Kompleks Setia Perdana

Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan

62502 PUTRAJAYA.

No. Telefon : 03-8872 6263

E-mel : [gcteam@mampu.gov.my](mailto:gcteam@mampu.gov.my)

Laman Web : <https://www.mampu.gov.my>

**“WAWASAN KEMAKMURAN BERSAMA 2030”**

**“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”**



**DATUK SERI DR. YUSOF BIN ISMAIL**

Ketua Pengarah MAMPU

## SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK
A	Garis Panduan Pelaksanaan Aplikasi Pemesejan Segera GovChat Di Agensi Sektor Awam
A1	Carta Alir Permohonan Pendaftaran Pengguna Bukan Agensi Sektor Awam
A2	Carta alir Pembatalan Akaun Pengguna GovChat
A3	Carta Alir Permohonan Mewujudkan Saluran Umum GovChat
A4	Permohonan Pendaftaran Pengguna Bukan Agensi Sektor Awam
A5	Permohonan Pembatalan Akaun Pengguna GovChat
A6	Permohonan Mewujudkan Saluran Umum GovChat
A7	Format Laporan Pelaksanaan Perkhidmatan GovChat

LAMPIRAN A  
Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU  
Bilangan 1 Tahun 2022

**GARIS PANDUAN PELAKSANAAN APLIKASI PEMESEJAN  
SEGERA GovChat DI AGENSI SEKTOR AWAM**

UNIT PEMODENAN TADBIRAN DAN PERANCANGAN  
PENGURUSAN MALAYSIA (MAMPU)  
JABATAN PERDANA MENTERI

# KANDUNGAN

PERKARA	MUKA SURAT
SENARAI RAJAH	ii
SENARAI JADUAL	iii
AKRONIM	iv
TAKRIFAN	v
<b>BAB 1: PENGENALAN</b>	<b>1</b>
1.1 APLIKASI PEMESEJAN SEGERA GovChat	1
1.2 CIRI-CIRI GovChat	1
1.3 FAEDAH GovChat	2
<b>BAB 2: PANDUAN PENGGUNAAN GovChat</b>	<b>4</b>
2.1 PORTAL INFORMASI GovChat	4
2.2 INSTALASI DAN CAPAIAN APLIKASI	4
2.3 FUNGSI-FUNGSI GovChat	5
<b>BAB 3: PERANAN DAN TANGGUNGJAWAB</b>	<b>10</b>
3.1 PERANAN DAN TANGGUNGJAWAB MAMPU	10
3.2 PERANAN DAN TANGGUNGJAWAB AGENSI PELAKSANA	11
<b>BAB 4: PERATURAN, ETIKA DAN PEMATUHAN PERUNDANGAN</b>	<b>13</b>
4.1 PERATURAN UMUM	13
4.2 ETIKA DALAM PERKONGSIAN MAKLUMAT DAN DOKUMEN RASMI	13
4.3 AKTA, ARAHAN DAN GARIS PANDUAN YANG DIRUJUK	14
<b>BAB 5: PENUTUP</b>	<b>16</b>



## SENARAI RAJAH

RAJAH	TAJUK
1	Fungsi Utama GovChat

## SENARAI JADUAL

JADUAL	TAJUK
1	Peranan dan Tanggungjawab MAMPU
2	Peranan dan Tanggungjawab Agensi Pelaksana

## AKRONIM

APKP	Arahan Pentadbiran Ketua Pengarah MAMPU
E2EE	<i>End to End Encryption</i>
JWT	<i>JSON Web Token</i>
MAMPU	Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia
PDSA	Pusat Data Sektor Awam
PKPA	Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam
SAKP	Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU

## TAKRIFAN

Bagi maksud pemakaian Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU Bilangan 1 Tahun 2022 ini, takrifan-takrifan berikut diguna pakai:

1. Agensi Sektor Awam Semua peringkat pentadbiran kerajaan, iaitu Agensi Kerajaan Persekutuan, Jabatan dan Badan Berkanun Persekutuan, Pejabat Setiausaha Kerajaan (SUK) Negeri, Jabatan dan Badan Berkanun Negeri serta Pihak berkuasa Tempatan (PBT).
2. E-mel rasmi E-mel individu penjawat awam yang didaftarkan di bawah agensi sektor awam.
3. GAMMA Portal Galeri Aplikasi Mudah Alih Kerajaan Malaysia (GAMMA) di URL <https://gamma.malaysia.gov.my>.
4. GCMmeet Fungsi sidang video bagi GovChat.
5. GovChat Aplikasi pemesejan segera kerajaan.
6. Ketua Jabatan Pegawai yang mengetuai sesebuah agensi awam di peringkat ibu pejabat, iaitu termasuk Ketua Setiausaha, Ketua Pengarah dan Ketua Perkhidmatan.
7. Ketua Perkhidmatan Pegawai yang mengetuai sesuatu perkhidmatan.
8. Meja Bantuan Saluran aduan, pertanyaan dan maklum balas berkaitan GovChat boleh diakses melalui portal informasi GovChat iaitu <https://gcinfo.mampu.gov.my>.

