

UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

UTM.J.02.02/10.12/2 Jld. 4 (24)

6 Mei 2025
8 Zulkaedah 1446

PEKELILING PENTADBIRAN BIL. 22/2025

PEMAKAIAN PEKELILING PERKHIDMATAN SUMBER MANUSIA (PPSM) PENGURUSAN PSIKOLOGI VERSI 1.0 (2022)

Dimaklumkan bahawa Mesyuarat Lembaga Pengarah Universiti Bil. 137 bertarikh 14 Mac 2025 telah meluluskan pemakaian Pemakaian Pekeliling Perkhidmatan Sumber Manusia (PPSM) Pengurusan Psikologi Versi 1.0 (2022).

2. Pekeliling ini, menerangkan berkaitan peraturan, garis panduan dan kaedah pelaksanaan aplikasi psikologi dalam usaha untuk membangun modal insan melalui penekanan kepada aspek pembangunan, pencegahan dan pemulihan. Pengurusan Psikologi yang berkualiti, sistematik dan berkesan akan dapat membantu pengurusan sumber manusia mempertingkatkan potensi dan kecemerlangan staf dalam menjayakan misi dan visi organisasi. Ia juga seharusnya mampu membantu staf untuk menghindarkan diri mereka daripada terjerumus dalam pelbagai masalah kerjaya, peribadi, keluarga, hubungan interpersonal dan sebagainya. Melalui pendekatan ini faktor manusia sebagai modal insan dapat diperkasakan ke tahap yang optimum.

3. Pengurusan psikologi yang diterangkan melalui pekeling ini adalah seperti berikut:

Kod Ceraian: PO.3.1 Tema: Panduan Aplikasi Psikologi Dalam Pengurusan Sumber Manusia Sektor Awam	
Ceraian PO.3.1.1	Pengurusan Psikologi Dalam Perkhidmatan Awam
Ceraian PO.3.1.2	Garis Panduan Pengendalian Kes Gangguan Seksual Di Tempat Kerja
Ceraian PO.3.1.3	Pelaksanaan Aplikasi Psikologi: Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan
Ceraian PO.3.1.4	Panduan Pelaksanaan Pementoran Dalam Pengurusan Sumber Manusia Sektor Awam
Ceraian PO.3.1.5	Panduan Pelaksanaan Pandu Citra (Coaching) Dalam Pengurusan Sumber Manusia Sektor Awam

4. Sehubungan itu, semua staf dan Ketua PTJ diminta untuk mengambil maklum mengenai pemakaian Pekeliling Perkhidmatan Sumber Manusia (PPSM) bagi Pengurusan Psikologi Versi 1.0 (2022) yang telah berkuat kuasa mulai 1 Januari 2022. Pekeliling ini boleh dimuat turun melalui Portal Rasmi Jabatan Perkhidmatan Awam.

Sekian dimaklumkan, terima kasih.

“MALAYSIA MADANI”

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA KERANA ALLAH”

Saya yang menjalankan amanah,


(DATO' DR. MOHD SHARIL BIN ABDULLAH)

Pendaftar

- s.k.
- Naib Canselor
 - Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)
 - Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)
 - Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar)
 - Timbalan Naib Canselor (Pembangunan)
 - Pengarah Kampus, UTM Kuala Lumpur
 - Pengarah Kampus, UTM Pagoh
 - Pegawai-Pegawai Kanan/ Dekan/ Pengarah



KERAJAAN MALAYSIA

PEKELILING PERKHIDMATAN SUMBER MANUSIA

PENGURUSAN PSIKOLOGI

VERSI 1.0 (2022)

**JABATAN PERKHIDMATAN AWAM
MALAYSIA**

Diedarkan kepada:

Semua Ketua Setiausaha Kementerian
Semua Ketua Jabatan Persekutuan
Semua Setiausaha Suruhanjaya Perkhidmatan
Semua YB Setiausaha Kerajaan Negeri
Semua Pihak Berkuasa Berkanun
Semua Pihak Berkuasa Tempatan

KANDUNGAN

	PERKARA	MUKA SURAT
TUJUAN		1
LATAR BELAKANG		1
PELAKSANAAN		2
TARIKH BERKUAT KUASA		2
PEMBATALAN		3
PEMAKAIAN		3
LAMPIRAN I	Pekeliling Perkhidmatan Dan Surat Pekeliling Perkhidmatan Yang Dibatalkan	4
<u>Pengurusan Psikologi Dalam Perkhidmatan Awam</u>		
CERAIAN PO.3.1.1	Panduan Aplikasi Psikologi Dalam Pengurusan Sumber Manusia Sektor Awam	5
Lampiran PO.3.1.1(A)	Aplikasi Psikologi Merangkumi Fasa Praperkhidmatan, Dalam Perkhidmatan Dan Pasca Perkhidmatan	10
Lampiran PO.3.1.1(B)	Aplikasi Psikologi Dalam Pengurusan Sumber Manusia Sektor Awam	11
Lampiran PO.3.1.1(C)	Aplikasi Psikologi Dalam Penilaian Personel	12
Lampiran PO.3.1.1(D)	Aplikasi Psikologi Dalam Pembangunan Personel	16
Lampiran PO.3.1.1(E)	Aplikasi Penyelidikan Psikologi	18
Lampiran PO.3.1.1(F)	Aplikasi Psikologi Dalam Intervensi	20
Lampiran PO.3.1.1(G)	Garis Panduan Program Pengupayaan Kendiri	23
Lampiran PO.3.1.1(H)	Garis Panduan Pengurusan Intervensi Bersepadu	81

	PERKARA	MUKA SURAT
CERAIAN PO.3.1.2	Garis Panduan Pengendalian Kes Gangguan Seksual Di Tempat Kerja	174
Lampiran PO.3.1.2(A)	Garis Panduan Pengendalian Kes Gangguan Seksual Di Tempat Kerja	176
CERAIAN PO.3.1.3	Pelaksanaan Aplikasi Psikologi: Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan	208
Lampiran PO.3.1.3(A)	Garis Panduan Pelaksanaan Aplikasi Psikologi: Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan	213
Lampiran PO.3.1.3(B)	Contoh Program-Program Pembudayaan Kerja Pencapaian Diutamakan	222
Lampiran PO.3.1.3(C)	Contoh Modul Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan	225
CERAIAN PO.3.1.4	Panduan Pelaksanaan Pementoran Dalam Pengurusan Sumber Manusia Sektor Awam	231
Lampiran PO.3.1.4(A)	Skop Pementoran Dalam Perkhidmatan Awam	240
Lampiran PO.3.1.4(B)	Borang Penilaian Pementoran	241
Lampiran PO.3.1.4(C)	Borang Penilaian Perkembangan Pementoran Berkala	246
Lampiran PO.3.1.4(D)	Format Laporan Pementoran Peringkat Kementerian/Jabatan	248
CERAIAN PO.3.1.5	Panduan Pelaksanaan Pandu Citra (Coaching) Dalam Pengurusan Sumber Manusia Sektor Awam	250
Lampiran PO.3.1.5(A)	Borang Pelaporan Pandu Citra	261

	PERKARA	MUKA SURAT
Lampiran PO.3.1.5(B)	Carta Alir Permohonan Sesi Pandu Citra Pencalonan oleh PSM	263
Lampiran PO.3.1.5(C)	Borang Pandu Citra 1	265
Lampiran PO.3.1.5(D)	Borang Pandu Citra 2	266
Lampiran PO.3.1.5(E)	Borang Pandu Citra 3	267
Lampiran PO.3.1.5(F)	Carta Alir Kaedah Permohonan Pentauliahan Pemandu Citra Profesional	268

Jejak Dokumen:

Bil.	Ceraian (Tarikh Kemaskini /Batal)	Asal	Pindaan
1.	PO.3.1.1 (15 Sep. 2022)	Tiada	<i>Pindaan 1:</i> <i>Tambahan Lampiran baharu</i> Lampiran PO.3.1.1(H): GARIS PANDUAN PENGURUSAN INTERVENSI BERSEPADU
2.	PO.3.1.5 (7 Februari 2025)	(Tiada)	Ceraian PO.3.1.5



**KETUA PENGARAH PERKHIDMATAN AWAM
DIRECTOR-GENERAL OF PUBLIC SERVICE**

Jabatan Perkhidmatan Awam, Malaysia
Public Service Department, Malaysia
Aras 13, Blok C1, Kompleks C
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62510 W.P. PUTRAJAYA
MALAYSIA

Semua Ketua Setiausaha Kementerian
Semua Ketua Jabatan Persekutuan
Semua Setiausaha Suruhanjaya Perkhidmatan
Semua YB Setiausaha Kerajaan Negeri
Semua Pihak Berkuasa Berkanun
Semua Pihak Berkuasa Tempatan

PEKELILING PERKHIDMATAN SUMBER MANUSIA

PENGURUSAN PSIKOLOGI

VERSI 1.0 (2022)

TUJUAN

1. Pekeliling Perkhidmatan Sumber Manusia (PPSM) ini bertujuan memaklumkan mengenai peraturan, panduan dan pelaksanaan pengurusan psikologi dalam perkhidmatan awam.

