



JABATAN PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA (JPA)

1.0 Tujuan

Penggunaan Internet dan e-mel yang semakin meningkat serta perkembangan teknologi terkini yang pantas telah mewujudkan satu dimensi baru dalam era perkhidmatan awam terutamanya dalam menyediakan perkhidmatan yang baik kepada para pelanggan. Walaubagaimanapun, penggunaan yang tidak dikawal dan teratur akan membawa kepada kesan negatif yang memudaratkan kepada jabatan, masyarakat dan negara.

Dokumen ini adalah bertujuan untuk:

- a) Menerangkan dengan lebih terperinci tatacara penggunaan dan pengurusan e-mel dan internet kepada semua pegawai dan kakitangan JPA;
- b) Memastikan warga JPA mengamalkan etika penggunaan dan pengurusan yang baik, efisien dan selamat;
- c) Meminimalkan sebarang permasalahan berkaitan penggunaan perkhidmatan e-mel dan internet jabatan.

Garis panduan dan tatacara didalam dokumen ini juga adalah sentiasa dikemaskini berpandukan **Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bil 1 Tahun 2003 iaitu Garis Panduan Mengenai Tatacara Penggunaan Internet Dan Mel Elektronik di Agensi-Agensi Kerajaan** serta **Pelan Keselamatan Siber (PKS) JPA** yang terkini dan sedang berkuatkuasa.

2.0 Etika Penggunaan E-mel

2.1 Akaun E-mel Pengguna

- 2.1.1 Setiap pegawai di JPA berhak mendapat satu akaun e-mel rasmi jabatan yang didaftarkan menggunakan alamat ***@jpa.gov.my**. E-mel jabatan merupakan medium komunikasi rasmi jabatan dan semua pengguna mempunyai tanggungjawab untuk menggunakan kemudahan ini dengan betul, cekap, berkesan dan beretika di sepanjang masa, tempat dan keadaan.
- 2.1.2 Prosedur pewujudan akaun e-mel rasmi seseorang pegawai adalah tertakluk kepada standard naming convention yang telah digariskan. Setiap nama akaun e-mel rasmi akan dibuat berpandukan nama pegawai diikuti dengan symbol noktah [.] dan nama bapa pegawai. Pentadbir E-mel berhak menentukan nama akaun e-mel yang sesuai bagi setiap permohonan. Bagi permohonan e-mel khas adalah tertakluk kepada kelulusan daripada Pentadbir e-mel.
- 2.1.3 Semua akaun e-mel di dalam sistem e-mel jabatan adalah menjadi hakmilik jabatan. Melalui perantikan di peringkat jabatan, Pentadbir E-mel yang terdiri daripada pegawai Sektor Rangkaian (SRK) dari Bahagian Digital dan Teknologi Maklumat (BDTM) mempunyai hak untuk mengawasi dan memantau penggunaan akaun e-mel semua pegawai yang diwujudkan.
- 2.1.4 Semua pengguna baru diwajibkan mengisi borang permohonan e-mel terkini dan perlu mendapatkan Sokongan daripada Ketua Unit/ Sektor/ Cawangan/ Bahagian masing-masing. (Sekurang-kurangnya Pegawai Tadbir Bahagian yang ber tanggungjawab).

2.1.5 Pengguna atau Pegawai Tadbir Bahagian adalah bertanggungjawab memaklumkan kepada Pentadbir E-mel sekiranya pengguna bercuti panjang (termasuk cuti bersalin, cuti sambung belajar, cuti tanpa gaji), berkursus panjang atau bertukar bahagian atau keluar dari JPA. Akaun e-mel yang didapati tidak digunakan atau tidak aktif lebih dari 30 hari secara berterusan tanpa makluman pengecualian daripada wakil pengguna akan disekat selama 30 hari dan seterusnya dihapuskan dari sistem e-mel.