9. MyGovCloud@PDSA Perkhidmatan pengkomputeran awan yang ditawarkan di bawah Pusat Data Sektor Awam (PDSA) kepada agensi sektor awam yang merupakan *government private cloud*.
10. Pengguna Penjawat awam yang berdaftar dengan GovChat atau individu yang mendapat kebenaran menggunakan GovChat.
11. Perbualan Komunikasi antara individu atau secara berkumpulan dalam GovChat menggunakan teks, fail, imej, audio, video atau sidang video.
12. Pentadbir Aplikasi GovChat Penjawat awam yang dilantik secara rasmi sebagai pentadbir GovChat.



## BAB 1: PENGENALAN

### 1.1 APLIKASI PEMESEJAN SEGERA GovChat

GovChat merupakan aplikasi yang disediakan bagi membolehkan penjawat awam berkomunikasi dengan segera, mudah, dan fleksibel menggunakan platform yang selamat dan dipercayai.

### 1.2 CIRI-CIRI GovChat

Antara kelebihan ciri-ciri GovChat yang disediakan adalah seperti yang berikut:

#### a. Penyimpanan data dan komunikasi secara berpusat

- i. Semua data dan komunikasi di dalam GovChat disimpan di Pusat Data Sektor Awam (PDSA) di bawah perkhidmatan MyGovCloud@PDSA yang disediakan oleh MAMPU.
- ii. MyGovCloud@PDSA mempunyai kawalan keselamatan yang lebih terjamin dan meminimumkan impak gangguan terhadap GovChat.
- iii. Data dan komunikasi boleh dicapai pada bila-bila masa melalui Internet menggunakan komputer *desktop*, komputer riba dan telefon mudah alih.

#### b. Mempunyai ciri-ciri keselamatan

- i. Pengguna yang dibenarkan untuk mendaftar ialah pengguna yang mempunyai e-mel rasmi kerajaan yang sah sahaja.
- ii. GovChat dilengkapi dengan fungsi *End to End Encryption (E2EE)* iaitu setiap teks, dokumen, imej, audio dan video dalam komunikasi *diencrypt* untuk menjamin keselamatan dan kerahsiaan.

- iii. Perbualan melalui GCMeeet adalah lebih selamat kerana menggunakan ciri *JWT token authentication* yang hanya membenarkan pengguna dalam kumpulan perbualan tersebut sahaja untuk menyertai perbualan.
  - iv. Kod sumber GovChat juga dibangunkan dan dimiliki sepenuhnya oleh kerajaan.
- c. Menyediakan kemudahan penggunaan melalui pelbagai medium dan mesra pengguna**
- i. GovChat disediakan dalam versi web dan telefon mudah alih serta boleh disesuaikan (*Compatible*) dengan pelbagai platform sistem operasi seperti Windows dan Linux.
  - ii. GovChat tidak terikat dengan nombor telefon mudah alih sepertimana aplikasi media sosial lain.
  - iii. Reka bentuk antara muka pengguna GovChat yang mesra pelanggan dan mudah digunakan kerana menyerupai aplikasi komunikasi media sosial yang lain.
- d. Membenarkan perkongsian data dalam pelbagai format**
- i. GovChat menawarkan pelbagai format perkongsian data termasuk teks, dokumen, imej, audio, video dan emoji.
  - ii. Pengguna boleh berkongsi data sehingga 100MB bagi setiap fail.

### 1.3 FAEDAH GovChat

Pelaksanaan GovChat dapat meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan kerajaan melalui perkara-perkara yang berikut:

- a. Saluran alternatif komunikasi perkhidmatan kerajaan yang cepat dan selamat**
- i. Selain e-mel dan telefon, GovChat ialah saluran alternatif

komunikasi bagi kerajaan di mana pengguna dapat berkongsi data dan berkomunikasi dengan lebih cepat mudah dan selamat.

- ii. Hebahan maklumat rasmi kerajaan boleh dibuat melalui GovChat dengan menggunakan pelbagai format perkongsian data.

