



KERAJAAN MALAYSIA

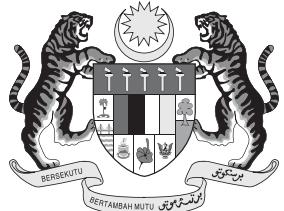
**PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM
BILANGAN 3 TAHUN 2008**

**PANDUAN MENAMBAHBAIK
SISTEM PENYAMPAIAN
PERKHIDMATAN KERAJAAN MENERUSI
PERKHIDMATAN PESANAN RINGKAS (SMS)**

**JABATAN PERDANA MENTERI MALAYSIA
25 NOVEMBER 2008**

Dikelilingkan kepada:

Semua Ketua Setiausaha Kementerian
Semua Ketua Jabatan Persekutuan
Semua Setiausaha Kerajaan Negeri
Semua Ketua Pengurusan Badan Berkanun Persekutuan
Semua Ketua Pengurusan Pihak Berkuasa Tempatan



KERAJAAN MALAYSIA

**PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM
BILANGAN 3 TAHUN 2008**

**PANDUAN MENAMBAHBAIK
SISTEM PENYAMPAIAN
PERKHIDMATAN KERAJAAN MENERUSI
PERKHIDMATAN PESANAN RINGKAS (SMS)**

**JABATAN PERDANA MENTERI MALAYSIA
25 NOVEMBER 2008**

Dikelilingkan kepada:

Semua Ketua Setiausaha Kementerian
Semua Ketua Jabatan Persekutuan
Semua Setiausaha Kerajaan Negeri
Semua Ketua Pengurusan Badan Berkanun Persekutuan
Semua Ketua Pengurusan Pihak Berkuasa Tempatan

Semua Ketua Setiausaha Kementerian
Semua Ketua Jabatan Persekutuan
Semua Setiausaha Kerajaan Negeri
Semua Ketua Pengurusan Badan Berkanun Persekutuan
Semua Ketua Pengurusan Pihak Berkuasa Tempatan

**PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM
BILANGAN 3 TAHUN 2008**

**PANDUAN MENAMBAHBAIK
SISTEM PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN KERAJAAN
MENERUSI PERKHIDMATAN PESANAN RINGKAS (SMS)**

TUJUAN

Pekeling ini bertujuan untuk memberi panduan mengenai tatacara dan mekanisme menambahbaik penyampaian perkhidmatan menerusi penggunaan sistem pesanan ringkas (SMS) di agensi-agensi Kerajaan.

LATAR BELAKANG

Kerajaan sentiasa berusaha untuk meningkatkan kecekapan sistem penyampaian perkhidmatan agensi-agensi Kerajaan ke tahap yang lebih baik dari semasa ke semasa. Salah satu usaha dalam meningkatkan penyampaian perkhidmatan agensi-agensi adalah dengan mempelbagaikan saluran penyampaian perkhidmatan bagi memudahkan orang ramai mendapat perkhidmatan Kerajaan termasuklah melalui SMS.

Bagi memantapkan lagi penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan menerusi penggunaan SMS, Kerajaan bersetuju supaya satu panduan disediakan bagi menjelaskan langkah-langkah yang perlu diambil dalam melaksanakan penggunaan Gerbang SMS di agensi Kerajaan.

PELAKSANAAN

Panduan ini memberi penjelasan mengenai Gerbang SMS Kerajaan, serta langkah-langkah yang perlu diambil oleh agensi Kerajaan untuk melaksanakan Perkhidmatan SMS. Melalui penerangan yang menyeluruh dalam panduan ini, agensi-agensi diharap dapat meningkatkan penggunaan dan keberkesanannya penggunaan SMS dalam meningkatkan sistem penyampaian kepada pelanggan.

Agenzi Kerajaan adalah dikehendaki menggunakan perkhidmatan Gerbang SMS Kerajaan untuk menyalurkan perkhidmatan menerusi SMS kepada pelanggan. Bagi agensi yang telah menyedia atau melaksana perkhidmatan SMS melalui penyedia perkhidmatan lain, agensi-agensi berkenaan masih boleh melaksanakan perkhidmatan SMS menerusi penyedia perkhidmatan lain tetapi pada masa yang sama agensi perlu juga memastikan perkhidmatan tersebut dapat diakses menerusi mySMS 15888.

