

# **POLISI OPERASI**

## **UNIT ICT HOSPITAL KOTA MARUDU**



## JADUAL PINDAAN

TARIKH	VERSI	BUTIRAN PINDAAN
8 April 2024	3.0	2.4.2 <ul style="list-style-type: none"><li>• Penambahan kenyataan mengenaicapaian MyGovNet (<i>backup</i>).</li></ul>
		4.1 <ul style="list-style-type: none"><li>• Pindaan lokasi penyimpanan <i>backup</i> dansistem</li></ul>

**ISI KANDUNGAN**

**MUKA SURAT**

**PENGENALAN ORGANISASI / UNIT ..... 2**

**VISI / MISI / OBJEKTIF / PIAGAM PELANGGAN ORGANISASI / UNIT ..... 3**

**STRUKTUR ORGANISASI / UNIT ..... 4**

**SUMBER MANUSIA ..... 4**

**SKOP PERKHIDMATAN ..... 5**

**MASA OPERASI ..... 5**

**POLISI OPERASI DAN PROSEDUR ..... 6-15**

## **POLISI HOSPITAL KOTA MARUDU (UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT)**

### **Pengenalan Organisasi / Unit**

Hospital Kota Marudu (HKM) merupakan sebuah hospital yang dilengkapi dengan kemudahan ICT. Namun semasa HKM ditubuhkan, tiada perkhidmatan Unit ICT diwujudkan di HKM. Perkhidmatan ICT hanya dikendalikan oleh wakil-wakil ICT yang telah dilantik Pengarah Hospital di kalangan kakitangan-kakitangan dari unit lain.

Pada masa kini, pihak HKM berjaya mendapat 1 perjawatan tetap untuk unit ICT iaitu Pegawai Teknologi Maklumat (PTM) F44 dan 1 perjawatan MySTEP iaitu Juruteknik Komputer FT19.

Unit ICT bertanggungjawab ke atas segala urusan yang berkaitan dengan peralatan komputer, rangkaian kerajaan, aplikasi kerajaan, pemantauan kerja-kerja penyelenggaraan ICT dan lain-lain.

Bilik ICT sekarang dikongsi bilik bersama dengan Unit Kejuruteraan dan Unit Kesihatan Awam di mana ia terletak di Jabatan Pesakit Luar.

## **Visi / Misi / Objektif / Piagam Pelanggan Organisasi / Unit**

### Visi

Untuk memberikan khidmat nasihat dan sokongan teknikal yang terbaik kepada semua pengguna perkhidmatan ICT Hospital Kota Marudu.

### Misi

Untuk menjadikan warga hospital yang mahir menggunakan ICT seiring dengan perkembangan teknologi perubatan bagi memastikan perkhidmatan kesihatan dapat disampaikan dengan berkesan dan cemerlang.

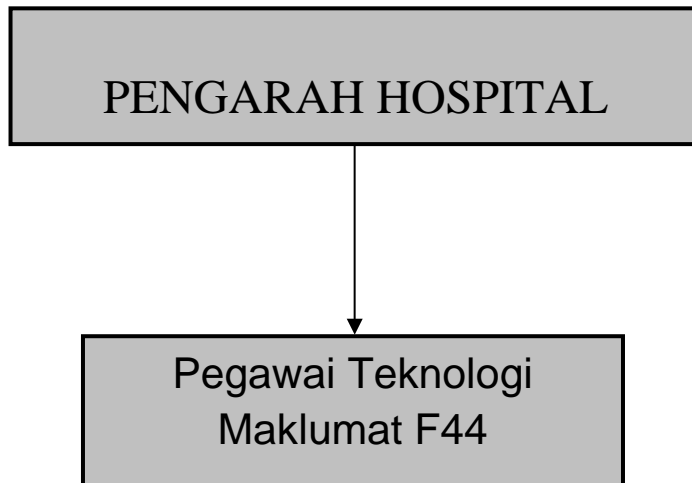
### Objektif

1. Bertanggungjawab menyelia dan memberi khidmat sokongan teknikal penggunaan semua kemudahan IT termasuk komputer, sistem rangkaian LAN, server dan Internet di Hospital Kota Marudu.
2. Memantau, melaksana dan memastikan pelaksanaan Aplikasi Kerajaan Elektronik dan projek-projek IT KKM oleh kakitangan dan pegawai Hospital Kota Marudu dapat digunakan tanpa sebarang masalah.
3. Merancang dan menyediakan infrastruktur IT selaras dengan Pelan Strategik Teknologi Maklumat (ISP) Kementerian Kesihatan Malaysia dan garis panduan pelaksanaan aplikasi Kerajaan Elektronik.

