



MAJLIS BANDARAYA JOHOR BAHRU



POLISI

ETIKA PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL

MAJLIS BANDARAYA JOHOR BAHRU



UNIT INTEGRITI DAN PEMODENAN PENTADBIRAN

NO. SIRI: SPAR(P) - MBBJ - 07

Isi Kandungan

① Pengenalan

1.1	Tujuan	3
1.2	Objektif	3
1.3	Definisi	4
1.4	Singkatan	5
1.5	Punca Kuasa	5
1.6	Skop Pemakaian	5

② Tanggungjawab Pengurusan

2.1	Kawalan dan Kebenaran	6
2.2	Kandungan Hantaran (<i>Posts</i>)	6
2.3	Penggunaan Komen dan Maklum Balas	6

③ Mekanisme Pelaksanaan Polisi

3.1	Perkara Yang Dibenarkan (Do's)	6
3.2	Perkara Yang Dilarang (Dont's)	7
3.3	Keselamatan Siber dan Kerahsiaan	8
3.4	Implikasi Ketidakpatuhan	8

④ Tadbir Urus

4.1	Pengesahan dan Semakan	9
4.2	Kaedah Hebahan dan Pemantauan	9
4.3	Kawalan Versi dan Kronologi Penambahbaikan/ Pindaan	10
4.4	Carta Alir	11

	MAJLIS BANDARAYA JOHOR BAHRU	Edisi: 2
	POLISI ETIKA PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL MAJLIS BANDARAYA JOHOR BAHRU	No. Siri: SPAR(P)-MBJB-07

Diluluskan Oleh : Jawatankuasa Kewangan dan Perkara Am
Bil. 13/2026 Pada 23 Julai 2026

Tarikh Kuat Kuasa : 01 Ogos 2026

Pautan Rasmi : <https://www.mbjb.gov.my/sites/default/files/2023-04/POLISI%20ETIKA%20PENGGUNAAN%20MEDIA%20SOSIAL%20WARGA%20KERJA%20MBJB%202023.pdf>

1.0 PENGENALAN

1.1 Tujuan

Majlis Bandaraya Johor Bahru (MBJB) mengiktiraf bahawa media sosial merupakan medium komunikasi dan penyampaian maklumat yang penting, pantas, dan berkesan untuk berinteraksi dengan warga Johor Bahru serta pemegang taruh (*stakeholders*).

Polisi ini diwujudkan bagi memberi panduan dan menentukan etika perlakuan bagi memastikan penggunaan media sosial secara berhemah, bertanggungjawab, dan memelihara imej serta integriti MBJB.

1.2 Objektif

Objektif utama Polisi ini adalah:

- 1.2.1 Menyediakan garis panduan yang jelas dalam pengurusan dan pengisian media sosial rasmi MBJB.
- 1.2.2 Memastikan maklumat yang disampaikan kepada awam adalah tepat, sahih, dan terkini.
- 1.2.3 Memelihara nama baik, reputasi, dan kerahsiaan maklumat MBJB serta perkhidmatan awam secara keseluruhannya.
- 1.2.4 Mengelakkan penyalahgunaan media sosial yang boleh membawa kepada implikasi undang-undang atau tatatertib.

1.3 Definisi

Istilah dan singkatan yang digunakan dalam polisi ini adalah sebagaimana berikut:

Perkataan/ Istilah/ Singkatan	Definisi
Media sosial	Merujuk kepada kemudahan aplikasi komunikasi atau laman sesawang menggunakan capaian internet yang dicipta untuk membolehkan penyampaian / perkongsian maklumat yang muudah secara bebas dengan gabungan kandungan media yang terdiri daripada teks, gambar, video dan audio serta siaran langsung (live) di antara pengguna, penyelia kandungan dan mana-mana pihak lain secara atas talian. Penggunaan media sosial tidak terhad bagi penggunaan di komputer, telefon pintar tetapi merangkumi mana-mana peranti yang terdapat di pasaran dari semasa ke semasa. Media sosial yang terdiri daripada Facebook, X, Tiktok, Youtube, Blog, Google+, Instagram, Telegram, Whatsapp dan lain-lain.
Jabatan	Termasuklah mana-mana Kementerian dan Jabatan-jabatan Persekutuan yang lain.
Datuk Bandar	Pegerusi Lembaga Tatatertib yang akan memutuskan hukuman ke atas pelanggaran tatakelakuan warga kerja MBBJ.
Ketua Jabatan	Seseorang pegawai yang bertanggungjawab bagi sesuatu Jabatan dan termasuklah mana-mana pegawai yang diberi kuasa dengan sewajarnya secara bertulis oleh Datuk Bandar yang bertanggungjawab bagi Jabatan itu untuk bertindak bagi pihaknya.
Warga Kerja MBBJ	Seorang anggota perkhidmatan awam Pihak Berkuasa Tempatan yang dilantik oleh MBBJ secara tetap, sementara atau kontrak.
Pentadbir Web / Juruweb	Individu yang bertanggungjawab mengurus, menyelenggara dan mengemaskini kandungan atau teknikal sesebuah laman web.
Media Sosial MBBJ	Terdiri daripada media sosial yang diwujudkan untuk kegunaan rasmi MBBJ.
Aktiviti persundalan	Aktiviti persundalan (pelacuran) dalam media sosial merujuk kepada perbuatan menawar, mempromosikan, atau mencari pelanggan untuk khidmat seks menggunakan platform dalam talian. Kegiatan ini sering berselindung di sebalik akaun palsu atau komuniti 'gelap' (sering digelar fenomena <i>Dark Side</i>) bagi mengaburi pihak berkuasa.

1.4 Singkatan

Singkatan	Panggilan Penuh
MBJB	Majlis Bandaraya Johor Bahru
UIPP	Unit Integriti dan Pemodenan Pentadbiran
LTT	Lembaga Tatatertib
DB	Datuk Bandar
SU	Setiausaha
TSU	Timbalan Setiausaha
KJ	Ketua Jabatan
KB	Ketua Bahagian

1.5 Punca Kuasa

- 1.5.1 [Akta 171 \(Akta Kerajaan Tempatan\) 1976](#) ;
- 1.5.2 Akta Komunikasi dan Multimedia 1998 [Akta 588];
- 1.5.3 Kanun Keseksaan [Akta 574] Seksyen 327A & Seksyen 327B;
- 1.5.4 Arahan Keselamatan (Akta Rahsia Rasmi 1972);
- 1.5.5 [Kaedah-Kaedah Lembaga Tatatertib Perkhidmatan \(Majlis Bandaraya Johor Bahru\) 2023](#) [J.P.U. 6 2189/2023];
- 1.5.6 [Kaedah-Kaedah Pegawai Pihak Berkuasa Tempatan \(Kelakuan dan Tatatertib\) \(Majlis Bandaraya Johor Bahru\) 2023](#) [J. P.U. 7 2189/2023];
- 1.5.7 Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 1 Tahun 2024 (Dasar Penggunaan Media Sosial Dalam Perkhidmatan Awam)\
- 1.5.8 [Senarai Indikator SPB-PBT | Portal Rasmi Jabatan Kerajaan Tempatan](#)

1.6 Skop Pemakaian

Polisi ini terpakai kepada:

- 1.6.1 Semua akaun media sosial rasmi MBJB, Jabatan, Bahagian, dan Unit di bawah MBJB.
- 1.6.2 Semua warga kerja MBJB (termasuk pegawai tetap, kontrak, sementara, dan pekerja sambilan) sama ada semasa mengendalikan akaun rasmi atau akaun peribadi.
- 1.6.3 Platform media sosial seperti Facebook, Instagram, X (Twitter), TikTok, YouTube, Threads, aplikasi pemesejan (WhatsApp Channel/Group, Telegram), dan mana-mana platform media sosial baharu.

