

9



KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
JABATAN TENAGA MANUSIA

PROSEDUR OPERASI STANDARD (SOP)

PENGURUSAN PENDIGITALAN DAN PUSAT SUMBER

2025



**KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
JABATAN TENAGA MANUSIA**

**PROSEDUR OPERASI STANDARD (SOP)
PENGURUSAN PENDIGITALAN DAN PUSAT SUMBER**

EDISI 2025

ISI KANDUNGAN

| | |
|---|----|
| 1. TUJUAN | 3 |
| 2. TAKRIFAN | 3 |
| 3. PENGURUSAN ADUAN RANGKAIAN ICT | 4 |
| 4. PENGURUSAN PENYELENGGARAAN PERALATAN ICT | 6 |
| 5. PENGEMASKINIAN KANDUNGAN LAMAN WEB | 8 |
| 6. SOKONGAN TEKNIKAL ICT | 10 |
| 7. PENGURUSAN PENYELENGGARAAN AKAUN E-MEL KAKITANGAN | 12 |
| 8. PENGGUNAAN WIFI KAMPUS | 14 |
| 9. PENGURUSAN AKSES KE BILIK SUIS | 16 |
| 10. PENGURUSAN INSIDEN ANCAMAN KESELAMATAN PORTAL/LAMAN WEB | 18 |
| 11. PERMOHONAN KELULUSAN TEKNIKAL ICT (ADTEC JTM) | 20 |
| 12. PEMANTAUAN PENGGUNAAN LEBAR JALUR MYGOVNET | 22 |
| 13. PEMINJAMAN PERALATAN ICT | 24 |
| 14. PEMULANGAN PERALATAN ICT | 26 |
| 15. PEMINJAMAN BAHAN BACAAN | 28 |
| 16. PEMULANGAN BAHAN BACAAN | 30 |

AKRONIM

| | |
|-----------|--|
| BPPA | Bahagian Pembangunan dan Penyelenggaraan Aset |
| BPSM | Bahagian Pusat Sumber dan Multimedia |
| CTM | Cawangan Teknologi Maklumat |
| GITN | Government Integrated Telecommunications Network |
| ICT | <i>Information and Communications Technology</i> |
| ID | <i>Identity</i> |
| JDN | Jabatan Digital Negara |
| JICT | Jawatankuasa ICT |
| JPICT | Jawatankuasa Pemandu ICT |
| MyGov*Net | Rangkaian Telekomunikasi Bersepadu Kerajaan (<i>Government Integrated Telecommunication Network</i>) |
| MyGovUC | Perkhidmatan Komunikasi dan Kolaboratif Bersepadu |
| NACSA | National Cyber Security Agency |
| OU | <i>Organizational Unit</i> |

PROSEDUR OPERASI STANDARD (SOP) PENGURUSAN PENDIGITALAN DAN PUSAT SUMBER

1. TUJUAN

SOP ini bertujuan untuk menerangkan tatacara pengurusan pendigitalan maklumat dan pengurusan pusat sumber di Jabatan Tenaga Manusia (JTM) dalam memastikan perkhidmatan diselia dengan teratur, berkesan dan selamat serta menyokong kelancaran operasi, pengajaran dan pembelajaran. Ia merangkumi peralatan, perisian, rangkaian, keselamatan dan tadbir urus ICT, pengurusan bahan bercetak dan digital serta pemantauan capaian dan penggunaan sumber oleh pengguna.

2. TAKRIFAN

“**Kontraktor**” ertinya pihak luar (syarikat atau individu) yang dilantik dan dibayar di bawah perjanjian kontrak untuk melaksanakan kerja-kerja atau menyediakan perkhidmatan tertentu, seperti penyelenggaraan rangkaian, pembangunan sistem atau kerja-kerja lain bagi JTM;

“**Pemohon**” ertinya individu atau pegawai yang mengemukakan permintaan rasmi untuk perkhidmatan, bantuan, kebenaran atau akses kepada sesuatu sistem/sumber;

“**Pengguna**” ertinya individu atau kumpulan yang menggunakan peralatan ICT, sistem, perisian, aplikasi atau perkhidmatan ICT untuk menjalankan tugas atau mencapai matlamat tertentu; dan

“**Pentadbir Sistem**” ertinya individu atau pasukan yang bertanggungjawab (CTM/BPSM) dalam operasi, penyelenggaraan dan pengurusan infrastruktur ICT JTM.

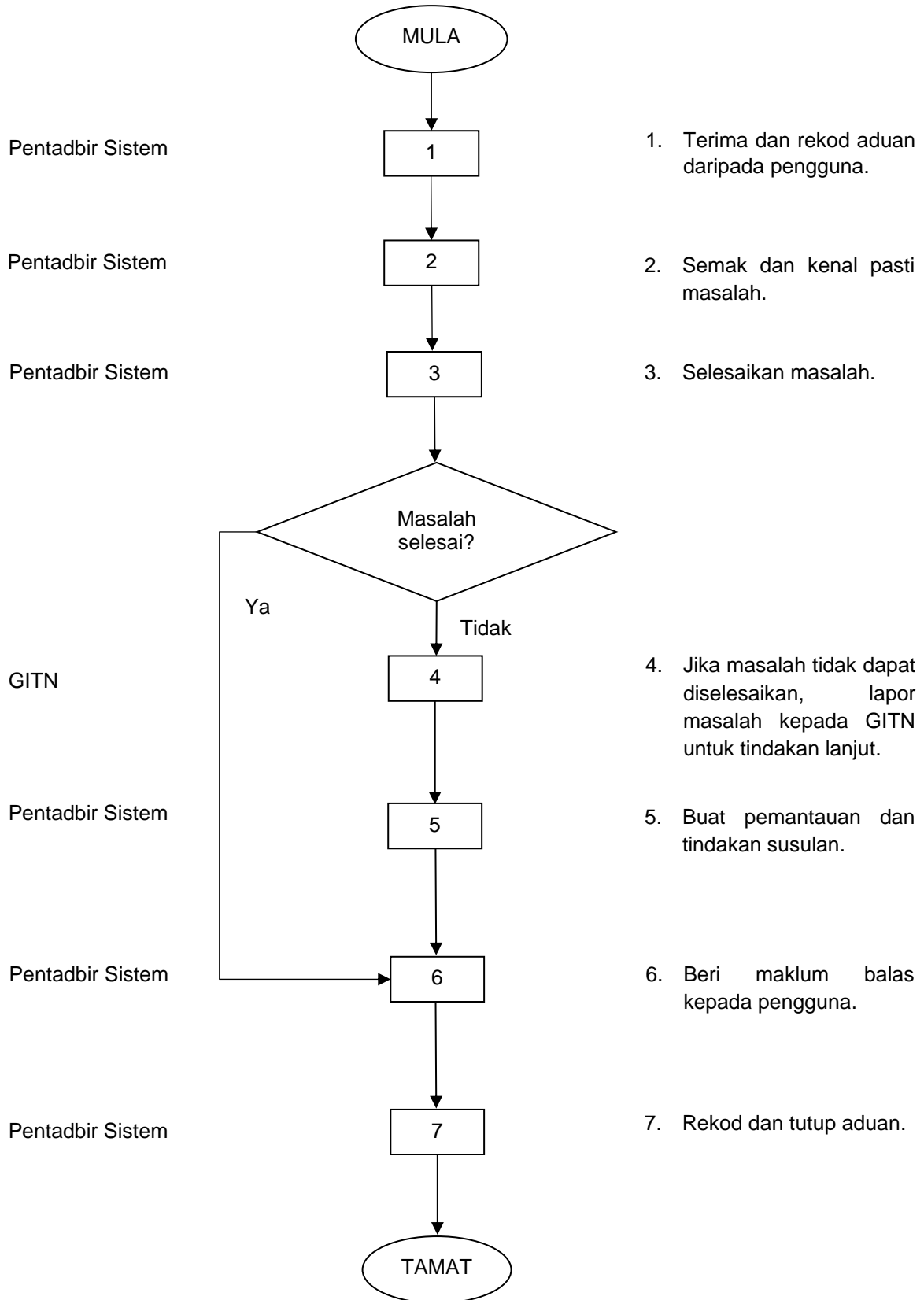
3. PENGURUSAN ADUAN RANGKAIAN ICT

Memastikan rangkaian setempat (LAN) dan Internet beroperasi dengan stabil, cekap dan selamat.

| Bil. | Proses Kerja | Tanggungjawab |
|-------------|---|----------------------|
| 1. | Terima dan rekod aduan daripada pengguna. | Pentadbir Sistem |
| 2. | Semak dan kenal pasti masalah. | Pentadbir Sistem |
| 3. | Selesaikan masalah. | Pentadbir Sistem |
| 4. | Jika masalah tidak dapat diselesaikan, lapor masalah kepada GITN untuk tindakan lanjut. | Pentadbir Sistem |
| 5. | Buat pemantauan dan tindakan susulan. | GITN |
| 6. | Beri maklum balas kepada pengguna. | Pentadbir Sistem |
| 7. | Rekod dan tutup aduan. | Pentadbir Sistem |