### Piagam Pelanggan

Memastikan pencapaian 90% dalam menyelesaikan aduan IT pengguna dalam tempoh lima hari bekerja jika tidak melibatkan sebarang penggantian *item*.

## Struktur Organisasi / Unit



## Sumber Manusia

### Staf

Bil	Jawatan	Jumlah
1	Pegawai Teknologi Maklumat F44	1 orang

## Skop Perkhidmatan

1. Penyediaan infrastruktur, perkakasan dan perisian IT di Hospital Kota Marudu.
2. Memastikan penggunaan perisian dan perkakasan IT, sistem dan aplikasi kerajaan elektronik, rangkaian LAN dan Internet di Hospital Kota Marudu dapat digunakan tanpa sebarang masalah.
3. Memberi khidmat sokongan pengguna di Hospital Kota Marudu untuk sebarang masalah berkaitan Teknologi Maklumat (IT).
4. Menyelaras dan memastikan pengurusan, perolehan dan pelupusan aset IT yang teratur.
5. Memantau agensi atau vendor yang dilantik untuk melaksana sebarang kerja atau projek IT di Hospital Kota Marudu melakukannya dengan baik.
6. Memberi taklimat dan kursus kepada anggota Hospital Kota Marudu dalam bidang IT.
7. Menyelaras Laman Web Rasmi Hospital Kota Marudu.
8. Lain-lain tugas yang diarahkan dari masa ke semasa.

## Masa Operasi

Unit Teknologi Maklumat & Komunikasi hendaklah beroperasi pada waktu pejabat dan berikut merupakan Jadual Perkhidmatan Unit Teknologi Maklumat & Komunikasi.

HARI	PAGI	TUTUP	PETANG
ISNIN – KHAMIS	8.00am-1.00pm	1.00pm-2.00pm	2.00pm-5.00pm
JUMAAT	8.00am-11.30am	11.30am-2.00pm	2.00pm-5.00pm
SABTU & AHAD	TUTUP	-	-