PEMAKAIAN

Tertakluk kepada penerimaannya oleh pihak berkuasa masing-masing, Pekeliling ini pada keseluruhannya dipanjangkan kepada semua Perkhidmatan Awam Negeri, Pihak Berkuasa Berkanun (Persekutuan dan Negeri) dan Pihak Berkuasa Tempatan.

TARIKH KUATKUASA

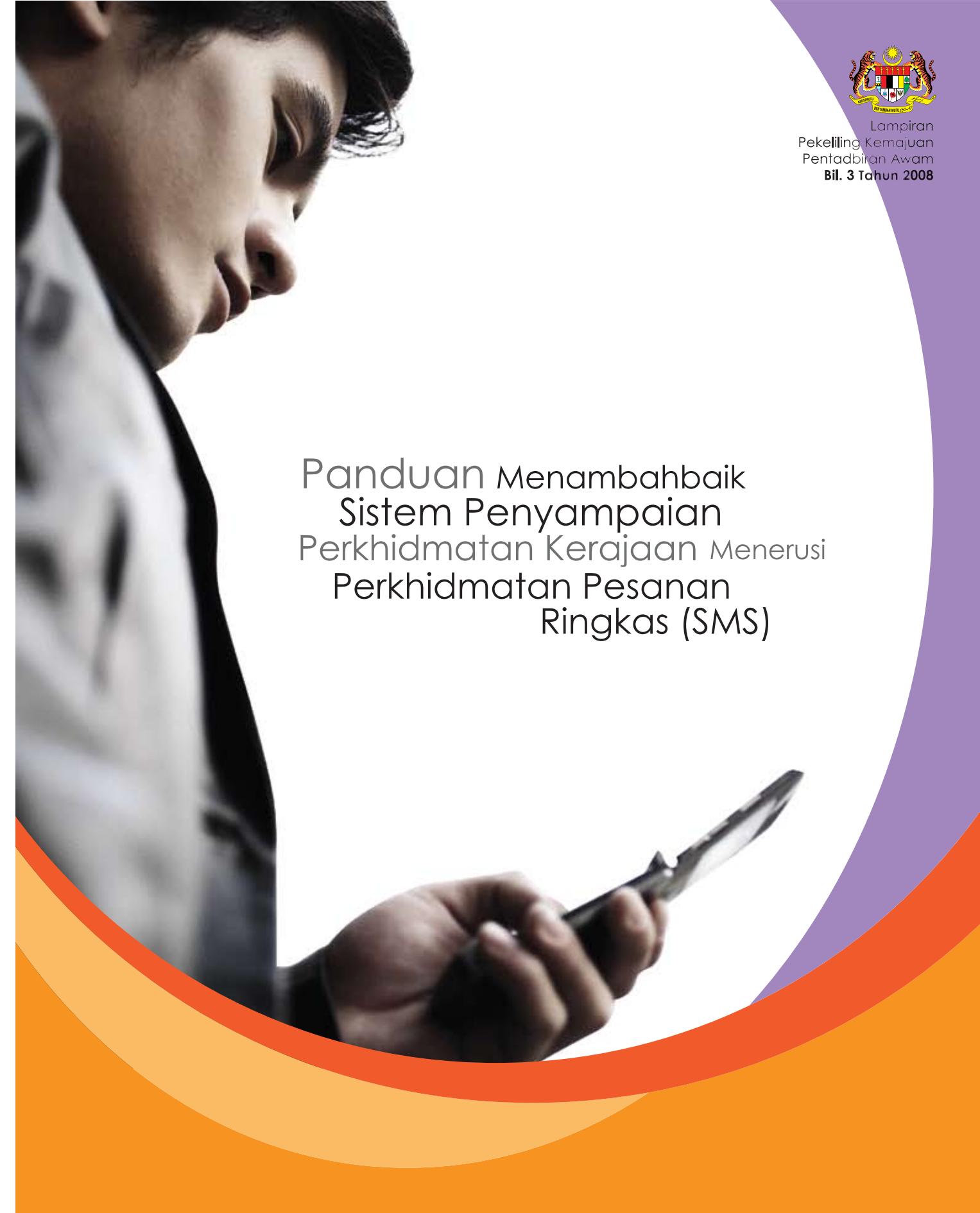
Pekeliling ini berkuat kuasa mulai daripada tarikh ianya dikeluarkan.