TANGGUNGJAWAB

PROSES KERJA



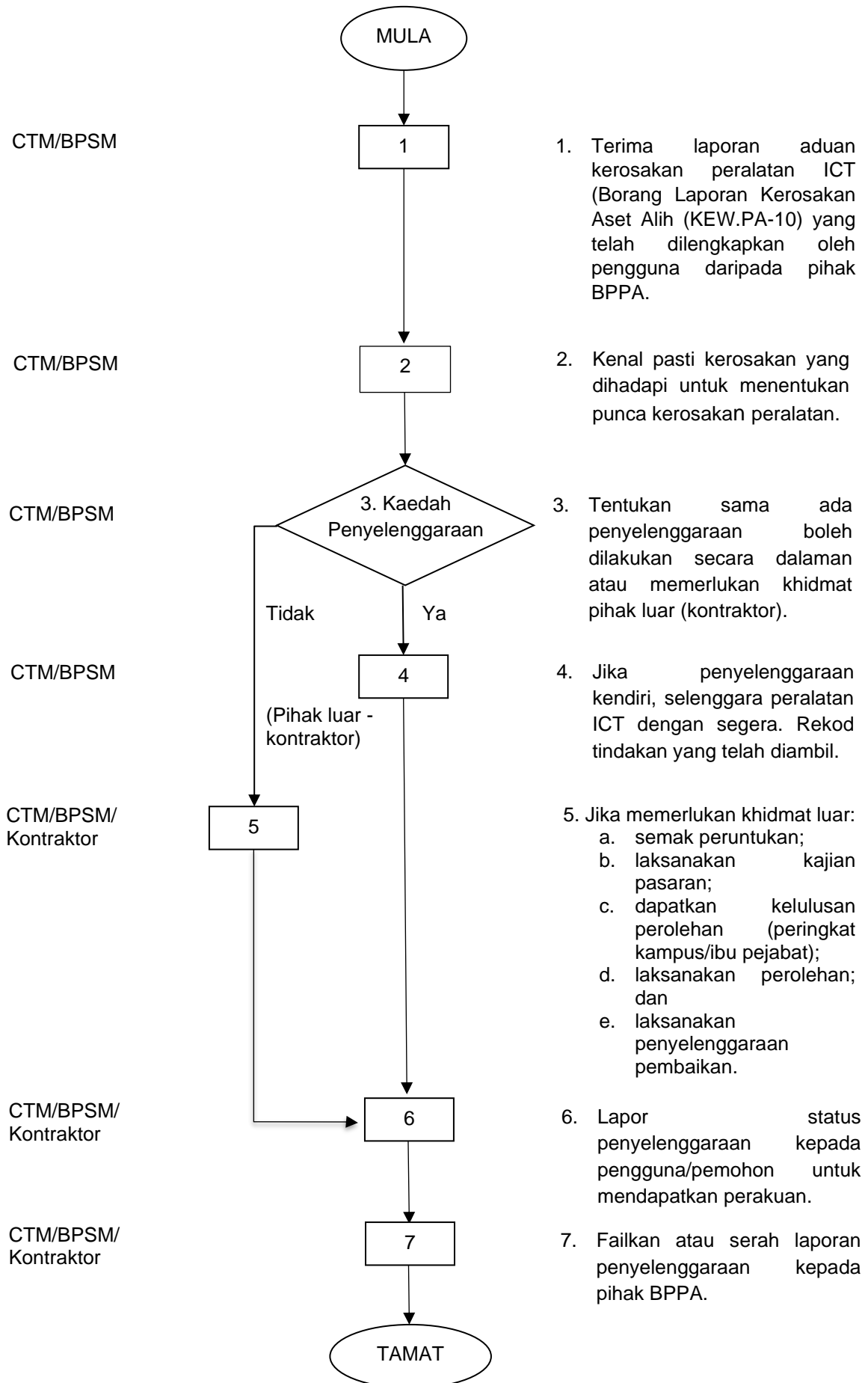
4. PENGURUSAN PENYELENGGARAAN PERALATAN ICT

Memastikan penyelenggaraan peralatan ICT diurus secara sistematik, selamat dan cekap.

| Bil. | Proses Kerja | Tanggungjawab |
|-------------|---|-------------------------|
| 1. | Terima laporan aduan kerosakan peralatan ICT (Borang Laporan Kerosakan Aset Alih (KEW.PA-10) yang telah dilengkapkan oleh pengguna daripada pihak BPPA atau daripada pengguna sendiri. | CTM/BPSM |
| 2. | Kenal pasti kerosakan yang dihadapi untuk menentukan punca kerosakan peralatan. | CTM/BPSM |
| 3. | Tentukan kaedah penyelenggaraan – sendiri atau khidmat luar. | CTM/BPSM |
| 4. | Jika penyelenggaraan sendiri, laksanakan penyelenggaraan peralatan ICT dengan segera. Rekod tindakan yang telah diambil. | CTM/BPSM |
| 5. | Jika memerlukan khidmat luar: a. semak peruntukan; b. laksanakan kajian pasaran; c. dapatkan kelulusan perolehan (peringkat kampus/ibu pejabat); d. laksanakan perolehan; dan e. laksanakan penyelenggaraan pembaikan. | CTM/BPSM/ Kontraktor |
| 6. | Lapor status penyelenggaraan kepada pengguna/pemohon untuk mendapatkan perakuan. | CTM/BPSM/ Kontraktor |
| 7. | Failkan atau serah laporan penyelenggaraan kepada pihak BPPA. | CTM/BPSM/ Kontraktor |

TANGGUNGJAWAB

PROSES KERJA



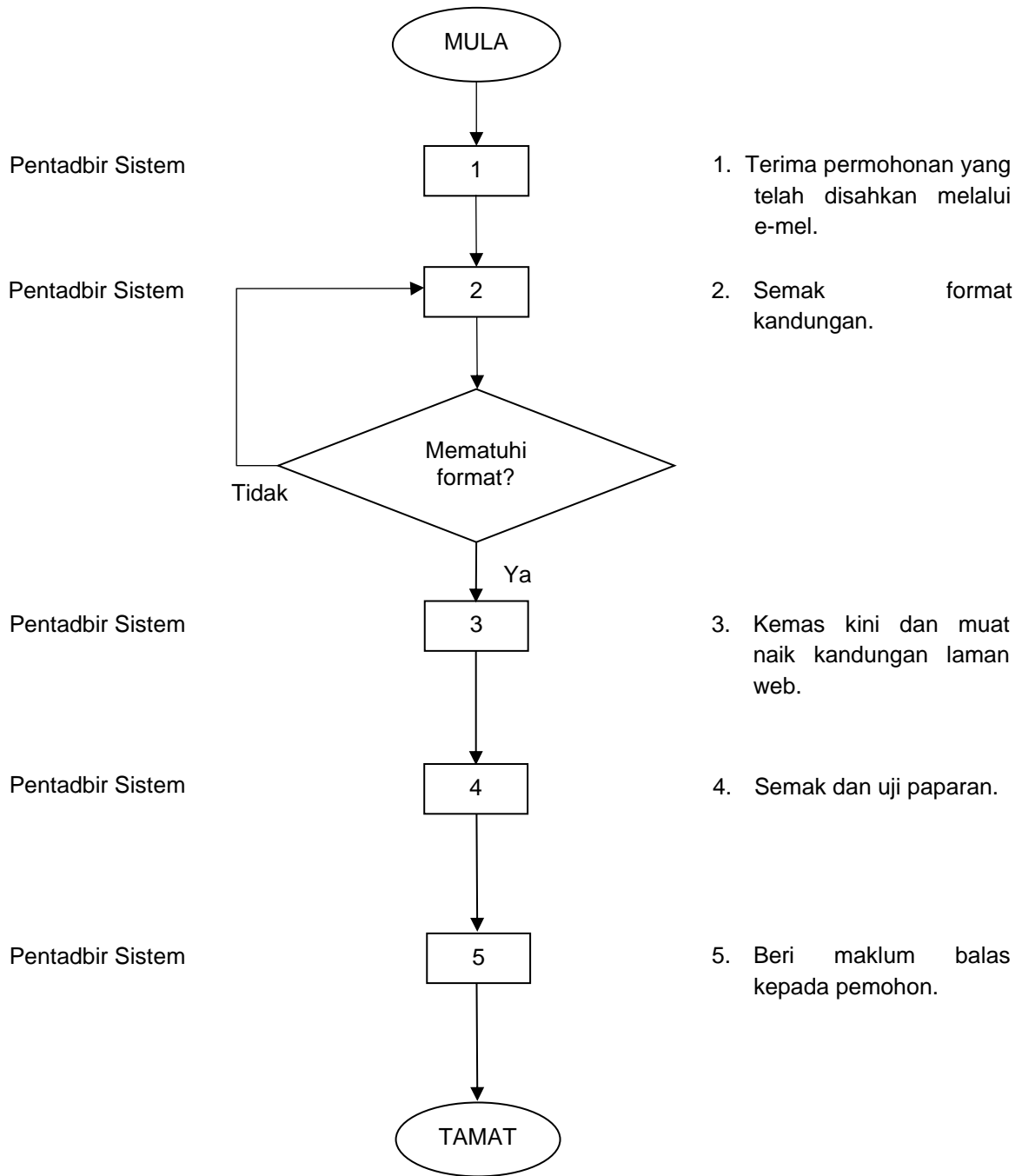
5. PENGEMASKINIAN KANDUNGAN LAMAN WEB

Memastikan kandungan yang dipaparkan pada laman web sentiasa terkini, tepat dan relevan.