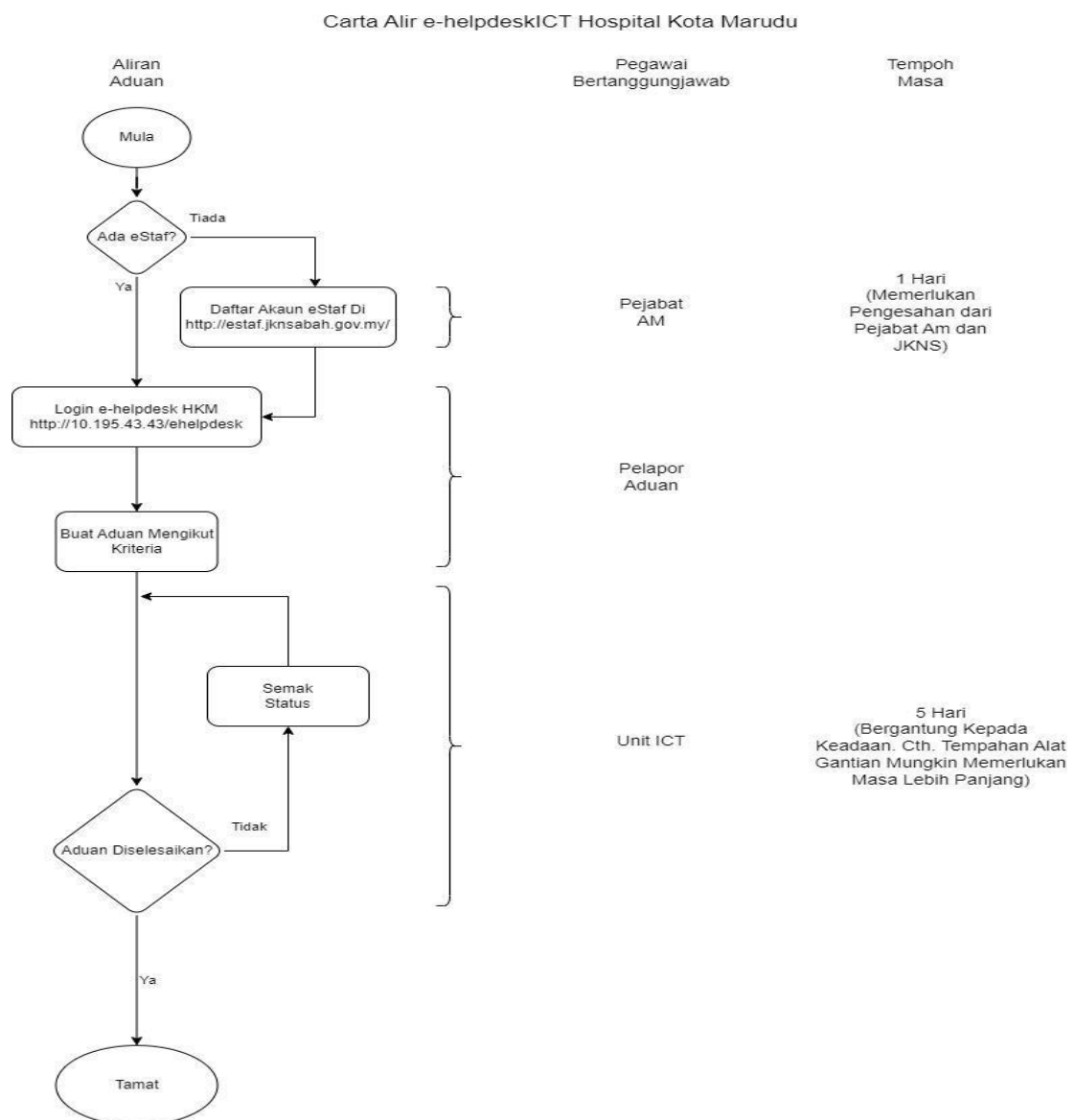
## Polisi Operasi dan prosedur

### 1.0 Polisi Perkhidmatan Baik Pulih Komputer

1.1 Unit Teknologi Maklumat & Komunikasi hendaklah menyediakan perkhidmatan membaikpulih peralatan komputer hak milik kerajaan di Hospital Kota Marudu yang mesti disiapkan dalam tempoh 5 hari bekerja (jika tidak melibatkan sebarang penggantian komponen komputer) dari tarikh permohonan untuk dibaiki.

1.2 Setiap aduan / *request* anggota Hospital Kota Marudu hendaklah direkodkan ke Sistem e-HelpdeskICT (<http://10.195.43.43/ehelpdesk>) oleh anggota Hospital Kota Marudu.

### 1.3 Carta Alir



## **2.0 Polisi Pengurusan IT**

Memastikan bahawa semua aplikasi yang dilaksanakan di Hospital Kota Marudu dicapai oleh pengguna yang sah dan menghalang daripada sebarang ancaman capaian yang tidak dibenarkan.

### **2.1 Akaun Pengguna**

- 2.1.1 Akaun pengguna yang diwujudkan dan tahap capaiannya termasuk sebarang perubahan mestilah mendapat kebenaran Pengarah Hospital secara bertulis.
- 2.1.2 Akaun pengguna yang diwujudkan mestilah unik dan mengikut piawaian yang ditetapkan di peringkat hospital serta mudah dikenali berdasarkan kepada nama pengguna.
- 2.1.3 Semua gelaran seperti Dato', Encik, Dr., Haji, Hajjah dan lain-lain adalah tidak diguna pakai.
- 2.1.4 Pengguna adalah bertanggungjawab ke atas akaun tersebut selepas sahaja pengesahan penerimaan dibuat.
- 2.1.5 Perkongsian akaun di kalangan pengguna adalah dilarang melainkan terdapat keperluan seperti akaun kongsi seperti akaun pengguna unit. Pemegang akaun akan dipertanggungjawabkan sekiranya berlaku pelanggaran peraturan yang berpunca daripadaperkongsian akaun.

### **2.2 Kawalan Hak Capaian Aplikasi dan Sistem IT**

- 2.2.1 Hak capaian pengguna terhadap sebarang aplikasi hendaklah mengikut keperluan keselamatan dan peranan serta tanggungjawab pengguna.
- 2.2.2 Hak capaian istimewa (*special privileges*) hendaklah mendapat kebenaran dan kelulusan Pengarah Hospital sahaja.

