

Title : Analisis Laman Web Jabatan Kerajaan
Author(s) : School of Social Science USM Student
Institution : School of Social Sciences, Universiti Sains Malaysia
Category : Article
Topic : Web Analysis, Government
Publisher :

PENGENALAN

Teknologi maklumat kini semakin canggih dan meluas dalam penggunaannya. Terdapat pelbagai maklumat dan pengetahuan yang dapat diperolehi hanya klik dan pilih yang hendak dilayari semuanya boleh didapati di internet. Begitu juga dengan badan-badan kerajaan turut serta mengambil peluang menggunakan alatan canggih ini untuk memperkenalkan dan memberi perkhidmatan mereka kepada para pengguna dengan lebih cepat dan efisien.

Analisis yang kami jalankan ini berkaitan dengan laman web yang semakin memenuhi laman-laman web di internet, kami memilih untuk menganalisis laman web Jabatan Kerajaan sebagai pemetaan ontologi kepada laman web kerajaan ini. Beberapa laman web yang telah kami pilih sebagai pemetaan ontologi seperti laman web Majlis Perbandaran Pulau Pinang, Kementerian Sumber Manusia, Jabatan Pendaftaran Negara, Jabatan Kerja Raya, Lembaga Hasil Dalam Negeri dan Jabatan Pertahanan Awam Malaysia.

Kami membuat pemetaan ontologi ini untuk mengetahui apakah yang terkandung dalam setiap konsep teras ini dan bagaimana konsep ini didefinisikan serta perspektif-perspektif berlainan tentang ontologi dalam setiap laman web kerajaan yang telah kami pilih.

Dalam laman web jabatan kerajaan ini terdapat pelbagai misi, visi, objektif, maklumat organisasi, aktiviti-aktiviti yang dijalankan didalam jabatan ini serta elemen-elemen yang berkaitan dengan latarbelakang laman web serta unsur grafik yang berlainan dengan setiap laman web yang mempunyai simbol atau melambangkan jabatan tersebut.

LAMAN WEB MAJLIS PERBANDARAN PULAU PINANG (MPPP)

Laman web Majlis Perbandaran Pulau Pinang (MPPP) yang dilayari pada 1 Januari 2004 di alamat <http://www.mppp.gov.my> memaparkan pelbagai jenis maklumat dan informasi badan kerajaan berkenaan kepada para pengguna. Laman web ini menawarkan

perkhidmatan dalam talian yang memudahkan pengguna mendapatkan maklumat terkini dan pemberitahuan atau notis daripada Majlis. Terdapat laman tajuk utama yang terdapat dalam laman web ini iaitu;

- i) Perutusan Yang Dipertua,
- ii) Pengenalan Agensi,
- iii) Maklumat Utama,
- iv) Berita dan Pengumuman,
- v) Perkhidmatan Dalam Talian,
- vi) Hiperrangkai
- vii) Peta Laman Web.

Menu Utama

Pelayar laman web ini akan disajikan dengan Menu Utama yang terdapat dalam laman web ini yang memudahkan pelayar mendapatkan maklumat yang diinginkan dengan mudah tanpa perlu membuka halaman yang tidak berkenaan. Laman web ini juga memberi kemudahan kepada pengguna bukan Melayu untuk melayarinya dengan menyediakan kemudahan dwibahasa iaitu Bahasa Inggeris dan juga Bahasa Melayu. Ini dapat meningkatkan lagi jumlah pengguna yang melayari laman web ini.

Perutusan Daripada Yang Dipertua

Pada tajuk yang pertama adalah **Perutusan daripada Yang Dipertua** merangkap Pengerusi Majlis Perbandaran Pulau Pinang iaitu Tuan Haji Mahadi Bin Mohd. Ibrahim, KMN, AMN. Perutusan beliau adalah berkisar kepada harapan beliau dalam membangunkan Pulau Pinang melalui kerjasama daripada pelbagai peringkat masyarakat dengan bantuan ahli-ahli Majlis dan kakitangan kerajaan yang lain. Beliau juga berharap agar dengan adanya laman web ini akan menambahkan mutu kerja Majlis Perbandaran Pulau Pinang. Perutusan beliau menjadi permulaan kepada laman web ini.

Maklumat Organisasi

Selepas Perutusan daripada Yang Dipertua, di bawahnya pula terdapat halaman yang menyatakan tentang **Pengenalan Agensi** yang memaparkan pelbagai maklumat dan latarbelakang Majlis. Dalam Pengenalan Agensi ada dinyatakan mengenai sejarah Negeri Pulau Pinang, sejarah penubuhan MPPP serta mengenai ahli Majlis dan tempoh perkhidmatan mereka. Selain itu, halaman ini juga memaparkan senarai nama penuh ahli Majlis beserta carta organisasi, senarai pegawai kanan, undang-undang yang terdapat dalam Majlis serta moto Majlis iaitu Memimpin Sambil Berkhidmat.

Misi Penubuhan

Objektif penubuhan laman web ini adalah untuk mendekatkan diri penduduk Pulau Pinang dengan pemimpin dan pihak kerajaan supaya dapat membangunkan Pulau Pinang dengan berkesan dan teratur selaras dengan objektif penubuhan Majlis ini iaitu untuk mempertingkatkan mutu perkhidmatan, menyanggara dan memelihara alam sekitar dan ekologi, memastikan pembangunan yang rasional dan memberikan khidmat yang terbaik kepada pelanggan dan rakyat negeri Pulau Pinang khususnya. Dengan tertubuhnya laman web ini, pelanggan akan lebih mudah berhubung dan mendapatkan maklumat yang diingini.

Logo

Laman web ini juga turut memaparkan gambar-gambar yang mencerminkan negeri Pulau Pinang. **Logo atau jata Majlis** ini juga dilampirkan bersama beserta dengan maksud bagi setiap warna dan objek-objek yang terdapat di dalamnya. Logo atau jata ini dinyatakan dengan jelas kandungan dan maksud bagi setiap objek. Antaranya ialah perisai Malaysia, Moto Majlis iaitu Memimpin Sambil Berkhidmat, kalungan atau serban yang malambangkan perisytiharan yang dikaitkan dengan kain lilitan kepala seperti yang dipakai oleh pegawai Melayu dan juga serban tradisi yang hujungnya terjurai keluar seperti kadang kala dipakai oleh orang-orang Melayu dan India di Pulau Pinang.

Pokok pinang pula ada kaitan dengan tradisi dan kerja tangan orang tempatan, Barry Wavy dan ikan lumba-lumba yang melambangkan status Pulau Pinang sebagai sebuah pulau dan penggantungan ekonominya khususnya kepada laut dan puncak kehijauan yang melambangkan lima rukun Islam yang menjadi agama rasmi Malaysia. Dengan adanya penjelasan yang terperinci ini akan memudahkan pemahaman pelanggan disertakan pula dengan perincian yang nyata dan tersusun.

Fungsi Organisasi

Selain itu juga, dalam bahagian ini turut dinyatakan mengenai **fungsi** Majlis iaitu;

- i) memberi perkhidmatan perbandaran,
- ii) menyedia dan menyenggarakan kemudahan-kemudahan awam,
- iii) menyediakan kemudahan-kemudahan masyarakat,
- iv) menyediakan infrastruktur dan mengawal sistem lalu lintas,
- v) menggerakkan penduduk ke arah kecemerlangan,
- vi) menyediakan kemudahan kesihatan awam yang baik dan merancang serta menggalakkan pembangunan kawasan Perbandaran yang sesuai dengan undang-undang dan dasar-dasar pembangunan Negeri dan Negara.

Apabila pengguna melayari laman ini, mereka akan mengetahui latarbelakang Majlis dan memberi pengetahuan kepada mereka tentang tugas dan tanggungjawab ahli Majlis.

Maklumat Utama

Tajuk yang ketiga di bawah Pengenalan Agensi adalah **Maklumat Utama** yang menyediakan maklumat mengenai Jabatan-jabatan yang terdapat dalam MPPP iaitu sebanyak sepuluh bahagian termasuklah Bahagian Sekretariat, Bahagian Kewangan, Bahagian Kesihatan Awam, Bahagian Bangunan, Bahagian Kejuruteraan, Bahagian Perkhidmatan Perbandaran, Bahagian Perancangan Bandar dan Pembangunan, Bahagian Penilaian, Bahagian Pelesenan dan Bahagian Undang-undang. Turut dinyatakan dalam halaman ini

ialah program dan aktiviti yang dianjurkan oleh MPPP yang meliputi segala aktiviti yang bakal dilaksanakan sepanjang tahun 2004, perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan, perangkaan yang disediakan sejak tahun 1986 hingga tahun 2002 serta tender dan sebutharga.