**b. Kawalan keselamatan dalam perkongsian maklumat kerajaan**

- i. Penggunaan GovChat dapat meminimumkan risiko kebocoran dokumen dan penyebaran maklumat palsu kerana setiap mesej Perbualan telah *diencrypt* menggunakan fungsi *End-to-End Encryption (E2EE)* dan hanya Pengguna yang berkomunikasi sahaja boleh membaca mesej Perbualan yang dikongsi.
- ii. Maklumat yang dihebahkan melalui GovChat adalah daripada sumber yang sah dan berintegriti kerana hanya Pengguna yang dilantik oleh Pentadbir Aplikasi GovChat sahaja boleh membuat sebarang hebahan di saluran umum.
- iii. Data komunikasi GovChat yang disimpan di PDSA yang dilengkapi dengan ciri-ciri keselamatan dapat mengurangkan kehilangan dan kecurian maklumat.

## BAB 2: PANDUAN PENGGUNAAN GovChat

### 2.1 PORTAL INFORMASI GovChat

2.1.1 Portal informasi GovChat boleh dilayari melalui <https://gcinfo.mampu.gov.my> yang merupakan kemudahan *One Stop Center* bagi Pengguna untuk mendapatkan maklumat dan perkhidmatan mengenai GovChat seperti:

- a. Capaian perkhidmatan GovChat versi web.
- b. Capaian perkhidmatan memuat turun dan instalasi GovChat.
- c. Capaian Pendaftaran Pengguna GovChat.
- d. Tatacara pemasangan dan penggunaan GovChat.
- e. Manual Pengguna.
- f. Soalan-soalan lazim.
- g. Saluran Meja Bantuan Pengguna.

### 2.2 INSTALASI DAN CAPAIAN APLIKASI

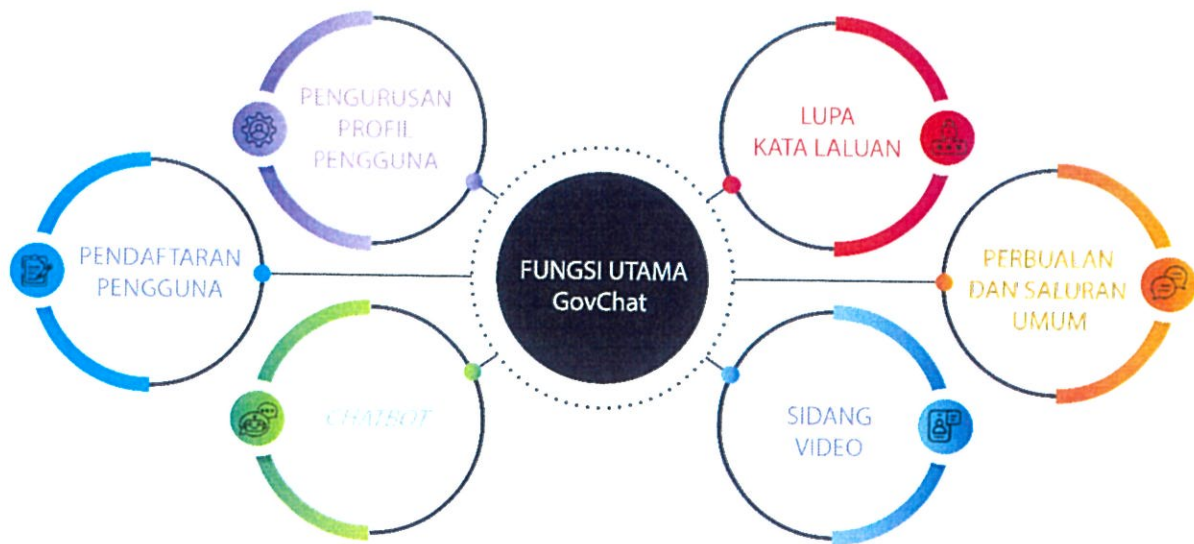
2.2.1 Pengguna boleh memuat turun dan melaksanakan instalasi GovChat versi telefon mudah alih melalui Portal Galeri Aplikasi Mudah Alih Kerajaan Malaysia (GAMMA) di <https://gamma.malaysia.gov.my>.

2.2.2 Pengguna juga boleh menggunakan GovChat versi web dengan mengakses terus ke alamat <https://gc.mampu.gov.my>.



## 2.3 FUNGSI-FUNGSI GovChat

GovChat menawarkan enam fungsi utama seperti dalam Rajah 1.



