



**GARIS PANDUAN MENGENAI TATACARA  
PENGUNAAN MEL ELEKTRONIK  
INSTITUT AMINUDDIN BAKI**

**DISEDIAKAN OLEH:**

**PENTADBIR EMEL INSTITUT AMINUDDIN BAKI**

**2015**

**HASHIM BIN MOHD ZIN**  
Timbalan Pengarah (Khidmat Profesional)  
Institut Aminuddin Baki  
Kementerian Pendidikan Malaysia

# Kandungan

<b>1. PENGENALAN</b>	3
.....	3
1.1 Tujuan.....	3
1.2 Skop .....	3
1.3 Pengguna .....	3
<b>2. KEMUDAHAN YANG DISEDIAKAN UNTUK PENGGUNA E-MEL IAB</b>	4
.....	4
2.1 Hak Milik .....	4
2.2 Tanggungjawab Pengguna .....	4
2.3 Permohonan Akaun Baru.....	4
2.4 Saiz <i>Mailbox</i> .....	4
2.5 Fungsi Mengikut Kelayakan.....	4
2.6 Akaun Yang Tidak Aktif.....	4
2.7 Pemantauan Dan Pemeriksaan Oleh Pentadbir E-mel .....	4
<b>3. PENGGUNAAN E-MEL</b>	5
.....	5
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.....	6
3.7 Pengesanan Virus.....	6
3.8 Perkara Yang Dilarang Dalam Penggunaan E-mel.....	7
<b>4. PENGURUSAN REKOD-REKOD E-MEL</b>	7
.....	7
4.1 Penyimpanan Rekod-Rekod E-mel .....	8
4.2 Mencetak dan Memfail Rekod E-mel.. .....	8
4.3 Penghapusan Rekod E-mel.....	8
4.4 <i>Backup</i> Rekod E-mel.....	8
<b>5. TANGGUNGJAWAB PENGGUNA</b>	8
.....	8
<b>6. KHIDMAT NASIHAT</b> .....	8
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 staf IAB mempunyai e-mel rasmi yang digunakan untuk tujuan rasmi dan didaftarkan di bawah domain @iab.edu.my. 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 Institut Aminuddin Baki (IAB) diberi kemudahan e-mel mengikut kelayakannya. Setiap warga adalah bertanggungjawab kepada e-mel masing-masing dan perlu mematuhi etika seperti yang dinyatakan dalam PKPA Bil.1 Tahun 2003 Garis Panduan Mengenai Tatacara Penggunaan Internet dan Mel Elektronik Di Agensi-agensi Kerajaan serta Pemantapan Penggunaan Dan Pengurusan E-Mel Di Agensi-Agensi Kerajaan (MAMPU, 2010)

### 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 staf IAB;
- (b) Memastikan kemudahan e-mel IAB digunakan dengan baik dan selamat;
- (c) Meminimalkan sebarang permasalahan berkaitan penggunaan perkhidmatan e-mel.

### 1.2 Skop

Skop garis panduan ini meliputi:

- (a) Kemudahan yang disediakan untuk pengguna e-mel IAB;
- (b) Penggunaan e-mel; dan
- (c) Pengurusan rekod-rekod e-mel.

### 1.3 Pengguna

Dokumen ini disediakan khas untuk rujukan dan kegunaan staf IAB supaya lebih memahami dan seterusnya mengamalkan penggunaan dan pengurusan e-mel yang baik dan efisien.

## 2. KEMUDAHAN YANG DISEDIAKAN UNTUK PENGGUNA E-MEL IAB

### 2.1 Hak Milik

Sistem e-mel IAB adalah diselenggara oleh Jabatan Pengurusan Sistem Maklumat (JPSM). Semua akaun e-mel rasmi yang diwujudkan oleh JPSM untuk staf adalah merupakan hakmilik Institut Aminuddin Baki. Ia adalah kemudahan yang tertakluk kepada peraturan IAB dan boleh ditarik balik jika penggunaannya melanggar peraturan.

### 2.2 Tanggungjawab Pengguna

Semua pengguna adalah bertanggungjawab ke atas e-mel masing-masing. IAB tidak akan bertanggungjawab ke atas sebarang kesalahan jenayah dan seumpamanya berkaitan e-mel.

### 2.3 Permohonan Akaun Baru

Pentadbir E-mel akan memproses Borang Permohonan E-mel yang lengkap dan mewujudkan akaun e-mel dalam tempoh satu (1) hari bekerja. Pengguna baru mesti menukar katalaluan sementara yang diberikan. Katalaluan sementara akan diselaraskan sebagai mematuhi polisi terkini katalaluan gmail.

