

DOKUMEN RASMI KERAJAAN



KERAJAAN NEGERI JOHOR

**GARIS PANDUAN MENGENAI
TATACARA PENGGUNAAN INTERNET
DAN MEL ELEKTRONIK
DI JABATAN-JABATAN KERAJAAN**

**UNIT SAINS TEKNOLOGI DAN ICT
NEGERI JOHOR
JANUARI 2007**

KANDUNGAN

Perkara	Muka Surat
PENGENALAN	3
TUJUAN	3
TATACARA PENGGUNAAN INTERNET	4
TATACARA PENGGUNAAN MEL ELEKTRONIK	7
TANGGUNGJAWAB PENGGUNA	12
KAWALAN KESELAMATAN INTERNET DAN E-MEL	13
KHIDMAT NASIHAT	15
PENUTUP	15

**LAMPIRAN A: CONTOH FORMAT EMEL BUKAN RAHSIA RASMI
KERAJAAN**

LAMPIRAN B: CONTOH FORMAT EMEL RAHSIA RASMI KERAJAAN

LAMPIRAN C: AMALAN BAIK KESELAMATAN KATA LALUAN

GARIS PANDUAN MENGENAI
TATACARA PENGGUNAAN INTERNET DAN MEL ELEKTRONIK
DI JABATAN-JABATAN KERAJAAN
NEGERI JOHOR DARUL TAKZIM

1.0 PENGENALAN

Perkembangan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) telah membolehkan maklumat dihantar dan diterima dengan pantas. Kemudahan ini telah membawa kepada peningkatan penggunaan Internet dan mel elektronik dalam sektor awam. Hakikat ini turut dipengaruhi oleh bilangan pengguna dan kepentingan maklumat yang kian meningkat dari semasa ke semasa. Komunikasi secara elektronik juga dilihat sebagai salah satu saluran penting dalam membantu mewujudkan perkongsian maklumat. Tambahan pula, kaedah ini membolehkan proses penghantaran dan penerimaan sesuatu maklumat dilaksanakan dengan lebih cepat dan mudah. Bagaimanapun, pengurusan Internet dan emel yang tidak terkawal boleh menjaskannya keselamatan maklumat. Justeru, perlindungan keselamatan yang bijaksana perlu diwujud dan disesuaikan bagi menjamin kesihihan, keutuhan dan kebolehsediaan

2.0 TUJUAN

2.1 Tujuan utama garis panduan ini ialah untuk menerangkan tatacara penggunaan Internet dan emel, meningkatkan tahap keselamatan sistem komunikasi dokumen rasmi Kerajaan dan mengurangkan risiko gangguan operasi Internet dan emel. Panduan yang diberikan adalah berdasarkan Pekeliling Am Johor Bil 2 Tahun 2001: Peningkatan Penggunaan Emel Bagi Tujuan Rasmi Kerajaan.

3.0 TANGGUNGJAWAB AGENSI

3.1 Semua Jabatan/Agensi adalah dikehendaki untuk mengambil perhatian kepada garis panduan ini dan mengambil tindakan yang sewajarnya.

4.0 TATACARA PENGGUNAAN INTERNET

Berikut adalah tatacara yang mesti diikuti dalam menggunakan Internet:

(a) Hak Akses Pengguna

Hak akses hendaklah dilihat sebagai satu kemudahan yang disediakan oleh Kerajaan untuk melicinkan pentadbiran atau memperbaiki perkhidmatan yang disediakan. Pengguna harus mengambil maklum bahawa semua aset ICT di bawah kawalannya (termasuk maklumat) adalah hak milik Kerajaan.

(b) Memilih Laman

Laman yang dilayari hendaklah hanya yang berkaitan dengan bidang kerja dan terhad untuk tujuan yang dibenarkan oleh Ketua Jabatan.

(c) Pengesahan Maklumat

Bahan yang diperolehi dari Internet perlulah ditentukan ketepatan dan kesahihannya. Sebagai amalan baik, rujukan sumber Internet hendaklah juga dinyatakan.