Rajah 1 Fungsi Utama GovChat

### 2.3.1 PENDAFTARAN PENGGUNA

Pendaftaran Pengguna merupakan satu fungsi yang disediakan bagi membolehkan penjawat awam mendaftar sebagai Pengguna GovChat. Antara perkara yang perlu diambil perhatian dalam pengurusan pendaftaran pengguna adalah:

- a. **Penjawat awam** mesti menggunakan e-mel rasmi kerajaan yang sah dan tatacara pendaftaran merujuk kepada video yang dapat diakses pada Portal Informasi GovChat.
- b. **Pengguna bukan agensi sektor awam** yang mempunyai keperluan mengguna GovChat dalam berkomunikasi dengan penjawat awam perlulah melalui permohonan dan kebenaran agensi sektor awam yang berkepentingan. Tatacara permohonan dan pendaftaran adalah merujuk kepada **LAMPIRAN A1**.
- c. **Penjawat awam yang telah bertukar agensi** dan mengguna e-mel rasmi baharu dikehendaki mendaftar semula sebagai Pengguna baharu GovChat. Walau bagaimanapun, rekod komunikasi ID lama tidak akan



dapat diakses.

- d. **Pembatalan akaun Pengguna** yang telah bertukar agensi, bersara/berhenti dalam perkhidmatan atau pengguna bukan agensi sektor awam yang tiada lagi kebenaran menggunakan GovChat hendaklah di bawah tanggungjawab Ketua Jabatan atau agensi yang memohon. Tatacara permohonan pembatalan akaun pengguna adalah seperti di **LAMPIRAN A2**.

### 2.3.2 PENGURUSAN PROFIL PENGGUNA

Pengurusan profil Pengguna adalah fungsi yang membolehkan pengguna GovChat menyelenggara profil masing-masing seperti nama, gambar profil dan kata laluan. Antara perkara yang perlu diambil perhatian dalam pengurusan profil pengguna adalah:

- a. Pengguna perlu log masuk ke GovChat untuk mengakses fungsi pengurusan profil Pengguna.
- b. Pengguna hendaklah menggunakan nama seperti dalam kad pengenalan dan gambar profil muka yang formal.
- c. Pengguna boleh menukar kata laluan yang dikehendaki pada bila-bila masa melalui fungsi *New Password*.
- d. Kata laluan mestilah kukuh seperti yang termaktub dalam Arahan Pentadbiran Ketua Pengarah MAMPU Bilangan 4 Tahun 2020 - Polisi Keselamatan Siber iaitu panjang kata laluan mestilah sekurang-kurangnya 12 aksara dengan gabungan antara huruf, aksara khas dan nombor (*Alphanumeric*).

### 2.3.3 LUPA KATA LALUAN

**Lupa kata laluan** adalah fungsi yang disediakan bagi membolehkan Pengguna yang terlupa kata laluan mendapatkan semula kata laluan untuk

mengakses GovChat. Antara perkara yang perlu diambil perhatian dalam fungsi ini adalah:

- a. Lupa kata laluan boleh dilaksanakan secara capaian *Reset your password* pada GovChat versi web atau *Forget your password* pada aplikasi telefon mudah alih dan memerlukan e-mel semasa pendaftaran.
- b. Pengguna perlu membuat penetapan kata laluan baru setelah menerima notifikasi e-mel.

#### 2.3.4 PERBUALAN DAN SALURAN UMUM

**Perbualan** merupakan fungsi yang disediakan bagi membolehkan penciptaan **saluran perbualan** antara individu atau berkumpulan manakala **saluran umum** disediakan bagi hebahan **maklumat**.

- a. **Saluran Perbualan** adalah fungsi bagi membolehkan Pengguna berkomunikasi secara individu atau berkumpulan. Melalui fungsi Perbualan ini, Pengguna boleh melaksanakan perkara-perkara seperti:
  - i. Fungsi carian Pengguna untuk memulakan Perbualan secara individu atau berkumpulan.
  - ii. Menambah individu dalam kumpulan Perbualan.
  - iii. Berkongsi data seperti teks, dokumen, imej, audio dan video.
  - iv. Suntingan dan menghapus data boleh dilakukan dalam tempoh masa lima minit selepas data dikongsi.
  - v. Fungsi-fungsi sokongan seperti carian mesej Perbualan dan fail, memuat turun fail melalui Perbualan.
- b. **Saluran umum** adalah saluran bagi hebahan maklumat yang dicipta dan dikawal oleh Pentadbir Aplikasi GovChat, bertujuan untuk memaparkan hebahan rasmi oleh agensi sektor awam. Kemudahan dan tatacara yang disediakan untuk fungsi ini adalah:
  - i. Secara *default*, Pengguna mempunyai saluran umum yang dinamakan INFO.