2.2 Mailbox Pengguna

2.2.1 Perkhidmatan e-mel MyGovUC 2.0 menawarkan pakej perkhidmatan seperti berikut:

- Google Workspace (GWS)
- Google Meet
- Google Drive
- Google Chat
- Google Docs
- Google Forms
- UPMS
- Fresh Service
- MySCUC

2.2.2 Juruteknik Bahagian yang bertanggungjawab akan membantu dalam konfigurasi e-mel di PC pemohon setelah mendapat kebenaran daripada Pentadbir E-mel JPA.

2.2.3 Pengguna adalah diwajibkan membuat penyenggaraan mailbox e-mel secara berkala iaitu sekurang-kurangnya seminggu sekali

bagi memadamkan semua e-mel yang telah dibaca dan telah diambil tindakan.

2.2.4 Pentadbir E-mel berhak menyekat atau menarik-balik kemudahan e-mel pengguna yang didapati melakukan penyalahgunaan e-mel sehingga mendapat arahan daripada Ketua Unit/ Sektor/ Cawangan pengguna berkenaan.

2.2.5 Pengguna hanya dibenarkan menggunakan Google Workspace (GWS). Penggunaan perisian selain dari itu adalah tidak dibenarkan. Pengguna adalah bertanggungjawab sepenuhnya dan pihak jabatan tidak akan bertanggungjawab sekiranya menggunakan perisian yang lain.

2.3 Penggunaan E-mel

2.3.1 E-mel adalah satu kemudahan dan sepatutnya digunakan dengan penuh tanggungjawab. Tujuan utama sistem e-mel jabatan adalah untuk kemudahan komunikasi rasmi sahaja. Walau bagaimanapun kelonggaran diberikan sekiranya penggunaan e-mel tersebut tidak menjatuhkan imej jabatan, bukan untuk kepentingan peribadi dan tidak mengganggu urusan kerja seharian pegawai dan produktiviti bahagian dan jabatan.

2.3.2 E-mel jabatan tidak boleh disalahgunakan bagi penyebaran atau sebarang perkongsian bahan berunsur hasutan, fitnah, seks, perkauman dan lain-lain yang menyalahi undang-undang.

2.3.3 Pengguna adalah dilarang menghantar salinan e-mel (*carbon copy* atau *cc*) kepada individu lain yang tidak memerlukannya atau kepada kumpulan e-mel (*groupmail*) jabatan. Hal ini akan membebankan mailbox individu lain.

- 2.3.4 Pengguna adalah dilarang melampirkan fail melainkan ianya benar-benar diperlukan. Semua lampiran menggunakan format .exe, .com dan .bat tidak dibenarkan kerana format ini adalah berisiko tinggi mengandungi virus.
- 2.3.5 Pengguna perlu mengehadkan saiz dan bilangan fail yang ingin dilampirkan ke dalam sesuatu e-mel. Saiz e-mel (termasuk lampiran) tidak boleh melebihi **25MB**. Hal ini bagi mengelakkan serangan e-mel bombing atau penafian perkhidmatan (*access denial*) ke atas sistem e-mel jabatan.
- 2.3.6 Bagi penghantaran e-mel dengan lampiran yang melebihi 25MB, pengguna hendaklah menggunakan fungsi penghantaran link kepilang (*attachment*) seperti dibawah:
- Google Drive; atau
 - Sistem Pocketdata
- 2.3.7 Bagi penghantaran e-mel yang memerlukan tindakan segera, penghantar perlu menggunakan kemudahan fungsi *High-Priority* bagi mengingatkan penerima untuk mengambil tindakan dan memberi maklum balas secepat mungkin.
- 2.3.8 Pengguna digalakkan menggunakan kemudahan *Acknowledge Receipt* bagi mengesahkan status penerimaan e-mel oleh penerima setiap kali e-mel dihantar.
- 2.3.9 Pengguna digalakkan menggunakan kemudahan *Out-of-Office Notification* bagi memberi makluman kepada penghantar emel sekiranya pengguna tiada di pejabat atau gagal memberi respon e-mel di atas sebab-sebab tertentu.