LATAR BELAKANG

2. Perkhidmatan psikologi merupakan pemangkin kepada pembangunan modal insan yang sejahtera, berintegriti dan berprestasi tinggi. Pengurusan Psikologi yang berkualiti, sistematik dan berkesan akan dapat membantu pengurusan sumber manusia mempertingkatkan potensi dan kecemerlangan pegawai dalam menjayakan misi dan visi organisasi. Ia juga seharusnya mampu membantu pegawai untuk menghindarkan diri mereka daripada terjerumus dalam pelbagai masalah kerjaya, peribadi, keluarga, hubungan interpersonal dan



sebagainya melalui penyediaan aktiviti dan program bagi meringankan beban yang ditanggung oleh mereka yang telah terjebak dengan masalah tersebut.

3. Oleh itu, Kerajaan telah menyediakan peraturan, garis panduan dan kaedah pelaksanaan aplikasi psikologi dalam usaha untuk membangun modal insan melalui penekanan kepada aspek pembangunan, pencegahan dan pemulihan. Melalui pendekatan ini faktor manusia sebagai modal insan dapat diperkasakan ke tahap yang optimum.

PELAKSANAAN

4. Pengurusan Psikologi dalam perkhidmatan awam adalah seperti berikut:

Kod Ceraian	Tema
PO.3.1	Pengurusan Psikologi Dalam Perkhidmatan Awam
Ceraian PO.3.1.1	Panduan Aplikasi Psikologi Dalam Pengurusan Sumber Manusia Sektor Awam
Ceraian PO.3.1.2	Garis Panduan Pengendalian Kes Gangguan Seksual Di Tempat Kerja
Ceraian PO.3.1.3	Pelaksanaan Aplikasi Psikologi: Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan
Ceraian PO.3.1.4	Panduan Pelaksanaan Pementoran Dalam Pengurusan Sumber Manusia Sektor Awam
Ceraian PO.3.1.5	Panduan Pelaksanaan Pandu Citra (<i>Coaching</i>) Dalam Pengurusan Sumber Manusia Sektor Awam

TARIKH BERKUAT KUASA

5. Pekeliling Perkhidmatan Sumber Manusia (PPSM) ini berkuat kuasa mulai **1 Januari 2022**.



PEMBATALAN

6. Dengan berkuatkuasanya PPSM ini, maka Pekeliling Perkhidmatan (PP) dan Surat Pekeliling Perkhidmatan (SPP) seperti senarai di **Lampiran I** adalah dibatalkan.

PEMAKAIAN

7. Tertakluk kepada penerimaannya oleh pihak berkuasa masing-masing, PPSM ini pada keseluruhannya dipanjangkan kepada semua Perkhidmatan Awam Negeri, Pihak Berkuasa Berkanun dan Pihak Berkuasa Tempatan.

KETUA PENGARAH PERKHIDMATAN AWAM
JABATAN PERKHIDMATAN AWAM
MALAYSIA



LAMPIRAN I

Pekeliling Perkhidmatan Dan Surat Pekeliling Perkhidmatan Yang Dibatalkan

Bil.	Tema	PP/SPP Yang Dibatalkan
1.	Pengurusan Psikologi	(i) Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 18 Tahun 2005: Panduan Aplikasi Psikologi Dalam Pengurusan Sumber Manusia Sektor Awam; (ii) Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 5 Tahun 2018: Garis Panduan Pengendalian Kes Gangguan Seksual Di Tempat Kerja; (iii) Surat Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 12 Tahun 2009: Pelaksanaan Aplikasi Psikologi: Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan; dan (iv) Surat Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 8 Tahun 2010: Panduan Pelaksanaan Pementoran Dalam Pengurusan Sumber Manusia Sektor Awam.



PANDUAN APLIKASI PSIKOLOGI DALAM PENGURUSAN SUMBER MANUSIA SEKTOR AWAM

TUJUAN

1. Ceraian ini bertujuan memberi panduan berhubung pelaksanaan aplikasi psikologi dalam pengurusan sumber manusia sektor awam.

TAKRIF

2. Bagi maksud pemakaian Ceraian ini:
 - a. **“Aplikasi Psikologi”** merujuk kepada aktiviti psikologi dan kaunseling yang meliputi penilaian personel, pembangunan personel, penyelidikan dan intervensi;
 - b. **“Instrumen”** merujuk kepada peralatan atau kaedah yang digunakan untuk mengukur, merekod, menguji faktor-faktor seperti sikap, minat dan tingkah laku;
 - c. **“Intervensi”** merujuk kepada langkah-langkah yang diambil dalam mewujudkan perubahan yang positif kepada pegawai seperti aktiviti kaunseling, pembimbing rakan sekerja dan pementoran;
 - d. **“Kaunseling”** merujuk kepada proses perhubungan menolong secara sistematik berasaskan prinsip psikologi yang dilakukan oleh kaunselor bagi menghasilkan perubahan, perkembangan dan penyesuaian peribadi klien yang baik dan menyeluruh berlandaskan etika kaunseling;
 - e. **“Program Pengupayaan Kendiri”** merujuk kepada program yang dilaksanakan untuk membantu meningkatkan kecemerlangan diri pegawai termasuk mereka yang berprestasi rendah dan bermasalah;



- f. **“Psikologi”** merujuk kepada cabang ilmu sains yang mengkaji tingkah laku, tindakan, pemikiran, proses mental, minda dan diri individu; dan
- g. **“Ujian Psikologi”** merujuk kepada bentuk ujian yang telah dipiawaikan (ujian, inventori dan skala) untuk mengukur kecerdasan, kebolehan mental secara umum dan spesifik, kebolehan dalaman, nilai, minat, personaliti, motivasi dan bidang-bidang psikologi lain yang telah dibangunkan serta mempunyai kesahan dan kebolehpercayaan.

LATAR BELAKANG

3. Selaras dengan hasrat kerajaan yang mengutamakan pembangunan modal insan, pengurus sumber manusia sektor awam hendaklah melaksanakan penambahbaikan dalam urusannya dengan menerapkan aspek psikologi dan kaunseling. Melalui pendekatan sedemikian, faktor manusia sebagai modal insan dapat diperkasakan ke tahap yang optimum.

4. Pendekatan psikologi dan kaunseling merupakan tindakan yang perlu dilaksanakan dalam usaha untuk membangunkan modal insan yang menekankan aspek berikut:

i. Pembangunan

Merancang, melaksana dan memantau program psikologi yang dapat mempertingkatkan potensi serta prestasi pegawai selaras dengan objektif individu dan organisasi;

ii. Pencegahan

Menggunakan kaedah psikologi yang bersesuaian bagi memastikan perkhidmatan awam dianggotai oleh pegawai yang berkualiti melalui proses pemilihan, penempatan, pengurusan prestasi dan pembangunan kompetensi; dan

iii. Pemulihan

Memberi dan menyediakan program psikologi untuk individu membuat perubahan dengan mempertingkatkan keupayaan mengurus emosi, tingkah laku dan pemikiran.



Ketiga-tiga aspek di atas dilaksanakan melalui aplikasi psikologi yang merangkumi fasa praperkhidmatan, dalam perkhidmatan dan pasca perkhidmatan (rujuk [Lampiran PO.3.1.1\(A\)](#)).

PELAKSANAAN

Konsep Aplikasi Psikologi

5. Aplikasi psikologi dalam pengurusan sumber manusia merupakan aktiviti yang menumpukan kepada elemen pemikiran, tingkah laku dan emosi individu di tempat kerja. Aktiviti yang dijalankan merupakan usaha penambahbaikan berterusan terhadap pengurusan modal insan. Ia meliputi penilaian personel, pembangunan personel, penyelidikan dan intervensi. Seterusnya ia dapat meningkatkan keberkesanan pengurusan sumber manusia dalam usaha mewujudkan suasana kerja yang kondusif dan harmoni (rujuk [Lampiran PO.3.1.1\(B\)](#)).

Aplikasi Psikologi Dalam Pengurusan Sumber Manusia

6. Empat (4) skop aplikasi psikologi dalam pengurusan sumber manusia yang terdapat dalam Ceraian ini ialah:

- i. **Aplikasi psikologi dalam penilaian personel** – bertujuan membantu pengurus sumber manusia memahami minat, personaliti, emosi, sikap dan pencapaian seseorang dengan menggunakan ujian psikologi. Aplikasi ini digunakan semasa urusan pemilihan, penempatan, pengurusan prestasi, pembangunan kompetensi dan prapersaraan. Ia juga boleh digunakan dalam urusan temu duga berstruktur berasaskan ciri-ciri tingkah laku atau situasi (rujuk [Lampiran PO.3.1.1\(C\)](#));
- ii. **Aplikasi psikologi dalam pembangunan personel** – bertujuan mewujudkan pegawai yang memiliki nilai dan etika kerja serta sikap yang positif. Ia melibatkan aktiviti khidmat runding, peningkatan motivasi dan kepuasan kerja pegawai. Sehubungan itu, aplikasi ini menyediakan cadangan pelaksanaan yang berkaitan dengan aspek psikologi dalam pembangunan sendiri. Ia dapat menerapkan kemahiran mengurus isu dan masalah psikologi di tempat kerja seperti pengurusan emosi, stress, perubahan sikap dan set minda,



perhubungan individu, peningkatan motivasi dan lain-lain. Aplikasi ini boleh digunakan kepada semua pegawai dari yang baru dilantik sehingga bersara (rujuk [Lampiran PO.3.1.1\(D\)](#));

- iii. **Aplikasi penyelidikan psikologi** – bertujuan mengkaji permasalahan penjawat awam di tempat kerja seperti faktor-faktor pencetus, penghalang motivasi, interaksi antara manusia dengan peralatan dan sistem kerja (ergonomik). Seterusnya ia dapat menyediakan input dan maklumat yang boleh digunakan untuk penambahbaikan pengurusan sumber manusia di dalam perkhidmatan awam (rujuk [Lampiran PO.3.1.1\(E\)](#)); dan
- iv. **Aplikasi psikologi dalam intervensi** – bertujuan membangun dan membantu pegawai mengurus masalah secara lebih berkesan melalui Program Pengupayaan Kendiri yang mengandungi aktiviti kaunseling, pementoran dan pembimbing rakan sekerja (rujuk [Lampiran PO.3.1.1\(F\)](#)).