2.0 TANGGUNGJAWAB PENGURUSAN

2.1 Kawalan dan Kebenaran

Hanya pegawai atau pentadbir (*administrator*) yang dilantik secara rasmi oleh pengurusan tertinggi adalah **Unit Korporat dan Perhubungan Awam / Unit Teknologi Maklumat MBBJ** dibenarkan memuat naik kandungan, membalas komen, atau mengurus akaun rasmi MBBJ.

2.2 Kandungan Hantaran (*Posts*)

2.2.1 Kandungan hendaklah berfokus kepada perkhidmatan, maklum balas awam, pengumuman program, kempen kesedaran, dan maklumat pembangunan di bawah kawasan pentadbiran MBBJ.

2.2.2 Menggunakan bahasa yang sopan, rasmi, serta tatabahasa yang betul.

2.3 Penggunaan Komen dan Maklum Balas

2.3.1 Respons kepada pertanyaan atau aduan awam hendaklah diberikan secara profesional, berhemah, dan berasaskan fakta.

2.3.2 Sebarang aduan rasmi hendaklah disalurkan ke sistem aduan rasmi MBBJ (seperti SISPA / Aplikasi MBBJ).

2.3.3 Pentadbir berhak memadam, menyekat (*block*), atau menyembunyikan komen yang mengandungi unsur fitnah, bahasa kesat, perkauman, politik kepartian, atau ancaman keselamatan.

3.0 MEKANISME PELAKSANAAN POLISI

Sebagai penjawat awam di bawah MBBJ, warga kerja hendaklah mematuhi perkara-perkara berikut dalam penggunaan akaun peribadi:

3.1 Perkara Yang Dibenarkan (*Do's*)

3.1.1 Menyebar luas (*share*) hantaran rasmi daripada akaun rasmi MBBJ untuk menyokong penyampaian maklumat kerajaan.

3.1.2 Menggunakan media sosial untuk tujuan pembelajaran, jaringan profesional, dan aktiviti kemasyarakatan yang positif.

3.1.3 Memastikan profil peribadi menyatakan bahawa pandangan yang dikemukakan adalah atas kapasiti peribadi (sekiranya akaun peribadi tersebut mendedahkan identiti perkhidmatan).

3.2 Perkara Yang Dilarang (Don'ts)

- 3.2.1 **Membocorkan Maklumat Terperingkat:** Dilarang sama sekali memuat naik gambar, dokumen, atau maklumat rasmi/sulit MBBJ yang belum diluluskan untuk siaran awam (termasuk gambar ruang kerja terperingkat atau dokumen mesyuarat internal).
- 3.2.2 **Menjejas Imej Organisasi:** Dilarang mengeluarkan kenyataan atau kandungan yang mengkritik dasar MBBJ, memperlekehkan pimpinan/rakan kerja, atau menjatuhkan imej perkhidmatan awam.
- 3.2.3 **Pandangan Politik Kepartian:** Warga kerja dilarang menggunakan platform peribadi untuk mengkritik atau mempromosikan sebarang dasar politik kepartian secara ekstrem yang melanggar pekeliling tata tertib penjawat awam.
- 3.2.4 **Isu Sensitif (3R - Race, Religion, Royalty):** Dilarang memuat naik, mengulas, atau berkongsi kandungan yang menyentuh isu perkauman, keagamaan, dan institusi diraja yang boleh menimbulkan ketegangan awam.
- 3.2.5 **Berwaspada dengan Hak Cipta/ Harta Intelekt:** Dilarang menggunakan logo, jenama, atau tanda dagangan (trademarks) atau bahan milik pihak ketiga atau organisasi luar yang dilindungi hak cipta tanpa mendapatkan kebenaran atau lesen yang sah daripada pemilik asal (seperti muzik, grafik, atau klip video komersial dalam hantaran media sosial MBBJ tanpa kebenaran rasmi, bagi mengelakkan tanggapan bahawa MBBJ menyokong (*endorse*) produk atau perkhidmatan tersebut. Penggunaan logo MBBJ hanya dibenarkan kepada laman media sosial, blog atau saluran rasmi milik MBBJ serta acara atau maklumat rasmi MBBJ sahaja.
- 3.2.6 **Penggunaan Waktu Kerja:** Dilarang menggunakan media sosial peribadi semasa waktu pejabat sehingga mengganggu produktiviti dan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan.
- 3.2.7 Warga kerja MBBJ **DILARANG KERAS** melayari, memuat naik, memuat turun, menyimpan, bersiaran langsung (*live*), atau berkongsi (*share*) maklumat, gambar, video, atau bahan-bahan yang mengandungi elemen berikut:
- 3.2.7.1 **Maklumat Sulit & Terperingkat:** Sebarang maklumat yang dikategorikan sebagai Rahsia Rasmi, Sulit, atau Terhad di bawah **Akta Rahsia Rasmi 1972**, termasuk tetapi tidak terhad kepada dokumen mesyuarat, minit mesyuarat, pelan pembangunan dalaman, data peribadi pelanggan, atau dokumen kewangan MBBJ yang belum disahkan untuk siaran awam.