2.3.10 Bagi e-mel penting yang perlu disimpan untuk rujukan dalam jangka masa yang lama, pengguna perlu membuat muat turun e-mel berkenaan ke PC masing-masing. Hal ini bagi mengurangkan beban ruang storan di server e-mel jabatan.

2.4 Kemudahan *Groupmail*

2.4.1 Setiap permohonan bagi mewujudkan groupmail untuk kegunaan jabatan perlu dipanjangkan kepada Pentadbir Emel atau Sektor Rangkaian dan Keselamatan (SRK) melalui memo khas dengan memberikan maklumat lengkap mengenai groupmail termasuk cadangan nama groupmail, nama pemilik groupmail, ahli, justifikasi penggunaan groupmail serta kelulusan pegawai yang bertanggungjawab.

2.4.2 Permohonan bagi mewujudkan groupmail dibahagikan kepada dua kategori iaitu:

(a) *Groupmail* dalaman

- Permohonan boleh dipanjangkan melalui memo yang dihantar terus kepada Pentadbir E-mel atau dilampirkan dalam e-mel kepada **srk@jpa.gov.my** / **postmaster@jpa.gov.my**.
- Hanya melibatkan penghantaran dan penerimaan e-mel pengguna *domain* JPA sahaja. (*@jpa.gov.my).
- Perlu mendapat kelulusan daripada Ketua Penolong Pengarah bagi pemohon atau pemilik *groupmail* sahaja.

(b) *Groupmail* luaran

- Permohonan boleh dipanjangkan melalui memo yang dihantar terus kepada Pentadbir E-mel atau dilampirkan dalam e-mel kepada **srk@jpa.gov.my** / **postmaster@jpa.gov.my**.

- Melibatkan penghantaran dan penerimaan e-mel pengguna domain JPA dan selain pengguna domain JPA (*@jpa.gov.my).
- Perlu mendapat kelulusan daripada Timbalan Pengarah atau Pengarah bahagian pemohon atau pemilik *groupmail*.

2.4.3 Penggunaan groupmail adalah tertakluk kepada kegunaan jabatan sahaja.

2.4.4 Tindakan akan diambil sekiranya didapati berlaku penyalahgunaan di kalangan pegawai yang boleh membebankan storan pada server e-mel.

2.5 Pengurusan E-mel yang Baik

2.5.1 Pengurusan penyenggaraan mailbox pengguna adalah menjadi tanggungjawab pengguna sendiri.

2.5.2 Pengguna perlu memadamkan e-mel yang telah dibaca dan diambil tindakan. Pengguna perlu mengambil tindakan mengikut tahap keutamaan e-mel yang dihantar (*High Priority*).

2.5.3 Pengguna digalakkan membalas e-mel secepat mungkin sekurang-kurangnya tidak lebih dari 3 (tiga) hari bekerja terutamanya yang melibatkan para pelanggan jabatan (seperti pelajar, pesara, penjawat awam, agensi awam dan swasta).

2.5.4 Penyenggaraan keseluruhan mailbox termasuk memadamkan e-mel dalam *folder Deleted Items* dan e-mel dalam *folder Sent Items* digalakkan untuk sekurang-kurangnya 2 (dua) kali seminggu.

- 2.5.5 Pengguna digalakkan untuk mewujudkan *folder* berasingan dan menambah *rule* pada *folder* bagi penerimaan e-mel yang lebih teratur mengikut kumpulan nama penghantar, *subject title*, kategori tugas dan sebagainya. Selain menetapkan *rule*, pengguna juga boleh mengamalkan kaedah memindahkan e-mel ke dalam *folder* secara manual.
- 2.5.6 Pengguna digalakkan untuk memadamkan e-mel yang tidak lagi diperlukan terutamanya yang mempunyai lampiran bagi menjimatkan kapasiti storan *mailbox*.
- 2.5.7 Pengguna perlu memastikan buku alamat (*address book*), senarai orang hubungan (*contacts*) dan kalendar pengguna sentiasa dikemaskini.