Laman web ini juga memaparkan *projek yang telah dilaksanakan* oleh Majlis seperti Arena Sukan Antarabangsa Pulau Pinang (PISA), Medan Pejalan Kaki Lebuh Campbell/Lebuh Buckingham, Projek Perumahan dan Perniagaan Bersepadu Untuk Golongan, Berpendapatan Rendah Dan Sederhana Rendah Jalan Sungai, Kompleks Pasar, Gerai Penjaja Dan Balai Rakyat Bayan Baru, Kompleks Sukan Balik Pulau, Bangunan Tempat Letak Kereta Bertingkat Di Lebuh Union, Pembinaan Autopont dan Kerja-kerja Lain Untuk Pembaikan Lalu Lintas Di Jalan Masjid Negeri, Kompleks Gerai Desa Mayang, Kompleks Gerai Taman Sri Genting, Skim Perumahan Kos Rendah Bagi Golongan Rakyat Termiskin Di Jalan Sungai, Tandas Contoh, Projek Pemuliharaan Dan Penaiktarafan Lebuh Acheh-Lebuh Armenian dan Taman Masyarakat Relau. Turut dimuatkan dalam halaman ini ialah pengiktirafan dan anugerah yang diperolehi serta kalendar peristiwa.

Arkib

Turut dimuatkan dalam halaman ini juga ialah **bahagian penerbitan** yang meliputi bahan-bahan penerbitan yang telah dikeluarkan oleh Majlis seperti risalah-risalah terkini dalam Bahasa Malaysia, Bahasa Inggeris, Cina dan Tamil, risalah mengenai “Investing In Penang’s Heritage” dan risalah mengenai program pembaharuan pemulihan Bandar (untuk bangunan-bangunan yang terlibat dengan pemansuhan Akta Kawalan Sewa) yang boleh didapati secara percuma dari Kaunter MPPP, Tingkat 3, KOMTAR, Pulau Pinang. Draf Rancangan Struktur (Pengubahan), Majlis Perbandaran Pulau Pinang Tahun 2000 juga dinyatakan tempat dan harga bagi setiap naskah yang dijual.

Selain itu, turut disediakan dalam bahagian penerbitan ialah Buku Panduan Mengenai Prosedur Jabatan Kerajaan Negeri Pulau Pinang- Majlis Perbandaran Pulau Pinang, Laporan

Tahunan Untuk Tahun 1996,1997,1998 dan Buletin MPPP. Turut dinyatakan bersama lampiran ini ialah kandungan dan tajuk utama buku berkenaan. Ini memudahkan lagi pengguna untuk terus mendapatkan naskah yang dikehendaki. Prosedur ISO juga dimuatkan dalam halaman ini yang menerangkan mengenai carta aliran untuk proses-proses utama Perkhidmatan Kawalan Pembangunan.

Berita dan Pengumuman

Seterusnya, laman web ini menyajikan kemudahan kepada pengguna dengan memaparkan Berita dan Pengumuman yang terkini daripada Majlis. Contoh berita yang dipaparkan adalah mengenai aktiviti MPPP, notis, maklumat am mengenai cukai taksiran dan jendela pelanggan. Dengan adanya laman Berita dan Pengumuman ini, pihak Majlis mengharapkan agar pelanggan dan rakyat negeri Pulau Pinang khususnya dapat mengetahui tentang aktiviti yang dijalankan dan sensitif terhadap persekitaran supaya segala perancangan kerajaan dapat dijalankan dengan berkesan.

Interaktif

Perkhidmatan Dalam Talian pula menawarkan khidmat pelanggan yang meliputi khidmat membuat aduan, perihal harta benda, saman Majlis (sistem tiket, sistem meter dan kompaun) dan menyemak aduan yang dibuat. Ia dapat memudahkan pelanggan mendapatkan bantuan secara 'on-line' dengan mengirimitkan 'e-mail' mengenai sebarang kemusykilan atau komen pelanggan dengan mudah dan berkesan. Pelanggan kini tidak lagi perlu membuat laporan, komen atau menyemak saman mereka di Pejabat Majlis kerana mereka hanya perlu melayari laman web ini dan mendapatkan maklumat yang diperlukan. Laman ini dapat membantu pelanggan mendapatkan khidmat yang lebih baik selain dapat membantu pihak Majlis meningkatkan mutu perkhidmatan mereka.

Bantuan

Di dalam laman **Bantuan** pula ada dinyatakan nombor telefon yang boleh dihubungi oleh pelanggan, nombor talian 'hotline' dan laman web yang boleh digunakan untuk membuat aduan. Terdapat beberapa nombor talian yang boleh dihubungi oleh pelanggan untuk mendapatkan pelbagai perkhidmatan yang ditawarkan oleh MPPP antaranya ialah Jabatan Kewangan, Jabatan Penilaian, Jabatan Pelesenan, Jabatan Kesihatan Awam, Jabatan Kejuruteraan, Jabatan Bangunan, Jabatan Perkhidmatan Perbandaran dan Jabatan Sekretariat (Bahagian Penguatkuasa). Ia memudahkan pelanggan berurusan terus dengan pegawai-pegawai yang bertugas mengikut jabatan yang tertentu.

Perkhidmatan Tambahan

Seterusnya adalah laman **Hiperrangkai** yang menyenaraikan alamat laman-laman web yang terdapat di Pulau Pinang. Antara alamat laman web yang tersenarai dalam Hiperrangkai adalah alamat laman web Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Malaysia (MAMPU), Jabatan-jabatan Negeri Pulau Pinang, Malaysia Services Link (MCSL) dan Idea-idea Pertandingan untuk Lebuhraya Pantai, Pulau Pinang. Tujuan penubuhan bahagian ini adalah bagi memberi kemudahan pengguna mendapatkan maklumat lain jabatan kerajaan yang terdapat di Pulau Pinang. Akhir sekali bahagian yang dapat memudahkan para pelayar laman web ini untuk mendapatkan maklumat dengan lebih mudah dan cepat ialah dengan membuka bahagian Peta Laman. Bahagian ini dapat memudahkan pengguna mencari maklumat yang dikehendaki kerana ia disediakan dalam bentuk peta yang senang untuk difahami.

Gambar

Ontologinya laman web ini adalah berkisar tentang Majlis Perbandaran Pulau Pinang (MPPP) yang meliputi pelbagai topik dan maklumat mengenai Majlis ini. Laman web yang telah dikemaskini pada 31 Disember 2003 ini memaparkan grafik yang bersesuaian dengan peranan badan kerajaan ini yang bersifat telus dan berprotokol dengan menjadikan Bangunan

KOMTAR sebagai penyeri halaman utama laman web ini. Namun begitu, ia kelihatan agak terlalu formal dan kurang menarik perhatian golongan muda untuk membuka laman web ini. Golongan sasaran juga akan terbatas sekiranya laman web Majlis ini tidak mempunyai corak dan warna yang lebih ceria dan menarik.

Keistimewaan Laman Web

Maklumat yang ingin disampaikan pula adalah yang terkini dan berita yang berguna kepada pelanggan sentiasa ditingkatkan dan dikemaskini supaya pengguna memperoleh maklumat yang terkini dan pihak Majlis juga akan mendapat maklum balas yang cepat daripada pelanggannya. Contohnya apabila pihak Majlis mengeluarkan notis atau pemberitahuan mengenai prosedur baru bagi mendapatkan 'Certificate of Fitness for Occupation (CF)' atau Sijil Kelayakan Menduduki kepada para kontraktor, arkitek dan mereka yang berkenaan, ia lebih mudah disampaikan melalui laman web Majlis. Cara ini juga secara tidak langsung dapat meningkatkan penggunaan Teknologi Maklumat (IT) di kalangan penduduk Malaysia.

Usaha kerajaan mempromosikan 'celik IT' harus dipandang serius oleh pelbagai pihak dan nampaknya ia telah menarik ramai golongan masyarakat untuk mendekatinya. Namun, masih ada banyak perkara yang boleh dilakukan oleh Majlis untuk meningkatkan mutu perkhidmatan mereka selaras dengan usaha kerajaan untuk mencapai pembangunan yang seimbang dan menyeluruh meliputi pelbagai lapisan masyarakat. Antaranya, laman web ini boleh diselitkan dengan lebih banyak gambar dan grafik-grafik yang menarik, disertakan juga dengan musik yang sesuai.

Kesimpulan

Keseluruhannya, laman web Majlis Perbandaran Pulau Pinang adalah baik dan teratur serta mudah difahami. Ia mempunyai segala ciri yang diperlukan dalam pembuatan sesebuah laman web. Informasi yang ingin disampaikan adalah jelas, teratur, kemas dan agak menarik.

Namun ia masih boleh diperbaiki dari masa ke semasa supaya selari dengan perkembangan IT masa kini

LAMAN WEB KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA

Laman web badan kerajaan yang seterusnya yang dilawati adalah laman web Kementerian Sumber Manusia. Laman web ini telah dilayari pada 1 Januari 2004 di alamat <http://www.mohr.gov.my> dengan memaparkan pelbagai informasi yang berguna kepada pelanggannya. Terdapat dua versi bahasa yang terdapat dalam laman web ini iaitu Bahasa Melayu dan Bahasa Inggeris sebagai kemudahan pengguna di pelbagai peringkat dan golongan. Sasaran pengguna yang dijangka oleh Kementerian ini adalah di pelbagai peringkat golongan termasuklah penduduk asing yang ingin mengetahui mengenai selok-belok perjalanan kementerian kerajaan ini.

Di awal laman web ini akan dipaparkan topik penting yang terdapat dalam laman web ini iaitu;

- i) Menu Utama,
- ii) Mengenai KSM,
- iii) Maklumat,
- iv) Ucapan.