| Bil. | Proses Kerja | Tanggungjawab |
|-------------|--|----------------------|
| 1. | Terima permohonan yang telah disahkan melalui e-mel. | Pentadbir Sistem |
| 2. | Semak format kandungan. | Pentadbir Sistem |
| 3. | Kemas kini dan muat naik kandungan laman web. | Pentadbir Sistem |
| 4. | Semak dan uji paparan. | Pentadbir Sistem |
| 5. | Beri maklum balas kepada pemohon. | Pentadbir Sistem |

TANGGUNGJAWAB

PROSES KERJA



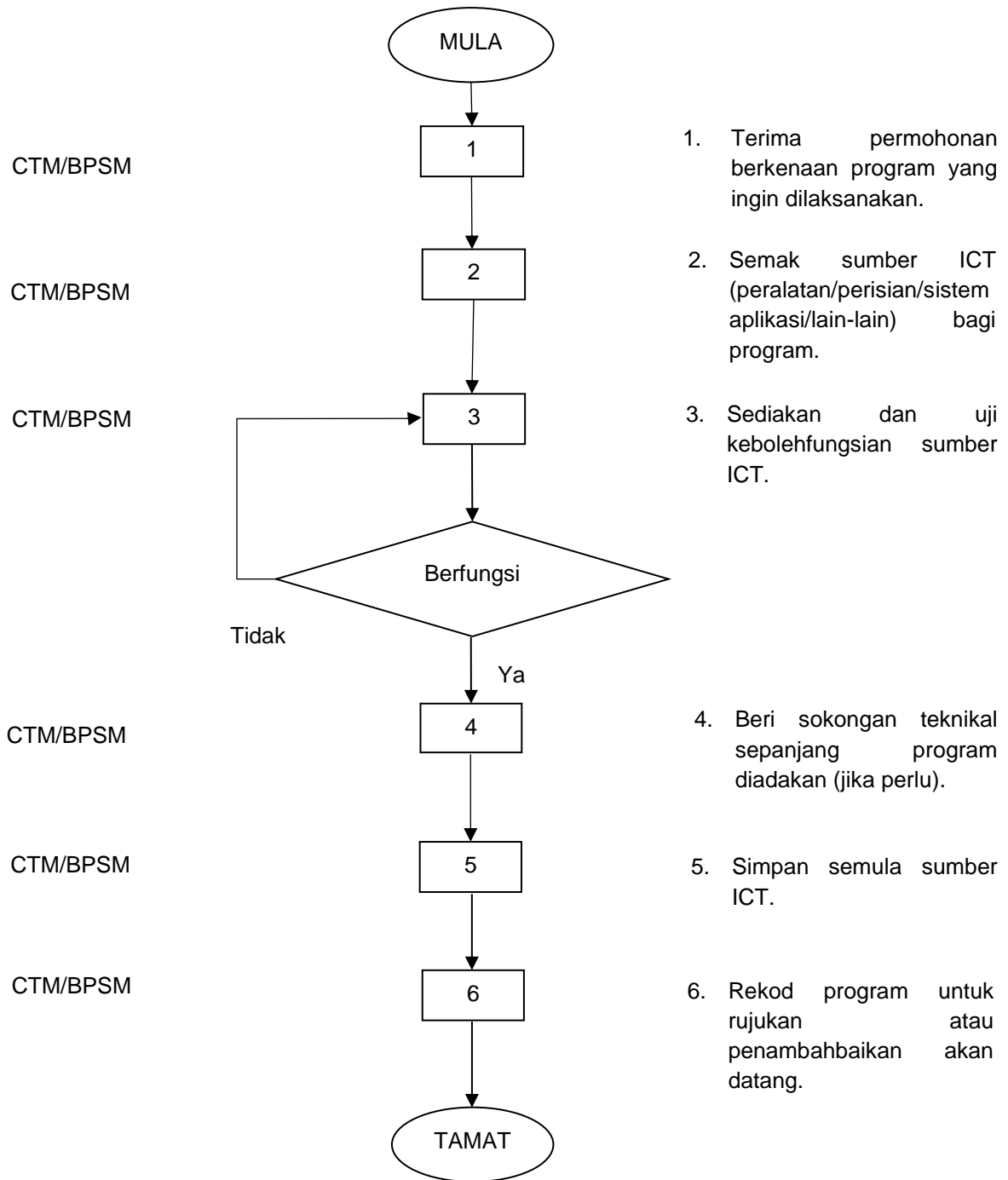
6. SOKONGAN TEKNIKAL ICT

Menyediakan sokongan/bantuan teknikal ICT bagi menyokong kelancaran pelaksanaan program.

| Bil. | Proses Kerja | Tanggungjawab |
|-------------|---|----------------------|
| 1. | Terima permohonan berkenaan program yang ingin dilaksanakan. | CTM/BPSM |
| 2. | Semak sumber ICT (peralatan/perisian/sistem aplikasi/lain-lain) bagi program. | CTM/BPSM |
| 3. | Sediakan dan uji kebolehfungsian sumber ICT. | CTM/BPSM |
| 4. | Beri sokongan teknikal sepanjang program diadakan (jika perlu). | CTM/BPSM |
| 5. | Simpan semula sumber ICT. | CTM/BPSM |
| 6. | Rekod program untuk rujukan atau penambahbaikan akan datang. | CTM/BPSM |

TANGGUNGJAWAB

PROSES KERJA



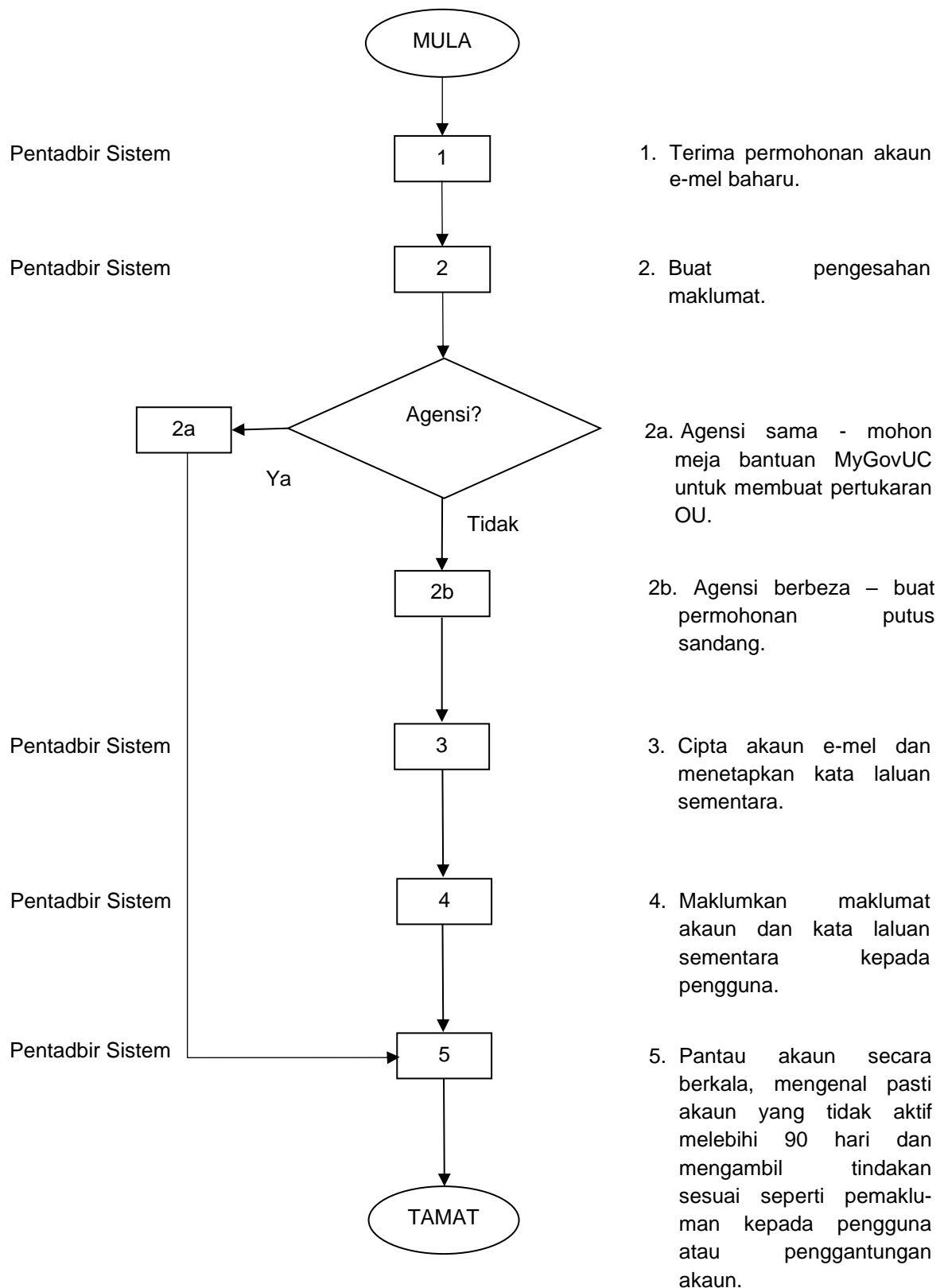
7. PENGURUSAN PENYELENGGARAAN AKAUN E-MEL KAKITANGAN

Memastikan akaun e-mel kakitangan diurus secara sistematik, selamat dan berkesan.

