



**KERAJAAN NEGERI JOHOR**

**TATACARA PEMBANGUNAN LAMAN WEB  
DI JABATAN-JABATAN KERAJAAN NEGERI  
JOHOR**

JANUARI 2005

## **TATACARA PEMBANGUNAN LAMAN WEB DI JABATAN-JABATAN KERAJAAN NEGERI JOHOR**

Perkembangan teknologi internet telah menjadikan Laman Web sebagai satu lagi saluran penyebaran maklumat yang semakin penting antara jabatan kerajaan dan orang awam. Antara kepentingan laman web jabatan adalah seperti berikut :

**i. Saluran dan Maklumat Rasmi**

Menjadi saluran rasmi maklumat, dokumen dan perkhidmatan dalam talian Kerajaan yang tertakluk kepada peraturan-peraturan perkhidmatan Kerajaan;

**ii. Perkhidmatan**

Menyediakan maklumat dan perkhidmatan atas talian yang boleh dilaksanakan secara interaktif dan dapat menjimatkan masa orang ramai yang berurusan dengan jabatan kerajaan;

**iii. Mempromosikan Jabatan Kerajaan**

Membantu dalam usaha-usaha mempromosikan dan memberi publisiti kepada program-program yang dilakukan oleh jabatan;

**iv. Menyokong Kerajaan Elektronik**

Laman web boleh menjadi salah satu daripada saluran penting perkhidmatan dalam Kerajaan Elektronik yang sedang dalam peringkat pelaksanaan.

### **TATACARA PEMBANGUNAN LAMAN WEB JABATAN KERAJAAN**

**A. Persediaan Awal Pembangunan Laman Web**

**(a) Mengambil Kira Keperluan Pelanggan**

Keperluan pelanggan haruslah diambil kira dalam proses penyediaan maklumat dan perkhidmatan dalam talian. Tetapkan sasaran pelanggan utama laman web jabatan dan apakan maklumat atau perkhidmatan dalam talian yang diperlukan oleh mereka.

**(b) Pengelasan Maklumat Kerajaan**

Kenalpasti dokumen yang ingin dipaparkan hanya mengandungi maklumat capaian awam sahaja. Maklumat selain capaian awam seperti maklumat terperingkat Kerajaan tidak boleh disiarkan. Jabatan Kerajaan perlu memastikan bahawa maklumat yang disiarkan tidak melanggar mana-mana peraturan keselamatan Kerajaan

(c) Perkongsian Sumber Maklumat

Terdapat maklumat yang hendak disediakan oleh sesuatu jabatan boleh diperolehi daripada laman web jabatan yang lain. Maklumat ini boleh dikongsi bersama dan tidak perlu disediakan lagi. Perkongsian maklumat boleh dicapai melalui teknik hiperrangkai. Persetujuan, jika perlu, hendaklah diperolehi daripada pemilik laman web yang hendak dirangkaikan.

(d) Penggunaan Sumber Yang Dilindungi Oleh Undang-undang Hak Cipta

Sumber-sumber yang dilindungi oleh undang-undang hak cipta tidak boleh dimasukkan ke dalam laman web. Ini termasuklah sumber multimedia yang berasaskan data, suara dan video. Sumber-sumber ini hanya boleh digunakan setelah mendapat kebenaran perlulah dimaklumkan dalam laman web.

(e) Dokumen Bebas Daripada Ikatan Mana-mana Peranti

Seboleh-bolehnya dokumen yang disediakan hendaklah bebas daripada ikatan mana-mana peranti. Ini termasuklah penyemak imbas, perisian, sistem operasi, komputer dan sebagainya. Oleh sebab itu setiap paparan muka laman web perlu diuji dengan menggunakan pelbagai peranti.

(f) Tempoh Pemaparan Muka Laman Web

Dokumen laman web perlu direka bentuk dengan cara yang sesuai supaya laman web dapat dipaparkan dalam tempoh yang singkat.

(g) Dokumen Boleh Cetak dan Boleh Salin

Setiap dokumen laman web hendaklah direka bentuk supaya ia boleh dicetak dan disalin dengan mudah oleh pelanggan. Bagi maksud ini, elok disediakan dokumen alternatif tanpa grafik bagi memudahkan proses percetakan dan salinan.