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”



(TAN SRI MOHD SIDEK BIN HASSAN)
Ketua Setiausaha Negara

Panduan Menambahbaik Sistem Penyampaian Perkhidmatan Kerajaan Menerusi Perkhidmatan Pesanan Ringkas (SMS)



Kandungan

PERKARA

- Tujuan
- Gerbang SMS Kerajaan (mySMS 15888)
- Langkah-langkah Pelaksanaan Perkhidmatan SMS Di Agensi-agensi Kerajaan
- Keselamatan Maklumat
- Promosi Dan Penilaian Perkhidmatan Yang Disediakan
- Pematuhan Undang-undang / Peraturan
- Tadbir Urus SMS Kerajaan
- Pindaan Dan Kemas Kini
- Maklumat Lanjut
- Penutup

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN

- Lampiran 1
- Lampiran 2
- Lampiran 3

PERKARA

- Borang Permohonan Perkhidmatan SMS Agensi Kerajaan
- Borang Pertambahan / Penamatan Perkhidmatan SMS Agensi Kerajaan
- Borang Hebahan

MUKA SURAT

- 1
- 1
- 3
- 6
- 6
- 7
- 7
- 8
- 8
- 8
- 8
- 8

MUKA SURAT

- 9
- 12
- 13



Tujuan

1. Panduan ini bertujuan untuk memberi penjelasan mengenai Perkhidmatan Pesanan Ringkas (SMS) dan langkah-langkah yang perlu diambil dalam melaksanakan sistem penyampaian perkhidmatan menerusi SMS di agensi-agensi Kerajaan.

Gerbang SMS Kerajaan (mySMS 15888)

2. Penggunaan SMS telah membuka ruang yang luas kepada agensi-agensi untuk menyediakan perkhidmatan kepada pelanggan menerusi telefon mudah alih yang antaranya seperti berikut:

a

Aduan

Perkhidmatan mengenai aduan, komen dan cadangan mengenai perkhidmatan yang disediakan oleh agensi Kerajaan. Contohnya aduan kenaikan harga barang, aduan kemalangan dan aduan kerosakan lampu isyarat jalan raya.

b

Penghantaran Maklumat atau Pengumuman

Perkhidmatan mengenai penyebaran, penghantaran dan penyediaan maklumat serta muat turun dokumen / maklumat. Contohnya penyebaran maklumat mengenai tarikh luput lesen memandu, pengumuman mengenai banjir dan pengumuman mengenai penghantaran borang menerusi emel.

c

Pertanyaan

Perkhidmatan yang membolehkan pelanggan mendapat maklumat dari agensi Kerajaan. Contohnya pertanyaan mengenai status pemilihan peserta Program Latihan Khidmat Negara, pertanyaan mengenai status permit sesuatu syarikat dan pertanyaan status permohonan lesen.

d

Pembayaran

Perkhidmatan pembayaran menggunakan kemudahan telefon mudah alih yang dikenali sebagai mobile payment. Walau bagaimana pun, perkhidmatan ini sedang dirancang dan dijangka akan dilaksanakan pada tahun 2009.

3. Dalam usaha memperluaskan saluran penyampaian perkhidmatan, Kerajaan telah melancarkan projek **Gerbang SMS Kerajaan** atau **mySMS 15888** pada 31 Julai 2008. Gerbang SMS Kerajaan menggunakan satu nombor SMS atau **Common SMS Number (CSN)** iaitu 15888 bagi membolehkan pelanggan mendapatkan perkhidmatan yang disediakan oleh agensi-agensi Kerajaan.