Menu Utama

Dalam **Menu Utama** pula terdapat beberapa rangkaian topik yang akan dikemukakan kepada pelanggan. Antaranya ialah Soalan-soalan Lazim, Carian, Buku Tamu, Hubungi Kami, Links dan Electronic Labour Exchange (EXL) yang mengandungi Laman Web EXL, WEBMAIL, Sistem Penjodohan Pekerjaan (JCS) dan Pangkalan Data Pasaran Buruh (Laman Web).

Maklumat Organisasi

Dalam topik kedua pula mengandungi maklumat **Mengenai KSM**. Pada halaman ini dipaparkan mengenai wawasan, misi, piagam pelanggan dan Carta Organisasi Kementerian ini. Topik ketiga pula adalah mengenai Undang-undang Buruh/ Garis Panduan, Maklumat Pasaran Buruh dan Untuk Makluman Anda. Dalam bab yang seterusnya pula adalah Ucapan daripada Menteri dan Timbalan Menteri.

Dalam halaman Mengenai KSM, ada mengandungi **carta organisasi Kementerian Sumber Manusia** yang menyenaraikan peneraju kepada badan kerajaan ini. Peneraju utama KSM ialah Y.B Datuk Dr. Fong Chan Ong sebagai Menteri dan dibantu oleh Timbalan Menteri I iaitu Y.B Datuk Dr. Abdul Latiff Ahmad. Manakala jawatan Timbalan Menteri II pula masih kosong atas sebab-sebab yang tidak diketahui. Di bawah pentadbiran Menteri ini juga terdapat seorang Ketua Setiausaha iaitu Y.B Dato' Dr. Mohd. Yahya Bin Nordin yang menyelia unit Audit Dalaman dan Bahagian Undnag-undang.

Di bawah Ketua Setiausaha pula terdapat Timbalan Setiausaha Dasar dan Timbalan Setiausaha Pengurusan. Timbalan Setiausaha Dasar yang dipegang oleh Encik Shahrudin Haji Shafie menyelia Bahagian Teknologi Maklumat, Bahagian Dasar Sumber Manusia, Bahagia Dasar Perburuhan, Antarabangsa dan Atase Buruh di Geneva. Manakala Timbalan Setiausaha Pengurusan yang dijawab oleh Encik Selvaraj Arokiam menyelia Bahagian Pentadbiran, Kewangan, Pengurusan, Sumber Manusia, Tabung Pembangunan Kemahiran, dan Kawal Selia dan Penguatkuasaan.

Dalam carta organisasi juga dinyatakan jabatan-jabatan dan Badan Berkanun yang terdapat dalam KSM. Antara **jabatan** yang terdapat dalam organisasi ini ialah Jabatan Tenaga Kerja Semenanjung Malaysia, Jabatan Perhubungan Perusahaan, Jabatan Tenaga Manusia, Jabatan Hal Ehwal Kesatuan Sekerja, Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan, Majlis

Latihan Vokasional Kebangsaan, Mahkamah Perusahaan dan Jabatan Tenaga Kerja Sabah dan Jabatan Tenaga Kerja Sarawak.

Badan-badan Yang Terlibat

Badan Berkanun yang berada di bawah KSM pula adalah Pertubuhan Keselamatan Sosial, Pembangunan Sumber Manusia dan Institut Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan Negara. Penjelasan yang jelas ini akan dapat memudahkan pelanggan mendapatkan maklumat yang diinginkan dengan cepat dan mudah. Namun begitu, masih terdapat kekurangan dalam carta organisasi ini yang kelihatan agak berserabut dan tidak begitu terperinci. Carta yang dibuat juga menunjukkan pecahan yang tidak seragam antara bahagian.

Latarbelakang Kementerian

Latarbelakang Kementerian Sumber Manusia atau KSM ini dinyatakan dengan jelas dalam halaman Mengenai KSM. Di dalam halaman ini, dinyatakan dengan jelas mengenai wawasan KSM iaitu **‘menjadi peneraju dalam bidang pembangunan dan pengurusan sumber tenaga manusia bertaraf dunia’**. Ia juga umpama slogan bagi Kementerian Sumber Manusia dalam menjadikan kementeriannya sebagai badan kerajaan yang bukan sahaja mampu menarik golongan dan masyarakat Malaysia sahaja tetapi juga gah di persada antarabangsa.

Misi Organisasi

Kementerian juga meletakkan misi perjuangan mereka dalam halaman ini iaitu untuk **‘membangunkan sumber tenaga kerja yang kompetitif dalam persekitaran perindustrian yang harmoni dan keadilan sosial’**. Kementerian ini ingin melahirkan sumber tenaga buruh yang berkualiti kepada negara supaya ia mampu menjadi pesaing yang hebat di mata dunia. Dengan perkembangan teknologi yang semakin maju menyebabkan sektor perindustrian tumbuh dengan pesatnya di negara ini.

Akibat daripada perubahan masa menyebabkan misi kementerian ini juga telah berubah dari masa ke semasa. Jika pada akhir tahun 70an dan awal tahun 80an dahulu, sektor ekonomi negara banyak tertumpu kepada sektor pertanian, tetapi kini sumbangan pendapatan negara yang terbesar adalah daripada sektor perindustrian. Seajar dengan itu, misi KSM juga turut berubah. Ia lebih menekankan tentang membangunkan sumber tenaga kerja dalam sektor perindustrian tanpa mengabaikan persekitaran yang harmoni dan keadilan sosial kepada semua. Misi pelaksanaan dinyatakan dengan jelas kepada masyarakat agar segala urusan kerja yang dijalankan oleh kementerian dapat dilaksanakan dengan bersepadu oleh semua peringkat masyarakat.

Perkhidmatan

Seterusnya, dalam laman ini juga turut dimuatkan **Piagam Pelanggan** yang antara lain menyatakan ikrar dan janji para pegawai yang bertugas untuk;

- i) memastikan bahawa Dasar-dasar Sumber Tenaga Manusia yang digubal berkualiti dan praktikal untuk dilaksanakan;
- ii) memastikan hubungan dan kerjasama antara Jabatan-jabatan/Agensi di bawah Kementerian,
- iii) majikan dan pihak pekerja sentiasa kukuh dan harmoni;
- iv) memastikan perkhidmatan sokongan seperti keperluan perjawatan, kewangan dan kelengkapan peralatan pengurusan dan pentadbiran mencukupi, dalam keadaan boleh guna dan tersedia pada setiap masa untuk digunakan;
- v) memastikan pembangunan sistem aplikasi komputer yang lengkap dan terkini serta bantuan teknikal yang cekap;
- vi) mengadakan bahan-bahan rujukan perpustakaan yang lengkap dan terkini serta perkhidmatan mesra sepanjang masa;

- vii) menjamin penerbitan risalah-risalah mengenai sumber tenaga manusia sentiasa tepat, terkini dan mengikut jadual yang telah ditetapkan;
- viii) memastikan setiap pertanyaan dan aduan diambil tindakan dalam masa 24 jam selepas dilaporkan.

Dengan adanya Piagam Pelanggan yang nyata membolehkan pelanggan mengetahui hak mereka sebagai pengguna dan orang awam.

Informasi

Dalam bahagian ketiga pula menerangkan tentang pelbagai maklumat berkenaan *tenaga manusia*. Antara lain ia menerangkan tentang laporan pasaran buruh di Malaysia, berita terkini mengenai pasaran buruh di Malaysia dan persoalan-persoalan yang biasa ditanya oleh pelanggan terutamanya para pekerja dan majikan. Laporan Pasaran Buruh menerangkan tentang aliran pasaran buruh yang dipengaruhi oleh ekonomi global seperti ekonomi Amerika Syarikat.

Pada halaman ini juga diterangkan mengenai *permintaan guna tenaga*. Laporan mengenai permintaan guna tenaga diperolehi daripada jawatan kosong yang dilaporkan kepada Jabatan Tenaga Kerja (JTK), Kementerian Sumber Manusia (KSM), bilangan keahlian baru (pekerja) yang berdaftar dengan Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP) dan Laporan Penyiasatan Jangkaan Perniagaan bagi Syarikat Berhad Separuh Tahun Kedua 2002 (Business Expectation Survey of Limited Companies Second Half 2002 (BES) Jabatan Perangkaan Malaysia.

Di bawahnya juga terdapat laporan mengenai jumlah *kekosongan jawatan* mengikut negeri dan sektor, dan mengikut kategori pekerjaan. Turut dinyatakan dalam laporan ini ialah Keahlian Baru (Pekerja) Yang Berdaftar Dengan KWSP yang menunjukkan penurunan permintaan untuk tenaga kerja pada tahun 2002, dan Laporan Penyiasatan Jangkaan

Perniagaan bagi Syarikat Berhad Separuh Tahun Kedua 2002 (Business Expectation Survey of Limited Companies Second Half 2001 (BES).

Laporan Pasaran Buruh

Kementerian Sumber Manusia juga menyediakan laporan bagi penawaran guna tenaga berdasarkan bilangan pendaftar (pencari kerja) baru yang berdaftar dengan JTK, KSM. Selain itu, turut dinyatakan jumlah Pemberhentian Pekerja yang dilaporkan kepada KSM sehingga tahun 2002. Jumlah Pemberhentian Pekerja ini pula dipecahkan kepada Pemberhentian Pekerja Mengikut Sektor, Pemberhentian Pekerja Mengikut Kategori Pekerjaan, Pemberhentian Mengikut Jantina dan Sebab-Sebab Pemberhentian.