| Bil. | Proses Kerja | Tanggungjawab |
|-------------|--|----------------------|
| 1. | Terima permohonan akaun e-mel baharu. | Pentadbir Sistem |
| 2. | Buat pengesahan maklumat: a. agensi sama - mohon meja bantuan MyGovUC untuk membuat pertukaran OU; dan b. agensi berbeza - buat permohonan putus sandang. | Pentadbir Sistem |
| 3. | Cipta akaun e-mel dan menetapkan kata laluan sementara. | Pentadbir Sistem |
| 4. | Maklumkan maklumat akaun dan kata laluan sementara kepada pengguna. | Pentadbir Sistem |
| 5. | Pantau akaun secara berkala, mengenal pasti akaun yang tidak aktif melebihi 90 hari dan mengambil tindakan sesuai seperti pemakluman kepada pengguna atau penggantungan. | Pentadbir Sistem |

TANGGUNGJAWAB

PROSES KERJA



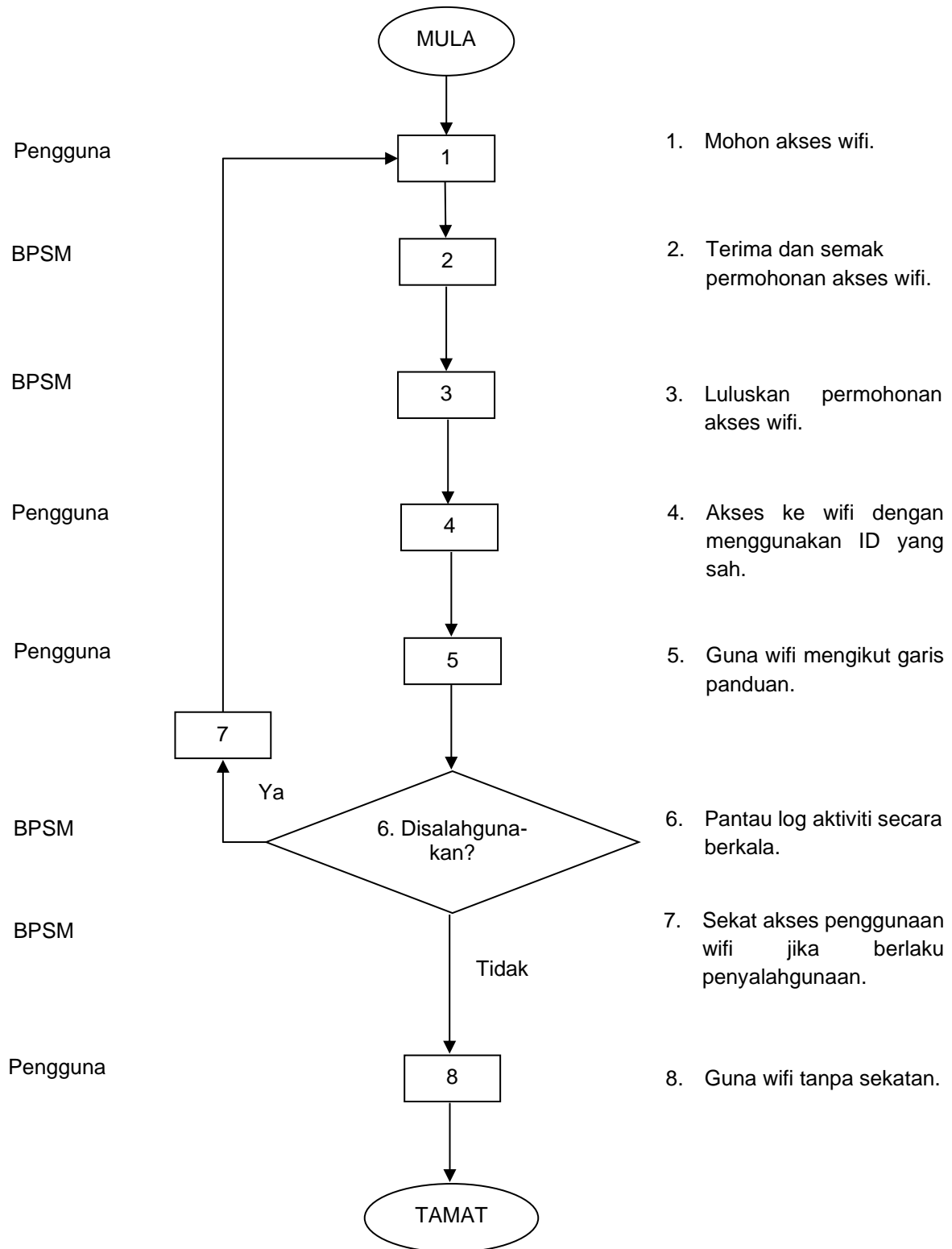
8. PENGGUNAAN WIFI KAMPUS

- a. Memastikan penggunaan rangkaian wifi secara teratur, beretika dan profesional;
- b. Menyokong pematuhan terhadap dasar/polisi ICT yang berkuat kuasa; dan
- c. Mewujudkan persekitaran pembelajaran digital yang kondusif.

| Bil. | Proses Kerja | Tanggungjawab |
|-------------|--|----------------------|
| 1. | Mohon akses wifi. | Pengguna |
| 2. | Terima dan semak permohonan akses wifi. | BPSM |
| 3. | Luluskan permohonan akses wifi. | BPSM |
| 4. | Akses ke wifi dengan menggunakan ID yang sah. | Pengguna |
| 5. | Guna wifi mengikut garis panduan. | Pengguna |
| 6. | Pantau log aktiviti secara berkala. | BPSM |
| 7. | Sekat akses penggunaan wifi jika berlaku penyalahgunaan. | BPSM |
| 8. | Guna wifi tanpa sekatan. | Pengguna |

TANGGUNGJAWAB

PROSES KERJA



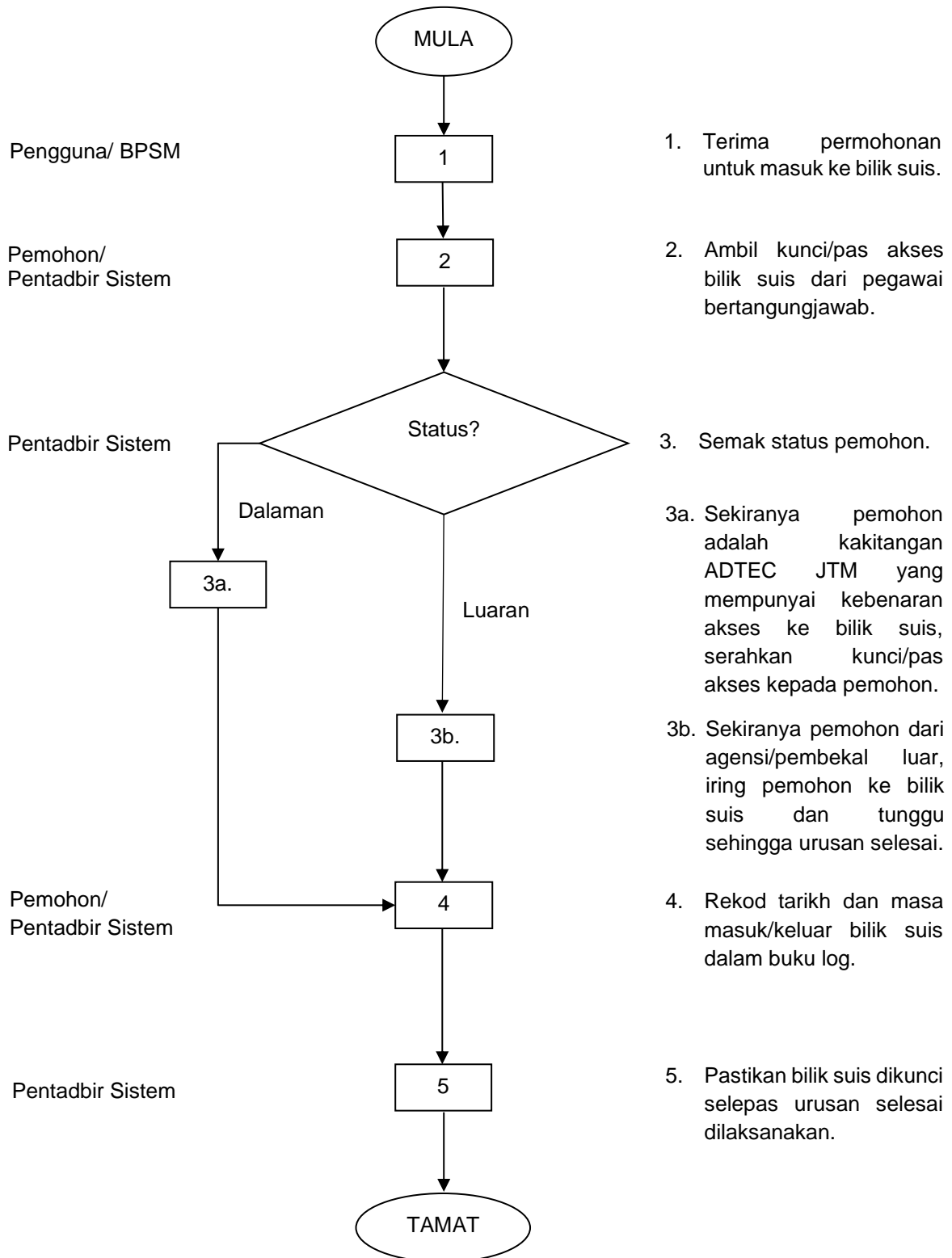
9. PENGURUSAN AKSES KE BILIK SUIS

Menjamin keselamatan sistem dan peralatan rangkaian keselamatan ICT di bilik suis.