- 3.2.7.2 **Bahan Berunsur Fitnah & Hasutan:** Sebarang kenyataan, gambar, atau video yang bersifat fitnah, palsu, mengelirukan, atau mempunyai unsur hasutan yang boleh menimbulkan kebencian, ketegangan, atau kekeliruan dalam kalangan masyarakat terhadap MBBJ atau mana-mana pihak.
- 3.2.7.3 **Bahan Lucah & Tidak Sopan:** Sebarang bahan yang bersifat lucu, sumbang, jelic, atau tidak sopan yang bercanggah dengan norma budaya masyarakat tempatan dan kod etika penjawat awam.
- 3.2.7.4 **Aktiviti Bersiaran Langsung (Live) di Ruang Kerja:** Bersiaran langsung (*live*) di media sosial semasa waktu pejabat atau di kawasan pejabat yang boleh mendedahkan maklumat terperingkat di latar belakang, mengganggu produktiviti kerja, atau melambangkan ketidakprofesionalan dalam memberikan perkhidmatan kepada pelanggan.

3.3 Keselamatan Siber dan Kerahsiaan

- 3.3.1 Pentadbir akaun rasmi hendaklah memastikan kata laluan (*password*) akaun diselenggara secara berkala dan mengaktifkan pengesahan dua faktor (*Two-Factor Authentication / 2FA*).
- 3.3.2 Dilarang memuat naik fail atau klik pada pautan (*link*) yang mencurigakan bagi mengelakkan akaun rasmi digodam (*hacked*).
- 3.3.3 Sekiranya berlaku insiden keselamatan atau akaun digodam, pentadbir hendaklah melaporkan dengan serta-merta kepada Jabatan Teknologi Maklumat MBBJ.

3.4 Implikasi Ketidakpatuhan

Mana-mana warga kerja MBBJ yang didapati melanggar polisi ini boleh dikenakan tindakan tatatertib mengikut:

- 3.4.1 [Kaedah-Kaedah Lembaga Tatatertib Perkhidmatan \(Majlis Bandaraya Johor Bahru\) 2023](#) serta pekeliling-pekeliling perkhidmatan yang berkaitan.
- 3.4.2 Pelanggaran yang melibatkan fitnah, hasutan, atau pencerobohan siber juga boleh tertakluk kepada tindakan undang-undang di bawah **Akta Komunikasi dan Multimedia 1998 [Akta 588]** atau **Kanun Keseksaan [Akta 574]**.

4.0 TADBIR URUS

4.1 Pengesahan dan Semakan

Polisi ini berkuat kuasa mulai **01 OGOS 2026** akan disemak semula sekurang-kurangnya **setahun (1) tahun sekali** atau mengikut keperluan perubahan perundangan semasa.

4.2 Kaedah Hebahan dan Pemantauan

MBJB akan melaksanakan mekanisme pemantauan yang berterusan serta hebahan yang meluas bagi memastikan setiap warga kerja sentiasa cakna mengenai tanggungjawab mereka dalam penggunaan media sosial.