Turut dinyatakan dalam Laporan Pasaran Buruh dalam laman web KSM ini ialah mengenai Penempatan Semula Pekerja Tempatan yang Diberhentikan, Perhubungan Perusahaan, Langkah-langkah yang Diambil oleh Kementerian Sumber Manusia dalam Memantapkan Pasaran Buruh dan Menangani Masalah Pemberhentian Pekerja, dan Jangkaan Pekerjaan Tahun 2003. Antara langkah yang diambil oleh KSM dalam memantapkan pasaran buruh dan menangani masalah pemberhentian pekerja di Malaysia adalah dengan menyediakan sembilan skim bantuan melalui Pakej Ransangan Ekonomi yang diumumkan pada 17 Oktober 2001 kepada pekerja yang diberhentikan dan penganggur.

Pembangunan Sumber Manusia Berhad, Kementerian Sumber Manusia telah dipertanggungjawabkan untuk mengendalikan dua skim iaitu Skim Latihan Pekerja Yang Diberhentikan (SLPD II) dan Penganggur (Skim Latihan Graduan (SLG)) dengan peruntukkan RM 117 juta. Melalui kedua-dua skim ini, pekerja berupaya memperoleh kemahiran tambahan dan dapat meningkatkan keupayaan mereka bersaing untuk memasuki semula pasaran buruh. Selain itu, JTK di bawah KSM terus berusaha memastikan majikan yang terlibat dengan pemberhentian pekerja membayar semua faedah statutori kepada pekerja yang terlibat dalam pemberhentian pekerja mengikut masa yang telah ditetapkan.

Program dan Aktiviti

Pada tahun 2002, JTK telah mempertingkatkan penglibatannya dalam penjodohan pekerjaan dengan mengadakan sembilan Program Pesta Pekerjaan (Job Fair) berbanding tiga Program pada tahun sebelumnya. Lokasi program bagi tahun 2002 ialah Bangi, Gombak, Kuala Lumpur, Melaka, Shah Alam, Kuantan, Pulau Pinang, Ipoh dan Seremban. Dengan adanya laporan secara 'on-line' ini, pelanggan dapat melihat perkembangan terbaru yang berlaku dalam pasaran buruh negara.

Ekspektasi / Jangkaan

Selain itu, laman web Kementerian Sumber Manusia ini juga menyediakan jangkaan kadar pengangguran pada tahun 2003 yang dijangka kekal di bawah empat peratus. Kedudukan pasaran buruh bagi tahun 2003 pula bergantung kepada perkembangan ekonomi dunia semasa terutamanya impak peperangan Amerika-Iraq dan wabak SARS. Sementara itu, kementerian akan meneruskan usahanya untuk memantau keadaan pasaran buruh secara berterusan. Dengan jangkaan pasaran buruh yang dibuat oleh KSM ini, ia mampu membantu pelanggan merancang sektor pekerjaan yang ingin diceburi pada masa akan datang.

Berita Dan Pengumuman

Laman web ini juga menyediakan **berita-berita terkini** dalam pasaran buruh di Malaysia. Antara berita yang dipaparkan adalah mengenai Bursa Buruh Elektronik (ELX) yang merangkumi Sistem Penjodohan Pekerjaan (JCS) yang memudahkan pencarian pekerja dan pekerjaan. Selain itu juga turut dimuatkan dalam Terkini di KSM ialah e-Noss, Latihan Berunsurkan web untuk pekerja dan tawaran perlantikan pengesahan luaran (PPL).

Interaktif

Dalam halaman seterusnya pula, ia memaparkan tentang pelbagai *persoalan* yang sering dikemukakan oleh pelanggan yang terdiri daripada pekerja dan majikan. Antara soalan yang sering diajukan ialah; Adakah anda seorang pekerja yang dilindungi oleh Akta Kerja

1955?; Apakah Kontrak Perkhidmatan?; Apakah yang dimaksudkan dengan waktu kerja biasa?; Apakah yang dimaksudkan dengan 'kerja lebih masa'?; Berapakah kadar bayaran kepada pekerja yang bekerja lebih masa?; Bilakah gaji harus dibayar kepada pekerja-pekerja?; Apakah jenis pekerjaan yang mana wanita dilarang melakukannya di bawah Akta?; Berapakah kelayakan cuti sakit seseorang pekerja dalam setahun?; dan sebagainya.

Pelbagai persoalan yang dijawab memudahkan pekerja dan majikan mengetahui hak masing-masing. Ia bukan sahaja dapat membantu kerja seseorang malah memberi pengetahuan baru kepada bakal pekerja yang bakal menempuh alam pekerjaan. Selain itu, laman web KSM ini juga mengandungi maklumat tentang peristiwa yang berlaku di kementerian ini.

Arkib

Di halaman Links pula terdapat maklumat mengenai Malaysian Sivil Service Link, Pertubuhan Buruh Antarabangsa, Association of Southeast Asean Nations, Galeri foto KSM dan lagu korporat KSM. Maklumat-maklumat ini dapat membantu pelayar laman web Kementerian Sumber Manusia mengetahui dengan lebih lanjut operasi pertubuhan sumber manusia di luar negara.

Ontologi laman web Kementerian Sumber Manusia secara keseluruhannya merangkumi maklumat umum tentang perjalanan operasi, carta organisasi, fungsi, misi, wawasan, piagam pelanggan, berita dan soal jawab bersama kementerian. Juga disertakan kalendar kementerian yang merangkumi aktiviti-aktiviti kementerian seperti Hari Bertemu Pelanggan. Dengan adanya kemudahan laman web ini ia akan mempercepatkan lagi proses mendapatkan pekerjaan dan memberi maklumat kepada pelanggan yang melayari laman web ini.

Kesimpulan

Ontologi keseluruhan laman web ini meliputi segala maklumat yang diperlukan oleh pelanggan dan memberi perkhidmatan yang cepat dan tepat supaya kemudahan yang dicapai dapat membantu proses pembangunan dan seterusnya melahirkan sumber guna tenaga yang berkualiti sejajar dengan misi badan ini. Laman web ini juga memberi pengetahuan yang jelas tentang maklumat yang biasa menjadi kemusykilan pelanggan. Laman web ini juga memberi peluang kepada pelanggan menyatakan aduan dan persoalan mereka kepada pihak kementerian. Dengan ini, ia akan dapat menjalinkan hubungan yang baik antara pihak kementerian dengan pelanggan seterusnya dapat meningkatkan mutu kerja kementerian ini dan negara khususnya.

LAMAN WEB JABATAN PENDAFTARAN NEGARA

Laman web yang seterusnya ialah dari Jabatan Pendaftaran Negara yang beralamat di www.jpn.gov.my. Dalam jabatan ini banyak yang disediakan untuk maklumat para pengguna bagi memberi imformasi berkaitan dengan jabatannya. Jabatan ini adalah dibawah Kementerian Pendaftaran Negara Malaysia.

Terdapat pelbagai perkhidmatan dan maklumat yang disediakan seperti info Perkhidmatan, korporat, Projek Teknologi Maklumat (IT) jabatan Pendaftaran Negara, Tahukah Anda, Hiperangkai, Perutusan KPPN, Profil, Alamat Dan Email, Kod Etika dan Etika Pengguna. Imformasi sebegini disediakan bagi memudahkan para pelanggan mendapat maklumat yang berkaitan masalah yang dihadapi sekaligus sebagai medan memudahkan pengguna memberi cadangan serta komen kepada jabatan ini.

Visi Jabatan

Jabatan ini ditubuhkan untuk memberi khidmat kepada penduduk Malaysia mendapatkan profil diri sebagai rakyat Malaysia. Sehubungan dengan itu, di dalam ontologi-ontologi profil jabatan ini adalah seperti *visi jabatan* iaitu “ **Jabatan Pendaftaran Negara Malaysia Sebagai Sumber Rekod Kependudukan Negara Yang Sahih, Tepat dan unggul.**”

Misi Jabatan

Manakala *misi jabatan* ini pula ialah **Mendaftar, Menyelenggara, Menyimpan dan Mengeluarkan rekod pengenalan diri yang sah** bagi semua penduduk Negara serta memberi perkhidmatan yang cekap, tepat dan mesra pelanggan demi keselamatan dan kesejahteraan Negara. Jabatan Pendaftaran Negara adalah salah satu jabatan kerajaan yang mempunyai peranan penting dalam memastikan rakyat Malaysia mendapatkan hak mereka seperti yang disebut dalam objektif penubuhan Jabatan Pendaftaran Negara ini iaitu untuk mengumpul dan menyelenggara rekod-rekod kelahiran, kematian, anak angkat, kad pengenalan, perkahwinan, perceraian dan warganegara bagi semua penduduk Malaysia untuk memenuhi keperluan keselamatan dan pembangunan Negara.