(d) Muat Naik Bahan

Bahan rasmi yang hendak dimuat naik ke Internet hendaklah disemak dan mendapat pengesahan daripada Ketua Jabatan sebelum dimuat naik.

(e) Muat Turun Bahan

Tindakan memuat turun hanya dibenarkan ke atas bahan yang sah seperti perisian yang berdaftar dan di bawah hak cipta terpelihara. Sebarang bahan yang dimuat turun dari Internet hendaklah digunakan untuk tujuan yang dibenarkan oleh jabatan sahaja.

(f) Perbincangan Awam

Hanya pegawai yang mendapat kebenaran sahaja boleh melibatkan diri dan menggunakan kemudahan ini. Kandungan perbincangan awam seperti *forum*, *newsgroup* dan *bulletin board* mestilah mendapat pengesahan daripada Ketua Jabatan tertakluk kepada dasar dan tatacara yang telah ditetapkan. Perlu diingat bahawa setiap maklumat yang dikongsi melambangkan imej Kerajaan. Dengan sebab itu, setiap pengguna mestilah bertindak dengan bijaksana, jelas dan berupaya mengekalkan konsistensi dan keutuhan maklumat berkenaan.

Penjawat awam adalah **DILARANG** daripada melakukan sebarang aktiviti yang melanggar tatacara penggunaan Internet seperti:

- (a) memuat naik, memuat turun, menyimpan dan menggunakan perisian tidak berlesen
- (b) menyedia dan menghantar maklumat berulang-ulang berupa gangguan
- (c) memuat naik, memuat turun, menyimpan dan menghantar sebarang bentuk maklumat atau perkara rahsia rasmi yang mesti diberi perlindungan untuk kepentingan keselamatan yang dikelaskan mengikut pengelasannya sama ada *Terhad*, *Sulit*, *Rahsia* atau *Rahsia Besar*.
- (d) menyedia, memuat naik, memuat turun dan menyimpan maklumat Internet yang melibatkan sebarang pernyataan fitnah atau hasutan yang boleh memburuk dan menjatuhkan imej Kerajaan
- (e) melayari, menyedia, memuat naik, memuat turun dan menyimpan material, teks ucapan, imej atau bahan-bahan yang mengandungi unsur-unsur lucah;

- (f) memuat naik, memuat turun dan menyimpan gambar atau teks yang bercorak penentangan yang boleh membawa keadaan huru-hara dan menakutkan pengguna Internet yang lain;
- (g) memuat turun, menyimpan dan menggunakan perisian berbentuk hiburan atas talian seperti permainan elektronik, video dan lagu;
- (h) memuat naik, memuat turun, menghantar dan menyimpan kad elektronik, video, lagu dan kepilan fail melebihi saiz 2 megabait yang boleh mengakibatkan kelembapan perkhidmatan dan operasi sistem rangkaian komputer;
- (i) menyalahgunakan kemudahan perbincangan awam atas talian seperti *forum*, *newsgroup* dan *bulletin board*;
- (j) menggunakan kemudahan *chatting* melalui Internet;
- (k) menggunakan kemudahan Internet untuk tujuan peribadi;
- (l) menjalankan aktiviti-aktiviti komersial dan politik;
- (m) melakukan aktiviti jenayah seperti menyebarkan bahan yang membabitkan perjudian, senjata dan aktiviti pengganas;
- (n) menggunakan kemudahan modem peribadi untuk membuat capaian terus ke Internet.

5.0 TATACARA PENGGUNAAN MEL ELEKTRONIK

Mel elektronik atau emel adalah merupakan aplikasi yang membolehkan pengguna berkomunikasi antara satu dengan lain dalam bentuk mesej elektronik. Aplikasi emel ini digunakan secara meluas dan memberarkan komunikasi lebih daripada dua hala dengan cara yang pantas dan lebih sesuai untuk penulisan yang ringkas.