(h) Rujukan Silang

Menyediakan rujukan silang dalam laman web adalah berguna untuk pengguna-pengguna yang ingin mendapat maklumat dengan lebih terperinci. Ini boleh dicapai melalui penggunaan teknik hiperrangkai.

(i) Penyediaan Versi Laman Web

Setiap dokumen laman web hendaklah disediakan dalam dua versi, iaitu versi bahasa Melayu dan bahasa Inggeris. Versi bahasa Melayu hendaklah menggunakan bahasa yang ditetapkan oleh Dewan Bahasa dan Pustaka. Jabatan perlulah mengambil berat terhadap penggunaan bahasa melayu dan bahasa Inggeris yang betul dalam laman web masing-masing

## **B. Struktur dan Persembahan Laman Web**

### **1. Infostruktur Laman Web**

- a) Infostruktur laman web yang berkesan perlu disediakan untuk memudahkan pelanggan melayari laman web. Infostruktur perlu dimulai dengan pengenalan ringkas jabatan. Ini diikuti dengan kandungan maklumat laman web yang disediakan dalam versi bahasa Melayu dan bahasa Inggeris. Bagi tujuan keseragaman, fail-fail untuk versi bahasa Melayu hendaklah dimasukkan ke dalam folder bernama BM sementara fail-fail untuk versi bahasa Inggeris dimasukkan ke dalam folder bernama English.
- b) Setup versi perlu dipecahkan kepada sekurang-kurangnya empat komponen utama, iaitu maklumat utama, perkhidmatan dalam talian, berita dan pengumuman penting dan hiperrangkaian ke laman-laman berkaitan.

### **2. Muka Utama Laman Web (Homepage)**

- a) Setup laman web hendaklah dimulai dengan muka utama laman web (homepage) yang perlu mengandungi lima elemen asas iaitu pengenalan jabatan, menu maklumat utama, menu perkhidmatan dalam talian, menu berita serta pengumuman penting dan menu hiperrangkaian.
- b) Jabatan-jabatan bagaimanapun bebas menggunakan kreativiti masing-masing dalam mereka bentuk muka utama laman web mereka, asalkan elemen-elemen minimum yang disebut di atas disediakan. Sebolehnya muka pertama laman web dimuatkan dalam satu skrin sahaja.
- c) Muka utama laman web boleh disediakan sama ada dalam bahasa Melayu atau bahasa Inggeris. Muka utama versi bahasa Melayu menjadi pintu masuk kepada laman web versi bahasa Melayu dan sebaliknya. Jika muka utama disediakan dalam bahasa Melayu, masukan ke versi bahasa Inggeris hendaklah disediakan, begitulah juga sebaliknya.

### **3. Elemen Pengenalan Jabatan**

- a) Elemen pengenalan jabatan dimulai dengan ucapan selamat datang, memasukkan perkataan "Laman Rasmi" dan diikuti dengan nama rasmi jabatan, logo atau identiti rasmi jabatan, masukan ke versi laman web bahasa Melayu atau Inggeris, alamat jabatan, nombor telefon, nombor faks dan alamat e-mel jabatan serta penafian. Nombor telefon dan faks pula hendaklah disertakan sekali dengan kod negara dan kod kawasan. Jabatan diberi kebebasan untuk memaparkan nombor bilangan pelawat atau sebaliknya.

- b) Perkataan "Laman Rasmi" diperlukan untuk menunjukkan bahawa laman web jabatan ialah laman yang autoritatif. Jabatan Kerajaan tidak akan bertanggungjawab terhadap laman web yang tidak autoritatif walaupun ia disediakan bagi pihak sesuatu jabatan Kerajaan.

#### 4. *Elemen Menu Maklumat Utama*

- a) Elemen menu maklumat utama mengandungi tajuk-tajuk maklumat yang dirangkaikan dengan dokumen maklumat. Jika sesuatu tajuk maklumat di atas tidak berkaitan dengan jabatan, tajuk tersebut tidak perlu disenaraikan dan maklumat untuk tajuk tersebut tidak perlu disediakan.
- b) Tajuk maklumat dan nama fail yang menyediakan maklumat hendaklah juga seragam. Contoh: Nama tajuk maklumat dan nama fail untuk versi bahasa Melayu adalah seperti dalam Rajah 1.