2.6 Keselamatan E-mel

- 2.6.1 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.

- 2.6.2 Pengguna seharusnya mengambil maklum berkenaan kategori maklumat terperingkat (rahsia, sulit dan terhad) serta melindungi maklumat yang dihantar melalui e-mel.
- 2.6.3 Menggunakan akaun dan kata laluan orang untuk menghantar e-mel adalah satu kesalahan yang boleh dikenakan tindakan tatatertib.
- 2.6.4 Pengguna adalah digalakkan untuk menghafal kata laluan masing-masing dan tidak mendedahkan kata laluan dengan sengaja di ruang kerja masing-masing.
- 2.6.5 Kata laluan yang dipilih perlu mengandungi 12 (dua belas) karakter dan mempunyai ciri –ciri unik iaitu gabungan huruf, nombor dan simbol. (contoh: p6T*&Wo8 atau ASYgKe-3_lahirp24\$ept)
- 2.6.6 Pengguna digalakkan untuk melaksanakan enkripsi terhadap fail sebelum di kempilkan dan dihantar kepada penerima, bagi menjamin Keselamatan dan mengelakkan dari kebocoran maklumat. Perisian Desktop Productivity yang sering digunakan seperti Microsoft Office dan Adobe Acrobat mempunyai fungsi “inbuilt” enkripsi masing-masing. Panduan penggunaan enkripsi perisian tersebut adalah seperti di portal JPA <https://www.jpa.gov.my/dasar-keselamatan>
- 2.6.7 Pengguna hendaklah sentiasa mengimbas fail dalam mailbox dengan perisian *anti-virus*. Pengguna juga hendaklah memastikan fail yang akan dihantar melalui lampiran (*attachment*) bebas dari virus. Fail yang mengandungi virus akan tersebar dengan pantas ke seluruh rangkaian dalaman jabatan mahupun rangkaian luar.

- 2.6.8 Pengguna adalah dilarang sama-sekali untuk mendaftarkan diri dengan menggunakan e-mel rasmi jabatan dalam mailing-list, forum, laman muat-turun, laman perbincangan dan sebagainya yang menyebabkan pengguna menerima banyak e-mel spam berbentuk komersil, perniagaan, porno dan lain-lain yang tidak berkaitan setiap hari. Jika berlaku demikian, aduan boleh dipanjangkan kepada Pentadbir Emel untuk tindakan selanjutnya.
- 2.6.9 Penerimaan e-mel dari mana-mana *groupmail*, laman web atau laman forum untuk kegunaan peribadi melalui sistem e-mel jabatan adalah tidak dibenarkan. Pengguna digalakkan menggunakan e-mel peribadi lain sekiranya ingin mendaftar dan menggunakan kemudahan ini.
- 2.6.10 Pengguna seharusnya mengelakkan dari membuka e-mel daripada penghantar yang tidak diketahui atau diragui. Ini bagi melindungi pengguna serta aset ICT JPA daripada aktiviti yang tidak diingini seperti phishing, ancaman virus, spamming, dan lain-lain malware.
- 2.6.11 Sekiranya pengguna mengesan atau mengesyaki penyalahgunaan akaun e-mel jabatan, penyamaran atau aktiviti mencurigakan, aduan perlu dilakukan dengan segera dengan menghubungi pihak helpdesk di talian *hotline* 03-8321 1400 atau melalui e-mel **srk@jpa.gov.my / postmaster@jpa.gov.my**. Pentadbir e-mel akan mengambil langkah keselamatan dan penyiasatan yang sewajarnya bagi membantu dan memastikan kejadian itu tidak berulang.