Setiap penjawat awam di semua Jabatan Kerajaan digalakkan untuk mewujudkan satu emel khusus bagi memudahkan orang ramai berhubung dengan penjawat awam berkenaan sekiranya memerlukan penjelasan lanjut, membuat aduan atau mengemukakan pandangan.

Kerajaan Negeri telah menyediakan Emel Rasmi Kerajaan dan Emel Rakyat:

(a) Emel Rasmi Kerajaan

Emel untuk penjawat awam melaksanakan tugas-tugas rasmi.

(b) Emel Rakyat

Emel untuk orang awam terutama rakyat negeri Johor

Bagi Emel Rasmi Kerajaan, segala permohonan baru, kakitangan yang bertukar jabatan atau penamatan akaun emel hendaklah menggunakan Borang Permohonan Emel yang boleh di muat turun dari Laman Web Unit Sains Teknologi dan ICT Negeri Johor (www.johordt.gov.my/ustj) dan dihantar ke alamat berikut:

Seksyen Pembangunan dan Sokongan
Unit Sains Teknologi dan ICT Negeri Johor
Aras 2, Bangunan Sultan Ibrahim
Jalan Bukit Timbalan
80000 Johor Bahru

atau

faks: 07-2234 269/221 5033

Berikut adalah kaedah penggunaan emel yang betul dan disesuaikan pemakaianya di setiap Jabatan Kerajaan:

(a) Pemilikan Akaun E-mel

Pemilikan akaun emel bukanlah hak mutlak seseorang. Ia adalah kemudahan yang tertakluk kepada peraturan jabatan dan boleh ditarik balik jika penggunaannya melanggar peraturan. Akaun atau alamat emel yang diperuntukkan oleh jabatan sahaja boleh digunakan. Penggunaan akaun milik orang lain atau akaun yang dikongsi bersama adalah dilarang.

(b) Format

Emel adalah salah satu saluran komunikasi rasmi Kerajaan. Ini bermakna, setiap emel mestilah mengandungi nama, jawatan dan nama jabatan.

Penggunaan huruf besar kandungan emel adalah tidak digalakkan dan dianggap tidak beretika. Sebaik-baiknya, gabungan huruf besar dan huruf kecil digunakan dan dipraktikkan di tempat-tempat yang bersesuaian di samping mengamalkan penggunaan bahasa yang betul, ringkas dan sopan.

Pengguna juga perlu memastikan bahawa subjek dan kandungan emel adalah berkaitan dan menyentuh perkara perbincangan yang sama sebelum penghantaran dilakukan.

(c) Penghantaran

Penghantaran emel rasmi hendaklah menggunakan akaun emel rasmi dan pastikan alamat emel penerima adalah betul. Penghantar boleh menggunakan kemudahan `salinan kepada' (cc) sekiranya emel tersebut perlu dimaklumkan kepada penerima lain. Bagaimanapun, penggunaan `blind cc' (bcc) tidak digalakkan.

Kemudahan `reply' digunakan untuk menjawab e-mel kepada penghantar asal dan `forward' untuk memanjangkan emel atau dimajukan kepada penerima lain. Sebagai amalan baik, emel penghantar hendaklah dijawab selewat-lewatnya 4 hari dari tarikh emel berkenaan diterima. Kemudahan penghantaran emel jawab automatik semasa berada di luar pejabat bagi tempoh waktu yang panjang, boleh dipertimbangkan penggunaannya oleh Jabatan.

(d) Penyemakan E-mel

Setiap pengguna emel diminta untuk menyemak emel sekurang-kurangnya sekali dalam satu hari.

(e) Penghantaran Bersama Fail Kepilan

Penghantar hendaklah mengamalkan penggunaan fail kepilan, misalnya mengepulkan fail minit mesyuarat dan elakkan dari menghantar dan menerima fail emel yang bersaiz melebihi megabait. Sekiranya perlu, kaedah pemampatan untuk mengurangkan saiz fail adalah disarankan.

(f) Penerimaan

Pengguna seharusnya mengelakkan dari membuka emel daripada penghantar yang tidak diketahui atau diragui.