<b>Nama Tajuk Maklumat</b>	<b>Nama Fail</b>
Perutusan ketua jabatan	utusan.html
Profil jabatan (misi, objektif, fungsi, pialqam pelanqqan)	profil.html
Program dan aktiviti	program.html
Bahaqian/seksyen/carta orqanisasi	bahaqian.html
Pegawai kanan, jawatan, nombor telefon, e-mel	pegawai.html
Undang-undang	undanq.html
Garis panduan dan pekeliling	panduan.html
Dasar kerajaan yang berkaitan	dasar.html
Perkhidmatan/produk yang disediakan	khidmat.html
Insentif yang ditawarkan	insentif.html
Lesen	lesen.html
Borang	borang.html
Ekonomi	ekonomi.html
Pelaburan	labur.html
Peranqkaan	angka.html
Ucapan	ucapan.html
Tender dan sebut harga	tender.html
Penerbitan	terbit.html
Kalendar peristiwa	kalendar.html
Maklumat arkib	arkib.html
Soalan dan jawapan	soalan.html

- c) Selain tajuk-tajuk maklumat yang diterangkan di atas, jabatan-jabatan adalah bebas untuk menyediakan apa-apa tajuk maklumat yang sesuai asalkan maklumat tersebut dapat memberi manfaat kepada pelanggan. Nama yang sesuai boleh diberikan kepada fail berkenaan.

5. ***Elemen Menu Perkhidmatan Dalam Talian***

- a) Elemen menu perkhidmatan dalam talian menyenaraikan perkhidmatan dalam talian yang disediakan oleh jabatan. Antara perkhidmatan yang boleh disediakan adalah seperti yang berikut:

*Perkhidmatann Meja Bantuan*

- (i) Memberikan apa-apa bantuan lanjut yang diperlukan oleh pelanggan; Perkhidmatan Pencarian Maklumat
- (ii) Membantu dan memudahkan pelanggan mencari maklumat yang diperlukan melalui aplikasi tertentu seperti direktori, indeks maklumat, enjin gelintar dan sebagainya;

Rajah 1

Menu Maklumat dan Nama Fail Untuk Versi Bahasa Malaysia

*Perkhidmatan Komunikasi Dan Utusan*

- (i) Memudahkan proses interaksi antara jabatan dengan pelanggan dan sebaliknya melalui aplikasi tertentu seperti e-mel, telefon Internet, Internet Relay Chat, surat edaran elektronik dan sebagainya

#### *Perkhidmatan Mengajukan Permohonan*

- (i) Memudahkan pelanggan memajukan permohonan dengan menggunakan *borang* elektronik dan sebagainya untuk mendapatkan sesuatu perkhidmatan;

#### *Perkhidmatan Mengemukakan Maklum Balas*

- (i) Memudahkan pelanggan memberikan respons, cadangan, komen dan sebagainya

#### *Perkhidmatan Pangkalan Data*

- (i) Membolehkan pelanggan mendapatkan maklumat yang lebih terperinci serta bersifat dinamik untuk tujuan-tujuan yang lebih khusus;

#### *Perkhidmatan Berasaskan Multimedia*

- (i) Membolehkan pelanggan mendapatkan sesuatu perkhidmatan dengan menggunakan format multimedia yang meliputi data, suara dan video;

#### *Perkhidmatan Tinjauan*

- (i) Membolehkan jabatan mendapatkan maklum balas melalui tinjauan, bancian dan sebagainya daripada pelanggan;

#### *Perkhidmatan Transaksi*

- (i) Membolehkan jabatan dan pelanggan melaksanakan transaksi yang melibatkan pembayaran, urusan Kerajaan Elektronik dan sebagainya;

#### *Perkhidmatan Intranet*

- (i) Membolehkan perkhidmatan disediakan untuk warga jabatan dengan menggunakan teknologi Internet;