Pelaksanaan Panduan Aplikasi Psikologi

7. Aplikasi ini boleh dijadikan panduan dalam usaha meningkatkan kecekapan pengurusan sumber manusia di kementerian dan jabatan kerajaan. Jabatan ini akan memberikan khidmat nasihat dan kepakaran berhubung pelaksanaannya.

Pertanyaan

8. Sebarang pertanyaan berkaitan dengan Ceraian ini, hendaklah dirujuk kepada:

Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam
Jabatan Perkhidmatan Awam
Bahagian Pengurusan Psikologi
Aras 3, Blok C3, Kompleks C
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62510 PUTRAJAYA

Tel. : 03-8885 5212/ 5206
Faks : 03-8881 0573
E-mel : dasar.bpps@jpa.gov.my



PEMBATALAN

9. Dengan berkuatkuasanya Ceraian ini, maka [Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 18 Tahun 2005](#): Panduan Aplikasi Psikologi Dalam Pengurusan Sumber Manusia Sektor Awam adalah **dibatalkan**.

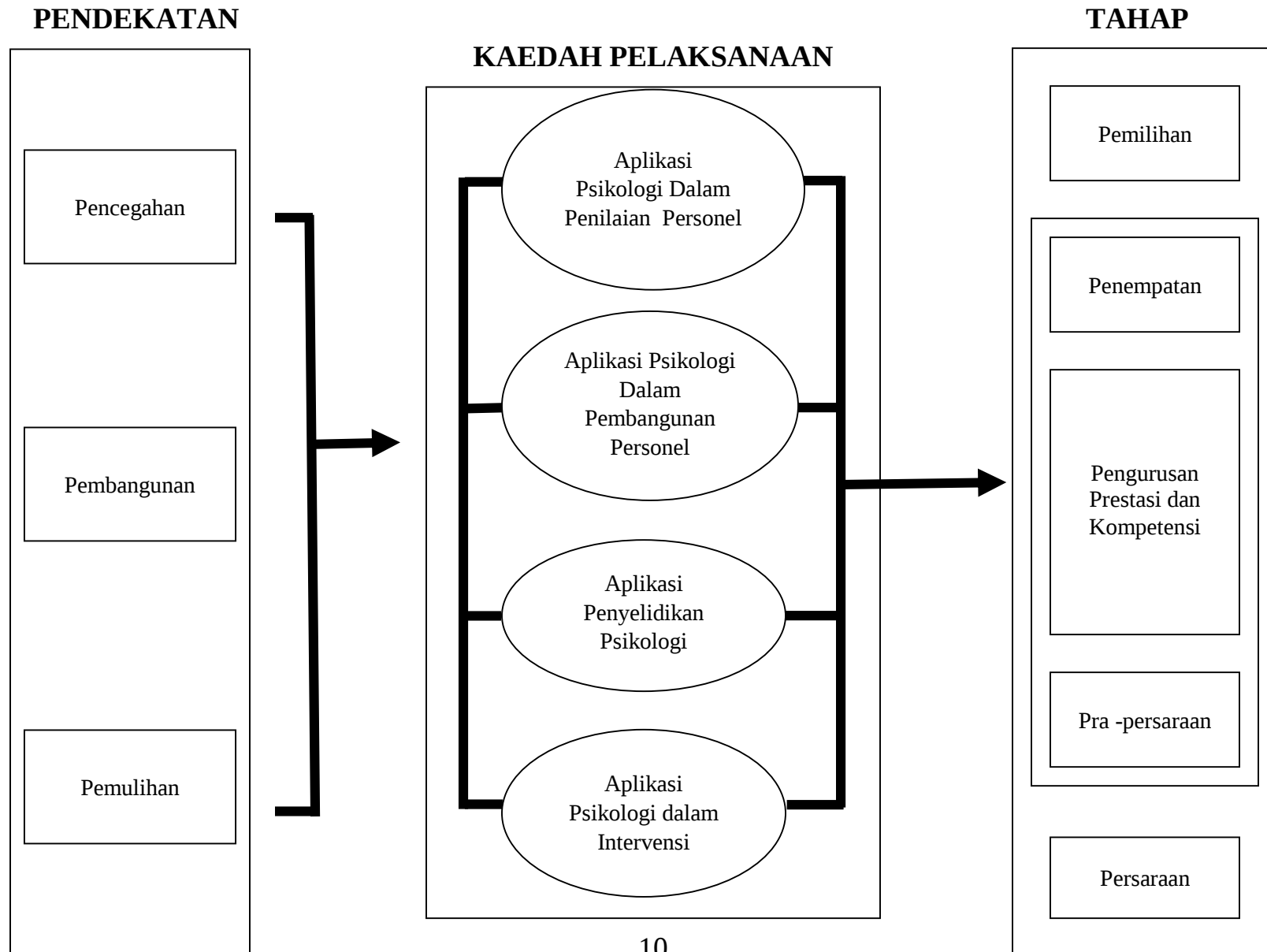
PEMAKAIAN

10. Tertakluk kepada penerimaannya oleh pihak berkuasa masing-masing, Ceraian ini pada keseluruhannya dipanjangkan kepada semua Perkhidmatan Awam Negeri, Pihak Berkuasa Berkanun dan Pihak Berkuasa Tempatan.

KETUA PENGARAH PERKHIDMATAN AWAM
JABATAN PERKHIDMATAN AWAM
MALAYSIA

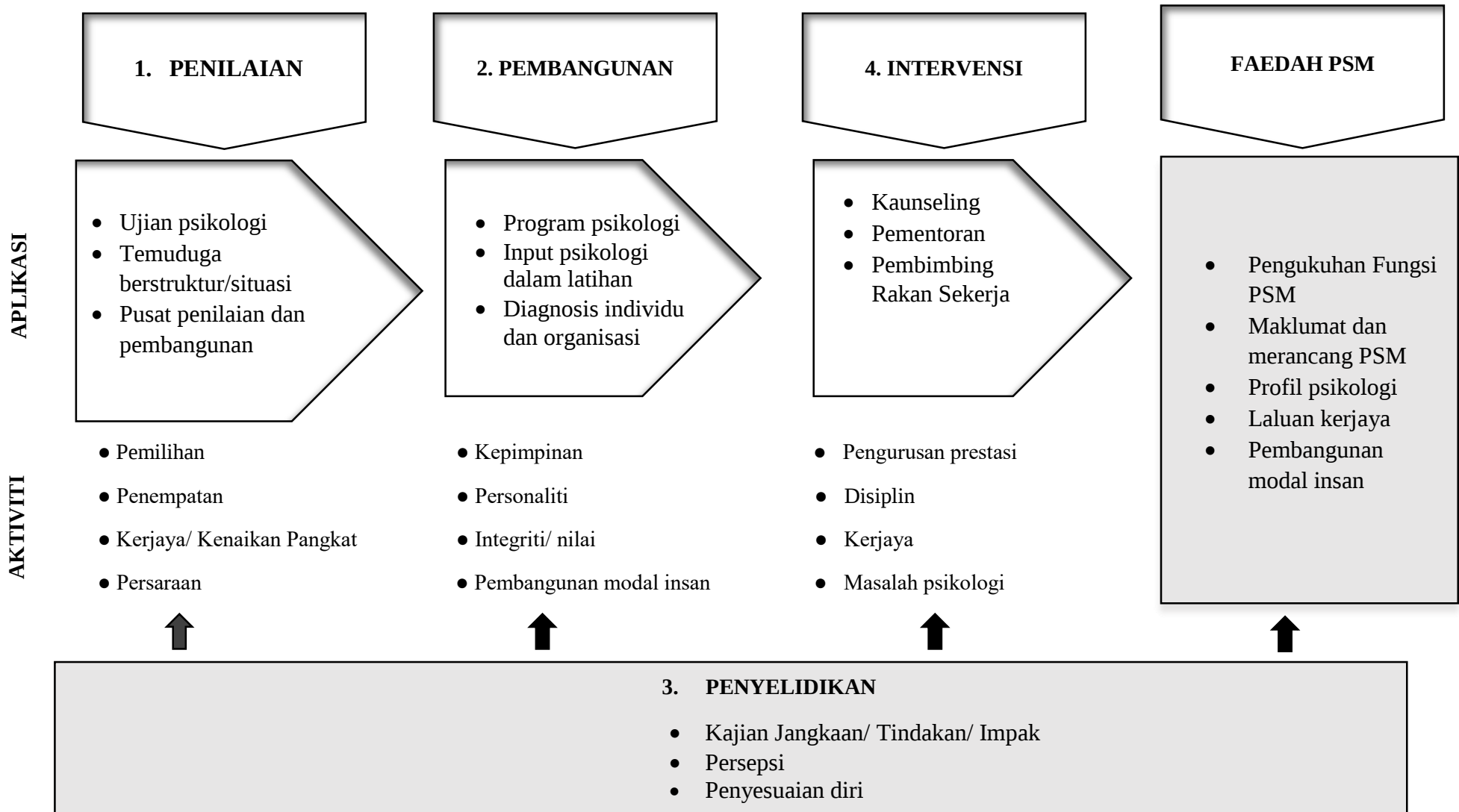


LAMPIRAN PO.3.1.1(A)