Fungsi Jabatan

Ontologi seterusnya ialah *fungsi jabatan* seperti mengumpul, menyatupadu dan mendafta maklumat penting perseorangan, mengeluarkan sijil pendaftaran, menjaga rekod pendaftaran kekal dan menguatkuasakan akta, ordinan dan peraturan pendaftaran. Manakala aktiviti yang disediakan oleh jabatan ini untuk para pelanggan pula ialah kelahiran, kematian, dan anak angkat, kad pengenalan, kewarganegaraan, perkahwinan dan penceraian, siasatan dan penguatkuasaan serta peyelarasan, perundangan, latihan audit dalam latihan, perkhidmatan sistem maklumat, pentadbiran dan perkhidmatan dan kewangan dan pembangunan.

Piagam Pelanggan

Jabatan ini juga merangka beberapa *piagam pelanggan* bagi memastikan perkhidmatan mereka berjalan dengan lancar seperti Bahagian Kad Pengenalan bagi menyiapkan, menyelesaikan dan mengeluarkan kad pengenalan dalam masa yang ditetapkan. Selain itu, Bahagian Perkhidmatan Sistem Maklumat pula memberi khidmat nasihat dan menyediakan perkhidmatan lain yang tepat, cepat dan optimum dalam menyelesaikan masalah pelanggan. Bahagian Kewarganegaraan pula, memastikan pemrosesan permohonan kewarganegaraan yang lengkap dibuat dalam tempoh masa yang ditetapkan dan perintah pelucutan kewarganegaraan serta menyelesaikan gantian sijil kewarganegaraan.

Bahagian lain adalah Bahagian Perkahwinan dan Perceraian yang menyelesaikan, mendaftar dan mendamaikan pasangan dalam perkahwinan. Seterusnya Bahagian Siasatan Dan Penguatkuasaan pula menjalankan dakwaan, siasatan dan hadapkan ke mahkamah bagi berkaitan masalah yang dirujuk dengan Jabatan Pendaftaran Negara. Bahagian Kelahiran, Kematian Dan Anak Angkat pula memastikan semua permohonan pembetulan, kesilapan dalam sijil kelahiran, kematian diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan serta menyelenggarakan proses pengambilan anak angkat diselesaikan mengikut prosedur yang ditetapkan. Akhir sekali ialah, Bahagian Peyelarasan Perundangan Dan Audit Dalaman iaitu menawarkan jawatan-jawatan di dalam Jabatan Pendaftaran Negara serta mengaudit dan menyerahkan laporan tahunan audit tepat pada masanya kepada jabatan yang terlibat.

Jabatan ini juga dilindungi oleh undang-undang yang ditakbir oleh jabatan Pendaftaran Negara Ini sendiri seperti Akta Pendaftaran Kelahiran Dan Kematian (Akta 229), Akta Pendaftaran Pengangkatan 1952 (Akta 253) dan Akta Membaharui Undang-undang (Perkahwinan Dan Perceraian) 1976 (Akta 164) serta lain-lain akta lagi.

Profil Jabatan

Selain daripada ontologi yang diterangkan di atas, profil Jabatan Pendaftaran Negara ini juga memaparkan **carta organisasi** yang berbeza mengikut cawangan seperti ciri-ciri atau hieraki kedudukan mengikut jawatan yang dipegang berbeza diantara jabatan di cawangan dengan Jabatan Pendaftaran Negara. Disini saya akan memaparkan carta organisasi kedua-dua carta tersebut. Kedua-dua organisasi ini mempunyai ontologinya tersendiri. Dari segi kedudukan jawatan dan hieraknya membezakan organisasi antara cawangan dan jabatan lainya.

Organisasi cawangan Jabatan Pendaftaran diterajui oleh ketua pengarah dan diikuti oleh timbalan pengarah seterusnya adalah cawangan-cawangan lain bagi Jabatan Pendaftaran Negara diseluruh Malaysia seperti Jabatan Pendafran Negeri Johor, Kelantan, Kedah, Negeri Sembilan dan lain-lain negeri yang terdapat di Malaysia. Carta organisasi bagi Ibu Pejabat Jabatan yang diketui oleh Ketua Pengarah dibawahnya pula ialah Timbalan Ketua Pengarah dan Pengarah Bahagian. Seterusnya bahagian ini pula ditakbir oleh bahagian-bahagian tertentu.

Kemudahan Dwibahasa

Selain daripada profil, carta organisasi dan aktiviti yang diwujudkan didalam laman web ini, laman web ini juga boleh dilayari melalui dua versi bahasa iaitu Bahasa Melayu dan di dalam Bahasa Inggeris. Laman web Jabatan Pendaftaran Negara merupakan salah satu jabatan yang menyediakan pelbagai perkhidmatan yang canggih, mudah dan cepat bagi para pengguna di Malaysia seperti salah satu contoh ini ialah projek **ALIS** iaitu Sistem Perkongsian Maklumat Antara Agensi (ALIS) merupakan satu sistem maklumat yang berasaskan web yang boleh dicapai secara didalam talian (online). Contoh sistem yang diaplikasikan berasaskan web ialah capaian menggunakan nombor kad pengenalan dan

pangkalan data demografik dan biometrik daripada pangkalan data Jabatan Pendaftaran Negara.

Objektif ALIS

Objektif ALIS ini diwujudkan adakah untuk memberi kemudahan kepada agensi luar, menggalakan perkongsian maklumat antara agensi, memberikan maklumat yang standard berkaitan dengan indentiti individu serta lain-lain lagi.

Perkhidmatan

Manakala ontologi ALIS ini pula adalah menawarkan dua jenis perkhidmatan utama iaitu;

- i) capaian secara interaktif iaitu pertanyaan maklumat secara talian melalui aplikasi web dan
- ii) capaian secara kelompok iaitu pertanyaan maklumat secara dalam talian dengan menghantar fail yang mengandungi senarai kunci carian (nombor kad pengenalan) dan maklumat yang diminta akan dimuatkan di dalam fail seterusnya respon bergantung kepada jumlah maklumat yang diminta.

Maklumat

Ontologi maklumat yang disediakan pula ialah nombor kad pengenalan, nama, alamat, tarikh lahir, tarikh mati, taraf penduduk atau warganegara, foto dan minutiae.

Kod Etika

Bagi memantapkan lagi jabatan ini agar bertambah berkualiti jabatan ini juga mempunyai *kod-kod etika* yang diamalkan bagi memastikan jabatan berjalan dengan lancar dan memberi khidmat yang bermutu kepada para pelanggan. Ontologi kod etika Jabatan Pendaftaran Negara adalah seperti Profesionalisma, Bertindak Sebagai Satu Pasukan, Kecemerlangan Dan Keunggulan, Berhemah Dan Berwibawa dan Pembelajaran Berterusan.

Berita dan Pengumuman

Ontologi seterusnya berkaitan dengan laman web Jabatan Pendaftaran Negara ini ialah **buletin** yang dipaparkan dihadapan laman web ini yang menyenaraikan aktiviti-aktiviti atau berita-berita terkini mengenai Jabatan Pendaftaran Negara ini sepanjang tahun 2003 seperti pada tahun lepas JPN rangkul anugerah ICT Hardware Of The Year, dan aktiviti yang dijalankan adalah Hari Kualiti 2003, Kementerian Dalam Negeri, Sambutan Hari Raya dan sebagainya. Melalui buletin ini juga para pengguna dapat imformasi terkini berkaitan ralat imformasi dan sebarang masalah yang dihadapi berkaitan Jabatan Pendaftaran Negara.

Kesimpulan

Secara keseluruhannya laman web ini sungguh menarik kerana lengkap dengan latarbelakang yang indah serta unsur grafik yang canggih dengan tulisan yang bergerak-gerak serta warna biru yang lembut. Selain itu, maklumat yang dipaparkan juga lengkap dengan pelbagai kategori yang memudahkan pencarian didalam laman web ini.

LAMAN WEB JABATAN KERJA RAYA

Selain daripada laman web yang disenaraikan diatas, laman web yang seterusnya ialah laman web Jabatan Kerja Raya yang dilayari dialamat www.jkr.gov.my. Jabatan Kerja raya adalah merupakan agensi utama dibawah Kementerian Kerja Raya yang dipertanggungjawabkan bagi melaksanakan projek-projek kerajaan.

Logo Jabatan

Jabatan ini mempunyai **logo jabatan** tersendiri yang diwakili oleh tiga warna iaitu kuning, hitam dan kelabu. Setiap warna pula diwakili oleh maksud yang tersendiri seperti warna kuning melambangkan imej kepada impian dan objektif jabatan, manakala hitam pula melambangkan kekuatan dan kualiti jabatan dalam organisasi dalam implementasi projek dan

warna kelabu pula melambangkan perkhidmatan kemanusiaan. Logo ini boleh dilihat dibawah ini.

Biasanya, logo melambangkan bidang kerja yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan pembangunan tugas awam. Bermula dengan atas jalur hitam melambangkan kerja raya dan sekaligus melambangkan organisasi yang dinamik dalam melaksanakan tugas jabatan ini. garisan tebal simbol kepada jambatan kerja dan juga refleks kepada pembangunan kerja awam sebagai organisasi dalam bidang kerja kejuruteraan. Manakala garisan lurus diatas melambangkan kerja raya dan 14 jalur diatas symbol kepada bangunan kerja dan juga refleks kepada 14 buah negeri dalam Malaysia termasuk pusat penaung jabatan ini.