4. Gerbang SMS Kerajaan merupakan sebuah pusat pemprosesan SMS yang membolehkan agensi menyalurkan perkhidmatan melalui SMS yang bertujuan untuk:

- i) Menyediakan **saluran alternatif** kepada pelanggan untuk mendapatkan perkhidmatan yang disediakan oleh agensi-agensi Kerajaan
- ii) Membolehkan pelanggan mendapat perkhidmatan Kerajaan dengan mudah, ringkas dan berkesan dengan menggunakan telefon mudah alih

5. Bagi memastikan Gerbang SMS Kerajaan berfungsi dengan sempurna, kemudahan-kemudahan yang disediakan oleh Gerbang SMS Kerajaan termasuklah:

- i) Sistem pangkalan data berpusat untuk mengumpul dan menyimpan maklumat mengenai penggunaan SMS Kerajaan
- ii) Aplikasi untuk menyokong pelaksanaan perkhidmatan SMS
- iii) Sistem pintar yang berupaya menghantar SMS kepada agensi yang berkaitan berdasarkan format SMS yang diterima
- iv) Sistem SMS yang dilengkapi dengan ciri-ciri keselamatan
- v) Kemudahan backup bagi membolehkan salinan data dan rekod SMS disimpan dalam keadaan selamat dan diurus dengan baik