#### *Perkhidmatan Extranet*

- (i) Membolehkan perkhidmatan disediakan bukan sahaja untuk warga jabatan tetapi juga kepada pengguna-pengguna lain yang dibenarkan.
  - b) Apabila kemudahan Intranet dan Extranet digunakan melalui laman web, jabatan hendaklah memastikan aplikasi ini dibuka kepada pengguna-pengguna yang dibenarkan sahaja. Kemudahan ini perlulah dilindungi dengan ciri-ciri keselamatan yang mencukupi.
  - c) Senarai perkhidmatan dalam talian juga boleh dikembangkan lagi dari masa ke masa. Jabatan-jabatan Kerajaan boleh memperkenalkan perkhidmatan-perkhidmatan yang baharu jika perkhidmatan tersebut

memberi manfaat kepada pelanggan mereka. Perkhidmatan dalam talian yang disediakan mestilah mematuhi peraturan dan amalan yang dikeluarkan oleh Kerajaan dari masa ke masa.

#### **6. *Elemen Menu Hiperrangkai ke Laman Web Berkaitan***

- a) Elemen menu hiperrangkai ke laman web berkaitan dikhususkan untuk merangkaikan laman web jabatan dengan laman web jabatan-jabatan Kerajaan lain yang berkaitan. Ini termasuklah rangkai terus ke laman web perdana MCSL, laman web jabatan induk dan laman web jabatan-jabatan cawangan.
- b) Pada dasarnya rangkaian laman web secara dua hala dilakukan di kalangan laman web jabatan-jabatan Kerajaan. Bagaimanapun laman web Kerajaan boleh juga dirangkaikan dengan laman web badan-badan bukan Kerajaan jika ia mendatangkan faedah dan menyokong kepentingan Kerajaan. Sebarang rangkaian yang boleh menimbulkan percanggahan dengan kepentingan Kerajaan dan juga yang boleh menjejaskan integriti dan kredibiliti Kerajaan hendaklah dielakkan.

#### **7. *Elemen Menu Berita dan Pengumuman Penting***

- a) Elemen menu berita dan pengumuman penting disediakan untuk jabatan menghebahkan apa-apa berita dan pengumuman yang dianggap penting khususnya bagi faedah pelanggan jabatan masing-masing. Isu-isu penting kepada rakyat dan negara hendaklah diberi perhatian utama.
- b) Untuk urutan berita dan pengumuman dalam senarai berkala, tarikh terkini berita dan pengumuman hendaklah didahulukan. Untuk perkara lain, urutan mengikut abjad hendaklah digunakan kecuali ada sebab lain yang munasabah.

### **C. *Penyediaan Dokumen dan Reka bentuk Laman Web***

#### **1. *Penyediaan Dokumen Web***

- a) Maklumat yang disediakan oleh laman web mestilah berkeupayaan untuk dipaparkan dalam tempoh yang singkat. Oleh itu dokumen laman web hendaklah disediakan dengan ringkas dan padat.
- b) Setiap dokumen web hendaklah disediakan dan disimpan dalam direktori yang mengandungi struktur fail yang tersusun. Selain nama-nama fail yang seragam, nama-nama fail tambahan hendaklah diberikan dengan nama-nama yang bermakna. Untuk elemen yang sama seperti imej dan sebagainya, direktori peringkat tinggi lazimnya digunakan.



## 2. ***Tajuk Dokumen Web***

- a) Setiap dokumen web perlulah diberi tajuk yang sesuai bagi membolehkan dokumen tersebut dikesan oleh enjin gelintar. Kata-kunci dan penerangan ringkas kandungan dokumen web perlu dimasukkan pada permulaan fail html untuk memudahkan pengesanan.

## 3. ***Rujukan Pengarang***

- a) Setiap dokumen web hendaklah disahkan dengan memasukkan nama pengarang atau pegawai yang bertanggungjawab terhadap dokumen yang disediakan. Maklumat yang dilindungi oleh hak cipta (jika ada) hendaklah dinyatakan. Alamat e-mel pegawai-pegawai berkenaan juga perlu disediakan.

## 4. ***Status Dokumen Web***

- a) Status sesuatu dokumen web perlu dimasukkan. Ini termasuklah tarikh dokumen dikemaskinikan. Untuk memudahkan rujukan, format tarikh yang digunakan hendaklah konsisten.