LAMPIRAN PO.3.1.1(B)



Rajah 1: Aplikasi Psikologi Dalam Pengurusan Sumber Manusia Sektor Awam



LAMPIRAN PO.3.1.1(C)

APLIKASI PSIKOLOGI DALAM PENILAIAN PERSONEL

PENGENALAN

1. Aplikasi ini dapat membantu pengurus sumber manusia memahami personaliti, sifat semula jadi (*temperament*), sikap, kemahiran, kebolehan dan nilai yang ada pada pegawai. Ia membantu pengurus sumber manusia membuat keputusan dalam aspek penilaian semasa;

- i. proses pemilihan;
- ii. penempatan pekerja;
- iii. pengurusan prestasi dan pembangunan kompetensi; dan
- iv. prapersaraan

MATLAMAT

2. Penggunaan instrumen psikologi adalah untuk:
 - i. mendapatkan maklumat tentang kebijaksanaan, kebolehan, kecenderungan, pencapaian, sikap, nilai, minat, personaliti dan emosi untuk tujuan pengurusan personel demi faedah pegawai dan organisasi;
 - ii. memasti dan menentukan pemilihan pegawai yang sesuai dari segi personaliti, sikap, minat dan nilai dengan jawatan yang hendak diisi;
 - iii. memudahkan proses pemilihan dan penempatan yang melibatkan calon yang ramai untuk sesuatu kumpulan jawatan;
 - iv. membantu panel temu duga memilih calon yang sesuai dengan sesuatu jawatan berdasarkan keputusan ujian yang telah dilaksanakan;
 - v. mengenal pasti kekuatan dan kelemahan pegawai dari segi personaliti, sikap, kemahiran dan kebolehan;



- vi. menempatkan seseorang pegawai bersesuaian dengan personaliti, kebolehan dan minat yang dimiliki;
- vii. membantu ketua jabatan merancang pembangunan dan kemajuan kerjaya pegawai dalam aspek penempatan, pengurusan sendiri dan keperluan latihan;
- viii. membantu pegawai mengenal pasti potensi, kekuatan dan kelemahan serta peluang untuk memajukan diri; dan
- ix. membantu bakal pesara mengenal pasti kecenderungan dan minat bagi tujuan persediaan persaraan.

PELAKSANAAN APLIKASI PSIKOLOGI

3. Terdapat dua aktiviti umum yang perlu dilaksanakan dalam mengendalikan instrumen psikologi iaitu ujian psikologi dan urusan temuduga berstruktur.

3.1. Ujian Psikologi

- i. mengenal pasti tujuan ujian ditadbirkan untuk proses pemilihan, penempatan, pengurusan prestasi diri, pembangunan kompetensi atau prapersaraan.
- ii. mendapat atau menyediakan maklumat untuk tujuan penyesuaian pegawai dengan:
 - a) analisis tugas – menjelaskan peranan sesuatu jawatan yang mengandungi deskripsi dan spesifikasi tugas, prosedur serta tanggungjawab;
 - b) deskripsi tugas menjelaskan tanggungjawab yang harus dilaksanakan serta piawaian yang perlu dicapai bagi sesuatu jawatan; dan
 - c) spesifikasi tugas menjelaskan kebolehan, kemahiran, pengetahuan dan sikap yang perlu ada pada pegawai yang menjawat jawatan tersebut.



- iii. mengenal pasti aspek psikologi seperti minat, sikap, personaliti dan sifat semula jadi (*temperament*) yang bersesuaian dengan keperluan jawatan.
- iv. mengenal pasti atau memilih ujian yang sesuai dengan spesifikasi jawatan berkenaan.
- v. mentadbir ujian psikologi secara individu atau berkumpulan.
- vi. membuat pemarkahan, menganalisa dan menginterpretasi keputusan ujian psikologi.
- vii. menyediakan laporan ujian psikologi untuk setiap calon dan menyerahkannya kepada pihak pengurusan.
- viii. menyimpan rekod dalam fail peribadi pegawai.

3.2. Urusan Temu Duga Berstruktur

Temu duga berstruktur merupakan salah satu proses pemilihan calon yang memiliki kompetensi dan sesuai dengan jawatan yang hendak diisi. Semasa temu duga terdapat perlakuan-perlakuan yang boleh digunakan sebagai peramal untuk menilai kesesuaian calon. Dalam proses tersebut, antara tindakan yang boleh dilakukan ialah:

- i. menyediakan soalan temu duga yang sesuai bagi memahami minat, personaliti, tingkah laku, kebolehan dan kemahiran calon;
- ii. mengenal pasti soalan-soalan yang dapat mencungkil (*probing*) ciri-ciri calon yang sesuai;
- iii. menyediakan soalan berbentuk situasi atau berasaskan sesuatu kejadian (*critical incident*);
- iv. menyediakan senarai semak aspek psikologi seperti personaliti, sikap dan persepsi sendiri calon untuk digunakan semasa melakukan pemerhatian dalam sesi temuduga;



- v. menyelaraskan soalan dengan keperluan jawatan seperti yang dinyatakan dalam analisis tugas; dan
- vi. menyerahkan soalan dan kaedah pemarkahan kepada pengurus sumber manusia atau panel penemuduga.



LAMPIRAN PO.3.1.1(D)

APLIKASI PSIKOLOGI DALAM PEMBANGUNAN PERSONEL

PENGENALAN

1. Sepanjang tempoh perkhidmatan, pegawai akan menghadapi pelbagai perubahan dalam tugas dan kerjayanya. Untuk menghadapi perubahan tersebut mereka perlu mempunyai emosi yang stabil, memiliki nilai dan etika kerja serta sikap yang positif. Sehubungan itu, aplikasi psikologi dalam pembangunan personel menyediakan input khidmat runding dan cadangan pelaksanaan yang berkaitan dengan aspek psikologi dalam pembangunan diri. Ia dapat menerapkan kemahiran mengurus isu dan masalah psikologi di tempat kerja seperti pengurusan emosi, stress, perubahan sikap dan set minda, perhubungan individu, peningkatan motivasi dan lain-lain. Aplikasi ini boleh digunakan kepada semua pegawai dari yang baru dilantik sehingga bersara.

MATLAMAT

2. Aplikasi psikologi dalam pembangunan personel merangkumi elemen sumber manusia, persekitaran, peralatan dan budaya organisasi bertujuan untuk meningkatkan motivasi dan kepuasan di tempat kerja. Ia secara tidak langsung meningkatkan produktiviti dan komitmen terhadap kerja serta organisasi.

PELAKSANAAN APLIKASI PSIKOLOGI

3. Pembangunan personel merupakan proses peningkatan kebolehan, kemahiran, pengetahuan dan sikap di kalangan pegawai selaras dengan kemajuan dan perubahan dalam organisasi. Berikut merupakan tatacara yang perlu dilaksanakan iaitu;

- i. mengenal pasti isu dan masalah yang wujud di kalangan warga organisasi.
- ii. mengenal pasti punca yang menyebabkan masalah berlaku seperti kurang keyakinan diri, stres dan kurang kemahiran interpersonal dalam perhubungan dengan pelanggan.



- iii. memilih atau mengenal pasti program yang boleh dilakukan seperti program pengurusan sendiri dan program kemahiran pengurusan stres.
- iv. merangka dan menyediakan modul bersesuaian untuk mengadakan program yang dicadangkan.
- v. mendapatkan kelulusan untuk mengadakan program daripada pihak pengurusan.
- vi. membuat persiapan program yang dicadangkan.
- vii. memberi input semasa program atau mendapatkan khidmat kepakaran dari agensi lain.
- viii. menyedia dan mengemukakan laporan keberkesanan program kepada pihak pengurusan.



LAMPIRAN PO.3.1.1(E)

APLIKASI PENYELIDIKAN PSIKOLOGI

PENGENALAN

1. Sesuatu isu yang menyebabkan berlaku perubahan suasana di tempat kerja memerlukan penyelidikan. Penyelidikan yang dijalankan akan dapat memberi maklumat tentang punca dan kaitan dengan isu yang dikaji secara lebih komprehensif.

MATLAMAT

2. Aplikasi penyelidikan psikologi bertujuan untuk mendapatkan maklumat yang boleh dipercayai bagi membantu pihak pengurusan membuat keputusan. Maklumat yang diperoleh dapat membantu usaha penambahbaikan berhubung isu-isu psikologi di tempat kerja seperti motivasi kerja yang rendah, tahap stres yang tinggi, sering lewat dan ponteng kerja. Melalui kajian yang dilaksanakan, pihak pengurusan dapat mengetahui dan memahami keadaan semasa, mengenal pasti punca masalah, langkah yang boleh diambil dan mewujudkan dasar atau program yang bersesuaian.