Penyiaran/ Hebahan Polisi	(i) Pekeliling Dalaman & Portal Rasmi: Polisi akan diedarkan melalui pekeling dalam dan dimuat naik ke portal/intranet MBJB untuk rujukan mudah. (ii) Sesi Taklimat & Induksi: Penerangan mengenai polisi ini akan diserapkan ke dalam Program Transformasi Minda (PTM) kakitangan baharu serta sesi taklimat berkala di peringkat jabatan/bahagian. (iii) Bahan Infografik & Poster: Penghasilan infografik "Do's & Don'ts" yang ringkas dan menarik untuk dipaparkan di papan kenyataan pejabat, kumpulan WhatsApp rasmi, dan skrin digital di lobi MBJB. (iv) Peringatan Berkala (<i>Periodic Reminder</i>): Mengeluarkan peringatan melalui emel rasmi atau mesej jabatan setiap kali terdapat isu tular berkaitan media sosial yang relevan sebagai langkah peringatan proaktif.
Pemantauan dan Penambahbaikan Kualiti Berterusan (CQI)	(i) Audit Kandungan Digital: Pemantauan berkala terhadap akaun-akaun rasmi MBJB bagi memastikan setiap kandungan mematuhi garis panduan yang ditetapkan. (ii) Pemantauan Aduan Awam: Menerima dan menapis aduan orang awam melalui saluran rasmi (SISPAA/Aplikasi MBJB) sekiranya terdapat dakwaan salah laku warga kerja di media sosial. (iii) Analisis Sentimen & Social Listening: Menggunakan kaedah pemantauan media sosial bagi mengesan sebarang hantaran yang boleh menjejaskan imej MBJB atau melibatkan pelanggaran kerahsiaan rasmi.

- (iv) **Laporan Suku Tahunan:** Melaksanakan Naziran Berjadual selepas 6 Bulan Polisi diedarkan dan menyediakan laporan ringkas mengenai tahap kepatuhan media sosial dalam kalangan warga kerja untuk dibentangkan kepada pengurusan tertinggi melalui Mesyuarat Jawatankuasa Tatakelola, MBBJ.

4.3 Kawalan versi dan Kronologi Penambahbaikan/ Pindaan

Polisi ini merupakan dokumen yang akan dikemas kini secara berkala bagi memastikan ia sentiasa relevan dengan perkembangan teknologi dan perundangan semasa. Sebarang pindaan hendaklah dirujuk kepada Unit Integriti dan Pemodenan Pentadbiran bagi tujuan rekod.

No Versi	Tarikh Diluluskan	Tarikh Kuat Kuasa	Pindaan
0	06.09.2022	01 Oktober 2022	Pembangunan Polisi Antirasuah, Integriti dan Governans.
1	09.04.2023	01 Januari 2023	Penambahbaikan kepada Polisi sedia ada.
2	23.07.2026	01 Ogos 2026	Hasil Bengkel Pindaan Dokumen SPAR pada 06-08 Mei 2026

4.4 Carta Alir

(i) CARTA ALIR PROSES PENGURUSAN KANDUNGAN MEDIA SOSIAL RASMI MBBJ

MULA

Penyediaan Kandungan oleh Jabatan Pelaksana
(Teks/ Grafik/ Video)

Semakan oleh Ketua Jabatan/ Ketua Bahagian
(Teks/ Grafik/ Video)