3.0 Etika Penggunaan Internet

- 3.1 Setiap PC di pejabat JPA yang mempunyai bekalan kabel rangkaian yang mencukupi akan dipasang kemudahan rangkaian sama ada berwayar (*wired*) atau tanpa-wayar (*wireless*). Kemudahan rangkaian ini hanya dibenarkan untuk kegunaan pegawai JPA sahaja melainkan dengan kebenaran Pentadbir Rangkaian.
- 3.2 Melalui perlantikan di peringkat jabatan, Pentadbir Rangkaian yang terdiri daripada pegawai Sektor Rangkaian (SRK), Bahagian Pembangunan dan Pengurusan Maklumat Strategik (BPMS) mempunyai hak untuk mengawasi dan memantau penggunaan kemudahan Internet semua pegawai JPA menggunakan kemudahan rangkaian jabatan.
- 3.3 Pentadbir Rangkaian berhak menyekat sebarang laman web dan kandungan Internet dari semasa ke semasa terutamanya yang mempunyai unsur negatif, pornografi, permainan dan perjudian melalui Internet.
- 3.4 Jabatan mempunyai hak untuk menarik balik atau menggantung akses Internet pengguna yang dikesan atau dipercayai telah disalahgunakan pada bila-bila masa.
- 3.5 Penggunaan kemudahan *wireless* adalah dibenarkan bagi pengguna yang tidak mendapat kemudahan *wired-network* di pejabat. Untuk sebarang pertanyaan lanjut berkenaan akaun dan kata laluan bagi tujuan akses *wireless* jabatan, pengguna boleh merujuk Pentadbir Rangkaian atau Juruteknik Bahagian yang bertanggungjawab.

4.0 Penggunaan Internet

- 4.1 Sebarang penggunaan *instant messaging* (IM) dan *web-chatting* adalah dilarang kecuali dengan kebenaran pihak Pentadbir Rangkaian.

- 4.2 Pengguna digalakkan membuat pencarian atau akses maklumat menerusi laman web yang berkaitan dengan tugas sebagai penjawat awam sahaja. Pencarian maklumat yang bijak dapat dilaksanakan dengan mengkhususkan bahan atau perkara yang diingini dan memilih *search engine* yang popular agar carian itu pencarian lebih efisien dan mendapat maklum balas yang lebih cepat. Aktiviti pencarian maklumat yang berkesan dapat dilaksanakan di luar waktu puncak iaitu sebelum pukul 8.15 pagi, di antara 1.15 tengah hari sehingga 2.15 petang dan selepas 5.00 petang.
- 4.3 Kebanyakan laman merekodkan pelawat yang melawat lamannya. Pengguna digalakkan berhati-hati apabila berkunjung ke sesuatu laman terutamanya yang dilarang atau yang boleh menjejaskan maruah individu, organisasi dan negara. Maklumat yang diperolehi mungkin akan digunakan untuk tujuan tertentu.
- 4.4 Sebagai penjawat awam, pengguna dilarang melawat laman-laman pornografi, jenayah dan tidak bermoral yang boleh mencemarkan nama baik individu dan jabatan.
- 4.5 Sebagai penjawat awam, pengguna juga dilarang melawat laman-laman yang memuatkan maklumat anti kerajaan atau *subversive* yang bertentangan dengan undang-undang negara serta boleh mengganggu-gugat ketenteraman negara dan proses keadilan yang diterima pakai.
- 4.6 Pengguna digalakkan menghadkan masa capaian atau pemindahan dan tamatkan segera sambungan apabila sesi anda selesai untuk memberi peluang kepada pengguna lain.
- 4.7 Adalah menjadi tanggungjawab pengguna untuk menyemak keperluan hakcipta sesuatu laman web yang dilawati dan mematuhi segala peraturan mengenainya.
- 4.8 Segala bentuk perjanjian perkhidmatan dan urusanniaga elektronik (penggunaan kad kredit) yang dilakukan adalah menjadi tanggungjawab pengguna. Jika pengguna terpaksa mendapatkan perkhidmatan melalui

urusniaga elektronik, pastikan pembekal memproses permohonan itu dengan menggunakan pelayan selamat (*secured-server*). Perkara ini amatlah penting untuk memastikan maklumat kad kredit anda tidak dicuri oleh penceroboh yang melakukan aktiviti pemalsuan urusan dengan kad kredit.