## 5. ***Sumber Rujukan Maklumat***

- a) Setakat yang perlu, rujukan-rujukan untuk sumber asal maklumat perlulah dimasukkan.

## 6. ***Kemudahan Pelayaran***

- a) Setiap laman web hendaklah disambungkan dengan muka utama laman web (homepage). Oleh kerana laman-laman web boleh diakses secara terus tanpa melalui muka utama laman web, adalah perlu supaya setiap laman web dilengkapi dengan kemudahan pelayaran ke laman-laman web pilihan lain yang berkaitan.

## 7. ***Penggunaan Hiperrangkai***

- a) Hiperrangkai (mutlak atau relatif) perlu digunakan dengan bermakna, dalam konteks yang betul dan tidak mengganggu kelicinan pembacaan. Bagi dokumen web yang mengandungi kandungan maklumat dan hiperrangkai, jumlah kandungan maklumat hendaklah diutamakan daripada jumlah hiperrangkai. Hiperrangkai yang menggunakan menu standard yang biasanya diletakkan di bahagian bawah muka laman web, boleh disediakan untuk memudahkan pelayaran.
- b) Ketika menggunakan teks yang dihiperrangkaikan, teks yang bermakna

perlu digunakan. Selain daripada penggunaan teks, peta imej juga merupakan teknik yang baik untuk digunakan. Penggunaan satu atau dua perkataan yang menerangkan kandungan maklumat sebagai sauh adalah sesuai.

- c) Maklumat bagi dokumen yang mengandungi hiperrangkai ke laman web atau dokumen lain perlu dimasukkan dalam kornen keterangan. Komen ini penting untuk tujuan mengemaskinikan dokumen web berkenaan.

#### 8. ***Dokumen Teks***

- a) Dokumen web pilihan yang mengandungi teks sahaja perlu disediakan bagi kemudahan pelanggan yang tidak memerlukan grafik.

#### 9. ***Reka Bentuk Laman Web***

- a) Selain dari mengambil kira garis panduan yang disediakan, jabatani adalah bebas untuk mereka bentuk laman web masing-masing. Jabatan adalah digalakkan untuk melawat laman-laman web profesional yang terkenal untuk dijadikan panduan. Reka bentuk laman web perlu ditukar dari masa ke masa untuk memenuhi keperluan dan selera terkini.

#### 10. ***Penggunaan Grafik/Multimedia***

- a) Grafik sebagai sebahagian sumber multimedia boleh digunakan di tempat-tempat yang perlu dan sesuai. Untuk menyediakan bahan grafik yang berkualiti, perkakasan yang berkaitan seperti pengimbas dan kamera digital yang bermutu tinggi hendaklah digunakan. Grafik bagaimanapun tidak boleh digunakan secara berlebihan kerana di samping melambatkan proses pemaparan, grafik tidak dapat dipaparkan dengan sempurna oleh sesetengah penyemak imbas.
- b) Pilihan 'alt' perlu digunakan untuk pelanggan yang menggunakan penyemak imbas teks membuat paparan.
- c) Penggunaan teknik imej ringkas sesuai digunakan untuk memberi peluang kepada pelanggan membuat pilihan sama ada mereka ingin melihat imej dalam saiz sebenar atau sebaliknya.
- d) Penggunaan lain-lain sumber multimedia seperti klip video, audio dan sebagainya hendaklah digunakan dengan berhati-hati. Sebelum sumber multimedia ini digunakan, pertimbangan hendaklah diberi samada penggunaannya benar-benar perlu dan adakah cara lain yang lebih sesuai digunakan.

#### 11. ***Penggunaan Warna dan Tipografi***

- a) Warna dan tipografi hendaklah digunakan dengan bijak dengan mengambil

kira prinsip perbezaan warna, tipografi dan sebagainya. Penggunaan warna korporat jabatan adalah digalakkan di tempat-tempat yang sesuai.

12. ***Konsistensi***

- a) Reka bentuk laman web untuk setiap dokumen web hendaklah konsisten untuk memberikan lebih keselesaan kepada pelanggan. Ini termasuklah penggunaan grafik, warna dan sebagainya.