| Bil. | Proses Kerja | Tanggungjawab |
|-------------|---|------------------------------|
| 1. | Terima permohonan untuk masuk ke bilik suis. | BPSM |
| 2. | Ambil kunci/pas akses bilik suis dari pegawai bertanggungjawab. | Pemohon/ Pentadbir Sistem |
| 3. | Semak status pemohon: <ul style="list-style-type: none">a. sekiranya pemohon adalah kakitangan ADTEC JTM yang mempunyai kebenaran akses ke bilik suis, serahkan kunci/pas akses kepada pemohon; danb. sekiranya pemohon dari agensi/ pembekal luar, iring pemohon ke bilik suis dan tunggu sehingga urusan selesai. | Pentadbir Sistem |
| 4. | Rekod tarikh dan masa masuk/keluar bilik suis dalam buku log. | Pemohon/ Pentadbir Sistem |
| 5. | Pastikan bilik suis dikunci selepas urusan selesai dilaksanakan. | Pentadbir Sistem |

TANGGUNGJAWAB

PROSES KERJA



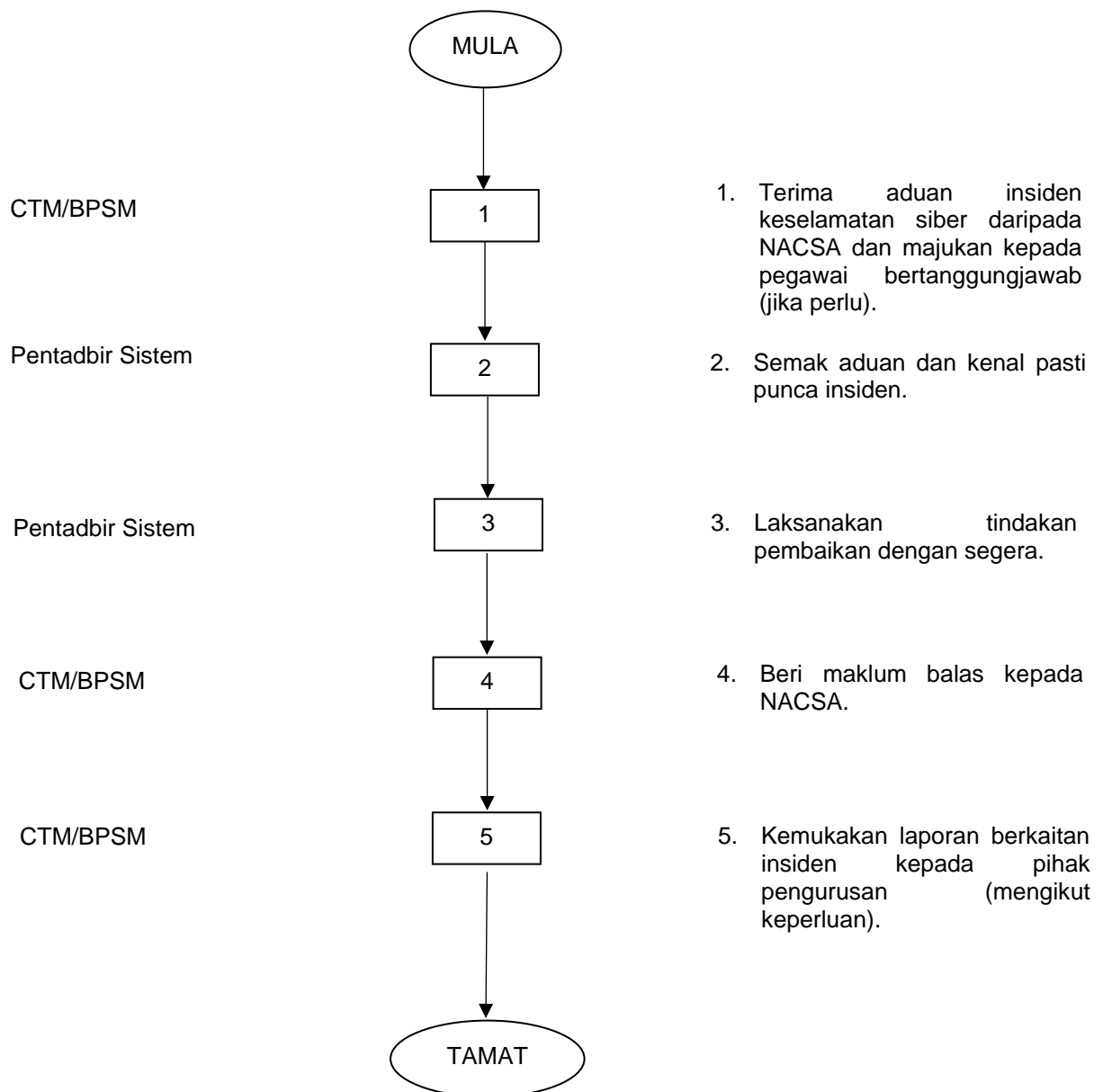
10. PENGURUSAN INSIDEN ANCAMAN KESELAMATAN PORTAL/LAMAN WEB

Memastikan sebarang insiden berkaitan ancaman keselamatan portal/laman web diurus secara sistematik bagi mengelak kerosakan sistem, pencerobohan data atau gangguan capaian.

| Bil. | Proses Kerja | Tanggungjawab |
|-------------|---|----------------------|
| 1. | Terima aduan insiden keselamatan siber daripada NACSA dan majukan kepada pegawai bertanggungjawab (jika perlu). | CTM/BPSM |
| 2. | Semak aduan dan kenal pasti punca insiden. | Pentadbir Sistem |
| 3. | Laksanakan tindakan pembaikan dengan segera. | Pentadbir Sistem |
| 4. | Beri maklum balas kepada NACSA. | CTM/BPSM |
| 5. | Kemukakan laporan berkaitan insiden kepada pihak pengurusan (mengikut keperluan). | CTM/BPSM |

TANGGUNGJAWAB

PROSES KERJA



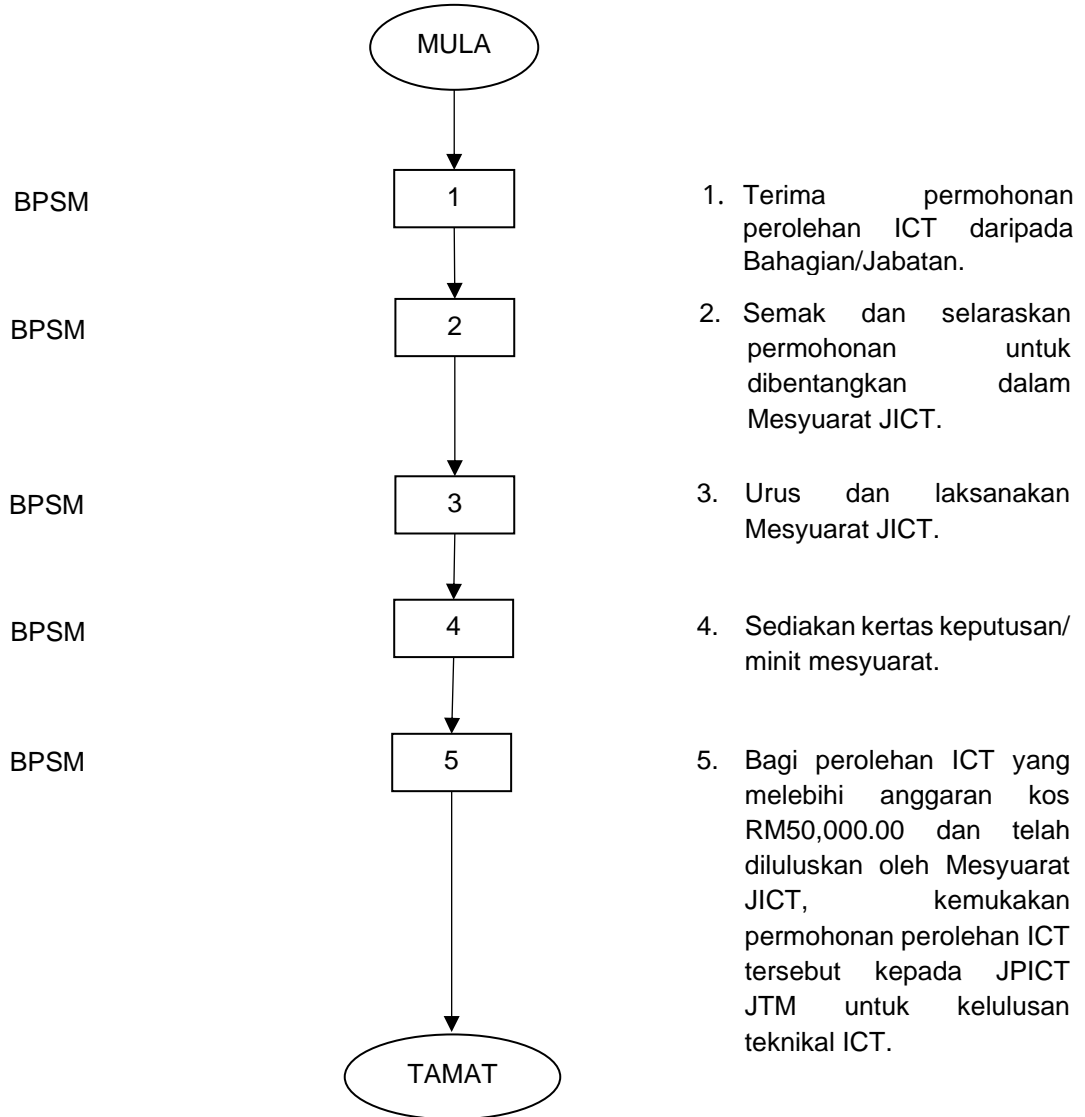
11. PERMOHONAN KELULUSAN TEKNIKAL ICT (ADTEC JTM)