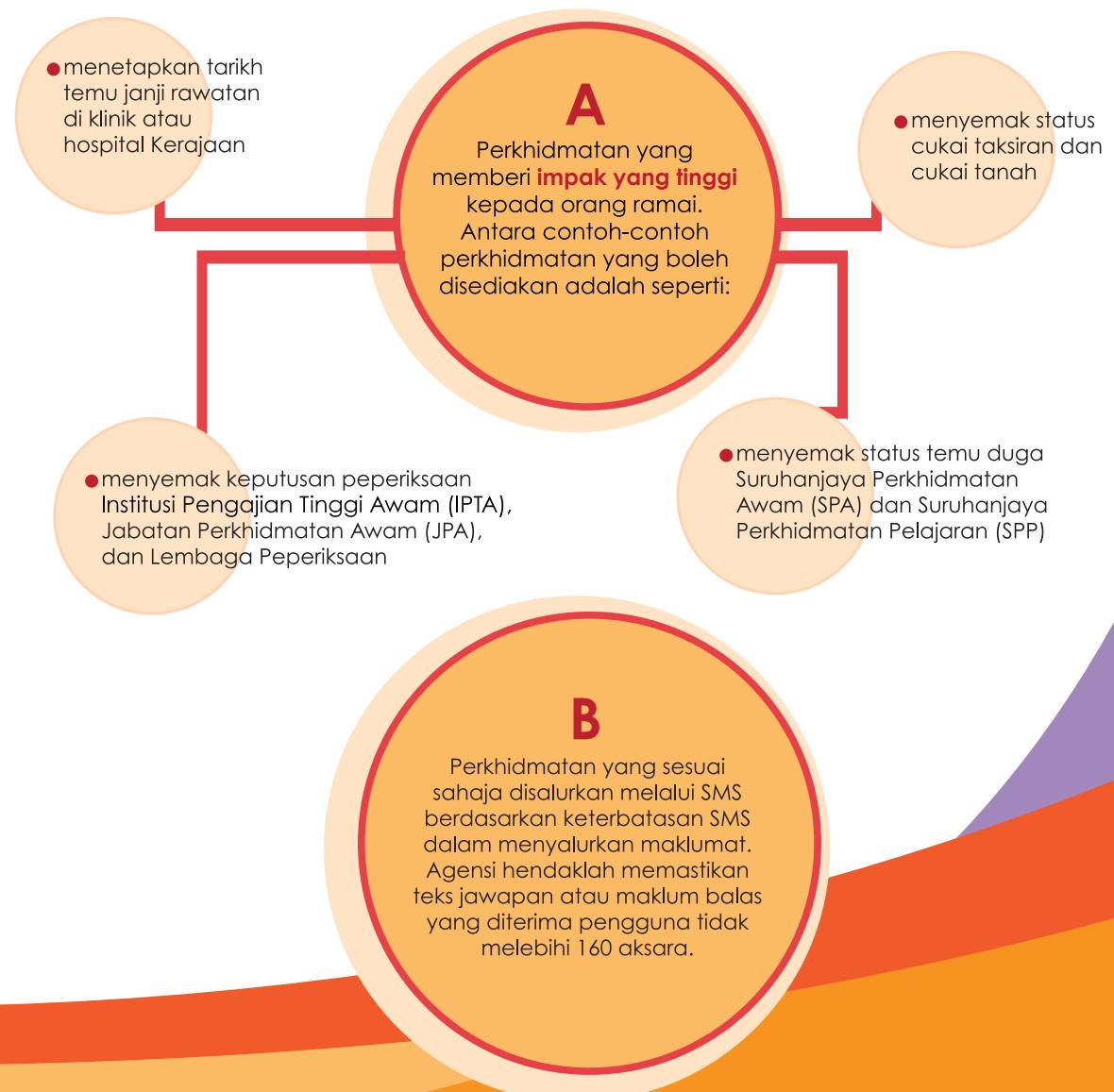


Langkah-langkah Pelaksanaan Perkhidmatan SMS Di Agensi-agensi Kerajaan

6. Langkah-langkah yang perlu dilaksanakan oleh agensi Kerajaan bagi menyediakan perkhidmatan menerusi SMS di agensi adalah seperti di bawah.

Menjalankan Analisis Keperluan dan Penyediaan System Requirement Study (SRS)

7. Setiap agensi yang bercadang melaksanakan perkhidmatan menerusi SMS perlu mengenal pasti perkhidmatan yang akan ditawarkan menerusi peralatan mudah alih ini. Sebagai panduan, agensi hendaklah menggunakan borang perkhidmatan SMS seperti di **Lampiran 1**. Perkhidmatan yang sesuai dilaksanakan menerusi SMS adalah seperti pada para 2 dan perlu mempunyai ciri-ciri berikut:



8. Langkah seterusnya adalah menyedia System Requirement Study (SRS) bagi mengenal pasti keperluan sistem SMS agensi yang antaranya adalah:

i) **Operating Environment** -

Mengandungi carta alir dan infrastruktur sistem yang terlibat

ii) **System Description** -

Menerangkan mengenai sistem aplikasi SMS yang akan dibangunkan oleh agensi

iii) **Hardware and Software Requirements Specification** -

Menyediakan spesifikasi perkakasan dan perisian yang terlibat bagi perkhidmatan SMS agensi

iv) **SMS Applications** -

Mengenal pasti format SMS bagi penghantaran dan penerimaan mesej

Membangun dan Melaksana Aplikasi Perkhidmatan Menerusi SMS

9. Berdasarkan kepada dokumen SRS, langkah seterusnya adalah pembangunan aplikasi SMS yang melibatkan proses seperti berikut:



Melaksanakan Program Latihan dan Helpdesk

10. Agensi perlu mengatur **program latihan kepada pegawai dan staf** untuk menjelaskan dan memberi pendedahan terhadap perkhidmatan SMS bagi memastikan mereka dapat menjalankan tugas seperti yang ditetapkan apabila perkhidmatan menerusi SMS dilaksanakan sepenuhnya di dalam agensi berkenaan.
11. Agensi Kerajaan juga perlu mengenal pasti kumpulan pegawai untuk menjalankan tugas helpdesk. Kumpulan ini perlu diberi latihan yang membolehkan mereka menjalankan tugas-tugas penerangan atau khidmat bantuan pelanggan apabila terdapat pertanyaan atau kemasukan mengenai perkhidmatan yang ditawarkan menerusi SMS.
12. Agensi-agensi Kerajaan hendaklah mengambil tindakan ke atas semua aduan atau pertanyaan mengenai perkhidmatan yang ditawarkan menerusi SMS ini dalam masa yang ditetapkan dengan mengambil kira piagam pelanggan agensi. Agensi hendaklah bekerjasama dengan Pusat Pengurusan Perkhidmatan Pelanggan di peringkat Gerbang SMS Kerajaan dalam menyedia dan menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pengguna.