- ii. Pengguna boleh menyertai mana-mana saluran umum lain untuk mendapatkan maklumat hebahan yang berkaitan.
  - iii. Hanya pentadbir (*Owner*) bagi saluran umum yang dilantik sahaja boleh berkongsi data.
  - iv. Tatacara permohonan bagi mewujudkan saluran umum adalah merujuk kepada **LAMPIRAN A3**. Permohonan hendaklah dibuat melalui agensi sektor awam masing-masing dengan kelulusan oleh Ketua Jabatan/Ketua Perkhidmatan.
- c. Kesemua maklumat yang dikongsi sama ada melalui Perbualan atau saluran umum perlulah dilaksanakan secara berhemah, bertanggungjawab dan beretika serta tidak menggunakan bahasa kesat, kasar, lucah atau bersifat provokatif.

### 2.3.5 SIDANG VIDEO

Sidang video atau GCMeet adalah fungsi yang disediakan oleh GovChat bagi tujuan mesyuarat atau perbincangan secara individu atau berkumpulan. Antara kemudahan dan perkara yang perlu diambil perhatian dalam fungsi ini adalah:

- a. GCMeet boleh diakses melalui GovChat versi web atau versi telefon mudah alih.
- b. Pengguna yang ingin memulakan perbincangan perlu menekan butang *Call* pada versi web atau fungsi *voice call/video call* pada telefon mudah alih. Pengguna lain hanya perlu menekan *Join GC Meet* (Versi web) atau tekan *Click to Join* pada versi telefon mudah alih.
- c. GCMeet mempunyai kemudahan seperti perkongsian skrin, pertukaran latar belakang *virtual*, Perbualan dan perkongsian video daripada Youtube.
- d. Pengguna GCMeet perlulah menggunakan kemudahan secara berhemah, bertanggungjawab dan beretika serta tidak menggunakan bahasa kesat, kasar, lucah atau bersifat provokatif.

### 2.3.6 CHATBOT

*ChatBot* adalah fungsi yang disediakan oleh GovChat yang berasaskan *artificial intelligence*. Pengguna boleh berinteraksi dengan **Bot-GovChat** untuk mendapatkan perkhidmatan yang disediakan. Sehingga kini, Bot-GovChat menyediakan fungsi carian Dasar dan Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam (PKPA) MAMPU.



## BAB 3: PERANAN DAN TANGGUNGJAWAB

### 3.1 PERANAN DAN TANGGUNGJAWAB MAMPU

3.1.1 MAMPU ialah pembangun dan pemilik aplikasi GovChat yang bertanggungjawab menyediakan perkhidmatan platform komunikasi GovChat sentiasa tersedia dan selamat digunakan pada bila-bila masa.

3.1.2 Peranan dan tanggungjawab MAMPU sebagai agensi pemilik dan penyedia perkhidmatan GovChat merangkumi perkara-perkara yang berikut:

**Jadual 1 Peranan dan Tanggungjawab MAMPU**

BIL	PERANAN	TANGGUNGJAWAB
1	Menentukan hala tuju dan garis panduan pelaksanaan perkhidmatan GovChat kepada agensi sektor awam.	Menyediakan perancangan peningkatan aplikasi dan panduan pelaksanaan perkhidmatan.
2	Memastikan perkhidmatan GovChat sentiasa tersedia dan selamat.	Memantau prestasi pengoperasian dan menyelenggara platform secara berterusan.
3	Mengurus permohonan agensi berkaitan dengan penggunaan aplikasi GovChat.	Memastikan permohonan pewujudan pengguna bukan penjawat awam dan pembatalan pengguna diurus dilaksanakan dengan sempurna bagi mengelak dari kebocoran maklumat.  Memastikan permintaan mewujudkan saluran umum dilaksanakan dalam tempoh yang ditetapkan.
4	Menyediakan perkhidmatan Meja Bantuan GovChat dan e-mel <a href="mailto:gcteam@mampu.gov.my">gcteam@mampu.gov.my</a> .	Memastikan setiap aduan dan pertanyaan pengguna yang diterima daripada pelbagai saluran diberikan maklum balas berdasarkan piagam pelanggan yang ditetapkan.



BIL	PERANAN	TANGGUNGJAWAB
5	Memastikan Perkhidmatan GovChat ditahap kepuasan pelanggan yang memuaskan.	Mengadakan kajian tahap kepuasan dan maklum balas pelanggan perkhidmatan GovChat secara berkala dan sentiasa melaksanakan penambahbaikan berterusan.
6	Melaksana program promosi GovChat bagi menggalakkan lebih banyak agensi sektor awam menggunakan perkhidmatan GovChat.	Membuat hebahan promosi di semua peringkat dan saluran perkhidmatan kerajaan.