PELAKSANAAN APLIKASI PSIKOLOGI

3. Penyelidikan psikologi merupakan proses sistematik bagi mendapatkan maklumat berhubung isu-isu psikologi di dalam organisasi. Berikut merupakan tatacara yang perlu dilaksanakan iaitu:

- i. mengenal pasti isu psikologi yang ingin dikaji dan membuat hipotesis kajian;
- ii. mengenal pasti atau membangunkan instrumen yang sesuai dengan mengambil kira kesahan dan kebolehpercayaan;
- iii. melaksanakan kajian, membuat analisis data dan menyediakan laporan; dan
- iv. mengemukakan laporan kajian dan syor kepada pihak pengurusan.



4. Isu-isu psikologi dalam organisasi yang boleh dikaji adalah seperti berikut:
- i. Urusan pemilihan
 - Keberkesanan kaedah pemilihan pekerja terhadap komitmen pegawai dalam perkhidmatan awam
 - ii. Penempatan pegawai
 - Kesesuaian penempatan pegawai terhadap prestasi kerja
 - iii. Pengurusan prestasi dan kompetensi
 - Faktor penghalang motivasi di tempat kerja
 - Punca konflik di tempat kerja
 - Faktor-faktor peningkatan kepuasan dan komitmen kerja
 - Faktor-faktor penyebab pegawai bermasalah
 - Faktor hubungan antara manusia dan mesin di tempat kerja
 - Cara gaya kepimpinan
 - Persepsi penjawat awam terhadap organisasi
 - iv. Prapersaraan
 - Kesan prapersaraan di kalangan penjawat awam



LAMPIRAN PO.3.1.1(F)

APLIKASI PSIKOLOGI DALAM INTERVENSI

PENGENALAN

1. Aplikasi psikologi dalam intervensi adalah langkah-langkah yang dilakukan dalam mewujudkan perubahan yang positif kepada pegawai melalui aktiviti kaunseling, pembimbing rakan sekerja dan pementoran. Sehubungan itu, Program Pengupayaan Kendiri (PPK) telah diwujudkan bagi mempertingkatkan kecemerlangan diri pegawai serta mengendali pegawai berprestasi rendah dan bermasalah. Program ini mengambil kira elemen emosi, tingkah laku dan kognitif seseorang pegawai. Ia juga merangkumi aspek penilaian, bimbingan, khidmat nasihat, sokongan dan penambahbaikan kepada pegawai itu sendiri. Sehubungan itu, semua aspek berkaitan keperluan kemanusiaan digabung bagi meningkatkan keupayaan pegawai.

MATLAMAT

2. Aplikasi psikologi dalam intervensi melalui PPK bertujuan untuk mewujudkan satu kaedah pengurusan yang bersepadu dan tersusun kepada pegawai yang memerlukan bantuan dan bimbingan. Di samping itu, ia dapat mengenal pasti permasalahan di peringkat awal, memantau keupayaan sendiri dan membantu pegawai menanganinya. Ia juga membantu pegawai mempertingkatkan kemampuan diri agar pegawai boleh memberikan perkhidmatan yang cemerlang kepada pelanggan dan organisasi.

PROGRAM PENGUPAYAAN KENDIRI

3. Di bawah PPK terdapat empat (4) program utama iaitu:

i. Program Penilaian Pekerja

Program Penilaian Pekerja bertujuan untuk mengenal pasti pegawai yang berkemungkinan perlu dibantu bagi meningkatkan prestasi dan mengendalikan masalah. Ia dilaksanakan dengan menggunakan simptom dan indikator yang sedia ada di agensi seperti maklumat kehadiran, laporan penilaian prestasi tahunan, maklumat cuti, maklumat lantikan dan maklumat persaraan. Program ini juga merangkumi analisis keperluan rawatan dan latihan.



ii. Program Pementoran

Program ini merupakan satu pendekatan untuk memberi bimbingan, sokongan dan bantuan secara profesional oleh mentor (terlatih, berkemahiran dan beretika) bagi pembangunan diri mentee (pegawai yang memerlukan bimbingan). Ia dilaksanakan bagi tujuan memantapkan tahap kecekapan pegawai di samping membantu mengatasi kebimbangan disebabkan kurang keyakinan dan pengetahuan dalam melaksanakan tugas. Melalui program ini, ilmu dan kemahiran dapat dikongsi bersama. Di samping itu, secara tidak langsung mereka yang berpengalaman dan terlatih diberi pengiktirafan sebagai mentor.

iii. Program Rakan Pembimbing Perkhidmatan Awam (AKRAB)

Program ini berkonsepkan rakan membantu rakan dengan memupuk semangat berpasukan, keakraban, keharmonian dan saling menghormati potensi masing-masing. Ia juga merupakan pembentukan kelompok sokongan kepada pegawai yang dikenal pasti di bawah Program Penilaian Pekerja dan diketuai fasilitator yang telah dilatih untuk mengendalikan program ini.

iv. Program Kaunseling

Program ini memberi perkhidmatan kaunseling untuk membantu mempertingkatkan potensi diri individu. Di samping itu, meneroka halangan yang terdapat dalam diri individu daripada memberikan sumbangan yang bermakna dan cemerlang. Seterusnya, ia berperanan membantu individu menghadapi permasalahan dalam pekerjaan dan kehidupan harian.

PELAKSANAAN APLIKASI PSIKOLOGI

4. Pelaksanaan aplikasi psikologi dalam intervensi melalui PPK melibatkan empat program utama iaitu Program Penilaian Pekerja, Pementoran, Pembimbing Rakan Sekerja dan Kaunseling. Berikut merupakan tatacara yang perlu dilaksanakan iaitu:

- i. mengenal pasti pegawai yang berkemungkinan memerlukan bantuan, berprestasi rendah dan bermasalah;



- ii. mendaftarkan pegawai yang dikenal pasti ke dalam sistem (HRMIS) atau kaedah secara manual yang ditetapkan dari semasa ke semasa;
- iii. menganalisis keperluan rawatan dan latihan kepada pegawai yang dikenal pasti;
- iv. meminta pegawai mengikuti program yang ditentukan (Program Pementoran, Pembimbing Rakan Sekerja atau Kaunseling);
- v. memantau perkembangan dan kemajuan yang dicapai oleh pegawai;
- vi. mengemukakan laporan dan cadangan tindakan susulan kepada Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM); dan
- vii. mengemukakan maklumat pegawai yang terlibat dalam PPK kepada BPPs, JPA mengikut kaedah (borang atau atas talian) dan tempoh masa yang ditetapkan dari semasa ke semasa.

5. Maklumat lanjut mengenai pelaksanaan aplikasi psikologi dalam intervensi hendaklah dirujuk dalam Garis Panduan Program Pengupayaan Kendiri (PPK) **Lampiran PO.3.1.1(G)** dan Garis Panduan Pengurusan Intervensi Bersepadu **Lampiran PO.3.1.1(H)**.



LAMPIRAN PO.3.1.1(G)



**GARIS PANDUAN
PROGRAM PENGUPAYAAN KENDIRI**

**JABATAN PERKHIDMATAN AWAM
MALAYSIA**



BAHAGIAN 1

PENDAHULUAN

Tujuan

1.1 Panduan ini bertujuan untuk menyelaraskan dan menyeragamkan prosedur tindakan dalam mengurus sumber manusia bagi membangun potensi dan mempertingkatkan kecemerlangan dan prestasi pegawai awam termasuk mengendalikan pegawai berprestasi sederhana dan bermasalah di agensi awam.

Definisi

1.2 Dalam panduan ini:

“Agensi” atau **“agensi awam”** bermaksud Kementerian, Jabatan Kerajaan (Persekutuan dan Negeri), Pihak Berkuasa Berkanun (Persekutuan dan Negeri) atau Pihak Berkuasa Tempatan;

“Pegawai Psikologi” bermaksud pegawai yang dilantik mengikut Skim Perkhidmatan Pegawai Psikologi

“Ketua Jabatan” bermaksud pegawai yang mengetuai sesebuah agensi di peringkat Ibu pejabat iaitu Ketua Setiausaha, Ketua Pengarah, Ketua Perkhidmatan atau mana-mana pegawai yang ditetapkan oleh Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam (KPPA) sebagai Ketua Jabatan;

“Pegawai” bermaksud pegawai yang sedang berkhidmat di agensi awam;

“Pegawai bermasalah” bermaksud pegawai yang menunjukkan sikap, pemikiran dan tingkah laku yang boleh menimbulkan masalah kepada ketua, rakan sekerja, pegawai bawahan dan lain-lain individu apabila berurusan dengannya. Sikap dan perlakuan tersebut menjejaskan imej, kualiti dan prestasi organisasi;

“Pegawai berprestasi rendah” bermaksud Pegawai yang memperoleh markah kurang daripada 60% dalam Laporan Nilai Prestasi Tahunan (LNPT) bagi tahun yang dinilai;



“Pegawai berprestasi sederhana” bermaksud pegawai yang mendapat markah 60% - 84.9% dalam Laporan Nilai Prestasi Tahunan (LNPT) bagi tahun yang dinilai;

“Perkhidmatan awam” bermaksud perkhidmatan awam yang tersenarai dalam perkara 132 (1) Perlembagaan Persekutuan, perkhidmatan Pihak Berkuasa Berkanun (Persekutuan dan Negeri) dan perkhidmatan Pihak Berkuasa Tempatan; dan

“Penyelaras/ Urus setia” bermaksud pegawai yang dilantik oleh Ketua Jabatan masing-masing untuk menyelaras pelaksanaan dan pemantauan maklumat/data Program Pengupayaan Kendiri.