Keselamatan Maklumat

13. Semua agensi-agensi Kerajaan adalah bertanggungjawab memastikan pelaksanaan perkhidmatan yang disediakan menerusi SMS beroperasi dengan sempurna dan berkesan. Untuk tujuan itu, agensi-agensi adalah bertanggungjawab menyediakan kemudahan infrastruktur komputer dan sistem di agensi masing-masing yang sesuai dan dilengkapi dengan **ciri-ciri keselamatan bagi mengelakkan penceroboh** dan tidak menjelaskan keselamatan data.
14. Agensi hendaklah memastikan perkhidmatan yang melibatkan maklumat **Terhad, Sulit, Rahsia** dan **Rahsia Besar**, jika hendak dilaksanakan, perlu diuruskan dengan mengambil kira aspek keselamatan dan akta-akta yang berkaitan.



Promosi dan Penilaian Perkhidmatan yang Disediakan

15. Agensi hendaklah mengadakan **program promosi mengenai perkhidmatan** yang disediakan melalui SMS bagi mengoptimumkan penggunaannya. Promosi boleh dijalankan secara bermusim atau berterusan mengikut kesesuaian perkhidmatan tersebut. Promosi boleh dibuat menggunakan beberapa saluran seperti media cetak dan media elektronik atau kaedah lain seperti penyediaan bunting, pamphlet dan poster. Impak promosi perlu diukur berdasarkan kepada sambutan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan dan langkah-langkah susulan perlu diambil bagi memastikan aktiviti promosi yang dijalankan berkesan dan mencapai objektif yang disasarkan.
16. Semasa dan selepas pelaksanaan, agensi-agensi Kerajaan adalah dikehendaki **menjalankan penilaian bagi menentukan keberkesan perkhidmatan** menerusi SMS yang ditawarkan. Hasil dari penilaian ini, organisasi akan dapat mengetahui sama ada perkhidmatan menerusi SMS yang telah diwujudkan beroperasi dengan berkesan dan kelemahan-kelemahan yang wujud dapat dikesan untuk diambil tindakan pembetulan. Tindakan pembetulan ini juga akan dapat memastikan perkhidmatan ditambah baik bagi menghasilkan produk yang lebih baik atau perkhidmatan yang konsisten kualitinya kepada pelanggan.



Pematuhan Undang-undang / Peraturan

17. Panduan ini hendaklah dibaca bersama dokumen-dokumen yang berkaitan dengan prosedur standard yang akan dikeluarkan dari semasa ke semasa.
18. Agensi hendaklah mematuhi **undang-undang dan peraturan** yang sedang berkuat kuasa dalam membangun dan menyedia perkhidmatan SMS.



Tadbir Urus Perkhidmatan SMS Kerajaan

19. Untuk melaksanakan perkara-perkara yang disentuh dalam Panduan ini, **Ketua Jabatan tidak perlu menubuahkan jawatankuasa yang berasingan**, tetapi memadai dengan memanfaatkan Jawatankuasa Pemandu ICT Agensi yang telah sedia ditubuhkan atau jawatankuasa lain yang bersesuaian.
20. Bagi memudahkan pemantauan, agensi-agensi Kerajaan hendaklah **memaklumkan kepada MAMPU perkhidmatan baru atau penamatan perkhidmatan SMS** dengan mengisi Borang Pertambahan / Penamatan Perkhidmatan SMS Agensi seperti di **Lampiran 2** dan untuk perkhidmatan berbentuk hebahan, dengan mengisi Borang SMS Hebahan seperti di **Lampiran 3**.

Pindaan dan Kemas Kini

21. Panduan ini adalah tertakluk kepada semakan dan pindaan dari semasa ke semasa selaras dengan perubahan teknologi, aplikasi, prosedur, perundangan dan kepentingan sosial. Panduan ini hendaklah dibaca bersama dokumen-dokumen mengenai standard prosedur yang akan dikeluarkan dari semasa ke semasa.