### 3.2 PERANAN DAN TANGGUNGJAWAB AGENSI PELAKSANA

- 3.2.1 Agensi pelaksana bertanggungjawab untuk menggalakkan penggunaan GovChat sebagai platform komunikasi dalam agensi dengan mengambil kira faktor keselamatan dan mematuhi arahan yang ditetapkan dalam perenggan 4.3.
- 3.2.2 Peranan dan tanggungjawab agensi pelaksana merangkumi perkara-perkara yang berikut:

**Jadual 2 Peranan dan Tanggungjawab Agensi Pelaksana**

BIL	PERANAN	TANGGUNGJAWAB
1	Merancang dan melaksanakan program pengurusan perubahan GovChat yang komprehensif dan berterusan.	<p>Penglibatan pengurusan atasan dalam penggunaan GovChat.</p> <p>Menggalakkan penggunaan GovChat dalam kalangan penjawat awam di agensi sebagai medium komunikasi utama menggantikan media sosial komersial.</p> <p>Memupuk budaya penggunaan GovChat dalam persekitaran kerja terutamanya ketika penyampaian arahan tugas dalam kalangan pegawai.</p>

BIL	PERANAN	TANGGUNGJAWAB
2	Pematuhan kepada Polisi Keselamatan Siber dan Peraturan, Etika dan Pematuhan Perundangan (Bab 3)	Ketua Agensi perlu memantau penggunaan GovChat dalam kalangan penjawat awam agensi dalam urusan-urusan rasmi dan memastikan mereka patuh kepada polisi keselamatan.
3	Membuat permohonan keperluan pewujudan pengguna bukan penjawat awam dan lain-lain keperluan berkaitan fungsi GovChat.	Agensi boleh memohon untuk pewujudan pengguna GovChat bukan penjawat awam agensi tersebut kepada pentadbir aplikasi GovChat jika terdapat keperluan.  Agensi juga boleh memohon untuk mewujudkan saluran hebahan khusus untuk keperluan agensi.
4	Memaklumkan pegawai agensi yang tidak lagi berkhidmat dengan agensi bagi mengelak kebocoran maklumat.	Ketua Agensi perlu memastikan penjawat awam agensi yang telah bertukar keluar, bersara atau berhenti perkhidmatan kerajaan dibatalkan status pengguna GovChat melalui permohonan pembatalan pengguna kepada pentadbir aplikasi GovChat.

## **BAB 4: PERATURAN, ETIKA DAN PEMATUHAN PERUNDANGAN**

### **4.1 PERATURAN UMUM**

#### **4.1.1 Penggunaan GovChat**

GovChat merupakan salah satu kemudahan komunikasi rasmi yang perlu digunakan dengan penuh tanggungjawab. Kelonggaran diberikan bagi kemudahan bukan rasmi selagi mana tidak menjejaskan imej jabatan, tidak mengganggu urusan kerja seharian Pengguna dan lain-lain perkara yang tidak menyalahi peraturan dan undang-undang.

#### **4.1.2 Pembatalan akaun Pengguna**

Ketua Jabatan berhak meminta Pentadbir Aplikasi GovChat membatalkan akaun Pengguna pada bila-bila masa yang didapati melanggar peraturan dan dasar yang berkuat kuasa seperti mana di para 4.3 atau lain-lain sebab yang dirasakan perlu semasa menggunakan GovChat.

#### **4.1.3 Pemilikan hak**

Aplikasi ini adalah hak milik kerajaan sepenuhnya. Semua pihak termasuk Pengguna GovChat yang berdaftar tidak dibenarkan menduplikasi, memindahkan, memberikan akses, menyalin atau mengedarkan serta memodifikasi dan melakukan kejuruteraan balikan mana-mana bahagian aplikasi ini dalam sebarang bentuk perantara tanpa kebenaran bertulis terlebih dahulu daripada MAMPU.

### **4.2 ETIKA DALAM PERKONGSIAN MAKLUMAT DAN DOKUMEN RASMI**

4.2.1 Perkongsian dokumen terperingkat melalui GovChat tertakluk kepada arahan yang terkandung dalam Pekeliling Am Bilangan 3 Tahun 2000 – Rangka Dasar Keselamatan Teknologi Maklumat dan Komunikasi, Arahan Keselamatan Kerajaan (Semakan dan Pindaan 2017) dan Akta Rahsia Rasmi 1972 (Akta 88) semasa menggunakan GovChat.