Objektif

Objektif jabatan ini ialah untuk menyediakan infrastruktur dan kemudahan awam khususnya jalan, bekalan air, bangunan, lapangan terbang, pelabuhan dan pengkalan data bagi memenuhi keperluan pembangunan Negara dengan sentiasa memberi penekanan kepada Jangka Masa Secepat Mungkin, Kos Ekonomi Yang Rendah dan Rupa Bentuk Dan Mutu Yang Baik.

Visi

Manakala **visi** Jabatan Kerja Raya pula ialah *“Jabatan Kerja Raya Malaysia menjadi satu organisasi yang baik bertaraf antarabangsa dalam pembangunan infrasruktur”*. Organisasi jabatan ini di ketui oleh Ketua Pengarah diikuti oleh Timbalan Pengarah 1 dan Timbalan Pengarah 11 dan masing-masing diikuti oleh bahagian-bahagian tertentu.

Fungsi

Fungsi jabatan ini dan tanggungjawabnya pula ialah dalam merancang, merekabentuk dan membina projek-projek pebangunan prasarana Negara. Denagan itu, JKR telah menyusun sektor-sektor awam dan disokong oleh sektor pakar untuk melaksanakan fungsi dan tanggungjawab kepada Negara.fungsi lain jabatan ini ialah dari segi pembinaan

rangkain jalanraya terancang, merekabentuk bangunan serta mengendalikan projek pembangunan, penyenggaraan sistem bekalan air, pembangunan lapangan terbang dan pelabuhan, menyelenggarakan dalam kejuruteraan elektrik, Kejuruteraan mekanikal dan kontrak dan ukur bahan.

Perkhidmatan

Selain itu, laman ini juga mempunyai laman **Direktori Telefon, Borang Pertanyaan dan Buku Pelawat** segala penggunaan yang berkaitan laman web ini boleh dilayari dalam dua versi bahasa iaitu Bahasa Melayu dan Bahasa Inggeris.

Malah laman web ini memaparkan pelbagai kemudahan untuk para pengguna yang melayari laman web ini. Terdapat enam menu utama yang dipaparkan yang mana masing-masing mempunyai intipati-intipati tersendiri hanya klik pada menu untuk mengetahui lebih lanjut apa yang hendak diketahui. Keenam-enam menu tersebut ialah ***Quick Access, Quick Login, Archive, Info JKR, Pertanyaan dan Lain-lain.***

Didalam ***Quick Access*** terdapat paparan seperti Laman Sumber Penilaian Tetap Kecekapan (PTK), Senarai Pembekal Sistem Kekuda Bumbung Keluli Cold, Kadar Harga Penyenggaraan Elektrik (JKH (E) 2001), Terma Rujukan Untuk Perkhidmatan Perunding Ukur Bahan, PANTAS- Panduan Telefon Staf Ibu Pejabat JKR KL, Cadangan/Aduan/Ulasan/kepada JKR Malaysia, Laman Web Peperiksaan Jabatan, JKR State's Homepages, West Malaysia Road Map, Arahan dan pekeliling KPKR, JKR's Tender Advertisment dan Forum JKR.

Quick Login pula, terdapat laman berbentuk RAKANnet, RAKAN, JKR E-mail/ Collaboration WebAccess, SKALA dan Maklumat kontrak. Manakala di dalam ***Archive*** pula terdapat News Archive dan Info JKR terdapat semua Webmaster JKR negeri serta didalam segmen pertanyaan pelanggan boleh memberi cadangan komen dan aduan masalah kepada pihak JKR. Selebihnya laman lain-lain boleh mengetahui berkaitan dengan laporan

keselamatan lebuhraya, analisis keselamatan jalan dan statistik serta tugas-tugas di kementerian.

Kesimpulan

Secara keseluruhannya, laman web ini banyak memberikan informasi yang berguna serta ianya sangat menarik serta padat dengan maklumat yang lengkap dari segi semua kategori. Dari depan laman web ini, terdapat berita sepanjang tahun 2003 yang dijalankan oleh jabatan ini. Ini dapat memberikan perkembangan yang berkaitan dengan jabatan kepada para pengguna yang melayari laman web Jabatan Kerja Raya. Selain itu, laman web ini juga menyediakan banyak kemudahan untuk berurusan dengan pihak mereka dengan mudah, cepat dan tepat.

LAMAN WEB RASMI LEMBAGA HASIL DALAM NEGERI MALAYSIA

Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN) adalah salah satu agensi utama yang bertanggungjawab untuk memungut hasil di bawah Kementerian Kewangan. Dalam laman web www.hasilnet.org.my, kita akan mengetahui permulaan kepada penubuhan agensi ini. Jabatan Hasil Dalam Negeri Malaysia telah diperbadankan pada 1hb Mac pada tahun 1996 dan dikenali sebagai Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia. Lembaga Hasil Dalam Negeri ditubuhkan di bawah Akta Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia 1995 untuk memperolehi lebih kuasa terutamanya dalam bidang kewangan dan pengurusan kakitangan bagi meningkatkan kualiti pentadbiran percukaian.

Akta

Laman web ini juga ada menyediakan maklumat berkaitan dengan akta iaitu agensi ini bertanggungjawab bagi keseluruhan pentadbiran cukai langsung di bawah Akta berikut:

- Akta Cukai Pendapatan 1967
- Akta Petroleum (cukai pendapatan) 1967

- Akta Cukai Keuntungan Harta Tanah 1976
- Akta Setem 1949
- Akta Cukai Aktiviti Perniagaan Luar Pesisir Labuan 1990

Maklumat

Dalam laman web ini ada menyediakan pelbagai program dan maklumat antaranya ialah berkenaan dengan e-Kalkulator kira anggaran cukai secara online, e-Pembayaran, e-Borang C, STS Sistem Taksir Sendiri, CATA 24th Technical Conference, Koleksi LAT LNDN, e- Pelawat, dan Borang. Pelbagai maklumat dapat diperolehi dalam laman web ini yang berkaitan dengan aktiviti dan program yang dilakukan.

Fungsi

Dalam laman web ini juga ada menyediakan beberapa fungsi penubuhan Lembaga ini iaitu untuk bertindak sebagai ejen Kerajaan dan memberi perkhidmatan dalam pentadbiran, pemungutan dan penguatkuasaan pembayaran cukai pendapatan, cukai pendapatan petroleum, cukai keuntungan harta tanah, duit harta pusaka, duit setem dan apa-apa cukai lain sebagaimana yang dipersetujui antara Kerajaan dengan Lembaga.

Fungsi Lembaga ini adalah untuk menasihati Kerajaan mengenai perkara-perkara berhubung dengan percukaian serta untuk turut serta di dalam atau di luar Malaysia berkenaan perkara-perkara percukaian. Ia juga melaksanakan fungsi lain yang diberikan kepada Lembaga oleh mana-mana undang-undang bertulis. Fungsi Lembaga yang terakhir adalah bertindak sebagai ejen pemungutan bagi mana-mana badan untuk mendapatkan pinjaman yang harus dibayar balik kepada badan ini di bawah mana-mana undang-undang bertulis.

Laman web ini juga menyediakan pengetahuan kepada pengguna mengenai kuasa lembaga antaranya ialah;

- i) sebagai pembuat kontrak

- ii) mempergunakan segala harta Lembaga termasuklah untuk mendapatkan pinjaman dan mendapatkan harta Lembaga
- iii) melibatkan diri dalam apa-apa kegiatan bagi menggalakkan pemahaman percukaian yang lebih baik
- iv) memberi nasihat atau bantuan teknikal kepada pihak-pihak percukaian negara lain
- v) mengenakan caj bagi perkhidmatan yang diberikan oleh Lembaga
- vi) memberi pinjaman kepada pekerja-pekerja Lembaga yang diluluskan oleh Lembaga
- vii) menyediakan kemudahan rekreasi dan menggalakkan kegiatan rekreasi dan kegiatan yang berfaedah untuk kebajikan pekerja Lembaga.
- viii) Menyediakan latihan untuk pekerja Lembaga dan memberi biasiswa atau selainnya membiayai latihan tersebut
- ix) Dan melakukan apa jua yang bersampingan dengan mana-mana kuasanya.

Visi

Ontologi laman web ini mengenai budaya korporatnya amat unit dan pastinya akan menarik perhatian mereka yang melayari laman web ini. Di bawah budaya korporat laman web ini ada menyatakan tentang wawasan bagi penubuhan agensi ini. Wawasannya adalah, LHDN dikenali sebagai pentadbir cukai yang terulung di rantau ini dan merupakan agensi Kerajaan yang terbaik di negara ini. Sistem pengurusan percukaian yang adil dan dihormati. Pengurusan LHDN sentiasa peka kepada kebajikan pekerjanya serta memberi peluang kemajuan kerjaya kepada setiap pekerja dan mengiktiraf kecemerlangan individu. Pegawai dan staf LHDN merupakan pekerja yang komited untuk mencapai kecemerlangan dalam menghasilkan kerja yang berkualiti dan memberi perkhidmatan yang cekap kepada pelanggan. Orang awam mempunyai keyakinan yang tinggi terhadap keadilan sistem percukaian negara.