- 2.2.3 Hak capaian istimewa tidak boleh diberikan sehingga kelulusan diberikan dan perlu ditarik semula selepas tugas-tugas berkaitan selesai.
- 2.2.4 Pemegang hak capaian istimewa ini hendaklah terdiri daripada kakitangan yang melaksanakan tugas-tugas pentadbiran sistem dan pangkalan data. Unit IT, Hospital Kota Marudu hendaklah memegang hak capaian tersebut.
- 2.2.5 Rekod pengguna yang diberi hak capaian istimewa hendaklah dijaga dan kemaskini dari semasa ke semasa.

### **2.3 Pengurusan Kata Laluan**

- 2.3.1 Pengguna mestilah menghafal dan merahsiakan kata laluan masing-masing. Pengguna dilarang menulis / mencatat kata laluan di mana-mana media bagi mengelak diketahui dan disalah guna oleh orang lain.
- 2.3.1 Kata laluan mesti ditukar sekurang-kurangnya sekali dalam enam bulan.
- 2.3.2 Kata laluan yang dipilih hendaklah terdiri daripada gabungan nombor, huruf dan simbol.
- 2.3.3 Maklumkan kepada Unit IT sekiranya kata laluan dicerobohi atau disyaki dicerobohi. Tukar kata laluan yang sedia ada dengan serta merta.
- 2.3.4 Kata laluan pentadbir sistem (*administrator*) bagi sebarang aplikasi atau perkakasan utama hendaklah diserahkan kepada Ketua Unit IT Hospital Kota Marudu.
- 2.3.5 Pindaan ke atas kata laluan server, aplikasi serta perkakasan dan perisian utama hendaklah dimaklumkan kepada Ketua Unit IT Hospital Kota Marudu.

## 2.4 Penggunaan Internet dan Mel Elektronik (e-mail)

- 2.4.1 Kemudahan capaian internet di Hospital Kota Marudu mestilah menggunakan talian MyGovNet yang disediakan oleh Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM).
- 2.4.2 Capaian internet MyGovNet tidak mempunyai *backup*. Sekiranya talian internet MyGovNet bermasalah/ tidak dapat diakses, proses kerja akan dilaksanakan secara *manual*.
- 2.4.3 Pemasangan talian internet selain MyGovNet di Hospital Kota Marudu mestilah melalui Unit IT dan memenuhi syarat-syarat yang ditentukan oleh BPM, KKM.
- 2.4.4 Laman web yang dilayari hendaklah hanya berkaitan dengan bidangkerja dan terhad untuk tujuan yang dibenarkan oleh Ketua Jabatan.
- 2.4.5 Maklumat hendaklah ditentukan ketepatan dan kesahihannya sebelum dimuat naik ke internet.
- 2.4.6 Pengguna boleh memuat turun bahan yang sah seperti dokumen, perisian yang berdaftar di bawah hak cipta terpelihara dan digunakan untuk tujuan yang dibenarkan sahaja.
- 2.4.7 Semua urusan rasmi yang memerlukan e-mail hendaklah menggunakan e-mail rasmi MyGovUC. Pengguna perlu memastikan bahawa alamat penerima adalah betul.
- 2.4.8 Penggunaan akaun milik orang lain atau akaun yang dikongsi adalah dilarang.
- 2.4.9 Pengguna adalah bertanggungjawab ke atas implikasi yang berlaku sekiranya terdapat insiden akibat penyalahgunaan kemudahan *internet* atau *e-mail* rasmi Kementerian Kesihatan Malaysia.
- 2.4.10 Penggunaan *internet* dan *e-mail* rasmi KKM di Hospital Kota Marudu adalah tertakluk kepada PKPA bil. 1 tahun 2003 bertajuk "Garis Panduan Mengenai Tatacara Penggunaan Internet dan Mel Elektronik di Agensi-agensi Kerajaan".

### **3.0 Polisi Pengurusan Peralatan**

#### **3.1 Perkakasan**

3.1.1 Semua peralatan IT Hospital Kota Marudu hendaklah dijaga dan dikawal dengan baik supaya boleh berfungsi apabila diperlukan. Perkara-perkara berikut hendaklah dipatuhi:

- i. Ketua Unit hendaklah memastikan semua peralatan IT di bawah kawalannya berfungsi dengan baik.
- ii. Ketua Unit adalah bertanggungjawab ke atas kerosakan atau kehilangan perkakasan IT di bawah kawalan Unit / Jabatan masing-masing.
- iii. Semua perkakasan IT hendaklah disimpan atau diletakkan di tempat yang teratur, bersih dan dilengkapi dengan ciri-ciri keselamatan.
- iv. Penyelewengan atau salah guna perkakasan hendaklah dilaporkan kepada Unit IT, Hospital Kota Marudu.