- 4.2.2 Penggunaan GovChat tidak boleh disalahgunakan bagi penyebaran atau perkongsian bahan berunsur hasutan, fitnah, seks, perkauman dan lain-lain yang menyalahi peraturan dan undang-undang.
- 4.2.3 Menggunakan akaun Pengguna lain untuk berkomunikasi melalui GovChat merupakan satu kesalahan yang boleh dikenakan tindakan tatatertib.
- 4.2.4 Pengguna digalakkan untuk melaksanakan enkripsi terhadap fail sebelum dikongsi kepada Pengguna lain, bagi menjamin keselamatan dan mengelakkan dari kebocoran maklumat. Enkripsi terhadap fail hendaklah mematuhi garis panduan kriptografi yang telah ditetapkan dalam *Guideline on the Usage of AKSA MySEAL Recommended Cryptographic Algorithms* (16 Julai 2020).
- 4.2.5 Pengguna seharusnya mengambil maklum berkenaan kategori maklumat terperingkat (Rahsia, Sulit dan Terhad) serta melindungi maklumat yang dihantar melalui GovChat. Oleh itu, Perbualan dan perkongsian maklumat melalui GovChat bagi tujuan rasmi hendaklah mematuhi Pekeliling Am Bilangan 3 Tahun 2000 – Rangka Dasar Keselamatan Teknologi Maklumat dan Komunikasi, Arahan Keselamatan Kerajaan (Semakan dan Pindaan 2017), Akta Rahsia Rasmi 1972 (Akta 88) dan terma-terma penggunaan yang ditetapkan.

#### **4.3 AKTA, ARAHAN DAN GARIS PANDUAN YANG DIRUJUK**

Garis Panduan ini hendaklah dibaca bersama dengan peraturan yang sedang berkuat kuasa dari semasa ke semasa iaitu:

- i. Akta Rahsia Rasmi 1972 (Akta 88).
- ii. Peraturan-Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993.
- iii. *Computer Crimes Act 1997*.
- iv. Arahan Keselamatan (Semakan dan Pindaan 2017).
- v. Pekeliling Am Bilangan 3 Tahun 2000 – Rangka Dasar Keselamatan Teknologi Maklumat dan Komunikasi.

- vi. Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bilangan 1 Tahun 2003 - Garis Panduan Mengenai Tatacara Penggunaan Internet dan Mel Elektronik di Agensi-Agensi Kerajaan.
- vii. Rangka Kerja Keselamatan Siber Sektor Awam (RAKKSSA).
- viii. Arahan Pentadbiran Ketua Pengarah MAMPU Bil. 4/2020 - Polisi Keselamatan Siber.
- ix. *Copyright (Amendment) Act.*
- x. *Guideline on the Usage of AKSA MySEAL Recommended Cryptographic Algorithms*, 16 Julai 2020.
- xi. Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2021 Dasar Perkhidmatan Pengkomputeran Awan Sektor Awam.
- xii. Semua pekeliling berkaitan yang sedang berkuat kuasa.



## **BAB 5: PENUTUP**

Garis panduan ini menerangkan peraturan dan penggunaan GovChat sebagai alternatif platform komunikasi dan perkongsian maklumat kepada agensi sektor awam. Pematuhan kepada garis panduan ini dapat menjamin kecekapan pemesejan segera dan perkongsian maklumat dalam kalangan penjawat awam di persekitaran yang selamat.

**CARTA ALIR PERMOHONAN PENDAFTARAN PENGGUNA BUKAN AGENSI  
SEKTOR AWAM**

TANGGUNG JAWAB	CARTA ALIR	PROSES KERJA	TEMPOH
Pemohon		Hantar permohonan pendaftaran Pengguna bukan agensi sektor awam dengan mengisi borang di <b>Lampiran A4</b>	
		Semak permohonan	1-3 hari
Pentadbir Aplikasi GovChat		Permohonan diluluskan?	
		Daftar Pengguna	1 hari
Pentadbir Aplikasi GovChat		Hantar makluman kepada pemohon	1 hari

**CARTA ALIR PERMOHONAN PEMBATALAN AKAUN PENGGUNA GovChat  
OLEH AGENSI SEKTOR AWAM.**

TANGGUNG JAWAB	CARTA ALIR	PROSES KERJA	TEMPOH
Pemohon		Hantar permohonan pembatalan dengan mengisi borang di <b>Lampiran A5</b>	
Pentadbir Aplikasi GovChat		Semak permohonan	1-3 hari
		Adakah akaun pengguna wujud dan masih aktif?	
Pentadbir Aplikasi GovChat		Batal akaun Pengguna	1 hari
Pentadbir Aplikasi GovChat		Hantar makluman kepada pemohon	1 hari

