



# **GARIS PANDUAN PENGUNAAN DAN PENGURUSAN E-MEL PENTADBIRAN AM, JABATAN PERDANA MENTERI MALAYSIA**

**Seksyen Pengurusan Teknologi Maklumat  
Bahagian Khidmat Pengurusan, Pentadbiran Am  
Jabatan Perdana Menteri**

## KANDUNGAN

<b>1. PENGENALAN</b>	<b>1</b>
1.1 Tujuan	1
1.2 Skop	2
1.3 Pengguna	2
<b>2. KEMUDAHAN YANG DISEDIAKAN UNTUK PENGGUNA E-MEL PENTADBIRAN AM, JABATAN PERDANA MENTERI</b>	<b>2</b>
2.1 Hak Milik	2
2.2 Tanggungjawab Pengguna	3
2.3 Saiz Mailbox	3
2.4 Fungsi Mengikut Kelayakan	3
2.5 Akaun Yang Tidak Aktif	3
2.6 Pemantauan Dan Pemeriksaan Oleh Pentadbir E-Mel	4
<b>3. PENGGUNAAN E-MEL</b>	<b>4</b>
3.1 Saiz E-Mel	6
3.2 Enkripsi Fail Kepilan	6
3.3 Pengimbasan Fail Kepilan	6
3.4 Penerimaan E-Mel Tanpa Diminta ( <i>Unsolicited Email</i> )	6
3.5 Mengenalpasti Identiti Pengguna	6
3.6 Katalaluan	7
3.7 Pengesanan Virus	7
3.8 Perkara Yang Dilarang Dalam Penggunaan E-Mel	7
<b>4. PENGURUSAN REKOD-REKOD E-MEL</b>	<b>8</b>
4.1 Penyimpanan Rekod-Rekod E-Mel	9
4.2 Mencetak dan Memfail Rekod E-Mel	9
4.3 Penghapusan Rekod E-Mel	9
4.4 Backup Rekod E-Mel	9
<b>5. TANGGUNGJAWAB PENGGUNA</b>	<b>9</b>
<b>6. KHIDMAT NASIHAT</b>	<b>10</b>

**RUJUKAN**

**GLOSARI**

## 1. PENGENALAN

Mel elektronik atau e-Mel adalah merupakan aplikasi yang membolehkan pengguna berkomunikasi antara satu dengan lain dalam bentuk mesej elektronik. Setiap penjawat awam mempunyai e-Mel rasmi yang digunakan untuk tujuan rasmi dan didaftarkan di bawah agensi Kerajaan. E-Mel rasmi boleh dibahagikan kepada dua kategori iaitu e-Mel rahsia rasmi dan e-Mel bukan rahsia rasmi.

### (a) E-Mel Rahsia Rasmi

E-Mel yang mengandungi maklumat atau perkara rahsia rasmi yang mesti diberi perlindungan untuk kepentingan keselamatan yang dikelaskan mengikut pengelasannya sama ada *Terhad* atau *Sulit*. Maklumat *Rahsia* atau *Rahsia Besar* TIDAK boleh dihantar melalui e-Mel.

### (b) E-Mel Bukan Rahsia Rasmi

E-Mel yang tidak mengandungi maklumat atau perkara rahsia rasmi. Semua warga Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri Malaysia diberi kemudahan e-Mel mengikut kelayakannya. Setiap warga adalah bertanggungjawab kepada e-Mel masing-masing dan perlu mematuhi etika seperti yang dinyatakan dalam Polisi ICT Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri - Perkara 04 Pengurusan e-Mel dan Penggunaan Internet.

## 1.1 Tujuan

Tujuan Garis Panduan Penggunaan dan Pengurusan e-Mel adalah untuk:

- (a) Menerangkan dengan lebih terperinci tatacara penggunaan dan pengurusan e-Mel kepada semua pegawai dan kakitangan Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri Malaysia;
- (b) Memastikan kemudahan e-Mel Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri digunakan dengan baik dan selamat;

- (c) Meminimakan sebarang permasalahan berkaitan penggunaan perkhidmatan e-Mel.

## **1.2 Skop**

Skop garis panduan ini meliputi:

- (a) Kemudahan yang disediakan untuk pengguna e-Mel Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri;
- (b) Penggunaan e-Mel; dan
- (c) Pengurusan rekod-rekod e-Mel.

## **1.3 Pengguna**

Dokumen ini disediakan khas untuk rujukan dan kegunaan warga Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri supaya lebih memahami dan seterusnya mengamalkan penggunaan dan pengurusan e-Mel yang baik dan efisien.