### 2.4 Saiz Mailbox

Setiap pengguna diberikan mailbox bersaiz **15GB**. 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.

### 2.5 Fungsi Mengikut Kelayakan

Akaun e-mel rasmi hanya akan diberikan kepada semua staf yang berjawatan tetap. Permohonan akaun e-mel IAB hendaklah dengan mengisi borang Permohonan Akaun E-mel IAB yang boleh diperolehi dari Bahagian Pentadbiran Pusat Pengurusan Teknologi. Borang ini turut mengandungi Panduan dan Tatacara Permohonan Emel IAB.

Bagi staf berjawatan kontrak/sementara akan dibekalkan kemudahan emel selepas enam bulan berkhidmat di IAB kecuali atas permohonan ketua jabatan atas keperluan organisasi.

### 2.6 Akaun Yang Tidak Aktif

Akaun e-mel yang tidak digunakan untuk tempoh 3 bulan akan dibekukan penggunaannya dan seterusnya dihapuskan kecuali telah dimaklumkan kepada Pentadbir E-mel. Unit Pentadbiran Pendaftar adalah bertanggungjawab untuk memaklumkan kepada Pentadbir E-mel jika terdapat staf yang telah bertukar/pencen atau berkursus/bercuti panjang. Staf yang bertukar/berpencen akan dihentikan capaian emel mereka selepas 14 hari. Akaun akan dilupuskan selepas 30 hari dari tarikh persaraan/perpindahan. Staf yang berkursus/bercuti panjang akan dikeluarkan daripada kumpulan emel.

### 2.7 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 IAB bagi tujuan pemeriksaan sekiranya berlaku security compromise, aktiviti yang menyalahi undang-undang serta salah tingkah laku dalam penggunaan e-mel.

### 3. PENGGUNAAN E-MEL

Staf IAB haruslah menggunakan e-mel secara bertanggungjawab berlandaskan undang-undang negara, peraturan-peraturan Perkhidmatan Awam, Dasar Keselamatan ICT (DKICT) KPM 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; dan

(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) samada untuk dihantar atau diterima adalah 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 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.

### 3.3 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 KPM daripada aktiviti yang tidak diingini seperti *phishing*, ancaman virus, *spamming*, dan lain-lain *malware*.

### 3.4 Mengenalpasti 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.

### 3.5 Katalaluan

Katalaluan adalah rahsia dan tidak boleh didedahkan kepada orang lain. Pengguna dinasihatkan menukar kata laluan secara berkala. 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.

(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 IAB 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 KPM 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 kepilang) 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 dua (2) bulan dan berkemungkinan besar akan dirujuk semula haruslah dibuat *backup* (eksport folder) dengan muat turun data serta membuat storan PC atau luaran seperti *pen drive* atau cakera padat (CD). Ini akan mengurangkan penggunaan mailbox disamping membuat backup sebagai langkah keselamatan.

#### 5. TANGGUNGJAWAB PENGGUNA

Peraturan penggunaan dan pengurusan e-mel IAB ini adalah merupakan peraturan yang menggariskan tatacara penggunaan dan pengurusan rekod-rekod e-mel IAB. Semua pengguna e-mel IAB hendaklah mematuhi garis panduan ini.

#### 6. KHIDMAT NASIHAT

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

Pentabdir E-mel

Jabatan Pengurusan Sistem Maklumat

Pusat Pengurusan Teknologi

Institut Aminuddin Baki

Kompleks Pendidikan Nilai

71760 Bandar Enstek

Tel: 06-7979200, Faks: 06-7979300

E-mel: [helpdesk@iab.edu.my](mailto:helpdesk@iab.edu.my)

#### RUJUKAN:

1. Garis Panduan Penggunaan Dan Pengurusan E-Mel Kementerian Pendidikan Malaysia Bahagian Pengurusan Maklumat, Kementerian Pendidikan Malaysia Versi 1.0
2. Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU rujukan MAMPU.BDPIC.T.700-2/36(1): "Pemantapan Penggunaan dan Pengurusan E-mel di Agensi-Agensi Kerajaan" – MAMPU, 1 Julai 2010.
3. 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.
4. Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2003 : "Garis Panduan Mengenai Tatacara Penggunaan Internet Dan E-mel Di Agensi-Agensi Kerajaan" – MAMPU, 2003.
5. "Malaysian Public Sector Management of Information & Communications



Carta Aliran Mel Elektronik IAB

Tanggungjawab

Aliran Proses

Perantara