Latar belakang

1.3 Pengurusan Sumber Manusia adalah penting dalam sesebuah organisasi. Ketua Jabatan bertanggungjawab menguruskan sumber manusia secara sistematik dan berkesan melalui peningkatan pengetahuan, kemahiran dan motivasi pegawai.

1.4 Permasalahan yang dihadapi oleh pegawai biasanya akan menjejaskan kualiti hidup dan seterusnya memberikan kesan kepada prestasi dan penghasilan kerja. Mereka perlu dibantu agar dapat mengurus dan mempertingkatkan potensi diri serta memberikan sumbangan yang berkesan kepada organisasi.

1.5 Bagi membolehkan usaha membantu dilaksanakan secara berterusan, Panduan Aplikasi Psikologi Dalam Pengurusan Sumber Manusia Sektor Awam ([PO.3.1.1](#)) telah menggariskan agar semua Kementerian dan Jabatan melaksanakan aplikasi Psikologi dalam memperkasa modal insan organisasi secara optimum merangkumi fasa praperkhidmatan, dalam perkhidmatan dan pasca perkhidmatan. Ia dilaksanakan melalui tiga (3) pendekatan utama iaitu pembangunan, pencegahan dan pemulihan.

1.6 Manakala bagi pegawai yang berprestasi rendah atau ditunjukkan dengan markah prestasi di bawah 60 peratus dalam Laporan Nilai Prestasi Tahunan (LNPT) maka pegawai perlu dikendalikan berdasarkan Panduan Pelaksanaan Dasar Pemisahan (*Exit Policy*) Bagi Pegawai yang Berprestasi Rendah Dalam Perkhidmatan Awam (Rujuk; [Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 7 Tahun 2015](#)).

1.7 Sehubungan itu, Program Pengupayaan Kendiri (PPK) merupakan satu kaedah dalam mengurus sumber manusia bagi memperingkatkan kecemerlangan diri pegawai



terutamanya mereka yang berprestasi sederhana dan menghadapi cabaran kehidupan yang menyebabkan mereka bermasalah.

1.8 Tindakan ini merupakan sokongan kepada fungsi dan kuasa Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM) khususnya dalam mengesyorkan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling untuk memperbaiki dan mempertingkatkan motivasi Pegawai. Perkara ini dinyatakan dalam **Lampiran A2**, [Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 4 Tahun 2002](#) berhubung Pelaksanaan Sistem Saraan Malaysia.



Bahagian II

Program Pengupayaan Kendiri

Pengenalan

2.1 Program Pengupayaan Kendiri (PPK) merupakan pelengkap kepada Program Pengurusan Sumber Manusia. Ia bertujuan mempertingkatkan kecemerlangan diri pegawai terutamanya pegawai berprestasi sederhana dan bermasalah di agensi.

2.2 Program ini merupakan teras kepada usaha melahirkan pegawai yang mampu berdikari, berhemah, berdedikasi, berdaya saing, profesional dan cemerlang dalam melaksanakan pekerjaannya. Program ini tidak hanya memfokus kepada pegawai yang mempunyai masalah prestasi dan bermasalah sahaja tetapi ia lebih bersifat membangun dan memperkasa keupayaan diri pegawai. Di samping itu, ia menekankan nilai-nilai kemanusiaan diri dan persekitaran pegawai itu sendiri.

2.3 Organisasi yang mantap dan cemerlang mempunyai warga kerja yang produktif, sebaliknya warga kerja yang tidak produktif akan menjejaskan kecemerlangan organisasi. Justeru, aplikasi pendekatan ini akan menjurus ke arah pembentukan sebuah organisasi yang efisien dan cemerlang.

Latar belakang

2.4. Selaras dengan hasrat kerajaan yang mengutamakan pembangunan modal insan, aplikasi psikologi dalam intervensi melalui PPK bertujuan membentuk dan memperkembangkan keupayaan diri pegawai. Ia melibatkan penggembelengan tenaga semua pihak daripada Pengurusan atasan hingga peringkat kumpulan pelaksana bagi membangun pegawai yang berdaya maju, sihat mental dan fizikal serta berprestasi tinggi.

2.5. Program ini merupakan satu kaedah Pengurusan Sumber Manusia yang mengambil kira aspek penilaian, bimbingan, khidmat nasihat, sokongan dan penambahbaikan kepada pegawai itu sendiri. Selaras dengan itu, kesemua aspek berkaitan keperluan kemanusiaan digabung bagi meningkatkan keupayaan pegawai seterusnya menyumbang ke arah penghasilan kerja yang berkualiti cemerlang.



2.6. Program ini menjurus kepada pemahaman bahawa seseorang pekerja adalah satu entiti yang berkembang, memerlukan bantuan dan bimbingan untuk terus maju. Selain itu, ia membolehkan pegawai berkongsi idea, melahirkan perasaan dan mendapatkan sokongan dalam menghadapi pelbagai cabaran kehidupan seharian.

2.7. Kesenambungan daripada itu, program ini merupakan sokongan dan pelengkap kepada pelaksanaan pelbagai program sedia ada dibawah pengurusan dan pembangunan sumber manusia dalam perkhidmatan awam.

Objektif program

2.8 Objektif PPK adalah untuk;

- i. Mewujudkan satu kaedah pengurusan yang bersepadu dan tersusun kepada pegawai yang memerlukan bantuan/bimbingan;
- ii. Mengenal pasti permasalahan di peringkat awal dan membantu pegawai menanganinya;
- iii. Mengesan dan memantau keupayaan sendiri pegawai;
- iv. Membantu pegawai mempertingkatkan kemampuan diri ke arah memberikan sumbangan berkesan dan cemerlang kepada organisasi; dan
- v. Mewujudkan kelompok sokongan kepada pegawai yang bermasalah.

Punca, kesan dan kaedah Pengurusan PPK

2.9 Pelbagai faktor yang menjadi punca permasalahan yang dihadapi oleh pegawai seperti masalah kesihatan, peribadi dan persekitaran kerja memberi kesan kepada prestasi seseorang pegawai. Ia boleh mengakibatkan seseorang pegawai berhadapan dengan masalah disiplin, interpersonal, prestasi, produktiviti dan kualiti kerja. Masalah-masalah ini menyebabkan pegawai dikategorikan sebagai berprestasi rendah, bermasalah atau psikopatik yang memerlukan strategi dan rawatan yang berbeza. Hubungan antara punca, kesan dan kaedah pengurusan PPK seperti di rajah 1.



Rajah 1: Punca, Kesan dan Kaedah Pengurusan Program Pengupayaan Kendiri



Program utama PPK

2.10 PPK merupakan satu program bersepadu yang melibatkan kerjasama semua pihak dalam organisasi. Carta alir pelaksanaan PPK dalam menguruskan pegawai boleh dirujuk seperti di **Lampiran A**. Di bawah program ini terdapat **empat (4) program utama** iaitu:

i. Program Penilaian Pekerja

Program penilaian pekerja bertujuan untuk mengenal pasti pegawai yang berkemungkinan perlu dibantu bagi meningkatkan prestasi dan mengendalikan masalah. Ia dilaksanakan dengan menggunakan simptom dan indikator yang sedia ada di agensi seperti maklumat kehadiran, laporan penilaian prestasi tahunan, maklumat cuti, maklumat lantikan dan sebagainya. Program ini juga merangkumi analisis keperluan rawatan dan latihan (rujuk **Lampiran B**).

ii. Program Pementoran

Program ini merupakan satu pendekatan untuk memberi bimbingan, sokongan dan bantuan secara profesional oleh mentor (pegawai yang berpengalaman, terlatih dan beretika) bagi pembangunan diri mentee (pegawai yang memerlukan bimbingan). Ia dilaksanakan bagi tujuan memantapkan tahap kecekapan pegawai di samping membantu mengatasi kebimbangan disebabkan kekurangan keyakinan dan pengetahuan dalam melaksanakan tugas. Melalui program ini, ilmu dan kemahiran dapat dikongsi bersama. Di samping itu, secara tidak langsung mereka yang berpengalaman dan terlatih diberi pengiktirafan sebagai mentor (rujuk **Lampiran C**).



iii. Program Rakan Pembimbing Perkhidmatan Awam (AKRAB)

Program ini berkonsepkan rakan membantu rakan dengan memupuk semangat berpasukan, keakraban, keharmonian dan saling menghormati potensi masing-masing. Ia juga merupakan pembentukan kelompok sokongan kepada pegawai yang dikenaltasi di bawah program penilaian pekerja dan diketuai fasilitator/AKRAB yang telah dilatih, untuk mengendalikan program ini (rujuk **Lampiran D**).

iv. Program Kaunseling

Program ini dilaksanakan dengan memberi perkhidmatan kaunseling untuk membantu mempertingkatkan potensi diri individu, di samping meneroka halangan yang terdapat dalam diri individu daripada memberikan sumbangan yang bermakna dan cemerlang. Seterusnya, ia berperanan membantu individu menghadapi permasalahan dalam pekerjaan dan kehidupan seharian (rujuk **Lampiran E**).