## **2. KEMUDAHAN YANG DISEDIAKAN UNTUK PENGGUNA E-MEL PENTADBIRAN AM, JABATAN PERDANA MENTERI**

### **2.1 Hak Milik**

Sistem e-Mel Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri Malaysia adalah diselenggara oleh Seksyen Pengurusan Teknologi Maklumat. Semua akaun e-Mel rasmi yang diwujudkan oleh Seksyen Pengurusan Teknologi Maklumat untuk pegawai dan kakitangan adalah merupakan hakmilik Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri Malaysia. Ia adalah kemudahan yang tertakluk kepada peraturan

Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri dan boleh ditarik balik jika penggunaannya melanggar peraturan.

## **2.2 Tanggungjawab Pengguna**

Semua pengguna adalah bertanggungjawab ke atas e-Mel masing-masing. Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri tidak akan bertanggungjawab ke atas sebarang kesalahan jenayah dan seumpamanya berkaitan e-Mel.

## **2.3 Saiz *Mailbox***

Setiap pengguna diberikan *mailbox* bersaiz 400MB. Setiap pengguna bertanggungjawab untuk menguruskan e-Mel masing-masing bagi memastikan e-Mel yang disimpan tidak melebihi saiz *mailbox* yang telah diperuntukkan. Sekiranya kapasiti telah digunakan sepenuhnya, e-Mel masuk yang baru tidak akan diterima oleh sistem.

## **2.4 Fungsi Mengikut Kelayakan**

Kesemua kakitangan Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri Malaysia, diberi kemudahan e-Mel untuk berkomunikasi bagi keperluan dalam menjalankan tugas.

## **2.5 Akaun Yang Tidak Aktif**

Akaun e-Mel yang tidak digunakan untuk tempoh 30 hari akan dibekukan penggunaannya dan seterusnya dihapuskan kecuali telah dimaklumkan kepada Pentadbir e-Mel. Koordinator ICT Seksyen adalah bertanggungjawab untuk memaklumkan kepada Pentadbir e-Mel jika terdapat kakitangan yang telah bertukar/pencen atau berkursus/bercuti panjang. Capaian e-Mel kakitangan yang tidak lagi berkhidmat di Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri akan dihentikan serta-merta.

## 2.6 Pemantauan Dan Pemeriksaan Oleh Pentadbir E-Mel

Pentadbir e-Mel berhak memasang sebarang jenis perisian atau perkakasan penapisan e-Mel yang sesuai untuk mencegah, menapis, menyekat atau menghapuskan mana-mana e-Mel yang disyaki mengandungi virus atau berunsur *spamming*. Pentadbir e-Mel juga berhak mengakses semua e-Mel yang dihantar dan diterima melalui sistem e-Mel Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri bagi tujuan pemeriksaan sekiranya berlaku *security compromise*, aktiviti yang menyalahi undang-undang serta salah tingkah laku dalam penggunaan e-Mel.

## 3. PENGGUNAAN E-MEL

Warga Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri Malaysia haruslah menggunakan e-Mel secara bertanggungjawab berlandaskan undang-undang negara, peraturan-peraturan Perkhidmatan Awam, Polisi ICT Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri serta mengikut etika e-Mel yang bersopan. Panduan dan etika penggunaan e-Mel yang harus diamalkan adalah seperti berikut:

- (a) Memastikan penghantaran e-Mel rasmi menggunakan akaun e-Mel rasmi dan alamat e-Mel penerima yang betul;
- (b) Segala urusan rasmi adalah dilarang menggunakan alamat e-Mel persendirian seperti yahoo.com, gmail.com, streamyx.com.my dan sebagainya;
- (c) Mengutamakan penggunaan e-Mel sebagai media komunikasi untuk urusan dalaman agensi atau dengan pelanggan luar;
- (d) Memastikan setiap e-Mel rasmi dibalas dengan kadar segera selewat-lewatnya 1 hari dari tarikh e-Mel berkenaan diterima;
- (e) Memastikan sebarang mesej yang dihantar melalui e-Mel tidak lagi disusuli menerusi media lain seperti faks dan surat.