#### **3.2 Bekalan Kuasa**

- i. Peralatan sokongan seperti UPS (*Uninterruptable Power Supply*) dan penjana kuasa (*generator*) disediakan bagi perkhidmatan kritikal seperti di Bilik Server dan rak peralatan rangkaian IT supaya mendapat bekalan elektrik sementara; dan

- ii. Semua peralatan sokongan bekalan kuasa hendaklah diperiksa dan diuji secara berjadual berpandukan kepada Jadual Kontrak Penyelenggaraan Peralatan ICT Jabatan Kesihatan Negeri Sabah.

### **3.3 Peminjaman Perkakasan Untuk Kegunaan Luar Pejabat**

Perkakasan yang dipinjam untuk kegunaan diluar pejabat adalah terdedah kepada pelbagai risiko. Garis panduan peminjaman berikut perlu dipatuhi:

- i. Peminjaman peralatan IT untuk aktiviti luar pejabat hendaklah mendapat kelulusan Pengarah Hospital Kota Marudu.
- ii. Semua maklumat berkaitan peminjaman hendaklah dicatatkan dalam buku log peminjaman atau pergerakan harta modal kerajaan.
- iii. Peminjam peralatan IT hendaklah mengawal dan melindungi peralatan sepanjang masa dan memastikan maklumat kerajaan tidak didedahkan kepada pihak ketiga.
- iv. Peralatan yang dikembalikan hendaklah dipastikan berada dalam keadaan baik dan lengkap semasa diterima dan dicatatkan di dalam buku log peminjaman atau pergerakan harta modal kerajaan.

### **3.4 Penyelenggaraan Peralatan IT**

Perkakasan hendaklah diselenggara dengan betul bagi memastikan kebolehsediaan peralatan dan kelancaran operasi. Perkara-perkara berikut perlu dipatuhi:

- i. Pengguna mestilah dimaklumkan terlebih dahulu sebelum penyelenggaraan dilaksanakan berpandukan kepada Jadual Kontrak Penyelenggaraan Peralatan ICT Jabatan Kesihatan Negeri Sabah melalui emel MyGovUC.

- ii. Penyelenggaraan yang dilaksanakan hendaklah mematuhi spesifikasi yang ditetapkan di dalam Jadual Kontrak Penyelenggaraan Peralatan ICT Jabatan Kesihatan Negeri Sabah.
- iii. Penyelenggaraan bagi peralatan komputer yang tidak tersenarai di dalam Kontrak Penyelenggaraan Peralatan ICT Jabatan Kesihatan Negeri Sabah mestilah dilaksanakan oleh kakitangan Unit Teknologi Maklumat & Komunikasi sendiri, sekiranya perkhidmatan pihak luar diperlukan, sebut harga (*quotations*) perlu disediakan dan diluluskan sebelum kerja penyelenggaraan boleh dilakukan.
- iv. Pihak yang menyelenggara hendaklah bertanggungjawab sekiranya berlaku kerosakan ke atas perkakasan disebabkan oleh kerja-kerja penyelenggaraan yang dilakukan.

### **3.5 Pelupusan Peralatan IT**

Peralatan IT yang hendak dilupuskan perlu melalui prosedur proses pelupusan semasa. Pelupusan perlu dilakukan secara terkawal dan lengkap supaya maklumat tidak terlepas dari kawalan Unit Aset, Teknologi Maklumat & Komunikasi Hospital Kota Marudu dan JKNS.

- i. Pelupusan hendaklah mematuhi Pekeliling Perbendaharaan Bil. 5 Tahun 2007 – Tatacara Pengurusan Aset Alih Kerajaan.
- ii. Semua kandungan peralatan khususnya maklumat rahsia rasmi kerajaan mesti dihapuskan sebelum peralatan dilupuskan mengikut prosedur yang disyorkan oleh Jawatankuasa yang berkaitan.