Menetapkan tatacara bagi memastikan semua perolehan ICT yang ingin dilaksanakan di ADTEC JTM mendapat kelulusan teknikal ICT terlebih dahulu, selaras dengan peraturan yang sedang berkuat kuasa.

| Bil. | Proses Kerja | Tanggungjawab |
|-------------|--|----------------------|
| 1. | Terima permohonan perolehan ICT daripada Bahagian/Jabatan. | BPSM |
| 2. | Semak dan selaraskan permohonan untuk dibentangkan dalam Mesyuarat JICT. | BPSM |
| 3. | Urus dan laksanakan Mesyuarat JICT. | BPSM |
| 4. | Sediakan kertas keputusan/minit mesyuarat. | BPSM |
| 5. | Bagi perolehan ICT yang melebihi anggaran kos RM50,000.00 dan telah diluluskan oleh Mesyuarat JICT, kemukakan permohonan tersebut kepada JPICT JTM untuk kelulusan teknikal ICT. | BPSM |

TANGGUNGJAWAB

PROSES KERJA



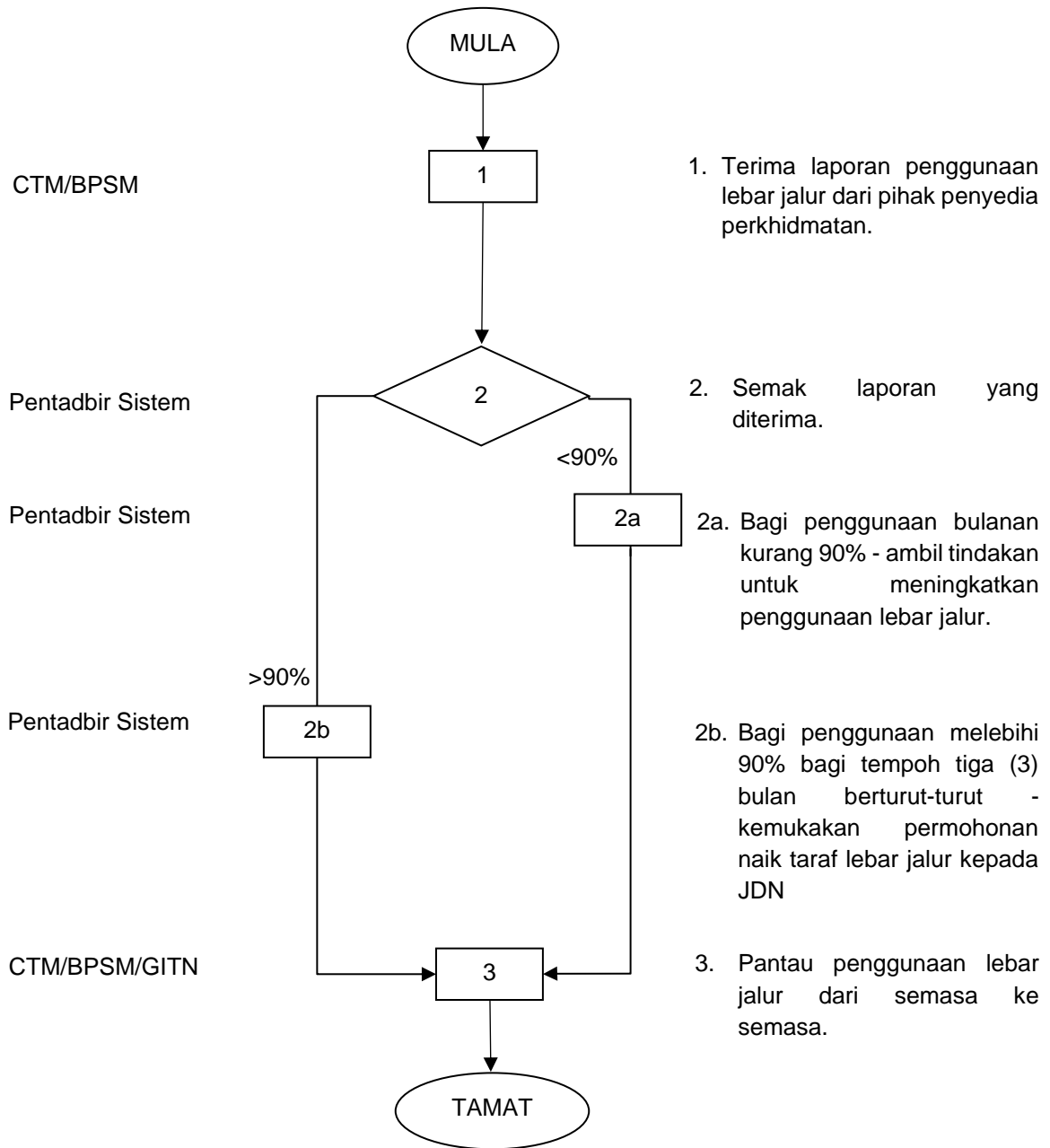
12. PEMANTAUAN PENGGUNAAN LEBAR JALUR MYGOVNET

Memastikan tahap ketersediaan dan penggunaan lebar jalur sentiasa berada dalam keadaan optimum.

| Bil. | Proses Kerja | Tanggungjawab |
|-------------|--|----------------------|
| 1. | Terima laporan penggunaan lebar jalur daripada pihak penyedia perkhidmatan. | CTM/BPSM |
| 2. | Semak laporan yang diterima. a. bagi penggunaan bulanan kurang 90% – ambil tindakan untuk meningkatkan penggunaan lebar jalur; dan b. bagi penggunaan melebihi 90% bagi tempoh tiga bulan berturut-turut – kemukakan permohonan naik taraf lebar jalur kepada JDN. | Pentadbir Sistem |
| 3. | Pantau penggunaan lebar jalur dari semasa ke semasa. | CTM/BPSM/ GITN |