Bahagian III

Peranan Ketua Jabatan

Pengenalan

3.1 Ketua Jabatan berperanan menggembeleng sumber di bawah kawalannya iaitu sumber manusia, kewangan, peralatan dan teknologi secara optimum untuk mencapai objektif organisasi. Selaras dengan objektif yang ditetapkan bagi memastikan kelicinan pelaksanaan aktiviti Program Pengupayaan Kendiri (PPK) fungsinya akan diletakkan di bawah **Panel Pembangunan Sumber Manusia**.

Peranan Ketua jabatan

3.2 Sehubungan itu, Ketua Jabatan melalui Panel Pembangunan Sumber Manusia dikehendaki:

- i. Menentukan pelaksanaan PPK;
- ii. Menentukan Bahagian/Cawangan/Unit Psikologi Kaunseling yang terdapat di kementerian/jabatan sebagai urus setia PPK. Bagi kementerian/jabatan yang tidak mempunyai Bahagian/Cawangan/Unit Psikologi Kaunseling maka Bahagian/Cawangan/Unit yang bersesuaian boleh ditentukan sebagai Urus Setia PPK;
- iii. Menyedia dan menyelaras latihan yang ditetapkan kepada pegawai yang terlibat dalam pelaksanaan aktiviti PPK; dan
- iv. Memastikan tugas pelaksanaan PPK dimasukkan ke dalam senarai tugas dan Sasaran Kerja Tahunan (SKT) pegawai berkenaan.

Peranan urus setia

3.3 Fungsi dan tanggungjawab Urus Setia PPK adalah seperti berikut:

- i. Mengenal pasti pegawai yang berkemungkinan memerlukan bantuan, mempunyai masalah prestasi dan bermasalah;
- ii. Menyelia maklumat sulit pegawai yang dikenal pasti;



- iii. Melaksanakan aktiviti dan program utama di bawah PPK;
- iv. Memantau perkembangan pegawai dari semasa ke semasa; dan
- v. Mengemukakan laporan pegawai yang dimasukkan ke dalam PPK kepada Bahagian Pengurusan Psikologi (BPPs) Jabatan Perkhidmatan Awam mengikut tempoh masa yang ditetapkan.



Bahagian IV

Pelaksanaan Program Pengupayaan Kendiri

Pengenalan

4.1 Bagi melancarkan pelaksanaan Program Pengupayaan Kendiri (PPK), tindakan yang perlu diambil ialah mengenal pasti pegawai yang sesuai untuk mengikuti program, melakukan analisis keperluan rawatan, menentukan pegawai mengikut program utama, membuat pemantauan dan mengemukakan maklumat kepada Jabatan Perkhidmatan Awam.

Mengenal pasti pegawai

4.2 Ketua Jabatan dikehendaki mengenal pasti pegawai yang sesuai (berkemungkinan perlu dibantu) untuk mengikuti PPK termasuk pegawai yang mempunyai masalah prestasi kerja dan bermasalah. Proses pengenalanpastian boleh dilakukan dengan melihat prestasi kerja, tingkah laku dan personaliti dengan menggunakan indikator atau simptom tingkah laku yang ditunjukkan. Penjelasan terperinci adalah seperti di **Lampiran B: Program Penilaian Pekerja**.

Pendaftaran pegawai

4.3 Setelah pegawai dikenal pasti, satu fail sulit peribadi pegawai berkenaan haruslah didaftarkan. Format minit tindakan hendaklah dikepilkan bersama di dalam fail (sila rujuk **Lampiran B3**)

Analisis Keperluan Rawatan

4.4 Setelah didaftarkan, analisis keperluan rawatan dijalankan oleh urus setia bagi menentukan rawatan yang bersesuaian dengan isu atau permasalahan pegawai terbabit. Analisis keperluan rawatan dilaksanakan seperti yang ditunjukkan dalam **Lampiran B**.

Penempatan pegawai mengikut program

4.5 Program Kaunseling, Pementoran dan Pembimbing Rakan Sekerja boleh berjalan serentak selepas Program Penilaian Pekerja dibuat. Sebagai contoh, program Kaunseling bertujuan untuk membantu memperbaiki kelemahan diri pegawai manakala Program Pementoran dilaksanakan untuk memantau perkembangan pegawai. Selain itu, Program



Pembimbing Rakan Sekerja boleh turut dilaksanakan untuk memberi sokongan kepada pegawai tersebut. Proses setiap program tidak terganggu oleh aktiviti program lain malah bertindak sebagai pelengkap kepada proses kerja bagi setiap program.

4.6 Sekiranya Analisis Keperluan Rawatan mendapati pegawai mempunyai isu berkaitan kemahiran dan kompetensi tugas dan perlu mengikuti latihan, maka analisis keperluan latihan akan dijalankan bagi menentukan jenis latihan yang diperlukan oleh pegawai terbabit. Sebaliknya, jika analisis keperluan rawatan mendapati pegawai memerlukan perkhidmatan kaunseling maka pegawai tersebut boleh dirujuk ke Program Kaunseling.

4.7 Pegawai yang telah menamatkan latihan akan ditempatkan ke dalam Program Pementoran dan/atau Pembimbing Rakan Sekerja Perkhidmatan Awam. Semasa mengikuti kedua-dua program ini, pegawai berkenaan boleh dirujuk ke program kaunseling sekiranya perlu.

Pemantauan

4.8 Urus Setia PPK perlu membuat pemantauan dari semasa ke semasa terhadap pegawai di bawah program yang diikuti. Selepas enam (6) bulan mengikuti program, urus setia PPK perlu membuat penilaian semula ke atas kemajuan yang dicapai oleh pegawai tersebut.

Cadangan tindakan susulan

4.9 Urus Setia PPK perlu mengemukakan cadangan kepada Ketua Jabatan/Panel Pembangunan Sumber Manusia agensi masing-masing berhubung tindakan selanjutnya terhadap pegawai terbabit.

4.10 Sekiranya penilaian yang dibuat menunjukkan pegawai terbabit telah mencapai prestasi seperti yang diharapkan, maka PPK ditamatkan ke atasnya.

4.11 Sekiranya tiada perkembangan positif ditunjukkan maka cadangan perlu dikemukakan kepada Panel Pembangunan Sumber Manusia untuk perakuan tindakan selanjutnya. Setelah cadangan tindakan diperakukan, maka urus setia PPK perlu mengambil tindakan susulan yang telah diputuskan.



Maklumat kepada Bahagian Pengurusan Psikologi (BPPs), Jabatan Perkhidmatan Awam

4.12 Urus Setia PPK bertanggungjawab untuk mengemukakan maklumat pegawai yang terlibat dalam PPK kepada BPPs mengikut kaedah (borang atau atas talian) dan tempoh masa yang ditetapkan dari semasa ke semasa. Maklumat ini dikemukakan bagi membolehkan BPPs memantau dan melaporkan pelaksanaan PPK dalam perkhidmatan awam.

Penyelaras Maklumat/Data/Sistem

4.13 Urus Setia PPK bertanggungjawab untuk melantik seorang ahli di kalangan Urus Setia sebagai penyelaras untuk menyelaras pengumpulan, pemantauan dan penghantaran maklumat sama ada secara *online* melalui sistem HRMIS atau kaedah secara manual yang ditetapkan dari semasa ke semasa. Bagi agensi yang mempunyai Pegawai Psikologi/ Penolong Pegawai Psikologi, mereka mestilah dilantik sebagai penyelaras sistem.

4.14 Laporan individu hanya boleh diakses oleh penyelaras sistem dan sentiasa memastikan jaminan kerahsiaan dan keselamatan maklumat/dokumen yang dihantar dipatuhi.

Penamatan Program Pengupayaan Kendiri

4.17 Urus setia PPK perlu mengemukakan laporan secara berkala kepada Ketua Jabatan masing-masing berhubung penamatan program ke atas seseorang pegawai. Selain itu, laporan juga perlu dikemukakan kepada BPPs JPA bagi tujuan pemantauan dan penilaian pelaksanaan PPK dalam perkhidmatan awam.

Penutup

5.1 Pelaksanaan Program Pengupayaan Kendiri (PPK) dijangka dapat membantu agensi awam dalam menguruskan sumber manusia dan menyediakan panduan dalam menguruskan pegawai berprestasi rendah dan bermasalah dengan lebih cekap serta seragam.

5.2 Justeru, pelaksanaan program ini juga diharap dapat membantu pegawai awam mempertingkatkan prestasi kerja dan meneruskan kecemerlangan dalam memastikan penyampaian perkhidmatan yang berkualiti.