- (f) Memastikan setiap e-Mel mempunyai tajuk yang sesuai dengan kandungan e-Mel;
- (g) Menulis jawapan di bahagian atas mesej e-Mel;
- (h) Penggunaan huruf besar kandungan e-Mel adalah tidak digalakkan dan dianggap tidak beretika. Sebaik-baiknya, gunakan gabungan huruf besar dan huruf kecil;
- (i) Menggunakan bahasa dan ayat yang jelas, tepat dan mudah difahami oleh penerima;
- (j) Menggunakan bahasa formal di dalam e-Mel rasmi;
- (k) Menggunakan kemudahan 'Reply' untuk menjawab e-Mel tanpa sebarang perubahan kandungan asal e-Mel;
- (l) Memastikan kemudahan 'Reply To All' digunakan jika jawapan perlu disalin kepada semua penerima e-Mel;
- (m) Tidak menggunakan kemudahan 'Auto-Reply' kecuali untuk memaklumkan pegawai lain yang boleh dihubungi sekiranya pegawai berkenaan berada di luar pejabat yang tiada kemudahan Internet;
- (n) Menggunakan kemudahan 'Forward' untuk memanjangkan e-Mel kepada penerima lain tanpa sebarang perubahan;
- (o) Memastikan kemudahan 'salinan kepada' (cc) jika sesuatu e-Mel perlu dimaklumkan kepada penerima yang berkaitan sahaja;
- (p) Memastikan kemudahan 'blind cc' (bcc) digunakan bagi tujuan khusus dan terkawal (bukan sewenang-wenangnya).

### **3.1 Saiz E-Mel**

Saiz maksimum e-Mel (termasuk kepilan) untuk keluar dan masuk saiznya dihadkan kepada 10 MB . Jika saiz e-Mel adalah agak besar, pengguna disarankan supaya menggunakan kaedah pemampatan (*compression*) bagi mengurangkan saiz fail contohnya menggunakan perisian *winzip*.

### **3.2 Enkripsi Fail Kepilan**

Sebarang fail yang dihantar khususnya *Terhad* atau *Sulit* harus dilakukan enkripsi sebelum dikepilkan untuk dihantar kepada penerima bagi menjamin keselamatan dan mengelakkan kebocoran maklumat. Perisian *Desktop Productivity* yang sering digunakan seperti *Microsoft Office* dan *Adobe Acrobat* mempunyai fungsi 'inbuilt' enkripsi masing-masing. Bagi memperketatkan lagi keselamatan, pengguna dinasihatkan supaya memaklumkan katalaluan kepada penerima secara berasingan daripada fail yang dienkrip.

### **3.3 Pengimbasan Fail Kepilan**

Pengguna hendaklah sentiasa mengimbas fail yang diterima sebelum membukanya. Pengguna juga hendaklah memastikan fail yang akan dihantar melalui e-Mel adalah bebas dari virus.

### **3.4 Penerimaan E-Mel Tanpa Diminta (*Unsolicited Email*)**

Pengguna seharusnya mengelakkan dari membuka e-Mel daripada penghantar yang tidak diketahui atau diragui. Ini bagi melindungi pengguna serta aset ICT Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri daripada aktiviti yang tidak diingini seperti *phishing*, ancaman virus, *spamming*, dan lain-lain *malware*.

### **3.5 Mengenal Pasti Identiti Pengguna**

Pengguna perlu mengenalpasti dan mengesahkan identiti pihak yang berkomunikasi dengannya sebelum meneruskan komunikasi dan transaksi maklumat melalui e-Mel.

Ini bertujuan untuk melindungi maklumat Kerajaan daripada sebarang bentuk penyalahgunaan.

### 3.6 Katalaluan

Katalaluan adalah rahsia dan tidak boleh didedahkan kepada orang lain. Ia perlu ditukar setiap 3 bulan. Pengguna disarankan untuk menggunakan katalaluan kukuh yang mempunyai ciri-ciri berikut:

- (a) Mestilah sekurang-kurangnya terdiri daripada 12 aksara, lebih baik dengan kombinasi *alphanumeric* dan simbol. (contoh: <>norkiah.#3\$).
- (b) Pengguna dilarang menggunakan katalaluan yang sama dengan akaun e-Mel (id pengguna).

### 3.7 Pengesanan Virus

Pentadbir e-Mel hendaklah dimaklumi segera sekiranya disyaki ada serangan virus dimana pengguna menerima mesej dari sistem mengenai *bounced mail* yang pengguna sendiri tidak hantar.