Maklumat Lanjut

22. Sebarang pertanyaan mengenai kandungan dokumen ini atau permohonan untuk keterangan lanjut, boleh ditujukan kepada:

Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU)

Jabatan Perdana Menteri

Aras 6, Blok B2

Kompleks Jabatan Perdana Menteri

Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan

62502 PUTRAJAYA

Tel.: 03 - 88881199

Faks: 03 - 88883286

E-mel: mysms@mampu.gov.my

Web: www.mysms.gov.my

Penutup

23. Perkhidmatan menerusi SMS merupakan salah satu strategi Kerajaan untuk memperluaskan saluran penyampaian kepada pelanggan. Panduan ini menjelaskan ciri-ciri perkhidmatan yang boleh disediakan menerusi SMS serta memperincikan langkah-langkah yang perlu dilaksanakan bagi membantu organisasi memantapkan dan meningkatkan perkhidmatan yang ditawarkan menerusi SMS.

Lampiran



LAMPIRAN 1



BORANG PERMOHONAN PERKHIDMATAN SMS AGENSI KERAJAAN

(Arahan : Sila tandakan ✓ pada ruangan yang berkaitan)

(A) MAKLUMAT AGENSI

Agenzi Persekutuan: Agenzi Negeri:

Nama Agenzi : _____

Alamat : _____

No. Tel : _____

No. Faks : _____

(B) KEMUDAHAN INFRASTRUKTUR

1) Sambungan Internet

1.1 - Penyedia sambungan (Cth: PCN, Telekom/Time etc):

1.2 - Jenis sambungan (Cth: Leased line/Broadband etc):

1.3 - Kelajuan (Cth: 512kbps, 1Mb etc):

1.4 - No IP public untuk kemudahan SMS (Cth: 210.1.3.4.5):

1.5 - Kemudahan keselamatan Internet di Agenzi:

Firewall

Proxy

Dan lain-lain (sila nyatakan): _____

2) Laman Web

2.1 - Alamat laman web: _____

2.2 - Kemudahan sedia ada:

Aduan

Semakan

Pembayaran:

Kad kredit

Pembankuan internet

3) Pangkalan Data

3.1 - Sistem pengoperasian server (Cth: linux, windows etc):

3.2 - Jenis sistem pengkalan data (Cth: MsSQL, MySQL, Oracle etc):

3.3 - Boleh diakses melalui web?

- Ya
 Tidak

3.4 - Dibangunkan oleh agensi?

- Ya
 Tidak

4) Khidmat Pelanggan

Hotline/ Meja Bantuan (sila nyatakan no telefon): _____

Call Centre:

- Disedia oleh Agensi
 Disedia/selenggara oleh pihak ke-3

(C) KEMUDAHAN SMS SEDIA ADA

1) Prasarana SMS

Tiada (Terus ke soalan di Bahagian D)

Ada

1.1 - Shortcode (Cth: 32322, 39900 etc): _____

1.2 - Dibangunkan oleh agensi?

- Ya
 Tidak. Nama Syarikat Pembekal: _____

1.3 - Perjanjian Kemudahan SMS?

- Ya. Tempoh: mula _____ / akhir _____
 Tidak.

1.4 - Jenis perkhidmatan SMS:

- Aduan
 Semakan
 IOD (information on demand)
 DOD (document on demand)
 SMS Hebahan
 SMS Pembayaran
 Lain-lain. Sila nyatakan: _____

1.5 - Kemudahan SMS dihubung ke pengkalan data?

- Ya
 Tidak

(D) KAKITANGAN (UNTUK PROJEK GERBANG SMS KERAJAAN)

1) Kakitangan Teknikal

1.1 - Berapa jumlah kakitangan yg boleh ditugaskan: _____

1.2 - Nama Pegawai #1:

Pengalaman mengendalikan perkhidmatan SMS: _____ (tahun)

No. HP : _____

Emel : _____

No Faks : _____

- Nama Pegawai #2:

Pengalaman mengendalikan perkhidmatan SMS: _____ (tahun)

No. HP : _____

Emel : _____

No Faks : _____

- Nama Pegawai #1:
 No. HP : _____
 Emel : _____
 No Faks : _____

- Nama Pegawai #2:
 No. HP : _____
 Emel : _____
 No Faks : _____

(E) CADANGAN PERKHIDMATAN SMS YANG INGIN DIBANGUNKAN

BILANGAN	NAMA PERKHIDMATAN	JENIS PERKHIDMATAN (IoD, DoD, Hebahan, Aduan, e-Hubung dsb)
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