Misi

Seterusnya laman web LHDN ini menyediakan misi kepada penubuhan LHDN iaitu LHDN adalah komited untuk memungut cukai yang sepatutnya dengan adil, cekap dan amanah, pada kos yang berpatutan dan dengan kualiti perkhidmatan yang cemerlang kepada pelanggan.

Misi ini boleh dicapai melalui pembangunan tenaga kerja yang mahir dan meningkatkan profesionalisme secara berterusan untuk menghadapi cabaran dan persekitaran yang sentiasa berubah. Memperkemas pentadbiran cukai serta mempermudah undang-undang percukaian. Memberi perkhidmatan yang mesra, adil dan tegas sepanjang masa. Memupuk kesedaran orang awam ke arah melahirkan pembayar cukai yang bertanggungjawab. Dan mempertingkatkan pematuhan cukai secara sukarela.

Objektif

Objektif Operasi pula adalah untuk memungut jumlah cukai yang sepatutnya tanpa menimbulkan bebanan yang tinggi kepada orang awam dengan kos yang minimum kepada Kerajaan. Objektifnya juga untuk melahirkan kepercayaan orang awam terhadap keadilan dan keunggulan sistem percukaian masa kini dan mendorong orang awam untuk tampil ke hadapan membayar cukai yang sepatutnya secara sukarela.

Manakala **Dasar Kualitinya**, kami adalah komited dalam memberi perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan kami secara profesional. Kami akan memastikan anggota kami berkhidmat ke arah kecemerlangan. Berasaskan kepada prinsip ini dan didukung oleh Ikrar Lembaga Hasil Dalam Negeri, kami akan menjadikan perkhidmatan berkualiti sebagai cara hidup kami.

Piagam Pelanggan

Dalam piagam pembayaran cukai pelanggan sebagai pembayar cukai boleh mendapatkan layanan yang adil dan saksama daripada Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN)

dalam segala urusan termasuk perkara-perkara penting seperti *penerimaan borang nyata* di mana LHDN akan mengeluarkan borang nyata pendapatan kepada pembayar cukai pada akhir bulan Februari pada setiap tahun. Manakala dalam *penerangan* LHDN akan memberikan penerangan untuk membantu pelanggan mematuhi undang-undang percukaian. Dalam *keadilan* pula, pelanggan akan diberi layanan yang adil di sisi undang-undang. Dalam Layanan Yang Baik, anda akan diberi layanan yang baik oleh pegawai dan staf LHDN pada setiap masa.

Perkhidmatan

Dalam agensi ini juga menjanjikan Perkhidmatan yang Berkualiti di mana sekiranya maklumat-maklumat yang diberikan oleh pelanggan adalah lengkap dan menepati peruntukan undang-undang, anda akan;

- i) menerima notis taksiran tidak lewat dari enam bulan selepas borang nyata pendapatan diterima.
- ii) Mendapat balik cukai pendapatan yang terlebih dibayar tidak lewat daripada tiga bulan selepas permohonan diterima.

Bagi membolehkan LHDN memberikan perkhidmatan yang sempurna, pelanggan bertanggungjawab untuk:

- i) memberitahu LHDN jika anda boleh dikenakan cukai pendapatan
- ii) memohon borang nyata pendapatan tidak lewat dari 14 April jika belum terima borang
- iii) mengisi dan mengembalikan borang nyata pendapatan dalam tempoh 30 hari dari tarikh yang ditetapkan dalam borang
- iv) melaporkan pendapatan anda yang sebenar
- v) memberi segala maklumat yang dikehendaki

vi) memberitahu LHDN sebarang pertukaran alamat dalam tempoh tiga bulan dari tarikh pertukaran dan membayar cukai pendapatan pada tarikh notis taksiran diserahkan.

Manakala dari segi kerahsiaan, segala maklumat peribadi dan kewangan yang anda berikan adalah sulit dan hanya digunakan bagi tujuan yang dibenarkan oleh undang-undang sahaja. Dan dari segi rayuan pula, anda berhak membuat rayuan terhadap taksiran cukai dalam tempoh 30 hari dari tempoh yang diserahkan.

Kesimpulan

Kekemasan struktur program dan maklumat yang disusun dalam laman web LHDN ini juga boleh menarik perhatian ramai. Dan ia memudahkan orang ramai untuk melayarinya dan mendapatkan maklumat yang diinginkan dalam laman web ini. Ia adalah mengikut item-item yang utama dan sub-item mudah diperolehi kerana ia dimuatkan di dalam item-item utama tadi.

Arah tuju yang ditunjukkan untuk mereka yang melayari laman web ini untuk mendapatkan maklumat dan mencari program yang diinginkan amat mudah diikuti kerana segala panduan ada ditunjukkan. Pengguna hanya perlu mematuhi dan mengikuti segala arahan yang telah diberikan untuk sampai kepada maklumat dan tajuk-tajuk yang ingin diperolehi.

Penggunaan kreativiti yang sistematik dan keserasian warna juga dapat memberikan lebih tarikan kepada mereka yang ingin melayari laman web ini. Ianya boleh mengelakkan pengguna dari merasa bosan dan jemu untuk terus mendapatkan maklumat didalamnya.

JABATAN PERTAHANAN AWAM

Dalam laman web www.pertahanan.gov.my, iaitu Jabatan Pertahanan Awam apabila melayarinya kita akan memperolehi pelbagai maklumat yang telah disediakan untuk pengetahuan semua pelanggan. Dalam laman web ini ada menerangkan tentang apa itu

pertahanan awam, sejarah, visi, misi, objektif, strategi, fungsi, nilai dan teras, serta motto kepada penubuhan Jabatan Pertahanan Awam ini.

Ontologi kepada Pertahanan Awam bermaksud Akta Pertahanan Awam 1951 (Akta 221) terbahagi kepada dua keadaan iaitu: semasa peperangan yang bermaksud apa-apa langkah yang tidak melibatkan penggunaan senjata untuk menghadapi serangan musuh samaada sebelum, semasa atau selepas serangan musuh.

Manakala keadaan kedua iaitu semasa aman bermaksud apa-apa langkah yang di ambil bagi melindungi nyawa dan harta benda samaada langkah itu di ambil sebelum, semasa atau selepas sesuatu bencana menimpa. Pertahanan Awam ini berfungsi semasa keadaan aman, peperangan dan masa bencana dengan mengambil apa-apa jua langkah bagi menyelamatkan, melindungi dan mengurangkan kehilangan nyawa serta kerosakan ke atas harta benda penduduk awam.

Sejarah Penubuhan

Ontologi sejarah bagi Jabatan Pertahanan Awam, mereka yang melawati laman web www.pertahanan.gov.my akan dapat mengetahui sejarah pertahanan ini iaitu bermula pada tahun 1938 sehingga tahun 2000. Di mana telah banyak berlakunya perubahan, penubuhan serta peristiwa-peristiwa yang berkaitan dengan Jabatan Pertahanan Awam ini. Sejarah Pertahanan Awam ini dapat menyuntik semangat kebangsaan dalam jiwa mereka yang dapat menghayati apa yang terkandung di dalam laman web ini. Sejarah yang cuba diselitkan dalam laman web ini memuatkan tahun-tahun penting yang mana pada tahun-tahun ini berlakunya peristiwa-peristiwa bersejarah

Visi dan Misi

Visi bagi Jabatan Pertahanan ini adalah untuk menjadikan program Pertahanan Awam suatu agenda negara bagi keselamatan rakyat. Misinya pula menyebar dan mendidik rakyat

mengenai langkah-langkah keselamatan diri sepanjang masa bagi menghadapi sebarang kemungkinan bencana.

Objektif

Manakala objektifnya adalah untuk mengadakan langkah-langkah Pertahanan Awam dan perkhidmatan bantuan kecemasan bagi mengurangkan kehilangan jiwa dan kerosakkan harta benda yang disebabkan oleh bencana atau akibat tindakan musuh demi mewujudkan keselamatan yang menjamin kesejahteraan untuk pembangunan negara yang berterusan.

Strategi penubuhannya adalah untuk menubuhkan Angkatan Pertahanan Awam yang mahir, cekap dan berdisiplin serta dilengkapi dengan peralatan moden yang sesuai untuk menghadapi sebarang kemungkinan bencana. Dan juga untuk melatih dan mendidik orang ramai mengenai program Pertahanan Awam itu sendiri dan tanggungjawab mereka terhadap program tersebut.

Fungsi

Dalam laman web ini juga ada memaparkan tentang fungsi Jabatan Pertahanan iaitu menggubal dasar-dasar yang sesuai mengenai Pertahanan awam, mengelola dan menyenggara Angkatan Pertahanan Awam melalui perkhidmatan sokongan dan logistik yang memadai, melatih dan mendidik orang ramai mengenai Pertahanan mengenainya supaya mereka dapat menerima dan memberi tindakbalas yang sewajarnya kepada program yang penting bagi keselamatan diri sendiri, menggubal dan menyusun jenis latihan yang sesuai bagi Angkatan Pertahanan Awam mengikut keadaan semasa, menyediakan khidmat bantuan kecemasan dan talian 991 di seluruh negara dan melakukan tugas-tugas menyelamatkan dan menyelia mangsa bencana dan kemalangan di seluruh negara.