5.0 Keselamatan Penggunaan Internet

- 5.1 Kaedah penggunaan Internet yang selamat dan beretika di pejabat amat penting bagi mengelakkan berlaku masalah serangan *spyware*, *adware*, *trojan* dan *virus*. Penyalahgunaan sumber Internet dan sistem e-mel jabatan dianggap sebagai salah-laku yang membolehkan tindakan tatatertib diambil ke atas individu yang melakukan kesalahan.
- 5.2 Pengguna tidak dibenarkan memasang, menyimpan, memuat-turun (*download*) sebarang perisian tidak berlesen berbentuk hiburan dan permainan seperti *gambling*, *hotbar*, *games*, *searchbar*, *gator* dan sebagainya.
- 5.3 Pengguna adalah dilarang melayari laman web terlarang, menyedia, memuat-naik, memuat-turun dan menyimpan bahan, teks, ucapan, imej atau bahan yang mengandungi unsur lucah, politik atau berbaur hasutan dan fitnah serta boleh menjatuhkan kerajaan.
- 5.4 Pengguna hendaklah memastikan komputer mereka bebas dari spyware dan virus dengan membuat imbasan yang berkala, sekurang-kurangnya seminggu sekali.
- 5.5 Hanya perisian antivirus Kaspersky yang dibekalkan oleh jabatan sahaja dibenarkan. Penggunaan antivirus lain akan membahayakan rangkaian jabatan. Sebarang penyalahgunaan akan dikenakan tindakan tatatertib.
- 5.6 Penggunaan modem, *broadband* (kemudahan jalur lebar) peribadi adalah dilarang sama-sekali di jabatan kerana penggunaannya akan

menyebabkan sistem rangkaian jabatan terdedah kepada bahaya serangan virus dari rangkaian luar yang diperolehi melalui *broadband*.

6.0 Khidmat Nasihat

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

Pentabdir Rangkaian dan E-mel

Sektor Rangkaian dan Keselamatan

Bahagian Digital dan Teknologi Maklumat

Jabatan Perkhidmatan Awam, Aras 3 Blok C1, Parcel C

62604 Putrajaya

Tel: 03-8885 5067/5074/3242

E-mel: srk@jpa.gov.my / postmaster@jpa.gov.my

7.0 Rujukan

- Pekeliling Transformasi Pentadbiran Awam Bil. 3 Tahun 2017: “Pengurusan Perkhidmatan Komunikasi Bersepadu Kerajaan (Government Unified Communication (1govuc))”
- Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU rujukan MAMPU.BDP ICT.700-2/36(1): “Pemantapan Penggunaan dan Pengurusan E-mel di Agensi-Agensi Kerajaan” – MAMPU, 1 Julai 2010.
- 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.
- Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2003: “Garis Panduan Mengenai Tatacara Penggunaan Internet Dan E-mel Di Agensi-Agensi Kerajaan” – MAMPU, 2003.
- “Malaysian Public Sector Management of Information & Communications Technology Security Handbook (MyMIS)” – MAMPU, 15 Januari 2002.
- Polisi Keselamatan Siber (PKS) JPA -
<https://docs.jpa.gov.my/docs/intranet/Polisi-Keselamatan-Siber-JPA/38/>

Penutup

Garis panduan yang terkandung dalam Dokumen Etika Penggunaan E-mel dan Internet ini mesti dipatuhi sepenuhnya oleh semua peringkat pengguna di JPA pada sepanjang masa.

Bahagian Digital dan Teknologi Maklumat

Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia

2023