(g) Mengenal Pasti Identiti Pengguna

Setiap pengguna perlu mengenal pasti dan mengesahkan identiti pengguna yang berkomunikasi dengannya sebelum meneruskan komunikasi dan transaksi maklumat melalui emel. Ini bertujuan untuk melindungi maklumat Kerajaan daripada sebarang bentuk penyalahgunaan.

(h) Penyimpanan

Setiap emel rasmi yang dihantar atau diterima hendaklah disimpan mengikut tatacara pengurusan sistem fail elektronik jabatan masing-masing. Pengguna hendaklah memastikan jumlah emel yang disimpan di dalam kotak masuk emel adalah tidak melebihi ruang storan yang telah diperuntukkan dan mengutamakan penyimpanan emel yang perlu sahaja. Penyimpanan salinan emel pada sumber storan kedua seperti disket adalah digalakkan bagi tujuan keselamatan.

(i) Pemusnahan dan Penghapusan

Emel yang tidak penting dan tidak mempunyai nilai arkib yang telah diambil tindakan dan tidak diperlukan lagi bolehlah dihapuskan. Sebagai contoh draf kertas kerja, draf minit, kertas makluman dan brosur.

(j) Tarikh dan Masa Sistem Komputer

Sebelum sesuatu mesej dihantar, perlu ditentukan tarikh dan masa sistem komputer adalah tepat.

Pengguna adalah **DILARANG** daripada melakukan sebarang aktiviti yang melanggar tatacara penggunaan emel rasmi Kerajaan seperti:

- a) menggunakan akaun milik orang lain, berkongsi akaun atau memberi akaun kepada orang lain;
- b) menggunakan identiti palsu atau menyamar sebagai penghantar maklumat yang sah;
- c) menghantar dan memiliki bahan-bahan yang salah di sisi undang-undang seperti bahan lucah, perjudian dan jenayah;
- d) menghantar dan melibatkan diri dalam emel yang berunsur hasutan, emel sampah, emel bom, emel *spam*, fitnah, ciplak atau aktiviti-aktiviti lain yang ditegah oleh undang-undang Kerajaan Malaysia;
- e) menyebarluaskan kod perosak seperti virus, *worm*, *trojan horse* dan *trap door* yang boleh merosakkan sistem komputer dan maklumat pengguna lain;
- f) menghantar semula emel yang gagal sampai ke destinasi sebelum menyiasat punca kejadian;
- g) membenarkan pihak ketiga untuk menjawab emel kepada penghantar asal bagi pihaknya;
- h) menggunakan emel untuk tujuan komersial atau politik

6.0 TANGGUNGJAWAB PENGGUNA

Pengguna hendaklah mematuhi tatacara penggunaan Internet dan emel yang telah ditetapkan agar keselamatan ke atas pemakaianya akan terus terjamin. Peranan dan tanggungjawab pengguna adalah seperti berikut:

- a) menggunakan akaun atau alamat emel yang diperuntukkan oleh Kerajaan Negeri;
- b) memaklumkan kepada pentadbir sistem ICT dengan segera sekiranya mengesyaki akaun telah disalahgunakan;
- c) menggunakan kata laluan yang baik dengan ciri-ciri keselamatan yang bersesuaian dengan merujuk Amalan Baik Keselamatan Kata Laluan;
- d) memastikan setiap fail yang dimuat turun bebas dari virus sebelum digunakan;
- e) bertanggungjawab sepenuhnya terhadap semua kandungan fail elektronik termasuk e-mel di dalam akaun sendiri. Dengan itu, pengguna perlu bertindak bijak, profesional dan berhati-hati apabila berkomunikasi menerusi saluran elektronik;
- f) berhenti dan memutuskan talian dengan serta-merta sekiranya kakitangan menerima dan disambungkan ke laman Internet yang mengandungi unsur-unsur tidak menyenangkan;
- g) mengadakan salinan atau penduaan pada media storan kedua elektronik seperti disket dan sebagainya bagi tujuan keselamatan.