CARTA ALIR PERMOHONAN MEWUJUDKAN SALURAN UMUM GovChat

TANGGUNG JAWAB	CARTA ALIR	PROSES KERJA	TEMPOH	
	<pre> graph TD     M([MULA]) --&gt; P1[ ]     P1 --&gt; P2[ ]     P2 --&gt; D{Permohonan diluluskan?}     D -- Ya --&gt; P3[ ]     D -- Tidak --&gt; P2     P3 --&gt; P4[ ]     P4 --&gt; A([AKHIR])                     </pre>			
Pemohon			Hantar permohonan mewujudkan saluran umum dengan mengisi borang di <b>Lampiran A6</b>	
Pentadbir Aplikasi GovChat			Semak permohonan	1-3 hari
			Permohonan diluluskan?	
Pentadbir Aplikasi GovChat			Cipta saluran umum	1 hari
Pentadbir Aplikasi GovChat			Hantar makluman kepada pemohon	1 hari



JABATAN PERDANA MENTERI  
UNIT PEMODENAN TADBIRAN DAN PERANCANGAN  
PENGURUSAN MALAYSIA (MAMPU)



PERMOHONAN PENDAFTARAN PENGGUNA BUKAN AGENSI SEKTOR AWAM

MAKLUMAT PEMOHON (PEGAWAI SEKTOR AWAM)

NAMA			
ORGANISASI/JABATAN			
BAHAGIAN/UNIT			
ALAMAT			
JAWATAN/GRED			
NOMBOR TELEFON		E-MEL	
TUJUAN PERMOHONAN			
TANDATANGAN		TARIKH	

KELULUSAN KETUA JABATAN / KETUA PERKHIDMATAN

.....  
Tandatangan & Cop

.....  
Tarikh

KEGUNAAN PENTADBIR APLIKASI GovChat

CATATAN			
TANDATANGAN		TARIKH	



MAKLUMAT PENGGUNA				
BIL.	NAMA (SEPERTI DALAM KAD PENGENALAN)	ORGANISASI / BAHAGIAN / UNIT	JAWATAN / GRED	E-MEL RASMI

Nota : Sila sertakan lampiran sekiranya borang tidak mencukupi.



JABATAN PERDANA MENTERI  
UNIT PEMODENAN TADBIRAN DAN PERANCANGAN  
PENGURUSAN MALAYSIA (MAMPU)



PERMOHONAN PEMBATALAN AKAUN PENGGUNA GovChat

**MAKLUMAT PEMOHON**

NAMA			
JAWATAN DAN GRED			
KEMENTERIAN/JABATAN			
BAHAGIAN/SEKSYEN/UNIT			
ALAMAT			
NOMBOR TELEFON		E-MEL	
TANDATANGAN		TARIKH	
<p>..... Tandatangan &amp; Cop</p>		<p>..... Tarikh</p>	

**MAKLUMAT AKAUN PENGGUNA**

NAMA			
E-MEL			
SEBAB PEMBATALAN AKAUN			
TARIKH KUAT KUASA			

**KEGUNAAN PENTADBIR APLIKASI GovChat**

CATATAN			
TANDATANGAN		TARIKH	



JABATAN PERDANA MENTERI  
UNIT PEMODENAN TADBIRAN DAN PERANCANGAN  
PENGURUSAN MALAYSIA (MAMPU)



PERMOHONAN MEWUJUDKAN SALURAN UMUM GovChat

**MAKLUMAT PEMOHON**

NAMA			
JAWATAN DAN GRED			
KEMENTERIAN/JABATAN			
BAHAGIAN/SEKSYEN/UNIT			
ALAMAT			
NOMBOR TELEFON		E-MEL	
TANDATANGAN		TARIKH	

**MAKLUMAT SALURAN UMUM GovChat**

NAMA SALURAN UMUM			
NAMA PENTADBIR (OWNER)			
E-MEL PENTADBIR (OWNER)			

**KELULUSAN KETUA JABATAN / KETUA PERKHIDMATAN**

.....  
Tandatangan & Cop

.....  
Tarikh

**KEGUNAAN PENTADBIR APLIKASI GovChat**

CATATAN			
TANDATANGAN		TARIKH	

FORMAT LAPORAN PELAKSANAAN PERKHIDMATAN GovChat  
BULAN \_\_\_\_\_ TAHUN \_\_\_\_\_

Bil	Kementerian/Agensi	Bilangan Pengguna	Bilangan saluran umum
1			
2			
3			
4			
5			
6			
....			
<b>JUMLAH</b>			