(Sila gunakan lampiran tambahan jika mempunyai bilangan perkhidmatan melebihi ruang yang disediakan)

TANDATANGAN

 Nama Pegawai: _____
 Tarikh: _____

COP AGENSI


**BORANG PERTAMBAHAN / PENAMATAN PERKHIDMATAN
SMS AGENSI KERAJAAN**

(Arahan : Sila tandakan ✓ pada ruangan yang berkaitan)

- Pertambahan Perkhidmatan
 Penamatan Perkhidmatan

NAMA AGENSI : _____

BILANGAN	NAMA PERKHIDMATAN	JENIS PERKHIDMATAN (IoD, DoD, Hebahan, Aduan, e-Hubung dsb)
1		
2		
3		
4		
5		

(Sila gunakan lampiran tambahan jika mempunyai bilangan perkhidmatan melebihi ruang yang disediakan)

TANDATANGAN

 Nama Pegawai: _____
 Tarikh: _____

COP AGENSI

LAMPIRAN 3



UNIT PERMODENAN TADBIRAN DAN PERANCANGAN PENGURUSAN
MALAYSIA (MAMPU)

No. Rujukan:

BORANG SMS HEBAHAN

KEPADА : _____

TARIKH : _____

DARIPADA : _____

PERMOHONAN : **SMS HEBAHAN (BARU / ULANGAN)** (padam yg mana tidak berkenaan)

Info Diperlukan:

Sila gunakan borang ini untuk permohonan yang baru atau ulangan. Semua ruangan perlu di isi.

AGENSI (Nama Agensi)

a) JENIS SMS HEBAHAN

(cth: promosi, makluman, ucapan, kempen).

b) KOD AGENSI

MESEJ YANG AKAN DIHANTAR (Pastikan penggunaan ejaan dan tatabahasa adalah betul dan berada didalam lingkungan 150 huruf untuk menghantar SMS – termasuk jarak)

Disediakan Oleh: _____

Tarikh: _____

Disemak Oleh: _____

Tarikh: _____

JUMLAH SMS

Unit SMS : RM _____ (RM0.10 / SMS)

PENYATAAN

1. Saya/Kami, dengan ini mengisyiharkan bahawa maklumat hebahan tidak mengandungi unsur-unsur dan bahan lucah, pengancaman, gangguan, mengandungi fitnah atau melanggar mana-mana undang-undang, termasuk dan tidak terhad kepada kod kandungan Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia [Untuk keterangan lanjut, sila rujuk pada hubungan berikut - [http://www.cmcf.org.my/FILES/CONTENT_CODE_\(V6-Final\).pdf](http://www.cmcf.org.my/FILES/CONTENT_CODE_(V6-Final).pdf)];

2. Saya/Kami tidak akan menggunakan perkhidmatan ini bagi tujuan penghantaran mesej bagi tujuan yang bertentangan dengan perkara umum atau melanggar mana-mana peraturan dan undang-undang yang boleh menyebabkan sebarang tuntutan gantirugi ke atas mesej yang diterima;

Saya/Kami mengesahkan bahawa kami telah baca dan faham terma dan syarat yang terkandung di dalam Kod Kandungan seperti di atas.

TANDATANGAN

COP AGENSI



mudah.ringkas



MAMPU

Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU)

Jabatan Perdana Menteri

Aras 6, Blok B2, Kompleks Jabatan Perdana Menteri

Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan

62502 PUTRAJAYA

Tel : 03 - 88881199 Faks : 03 - 88883286

E-mel : mysms@mampu.gov.my

Laman Web : www.mysms.gov.my

HAK CIPTA 2008 @ MAMPU

Hak cipta terpelihara. Tiada mana-mana bahagian buku ini boleh diterbit semula, dicetak, disalin dan disiar bagi tujuan komersial dalam apa-apa bentuk sekalipun tanpa mendapat kebenaran secara bertulis daripada pemegang hak cipta.