TANGGUNGJAWAB

PROSES KERJA



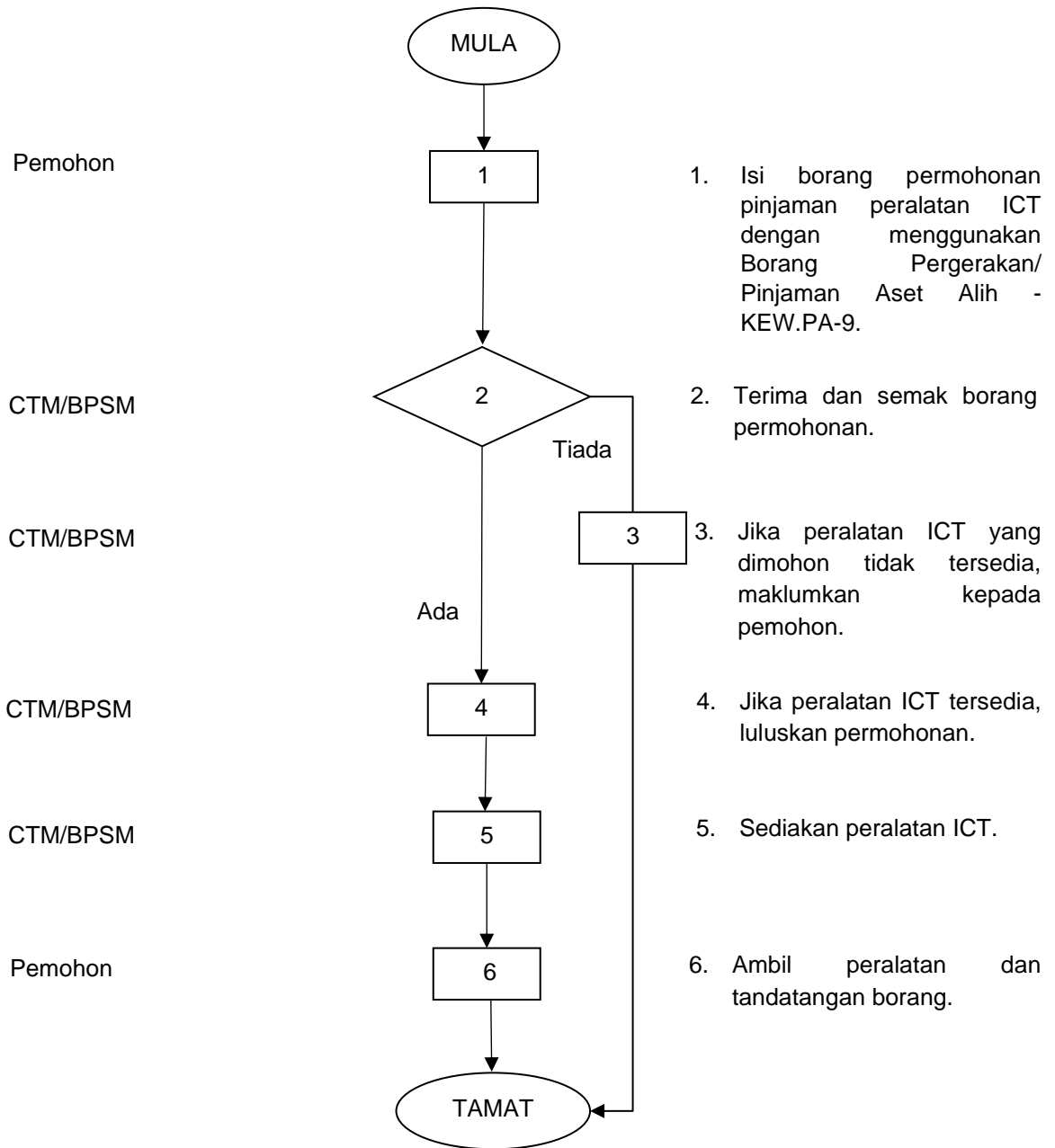
13. PEMINJAMAN PERALATAN ICT

Memastikan peminjaman peralatan ICT dilaksanakan secara teratur, terkawal dan direkodkan dengan betul bagi menjamin penggunaan aset yang cekap, selamat dan bertanggungjawab mengikut Tatacara Pengurusan Aset Alih Kerajaan.

| Bil. | Proses Kerja | Tanggungjawab |
|-------------|---|----------------------|
| 1. | Isi borang permohonan pinjaman peralatan ICT dengan menggunakan Borang Pergerakan/ Pinjaman Aset Alih - KEW.PA-9. | Pemohon |
| 2. | Terima dan semak borang permohonan. | CTM/BPSM |
| 3. | Jika peralatan ICT yang dimohon tidak tersedia, maklumkan kepada pemohon. | CTM/BPSM |
| 4. | Jika peralatan ICT tersedia, luluskan permohonan. | CTM/BPSM |
| 5. | Sediakan peralatan ICT. | CTM/BPSM |
| 6. | Ambil peralatan ICT dan tandatangan borang. | Pemohon |

TANGGUNGJAWAB

PROSES KERJA



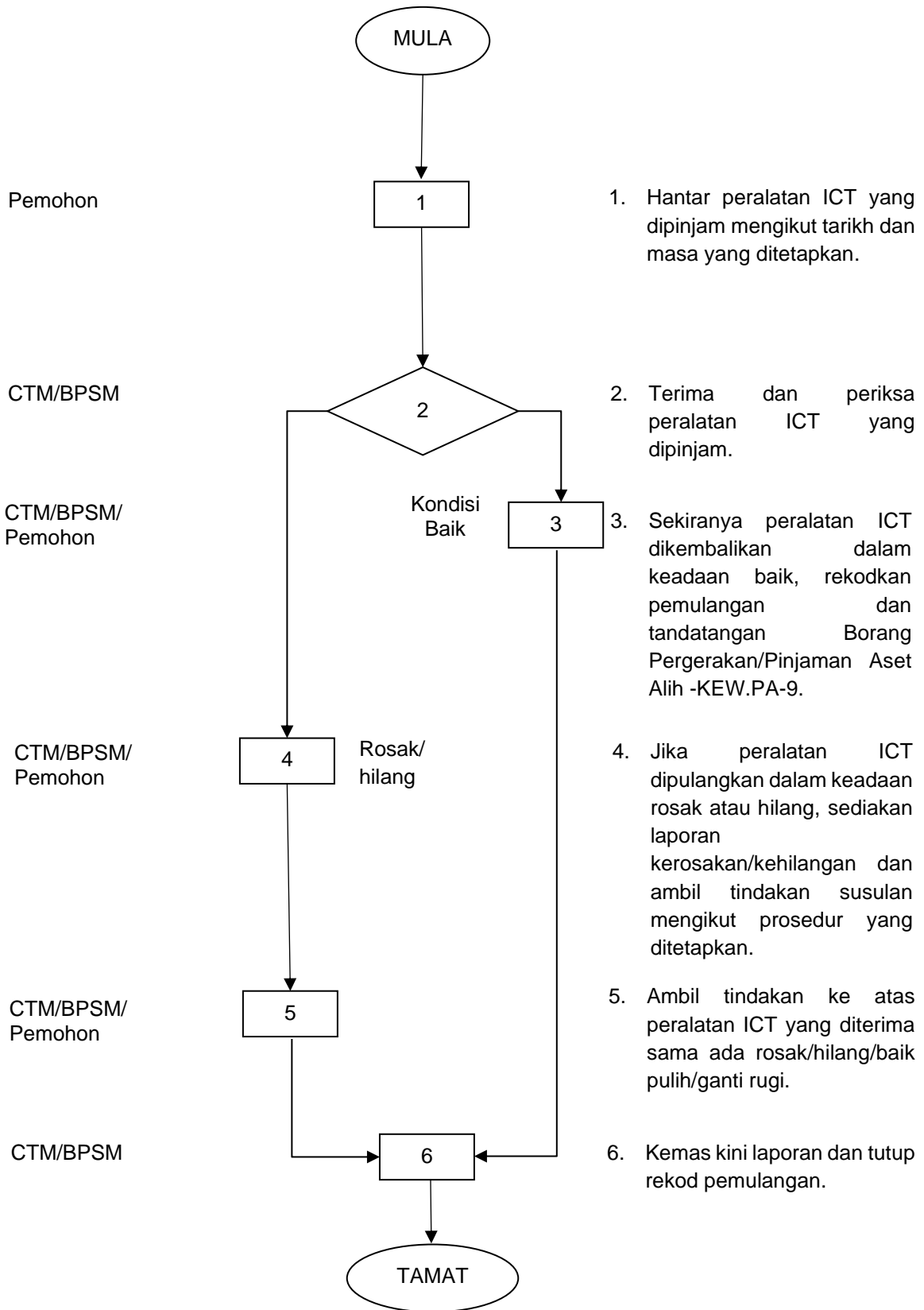
14. PEMULANGAN PERALATAN ICT

Memastikan proses pemulangan peralatan ICT dilaksanakan secara teratur, telus dan selamat serta direkodkan dengan betul bagi mengelakkan kerosakan, kehilangan atau penyalahgunaan aset organisasi mengikut Tatacara Pengurusan Aset Alih Kerajaan.

| Bil. | Proses Kerja | Tanggungjawab |
|-------------|---|----------------------|
| 1. | Hantar peralatan ICT yang dipinjam mengikut tarikh dan masa yang ditetapkan. | Pemohon |
| 2. | Terima dan periksa peralatan ICT yang dipinjam. | CTM/BPSM |
| 3. | Sekiranya peralatan ICT dikembalikan dalam keadaan baik, rekodkan pemulangan dan tandatangan Borang Pergerakan/Pinjaman Aset Alih - KEW.PA-9. | CTM/BPSM/ Pemohon |
| 4. | Jika peralatan ICT dipulangkan dalam keadaan rosak atau hilang, sediakan laporan kerosakan/kehilangan dan ambil tindakan susulan mengikut prosedur yang ditetapkan. | CTM/BPSM/ Pemohon |
| 5. | Ambil tindakan ke atas peralatan ICT yang diterima sama ada rosak/hilang/baik pulih/ganti rugi. | CTM/BPSM/ Pemohon |
| 6. | Kemas kini laporan dan tutup rekod pemulangan. | CTM/BPSM |