### 3.8 Perkara Yang Dilarang Dalam Penggunaan E-Mel

Pengguna adalah **dilarang** daripada melakukan sebarang aktiviti berikut :-

- (a) Menggunakan e-Mel untuk menghantar bahan-bahan yang salah di sisi undang-undang seperti bahan lucah, perjudian, jenayah, cetak rompak

atau apa-apa maklumat yang menjejaskan reputasi Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri dan Perkhidmatan Awam;

- (b) Menggunakan e-Mel rasmi untuk tujuan peribadi, komersial atau politik;
- (c) Menghantar e-Mel sampah (*junk mail*) dan e-Mel *spam*;

- (d) Menyebarkan kod perosak seperti *virus*, *worm*, dan *trojan horse* yang boleh merosakkan sistem komputer dan maklumat pengguna lain;
- (e) Menyimpan dan memuat turun bahan yang mempunyai hakcipta, termasuk yang dimuat turun dari Internet ke dalam sistem e-Mel Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri Malaysia atau menyebarkan kepada pihak lain tanpa mendapat kebenaran terlebih dahulu daripada pemilik hak cipta yang berkenaan;
- (f) Menggunakan akaun milik orang lain, berkongsi akaun atau memberi akses akaun kepada orang lain untuk menjawab e-Mel bagi pihaknya; dan
- (g) Menggunakan identiti palsu atau menyamar sebagai penghantar maklumat yang sah.

#### **4. PENGURUSAN REKOD-REKOD E-MEL**

Rekod elektronik rasmi adalah merupakan rekod awam mengikut tafsiran Akta Arkib Negara Malaysia No. 44/1996. Ia merangkumi sebarang mesej atau rekod komputer (termasuk fail kekilan) yang diwujudkan, dihantar, diserahkan, dijawab, diedar, disimpan, disalin, dipapar, dibaca atau dicetak oleh sistem atau perkhidmatan sesebuah agensi kerajaan. Rekod awam merupakan sumber strategik dan bahan bukti yang perlu diurus secara terkawal, sistematik dan cekap.

##### **4.1 Penyimpanan Rekod-Rekod E-Mel**

Pengguna hendaklah mengurus dan memastikan jumlah e-Mel yang disimpan di dalam *mailbox* adalah tidak melebihi ruang storan yang telah diperuntukkan dan mengutamakan penyimpanan e-Mel yang rasmi dan perlu sahaja. Pengguna disarankan supaya mewujudkan *sub folder* mengikut subjek terutamanya bagi *folder Inbox* dan *folder Sent* untuk menyimpan e-Mel. Ini akan memudahkan carian dan mendapatkan kembali sesuatu e-Mel.

#### **4.2 Mencetak dan Memfail Rekod E-Mel**

Rekod e-Mel berkaitan sesuatu keputusan penting atau tindakan yang telah diambil hendaklah dicetak dan difailkan juga.

#### **4.3 Penghapusan Rekod E-Mel**

Pengguna hendaklah menghapuskan sebarang e-Mel yang berunsurkan e-Mel spam yang berkemungkinan mempunyai virus. Lain-lain e-Mel yang tidak penting dan tidak mempunyai nilai arkib yang telah diambil tindakan serta tidak diperlukan lagi juga boleh dihapuskan.

#### **4.4 Backup Rekod E-Mel**

Rekod e-Mel penting yang telah berusia melebihi satu (1) tahun dan berkemungkinan besar akan dirujuk semula haruslah di *backup* (eksport folder) oleh pengguna sendiri dan disimpan dalam storan PC atau luaran seperti *pen drive* atau cakera padat (CD). Ini akan mengurangkan penggunaan *mailbox* disamping membuat *backup* sebagai langkah keselamatan. *Backup* boleh dilakukan dengan menggunakan fungsi *Option* dan pilihan *Export folder*.

### **5. TANGGUNGJAWAB PENGGUNA**

Peraturan penggunaan dan pengurusan e-Mel Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri Malaysia ini adalah merupakan peraturan yang menggariskan tatacara penggunaan dan pengurusan rekod-rekod e-Mel Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri Malaysia. Semua pengguna e-Mel Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri hendaklah mematuhi garis panduan ini.