## 4.0 Polisi Keselamatan

Unit Teknologi Maklumat & Komunikasi hendaklah memastikan bahawa langkah awal keselamatan IT diambil bagi menjamin kelancaran operasi hospital yang bergantung kepada sumber-sumber IT. Pematuhan perkara-perkara berikut hendaklah dipantau secara berterusan:

### 4.1 Backup (Penduaan)

Backup adalah langkah awal yang perlu diambil bagi memastikan sistem dapat dibangunkan semula sekiranya berlaku bencana. Backup hendaklah dilakukan setiap kali peningkatan aplikasi dibuat atau berlaku perubahan konfigurasi sistem. Salinan backup hendaklah disimpan di dalam *Network-Attached Storage* (*Synology* - NASHKM).

Sistem yang terlibat di dalam backup (penduaan) adalah:

1. Sistem eHebahan
2. Sistem Tempahan Dewan Sri Posisang
3. Sistem i-Dokumen
4. Sistem e-Direktori
5. Sistem e-Kenderaan
6. Sistem e-Certification
7. Sistem i-Hadir
8. Sistem e-Helpdesk ICT

Perkara-perkara berikut mesti dipatuhi :

- i. Salinan backup ke atas semua perisian sistem dan aplikasi sekurang-kurangnya sekali atau setelah peningkatan versi terbaru dibuat.
- ii. Pengujian *backup* perlu dibuat oleh Unit Teknologi Maklumat & Komunikasi atau pihak kontraktor yang dilantik dalam tempoh dua kali setahun bagi memastikan bahawa ianya berfungsi dengan sempurna, boleh dipercayai dan berkesan apabila hendak digunakan khususnya sewaktu kecemasan.



#### **4.2 Perlindungan dari Malicious Code**

- i. Unit Teknologi Maklumat & Komunikasi hendaklah memastikan bahawa sistem keselamatan seperti antivirus dipasang di setiap peralatan komputer untuk mengesan perisian / program berbahaya.
- ii. Paten antivirus dan *patches operating system* di setiap peralatan komputer dikemaskini dari semasa ke semasa.
- iii. Membenarkan pemasangan perisian yang sah, berdaftar dan dilindungi di bawah hak cipta terpelihara.
- iv. Pemasangan sebarang perisian di mana-mana PC Hospital Kota Marudu mestilah dengan kebenaran Unit Teknologi Maklumat & Komunikasi.

#### **5.0 Polisi Bilik Server**

Mencegah capaian fizikal yang tidak dibenarkan yang boleh menyebabkan kecurian, kerosakan dan gangguan persekitaran bilik server. Peraturan-peraturan yang perlu dipatuhi adalah:

- 5.1** Bilik Server dan rak peralatan rangkaian IT adalah kawasan larangan / capaian terhad di Hospital Kota Marudu.
- 5.2** Kebenaran memasuki Bilik Server dan rak peralatan rangkaian IT terhad kepada kakitangan hospital dan kontraktor penyelenggaraan yang berkaitan sahaja mengikut kelulusan Pengarah Hospital.
- 5.3** Pintu Bilik Server hendaklah ditutup dan berkunci sepanjang masa.
- 5.4** Bilik Server mestilah dilengkapi dengan alat pencegahan kebakaran.
- 5.5** Memeriksa dan menguji semua peralatan perlindungan sekurang-kurangnya dua kali dalam setahun. Aktiviti dan keputusan ujian hendaklah direkodkan bagi memudahkan rujukan dan tindakan sekiranya perlu.

- 5.6** Pengguna adalah dilarang merokok atau menggunakan peralatan memasak seperti cerek elektrik berhampiran peralatan komputer.
- 5.7** Menyimpan semua bahan cecair di tempat yang bersesuaian dan berjauhandari peralatan komputer.
- 5.8** Suhu penghawa dingin di dalam Bilik Server perlu sentiasa dipastikan di antara 22 Celcius hingga 25 Celcius dengan kelembapan pada tahap 60% hingga 70%.
- 5.9** Kakitangan hospital, kontraktor dan lain-lain pengguna yang mempunyai urusan dan keperluan memasuki Bilik Server mestilah mendapat kebenaran dari Unit IT/ Pengarah Hospital Kota Marudu.
- 5.10** Semua kakitangan, kontraktor dan lain-lain pengguna yang telah mendapat kebenaran memasuki Bilik Server hendaklah mencatatkan butiran aktiviti dalam buku log yang disediakan.