7.0 KAWALAN KESELAMATAN INTERNET DAN E-MEL

Internet dan emel adalah terdedah kepada ancaman seperti pencerobohan, penyelewengan, pemalsuan, pemintasan dan pembocoran rahsia. Dengan itu, keselamatan Internet dan emel perlu untuk melindungi maklumat rahsia rasmi dan maklumat bukan rahsia rasmi Kerajaan dari capaian tanpa kuasa yang sah. Keselamatan Internet dan emel bergantung kepada faktor-faktor sokongan berikut:

a) **Keselamatan Fizikal**

Komputer hendaklah diletakkan di tempat yang mempunyai kawalan fizikal yang selamat daripada penceroboh atau sebarang bentuk capaian tidak sah.

b) **Keselamatan Dokumen Elektronik**

Bagi memastikan semua fail yang dihantar dan diterima bebas daripada sebarang bentuk ancaman keselamatan, perisian anti-virus dan penapis *malicious codes* perlulah dikemas kini dari semasa ke semasa.

Semua maklumat rahsia rasmi atas talian perlu berada dalam bentuk teks sifer sepanjang masa, manakala maklumat rahsia rasmi yang tidak diperlukan atas talian mesti dipindahkan segera ke media storan elektronik sekunder dalam bentuk teks sifer dan hendaklah dikelaskan. Peraturan mengelaskan maklumat digital telah digariskan dalam dokumen *Malaysian Public Sector Management of Information & Communications Technology Security Handbook* (MyMIS), Buku Arahan Keselamatan dan Surat Pekeliling Am Bil. 2 Tahun 1987 “Peraturan Pengurusan Rahsia Rasmi Selaras Dengan Peruntukan-Peruntukan Akta Rahsia Rasmi (Pindaan) 1986”.

Sekiranya penyelenggaraan komputer hendak dilaksanakan, agensi perlu memastikan semua maklumat bukan rahsia rasmi atau rahsia rasmi di dalam komputer berkenaan telah dikeluarkan dan selamat sebelum menghantar komputer untuk penyelenggaraan.

c) Tandatangan Digital

Jabatan Kerajaan yang mengendalikan maklumat rahsia rasmi mesti menggunakan tandatangan digital yang dikeluarkan oleh pihak berkuasa perakuan tempatan yang ditauliahkan oleh Kerajaan Malaysia iaitu Pihak Berkuasa Persijilan (Certification Authority).

d) Keselamatan Pengendalian Emel Rahsia Rasmi

Perkara-perkara berikut perlu dilaksanakan bagi menentukan keselamatan dan kesahihan emel rahsia rasmi iaitu:

- i. penyulitan mesti dilakukan ke atas semua emel rahsia rasmi yang dihantar, diterima dan disimpan;
- ii. penerima emel rahsia rasmi mesti mengesahkan kesahihan dokumen apabila ditandatangani secara digital oleh pengirim;
- iii. penerima mesti membuat akuan penerimaan emel rahsia rasmi sebaik sahaja menerimanya;
- iv. emel rahsia rasmi bertanda Rahsia Besar dan Rahsia tidak boleh dimajukan kepada pihak lain. Sementara emel bertanda Sulit dan Terhad yang hendak dimajukan kepada pihak lain memerlukan izin daripada pemula dokumen;
- v. emel yang melibatkan maklumat rahsia rasmi yang hendak dimusnahkan perlulah ditulis ganti (overwrite) sekurang-kurangnya tiga (3) kali dengan fail yang lain sebelum dipadamkan;
- vi. agensi perlu menentukan sistem emel rahsia rasmi yang disambungkan kepada Internet atau Intranet mesti mempunyai sistem keselamatan yang mencukupi seperti Firewall dan Virtual Private Network.