## 6. KHIDMAT NASIHAT

Sebarang kemusykilan yang timbul berkaitan dengan garis panduan ini hendaklah dirujuk kepada:-

Pentabdir e-Mel

Seksyen Pengurusan Teknologi Maklumat

Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri Malaysia

E-Mel: [admin@pajpm.gov.my](mailto:admin@pajpm.gov.my)

**RUJUKAN:**

1. Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU rujukan MAMPU.BDPICT.700-2/36(1):  
“Pemantapan Penggunaan dan Pengurusan E-Mel di Agensi-Agensi Kerajaan” – MAMPU, 1 Julai 2010.
2. Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU rujukan UPTM159/526/9 Jld.4 (60) :  
“Langkah-Langkah Pemantapan Pelaksanaan Sistem Mel Elektronik Di Agensi-agensi Kerajaan” – MAMPU, 23 Nov 2007.
3. Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2003 : “Garis Panduan Mengenai Tatacara Penggunaan Internet Dan E-Mel Di Agensi-Agensi Kerajaan” – MAMPU, 2003
4. “Malaysian Public Sector Management of Information & Communications Technology Security Handbook (MyMIS)” – MAMPU, 15 Januari 2002
5. Garis Panduan Pengurusan Rekod Elektronik: Pengurusan Rekod Elektronik dalam Persekitaran Tidak Berstruktur – Arkib Negara Malaysia, 2003
6. Rekod Elektronik dan Akta Arkib Negara 2003 – Arkib Negara Malaysia, 2003
7. Dasar Pengurusan Rekod dan Arkib Elektronik – Arkib Negara Malaysia, 2003

## GLOSARI

<b>Warga Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri</b>	Semua kakitangan Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri Malaysia
<b>Pengguna</b>	Semua kakitangan Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri Malaysia yang menggunakan perkhidmatan e-Mel Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri Malaysia.
<b>E-Mel</b>	Satu kaedah mengarang, menghantar, menyimpan dan menerima mesej melalui sistem komunikasi elektronik.
<b>E-Mel Rasmi</b>	E-Mel rasmi adalah merupakan rekod maklumat yang dihasilkan, diterima atau disimpan secara rasmi dengan menggunakan kemudahan elektronik yang juga tertakluk kepada penafsiran Rekod Awam. Ini bermaksud mesej e-Mel tersebut adalah merupakan maklumat-maklumat atau rekod-rekod yang dihasilkan atau diterima oleh pegawai dan kakitangan Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri Malaysia di dalam melaksanakan tugas-tugas rasmi mereka, dan ianya mempunyai kepentingan sebagai bahan bukti kepada sesuatu transaksi itu.
<b>E-Mel Tidak Rasmi</b>	E-Mel tidak rasmi adalah merupakan rekod e-Mel yang dihasilkan, diterima atau disimpan atas urusan peribadi yang dibenarkan oleh Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri Malaysia. Ianya tidak mempunyai kaitan langsung dengan tugas-tugas rasmi yang dijalankan oleh pegawai dan kakitangan Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri Malaysia.
<b>Mailbox</b>	Peti mail pengguna untuk menyimpan semua e-Mel yang diterima dan dihantar pengguna.
<b>Rekod</b>	Bahan dalam bentuk bertulis atau bentuk lain yang menyatakan fakta atau peristiwa atau selainnya merakamkan maklumat termasuklah kertas, dokumen, daftar, bahan bercetak, buku, peta, pelan, lukisan, gambar foto, mikrofilem, filem sinematograf, rakaman bunyi, rekod yang dihasilkan secara elektronik, tanpa mengira bentuk atau ciri-ciri fizikal dan apa-apa salinannya.

<b>Rekod elektronik</b>	Rekod dalam bentuk elektronik atau berdigit yang diwujudkan, ditawan, diselenggarakan atau disimpan semasa menjalankan fungsi Kerajaan selaras dengan takrif rekod yang diberikan dalam Akta Arkib Negara 2003. Ini termasuk tetapi tidak terhad kepada kertas, dokumen, daftar, bahan bermaklumat, buku, peta, pelan, lukisan, gambar foto dan rakaman bunyi dalam bentuk elektronik atau berdigit.
<b>Rekod E-Mel</b>	Sebarang mesej atau rekod komputer yang wujud, dihantar, diserahkan, dijawab, diedar, disimpan, disalin, dipapar, dibaca atau dicetak oleh sistem/perkhidmatan yang menepati istilah Rekod Awam di dalam Akta Arkib Negara 2003.
<b>Rekod Awam</b>	Rekod yang diterima secara rasmi atau yang dikeluarkan oleh mana-mana pejabat awam bagi perjalanan hal ehwalnya atau oleh mana-mana pekhidmat awam atau pekerja pejabat awam dalam perjalanan tugas rasminya dan termasuk rekod mana-mana perusahaan Kerajaan dan juga termasuk segala rekod yang, pada permulaan kuat kuasa Akta ini, adalah dalam jagaan atau di bawah kawalan Arkib Negara Malaysia yang ditubuhkan di bawah Akta Arkib Negara 1966 [Akta 511].