13. ***Pengesahan Dokumen***

- a) Dokumen web yang telah disiapkan eloklah diuji dengan menggunakan perisian khusus seperti alat pengesahan HTML dan sebagainya.

14. ***Sumber Hak Cipta***

- a) Jika dokumen web yang disediakan mengandungi unsur hak cipta, keterangan mengenai hak cipta ini perlu disediakan. Sekurang-kurangnya hendaklah dimasukkan perkataan hak cipta, tahun disediakan dan nama pemiliknya. Jika perlu hak cipta didaftarkan dengan jabatan-jabatan berkaitan. Dokumen hak cipta boleh dilindungi dengan menggunakan teknologi perlindungan seperti watermarking, steganography dan fingerprinting.

**D. Menerbit, Mengelola dan Mempromosi Laman**

1. ***Pemberitahuan Laman Web Melalui Media Bukan Digital***

- a) Sebagai sebahagian daripada usaha-usaha promosi, alamat Laman web jabatan hendaklah juga dipaparkan di media bukan digital yang sesuai seperti di kepala surat rasmi jabatan, kad konteks, papan tanda nama jabatan dan sebagainya.

2. ***Rangkai Terus Laman Web Jabatan ke Laman Web Kerajaan Negeri dan MCSL***

- a) Setiap laman web bagi sesuatu jabatan yang telah disiapkan hendaklah juga dirangkaikan terus dengan laman web Kerajaan Negeri dan MCSL. Alamat laman web Kerajaan Negeri dan MCSL yang perlu dirangkaikan ialah <http://www.johordt.gov.my> dan <http://mcsl.mampu.gov.my>. Unit Sains Teknologi dan ICT Negeri Johor hendaklah dimaklumkan mengenai rangkaian terus ini.

**E. Penyenggaraan Laman Web**

## **1. *Pengoperasian Berterusan***

- a) Setiap laman web hendaklah beroperasi secara berterusan untuk membolehkan proses interaksi yang berterusan antara pelanggan dengan jabatan Kerajaan dan sebaliknya.

## **2. *Mengemas kini Kandungan Laman Web***

- a) Bagi menentukan kandungan maklumat laman web berguna untuk sepanjang masa ia perlu disenggara dan dikemaskinikan. Dokumen yang telah dikemaskinikan hendaklah dibuat penandaan bagi kemudahan rujukan akan datang.

## **3. *Penggunaan Laman Web untuk Tujuan Promosi***

- a) Laman web jabatan boleh digunakan untuk mempromosi perkhidmatan dan peluang-peluang yang ditawarkan oleh Kerajaan. Laman web bagaimanapun tidak boleh digunakan untuk tujuan promosi perkara-perkara yang tiada berkaitan dengan kepentingan Kerajaan.

## **4. *Melayani Permohonan Pelanggan***

- a) Tindakan yang segera hendaklah diambil untuk melayani permintaan dan permohonan pelanggan yang dikemukakan melalui laman web jabatan. Jika sesuatu perkhidmatan tidak dapat dimajukan dengan segera, pelanggan hendaklah dimaklumkan bahawa tindakan sedang diambil untuk memenuhi permintaan berkaitan. Bagaimanapun permintaan dan permohonan pengguna yang tidak mematuhi etika Internet tidak perlu dilayan.

## **5. *Perubahan Alamat Laman Web dan Dokumen Web***

- a) Sebarang perubahan alamat laman web dan alamat dokumen web bagi sesuatu jabatan hendaklah dimaklumkan kepada Unit Sains Teknologi dan ICT Negeri Johor supaya pengemaskinian dapat dibuat dalam senarai jabatan yang terdapat dalam laman web rasmi Kerajaan Negeri. Tindakan ini penting untuk memastikan supaya penyambungan sesuatu laman web dan dokumen-dokumen web yang berkaitan tidak terputus.