KHIDMAT NASIHAT

Sebarang kemosykilan berkaitan dengan Garis Panduan Mengenai Tatacara Penggunaan Internet dan Mel Elektronik ini bolehlah dirujuk kepada Unit Sains Teknologi dan ICT Negeri Johor (USTICT). Permohonan untuk keterangan lanjut mengenai kandungan dokumen ini boleh ditujukan kepada:

Unit Sains Teknologi dan ICT Negeri Johor

Aras 2, Bangunan Sultan Ibrahim

Jalan Bukit Timbalan

80000 Johor Bahru

Johor Darul Takzim

Tel: 07-223 8239/221 5304

Faks: 07-2234 269/221 5033

Emel: ustict@johor.gov.my

PENUTUP

Garis Panduan ini mengandungi amalan-amalan terbaik penggunaan Internet dan mel elektronik yang patut diikuti oleh semua anggota Perkhidmatan Awam dan akan dikemas kini dari semasa ke semasa selaras dengan arus perkembangan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) dan perundangan. Dokumen ini hendaklah dibaca bersama dengan dokumen *Malaysian Public Sector Management of Information & Communications Technology Security Handbook* (MyMIS) dan Buku Arahan Keselamatan.

Lampiran A

Contoh Format Emel Bukan Rahsia Rasmi Kerajaan

From	: Karim@johor.gov.my
To	: Razak@johor.gov.my
Cc	: Maliq@johor.gov.my
Subject	: Kursus Asas Microsoft Word 2003 No.Ruj: BSI/USTJ (24)



UNIT SAINS TEKNOLOGI DAN ICT NEGERI JOHOR
ARAS 2, BANGUNAN SULTAN IBRAHIM
JALAN BUKIT TIMBALAN
80000 JOHOR BAHRU
JOHOR DARUL TAKZIM

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

KARIM BIN HAJI PARMEN
Pegawai Teknologi Maklumat
Unit Sains Teknologi dan ICT
Negeri Johor

Tel: 07-2238239
Fax: 07-2234269

Lampiran B

Contoh Format Emel Rahsia Rasmi Kerajaan

From	: Karim@johor.gov.my
To	: Razak@johor.gov.my
Cc	: Maliq@johor.gov.my
Subject	: Kursus Asas Microsoft Word 2003
	No.Ruj: BSI/USTJ (24)
 <p>UNIT SAINS TEKNOLOGI DAN ICT NEGERI JOHOR ARAS 2, BANGUNAN SULTAN IBRAHIM JALAN BUKIT TIMBALAN 80000 JOHOR BAHRU JOHOR DARUL TAKZIM</p>	
RAHSIA	
RAHSIA	
<hr/> <p>"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"</p>	
<p>KARIM BIN HAJI PARMEN Pegawai Teknologi Maklumat Unit Sains Teknologi dan ICT Negeri Johor</p>	
<p>Tel: 07-2238239 Fax: 07-2234269</p>	

Lampiran C

AMALAN BAIK KESELAMATAN KATA LALUAN

Kata laluan adalah penting bagi memastikan komputer, sistem dan data hanya dicapai oleh pihak yang sah dan bertanggungjawab. Oleh itu, kata laluan perlu mengikut amalan keselamatan berikut:

- (a) Rahsiakan kata laluan anda dari pengetahuan orang lain. Pendedahan kepada yang tidak berhak adalah satu kesalahan di bawah Akta Jenayah Komputer 1997
- (b) Sekiranya kata laluan telah dikompromi atau disyaki dikompromi, hendaklah dilaporkan kepada pentadbir sistem ICT dan kata laluan sedia ada diubah dengan serta merta.
- (c) Kata laluan hendaklah diubah sekurang-kurangnya sekali dalam 30 hari
- (d) Kata laluan hendaklah mempunyai saiz sekurang-kurangnya enam (6) aksara dengan gabungan alphanumeric dan symbol khas
- (e) Pastikan kata laluan merupakan suatu yang tidak mudah diteka atau dijangkakan.
- (f) Elakkan dari menggunakan semula kata laluan yang pernah digunakan
- (g) Kata laluan hendaklah dihafal dan jangan sekali-kali disalin di mana-mana media.