Motto

Nilai dan teras bagi Jabatan ini adalah cekap dan tepat, berdisiplin dan bertanggungjawab, kerja berpasukan, dan berkhidmat dengan ikhlas. Mottonya adalah ***SENTIASA SIAP SEDIA.***

Apabila kita melayari laman web JPA ini, kita boleh mengetahui tentang maklumat Jabatan ini yang berkaitan seperti Pengenalan kepada JPA, Organisasi, Latihan dan Kursus, Perutusan, khidmat dan Aktiviti, Perundangan, Operasi Bencana, Hubungi Talian, Pangkat, Pakaian Seragam, Pemohonan Keanggotaan, Talian Kecemasan 991, Senarai Email JPA serta Galeri Foto.

Dalam bahagian pengenalan kita akan mengetahui tentang info-info JPA seperti pertukaran JUSA, tawaran kursus, kekosongan jawatan, kalendar aktiviti JPA, jadual, penilaian serta caruman KWSP. Semuanya disediakan dalam laman web www.pertahanan.gov.my di mana laman web ini mempunyai banyak keistimewaan dan maklumat kepada umum. Dalam bahagian pengenalan ini juga ada menyediakan maklumat-maklumat terkini sehingga tahun 2003 serta laman interaktif yang berkaitan dengan Jabatan Pertahanan Awam Malaysia.

Maklumat

Ontologi kepada pengenalan ini juga adalah seperti menyediakan maklumat tentang pekeliling perkhidmatan mengenai surat-surat pekeliling dari tahun 1999 hingga 2003. Kita juga akan dapat mengetahui tentang maklumat-maklumat seperti e-public service JPA, panduan perkhidmatan JPA, SISPEN, penerbitan, sudut kesihatan, senarai e-mel, telefon dan faks, dan maklumat tentang ingin berkhidmat dengan Perkhidmatan Awam. Ia juga menyediakan laman kerjaan, pendidikan, berita, sukan, dan carian internet.

Berita dan Pengumuman

Struktur organisasinya pula, menunjukkan kemantapan laman web ini dalam mempamerkan kemantapan organisasi JPA. Juga buletin yang berkaitan dengan perutusan Y.A.S DATO' Shafiee Bin Hj. Abu Bakar Ketua Pengarah Pertahanan Awam Malaysia. Ontologi latihan dan kursus pula adalah berkaitan dengan maklumat-maklumat kursus untuk anggota, kursus pusat latihan dan kursus untuk orang Awam dan organisasi. Kursus dalam perkhidmatan merangkumi latihan peringkat asas, latihan peringkat pertengahan, dan latihan peringkat lanjutan. Manakala di bawah kursus khas pula ada mengemukakan tentang aktiviti-aktiviti yang akan dijalankan. Manakala dalam permohonan keanggotaan Angkatan Pertahanan Awam Malaysia, merangkumi syarat, latihan, kemudahan serta borang permohonan.

Manakala ontologi khidmat dan aktiviti merangkumi maklumat tentang dasar dan kuasa yang ditetapkan yang mana megandungi akta-akta serta dasar-dasar JPA. Ia juga menangani berbagai-bagai jenis bencana antaranya ialah banjir-banjir kilat, ribut tropika, kemarau, kebakaran hutan, jerebu, wabak penyakit dan juga kemalangan kapal terbang. Aktiviti yang dijalankan juga adalah seperti pengurusan angkatan latihan, angkatan eksesai/ latihan bersama, kadet pertahanan awam, latihan orang awam, talian kecemasan 991, operasi bencana, khidmat kemanusiaan, dan pembangunan projek dan kelengkapan.

Bagi mereka yang ingin mengetahui lebih lanjut dan mendalam tentang kerjaya sebagai seorang Anggota Pertahanan Awam Malaysia, laman web ini juga boleh menarik minat mereka yang berkenaan kerana ia ada menyediakan red dan pangkat pegawai dan anggota Pertahanan Awam Malaysia. Di dalamnya kita akan mengetahui lambang-lambang penghormatan yang diberikan mengikut pangkat yang mereka perolehi. Laman web ini boleh menyuntik semangat perjuangan yang jitu dikalangan individu hari ini dengan adanya segala maklumat dalam laman web ini.

Gambar

Laman web Jabatan Pertahanan Awam juga mempunyai keistimewaan yang tersendiri yang mana ia boleh memberikan kelainan kepada cita rasa mereka yang melayarinya. Foto-foto yang dimuatkan dalam setiap tajuk dan informasi dapat memberikan gambaran dan minat kepada orang ramai untuk terus menggunakan laman web ini. Terdapat pelbagai foto yang berkaitan dengan aktiviti JPA dan kesesuaian foto yang digunakan dengan setiap maklumat adalah bertepatan.

Keserasian penggunaan warna-warna latar mencorakkan lagi laman web ini menyebabkan ia kelihatan unik dan padat dengan segala maklumat dan agenda dalam Jabatan Pertahanan Malaysia ini. Laman web ini juga banyak menerima maklum balas umum yang berkaitan dalam bidangnya dan juga berita-berita mengenai aktiviti JPA dimuatkan dalam laman web ini.

ANALISIS ARTIKEL

	Laman Web MPPP	Laman Web JKR	Laman Web KSM
Apa (tajuk atau tema)	Pulangan balik remisi cukai taksiran bagi tempoh 1/07/03 sehingga 31/12/03.	i-supervision dalam pembukaan tender.	Jangan buang pekerja.
Siapa (pihak yang terlibat)	Pemilik bangunan yang berada di bawah penyeliaan pihak MPPP.	Wakil-wakil kontraktor yang hadir.	Para Majikan di seluruh Malaysia dan firma-firma tempatan.
Mengapa (faktor-faktor yang dianalisis)	Ia adalah bagi bangunan yang telah kosong untuk tidak kurang daripada satu bulan bagi tempoh setengah tahun kedua 2003. Memberi pulangan balik kepada pemilik yang tidak lagi mendiami premis tersebut. tetapi telah membayar cukai taksiran bagi tempoh yang tersebut.	Satu perkembangan baru yang dicapai oleh JKR dalam penggunaan teknologi ICT. Memudahkan pemprosesan tender dan menjimatkan masa. Denagn cara ini juga, keputusan dapat dibuat dengan lebih telus dan dapat mengurangkan amalan rasuah.	Memastikan majikan tidak membuang pekerja dengan sewenang-wenangnya. Mencari alternatif lain akibat kejatuhan ekonomi yang berpunca daripada pencerobohan di Iraq dan wabak SARS. Warga kurang upaya juga perlu diserap dalam pasaran pekerjaan.
Mana (geografi, skop atau aspek)?	Bangunan yang berada di bawah MPPP.	Projek Lapangan Terbang Tioman yang berada di Bilik Gerakan Blok A.	Di Petaling Jaya di antara sektor-sektor yang terlibat.
Konteks Masa (peringkat utama yang dikenalpasti).	1/07/03 sehingga 31/12/03	1 Oktober 2003	Sepanjang tempoh kelembapan ekonomi.

Elemen Tambahhan (tarikh artikel dikeluarkan)	1 Januari 2004	15 November 2003	5 April 2003
--	----------------	------------------	--------------

KESIMPULAN

Setiap laman web ada ontologinya yang tersendiri dan setiap ontologi membezakan setiap laman web Jabatan Kerajaan yang kami layari. Ontologi laman web Malaysia seperti misi, visi, organisasi, matlamat serta objektif dan elemen-elemen yang terdapat di dalam laman web menunjukkan setiap laman web mempunyai fungsi dan penggunaan yang berbeza. Kreativiti di dalam setiap laman web menunjukkan kecanggihan dan kemantapan setiap Jabatan menggunakan kaedah alternatif seperti memperkenalkan perkhidmatan mereka melalui media elektronik untuk mempermudah penyaluran maklumat dan urusan secara terus melalui online kepada para pengguna.

Kesemua laman web yang dikaji mempunyai kesesuaian laman grafik mengikut fungsi dan peranan dalam menyampaikan setiap maklumat mengenai Jabatan Kerajaan ini. Penggunaan kombinasi warna untuk menyerlahkan kecanggihan setiap laman web mempengaruhi pengguna untuk mengunjungi laman web ini dan setiap laman web mempunyai keistimewaannya yang tersendiri. Ontologi untuk menu didalam setiap laman web Jabatan Kerajaan yang kami pilih mempunyai maklumat yang berbeza dan setiap maklumat akan memberi perkhidmatan serta pengetahuan secara terus kepada para pengguna.

Selain itu juga, terdapat imformasi yang berkaitan aktiviti yang dijalankan atau anugerah yang diperolehi oleh jabatan berkenaan menerusi buletin laman web jabatan itu serta ralat maklumat pada depan laman web sebagai pemberitahuan kepada para pengguna. Semua yang terdapat didalam setiap laman web ini memudahkan dan mempercepatkan setiap urusan jabatan dengan para pengguna.

BIBLIOGRAFI

1. <http://www.mppp.gov.my>
2. <http://www.hasilnet.org.my>
3. <http://www.jkr.gov.my>
4. <http://www.mohr.gov.my>
5. <http://www.jpn.gov.my>
6. <http://www.jpa.gov.my>