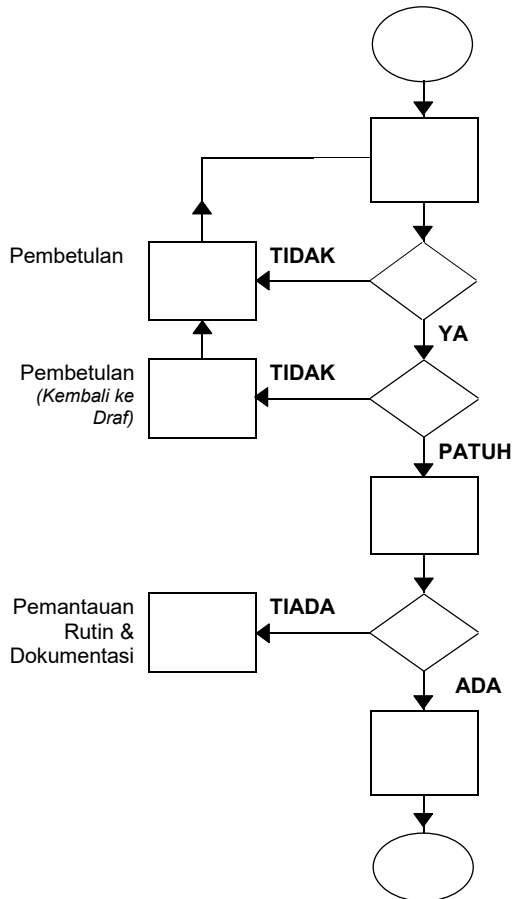
Semakan oleh Ketua Jabatan/ Ketua Bahagian
(Mematuhi Polisi & Tiada Isu Sensitif)

Muat naik ke Platform Rasmi MBBJ
(Oleh Pentadbir yang dilantik: Bahagian Korporat & Perhubungan Awam atau Jabatan Teknologi Maklumat)

Pemantauan Maklum Balas/ Komen
(Adakah Timbul Isu Tular/ Kritikan Berisiko Tinggi)

Aktifkan Standard Operating Procedure (SOP) Respons Pantas Krisis Media Sosial
(Pengurusan Krisis /Kenyataan Rasmi)

TAMAT



(ii) CARTA ALIR PEMANTAUAN & TINDAKAN TATATERTIB
(Akaun Peribadi Warga Kerja)

MULA

Laporan/ Aduan/ Kesan Ketidakpatuhan
 (Media Sosial Warga Kerja MJB)

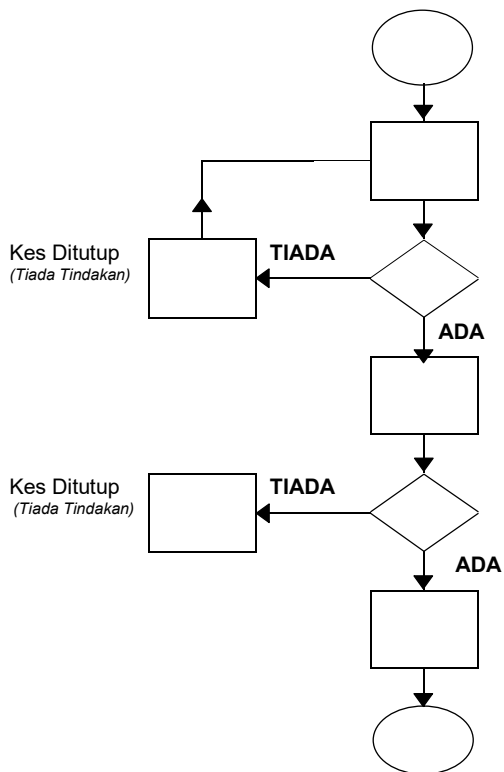
Semakan Awal & Pengesahan Bukti
 (Unit Korporat dan Perhubungan Awam/ Jabatan Teknologi
 Maklumat/ Ketua Jabatan/ Ketua Bahagian)
 - Sama ada Ada/Tiada Pelanggaran Polisi/ Kerahsiaan/ 3R

Sediakan Laporan
 (Oleh Unit Korporat dan Perhubungan Awam/ Jabatan Teknologi
 Maklumat/ Ketua Jabatan/ Ketua Bahagian)

Tindakan Pengesanan dan Pengesahan
 (Oleh Unit Integriti dan Pemodenan Pentadbiran)
 - Sama ada Ada/Tiada Pelanggaran Polisi/ Kerahsiaan/ 3R

Prosiding Tatatertib
 (Oleh Unit Integriti dan Pemodenan Pentadbiran)

TAMAT





MBJB

M E S R A B E R K H I D M A T J U J U R B E R B A K T I



info@mbjb.gov.my

Menara Majlis Bandaraya Johor Bahru

No. 1, Jalan Lingkaran Dalam, Bukit Senyum, 80300 Johor Bahru