TANGGUNGJAWAB

PROSES KERJA



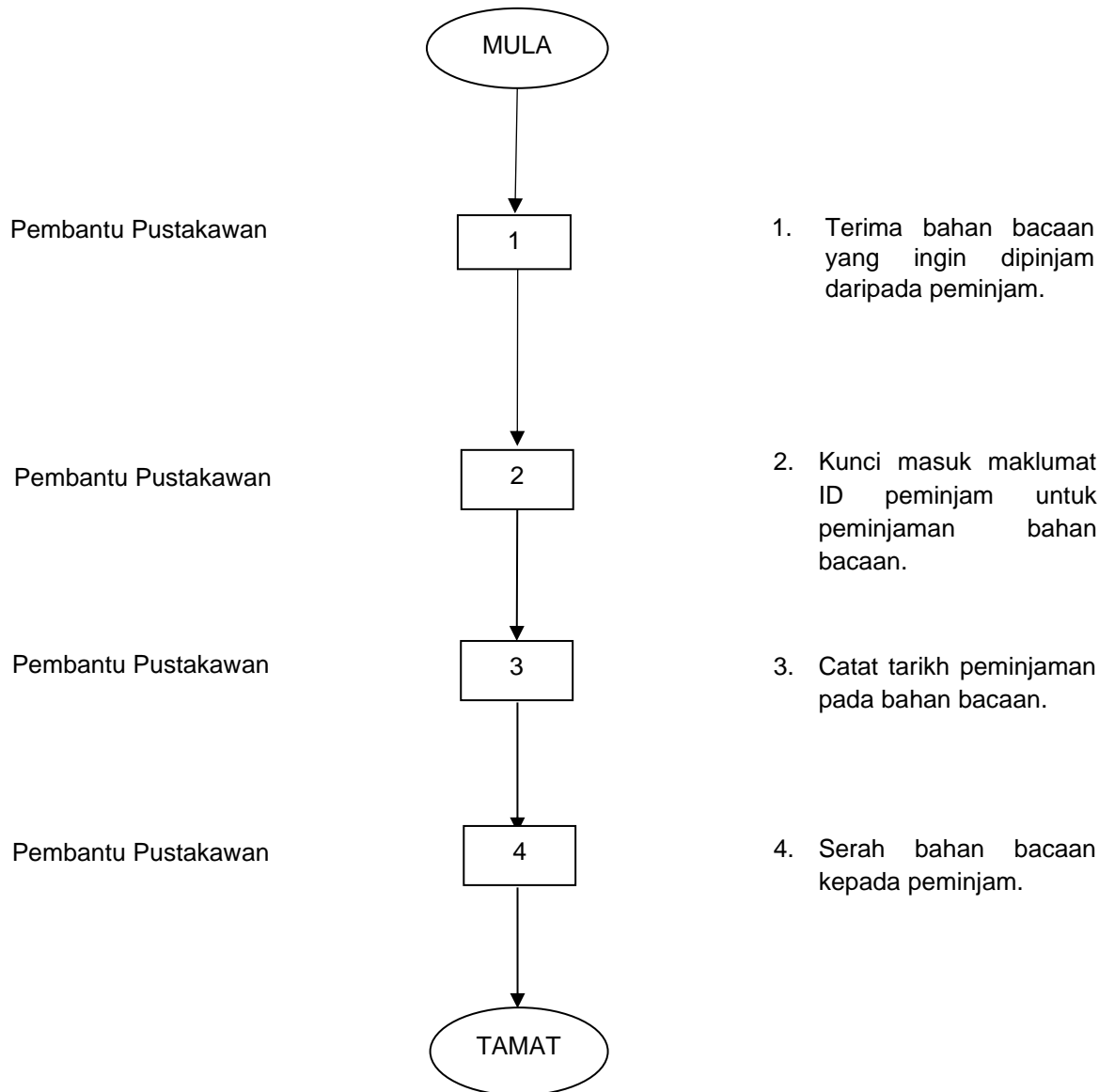
15. PEMINJAMAN BAHAN BACAAN

- a. Menyediakan garis panduan yang jelas dan seragam bagi urusan peminjaman bahan bacaan;
- b. Memastikan rekod peminjaman bahan bacaan direkod dengan tepat dan sistematik; dan
- c. Memberi panduan yang jelas kepada peminjam berkaitan hak dan tanggungjawab semasa proses peminjaman.

| Bil. | Proses Kerja | Tanggungjawab |
|-------------|---|----------------------|
| 1. | Terima bahan bacaan yang ingin dipinjam daripada peminjam. | Pembantu Pustakawan |
| 2. | Kunci masuk maklumat ID peminjam untuk peminjaman bahan bacaan. | Pembantu Pustakawan |
| 3. | Catat tarikh peminjaman pada bahan bacaan. | Pembantu Pustakawan |
| 4. | Serah bahan bacaan kepada peminjam. | Pembantu Pustakawan |

TANGGUNGJAWAB

PROSES KERJA



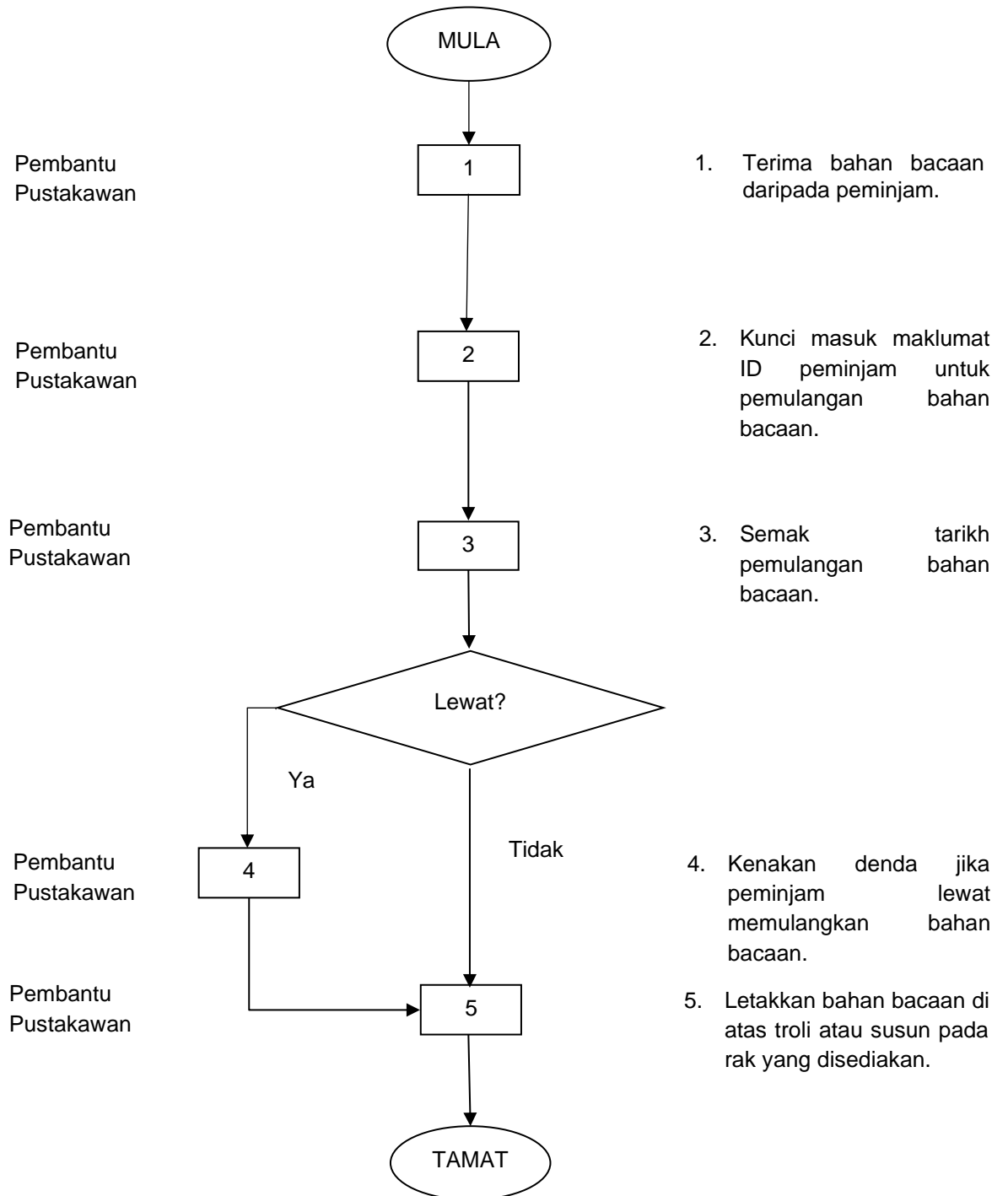
16. PEMULANGAN BAHAN BACAAN

- a. Menyediakan garis panduan yang jelas dan seragam bagi urusan pemulangan bahan bacaan;
- b. Mengelakkan kehilangan, kerosakan atau kelewatan pemulangan bahan bacaan; dan
- c. Membantu pihak pengurusan merekod dan mengemas kini inventori bahan bacaan secara teratur.

| Bil. | Proses Kerja | Tanggungjawab |
|-------------|--|----------------------|
| 1. | Terima bahan bacaan yang ingin dipulangkan daripada peminjam. | Pembantu Pustakawan |
| 2. | Kunci masuk maklumat ID peminjam untuk pemulangan bahan bacaan. | Pembantu Pustakawan |
| 3. | Semak tarikh pemulangan bahan bacaan. | Pembantu Pustakawan |
| 4. | Kenakan denda jika peminjam lewat memulangkan bahan bacaan. | Pembantu Pustakawan |
| 5. | Letakkan bahan bacaan di atas troli atau susun pada rak yang disediakan. | Pembantu Pustakawan |

TANGGUNGJAWAB

PROSES KERJA



Penghargaan

Penasihat

YBhg. Datuk Rospiagos bin Taha

Ketua Penyelaras

Ts. Noor Ariffin bin Mohd Ariff @ Haris

Penyelaras

Ts. Noor Hayati binti Halimi

Editor

Nor Shahida binti Sahlan
Ts. Sharifah Dora binti Syed Abdul Bahri
Nurul Azhariah binti Hassan @ Alias
Nurul Azni binti Ab. Aziz
Rosmiati binti Ahmad
Abdul Halim bin A. Rahim

Urus setia

Rohayati binti Abas

Ketua Pengarang

Zalifah binti Zahani


Pengarang

Haironi binti Md Isa
Noraila binti M. Noor
Maslinda binti Hadinan
Jassaniwatie binti Mohmad
Idzal bin Mohd Jadi



**KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA
JABATAN TENAGA MANUSIA**

Aras 6 & 8, Setia Perkasa 4,
Kompleks Setia Perkasa,
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,
62530 Wilayah Persekutuan Putrajaya.

 +603 8886 5555

 +603 8889 2417

 www.jtm.gov.my

 www.facebook.com/jtmksm

 www.instagram.com/jtm_ksm

 www.youtube.com/@jtmksm

 x.com/JTM_KSM

 www.tiktok.com/@jtmksm