## **6. *Menyenggara Hiperrangkai***

- a) Jabatan hendaklah memastikan penyambungan melalui hiperrangkai (rangkaian mutlak atau relatif) ke mana-mana laman web atau dokumen web tidak terputus. Bagi maksud ini, perisian yang boleh

mengawasi status hiperrangkai boleh digunakan

#### **7. *Surat Siaran (Newsletter)***

- a) Penggunaan surat siaran untuk menghebahkan maklumat tertentu kepada pelanggan dan mendapatkan maklum balas daripada pelanggan adalah digalakkan. Surat siaran boleh diterbitkan dalam laman web jabatan dan juga melalui media bukan digital.

#### **8. *Maklum Balas***

- a) Jabatan perlu mendapatkan maklum balas mengenai laman web masing-masing khususnya daripada pelanggan sasaran. Pembaikan laman web hendaklah dilaksanakan berdasarkan kepada maklum balas yang diterima daripada pelanggan.

#### **9. *Analisis Prestasi Laman Web***

- a) Prestasi laman web hendaklah dianalisis dari masa ke masa berdasarkan petunjuk-petunjuk umum seperti bilangan pelanggan yang melawat laman web, bilangan penggunaan buku pelawat, bilangan e-mel yang diterima melalui laman web, bilangan uruns niaga, bilangan tindakan susulan yang diambil hasil daripada proses interaksi dengan pengunjung, dan sebagainya.

#### **10. *Sistem Sokongan***

- a) Bagi mengatasi masalah kerosakan yang mungkin berlaku terhadap sistem laman web, sistem sokongan (back-up system) perlu disediakan.

### **F. *Penyelarasan dan Pemantauan***

#### **1. *Penyelarasan Dan Pemantauan***

- a) Selain daripada mengeluarkan garis panduan, membangun dan menyenggara laman web Kerajaan Negeri, Unit Sains Teknologi dan ICT terlibat dalam usaha-usaha penyelarasan dan pemantauan laman web jabatan

Kerajaan Negeri Johor. Pengesanan pelaksanaan laman web jabatan juga akan dibuat dengan memberi tumpuan kepada pematuhan garis panduan ini dan cara bagaimana sesuatu masalah yang dihadapi dapat dicapai. Unit Sains Teknologi dan ICT akan mengemukakan komen, teguran dan cadangan-cadangan dalam usaha untuk memperbaiki lagi laman web mana-mana jabatan.

## **2. *Peranan Laman Web Kerajaan Negeri Sebagai Agen Promosi***

- a) Laman web Kerajaan Negeri akan juga digunakan oleh Unit Sains Teknologi dan ICT untuk mempromosi perkhidmatan dan peluang-peluang yang ditawarkan oleh jabatan. Jabatan-jabatan yang berminat untuk mengadakan promosi melalui laman web Kerajaan Negeri bolehlah mengemukakan permohonan melalui Unit Sains Teknologi dan ICT.

## **3. *Peranan Laman Web Kerajaan Negeri Sebagai Pengantara***

- a) Jika laman web Kerajaan Negeri menerima permintaan dan permohonan pelanggan yang berkaitan dengan sesuatu jabatan Kerajaan, permintaan dan permohonan ini akan dipanjangkan untuk tindakan jabatan Kerajaan berkaitan. Unit Sains Teknologi dan ICT akan membuat pemantauan terhadap kemajuan tindakan yang diambil oleh jabatan berkenaan.

## **4. *Pengumuman Penting***

- a) Pengumuman-pengumuman penting mengenai pelaksanaan laman web jabatan-jabatan Kerajaan akan dikeluarkan melalui laman web rasmi Kerajaan Negeri dari masa ke masa. Jabatan-jabatan diminta untuk melawat laman web rasmi Kerajaan Negeri untuk mengikuti perkembangan-perkembangan terkini.

## **5. *Aktiviti Jabatan / Agensi***

- a) Aktiviti setiap jabatan / agensi mestilah dimaklumkan kepada Unit Sains Teknologi dan ICT dengan menggunakan borang makluman aktiviti jabatan yang dilampirkan. Aktiviti-aktiviti tersebut akan di'upload'kan ke dalam Laman Web Rasmi Kerajaan Negeri untuk makluman orang ramai.

## **6. *Khidmat Nasihat Perundingan***

- a) Agensi yang memerlukan khidmat nasihat dan perundingan mengenai pembangunan dan penyenggaraan laman web bolehlah menghubungi Unit Sains Teknologi dan ICT.