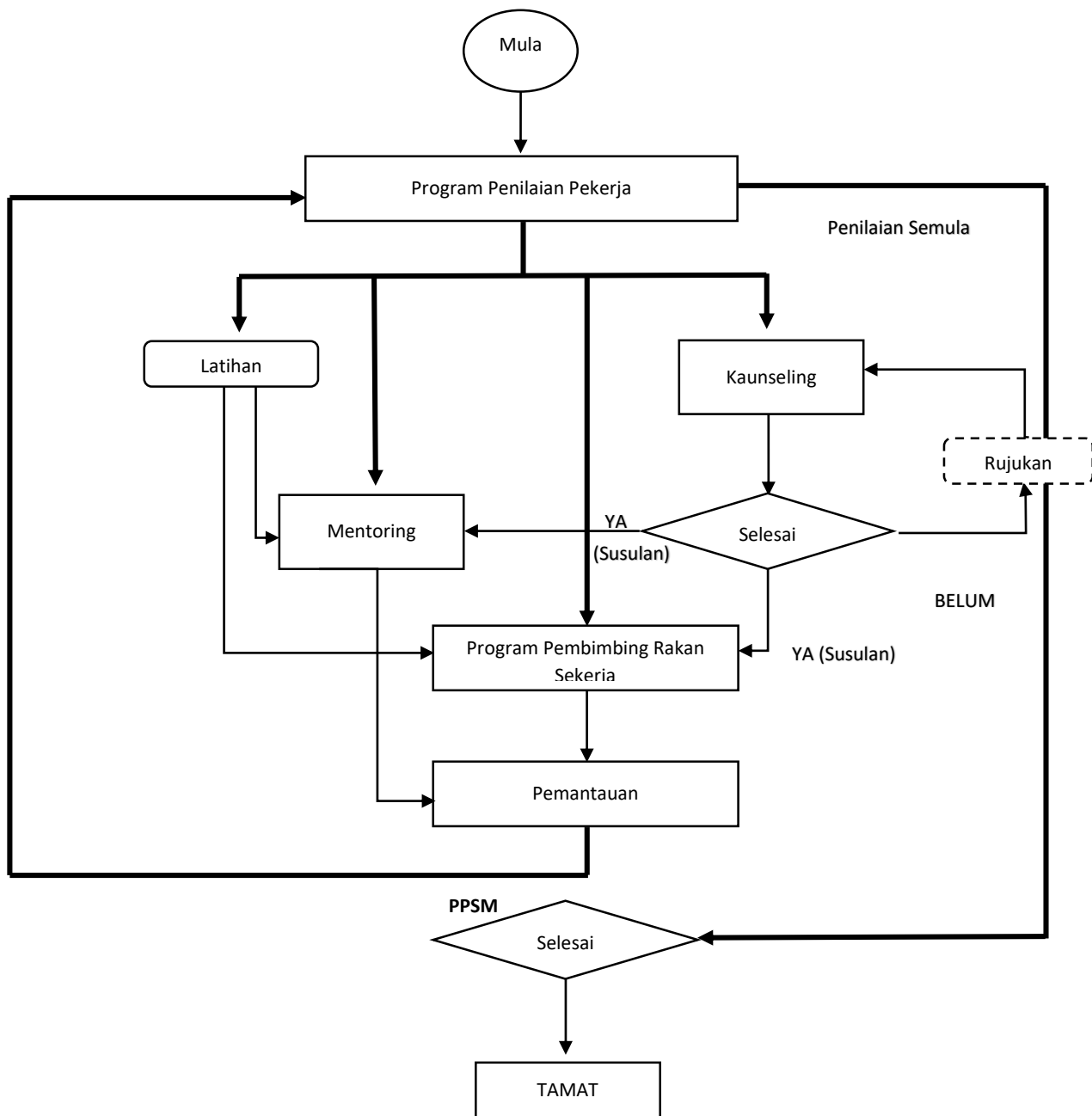


5.3 PPK juga membolehkan penyelarasan dan pengumpulan data berhubung pengurusan pegawai berprestasi rendah dan bermasalah di agensi awam dilakukan. Seterusnya, dasar yang lebih menyeluruh berhubung Pengurusan Sumber Manusia dapat diwujudkan untuk peningkatan kecekapan dan kecemerlangan perkhidmatan awam Malaysia.



LAMPIRAN A

CARTA ALIR PROGRAM PENGUPAYAAN KENDIRI



*Sila rujuk keterangan lanjut:

- (a) Program Penilaian Pekerja – Rujuk Lampiran B
- (b) Program Pementoran – Rujuk Lampiran C
- (c) Program Pembimbing Rakan Sekeria Perkhidmatan Awam (AKRAB) – rujuk Lampiran D
- (d) Program Perkhidmatan Kaunseling – rujuk Lampiran E



LAMPIRAN B

GARIS PANDUAN PELAKSANAAN PROGRAM PENILAIAN PEKERJA

Pengenalan

1. Panduan ini bertujuan menjelaskan prosedur pelaksanaan Program Penilaian Pekerja merangkumi prosedur mengenalpasti masalah, pelaksanaan analisis keperluan rawatan dan analisis keperluan latihan serta langkah-langkah pemantauan.
2. Secara dasarnya ia merupakan panduan kepada urus setia untuk mengambil langkah awal bagi mengenal pasti dan mengendalikan pegawai di agensi masing-masing yang berkemungkinan memerlukan bantuan dalam melahirkan pekerja yang berprestasi tinggi, cekap dan sejahtera.

Tafsiran/Definisi

3. Bagi tujuan garis panduan ini:

“bersara wajib” bermaksud meninggalkan atau melepaskan jawatan yang disandang sebaik mencapai umur persaraan;

“cuti sakit” bermaksud cuti bergaji penuh yang diberi kerana sebab-sebab perubatan dan dengan pengemukaan sijil sakit daripada seorang pegawai perubatan kerajaan atau lain-lain doktor yang diterima;

“kenaikan pangkat” bermaksud peningkatan secara hakiki dari satu gred ke satu gred yang lebih tinggi dalam skim perkhidmatan yang sama setelah diluluskan oleh Lembaga Kenaikan Pangkat;

“kesalahan tatatertib” bermaksud pelanggaran mana-mana peruntukan tata kelakuan yang ditetapkan dalam peraturan pegawai awam (kelakuan dan tatatertib) (pindaan) 2002;

“pelanggan” bermaksud individu yang mendapatkan perkhidmatan sama ada pelanggan dalaman atau luar;



“rekod kehadiran” bermaksud sebarang kaedah yang digunapakai untuk merekod dan mengenal pasti kehadiran pegawai di pejabat mengikut peraturan yang ditetapkan;
dan

“Ujian psikometrik” bermaksud satu kaedah kualitatif dan menggunakan teknik statistik yang ditadbir dengan bantuan ahli yang mahir dalam Ujian Psikologi.

Latar Belakang

4. Panduan Aplikasi Psikologi Dalam Pengurusan Sumber Manusia Sektor Awam telah menggariskan pelaksanaan aplikasi psikologi dalam intervensi. Ia melibatkan pelaksanaan program pengupayaan sendiri yang mengandungi empat (4) program utama iaitu Program Penilaian Pekerja, Mentoring, Pembimbing Rakan Sekerja dan Kaunseling yang bertujuan mempertingkatkan kecemerlangan diri pegawai dan membantu dalam mengendalikan pegawai-pegawai yang bermasalah.

5. Bagi melengkapkan dasar tersebut, garis panduan ini dikeluarkan sebagai panduan kepada Kementerian/Jabatan/Agensi dalam menguruskan pegawai-pegawai yang berkemungkinan perlu dibantu bagi membangunkan potensi diri serta mengurus isu-isu yang boleh menjejaskan kesejahteraan dan produktiviti kerja. Tumpuan garis panduan ini ialah kepada pelaksanaan Program Penilaian Pekerja (PPP) kerana ia menjadi maklumat asas kepada langkah-langkah pembangunan, pencegahan dan intervensi yang akan dilaksanakan.

Program Penilaian Pekerja

6. Program Penilaian Pekerja (PPP) bertujuan untuk mengenal pasti pegawai yang berkemungkinan perlu dibantu bagi meningkatkan prestasi dan mengendalikan masalah yang dialami dalam kehidupan seharian. Ia merupakan langkah proaktif bagi membangunkan keupayaan modal insan ke arah kecemerlangan perkhidmatan awam masa hadapan. PPP dilaksanakan dengan menggunakan indikator yang sedia ada di agensi seperti rekod kehadiran, rekod cuti, laporan penilaian prestasi tahunan, maklumat persaraan, maklumat lantikan dan sebagainya.



7. Matlamat PPP ini adalah:

- i. Mengenal pasti pegawai yang berkemungkinan memerlukan bantuan melalui simptom masalah dan indikator;
- ii. Menentukan keperluan rawatan melalui analisis keperluan rawatan; dan
- iii. Menentukan keperluan latihan yang bersesuaian dengan keperluan pegawai melalui Analisis keperluan latihan.

Indikator Pengenalpastian Masalah

8. Pengenalpastian pegawai yang memerlukan bantuan boleh dibuat berdasarkan indikator umum yang biasanya boleh diperolehi daripada Bahagian Sumber Manusia atau Bahagian Pentadbiran agensi masing-masing. Indikator tersebut adalah:

A. Indikator Tahunan

i. Laporan Nilai Prestasi Tahunan (LNPT)

Pegawai yang mendapat **markah LNPT dalam julat 60 % hingga 84.9%** adalah tergolong dalam kategori pegawai berprestasi sederhana. Namun begitu, agensi boleh menentukan julat sasaran bagi kumpulan berprestasi sederhana ini pada setiap tahun bergantung kepada jumlah pegawai yang dikenalpasti. Manakala bagi pegawai yang memperoleh markah prestasi di bawah 60%, ia dikendalikan berdasarkan [Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 7 Tahun 2015: Pelaksanaan Dasar Pemisahan \(Exit Policy\)](#) bagi Pegawai Yang Berprestasi Rendah dalam Perkhidmatan Awam.

ii. Maklumat Persaraan

Maklumat persaraan yang boleh diperolehi melalui rekod perkhidmatan pegawai dapat digunakan untuk merancang program/kursus sebagai persediaan persaraan kepada pegawai. Pegawai yang akan bersara biasanya mempunyai rasa bimbang dan tidak bersedia untuk menjalani dunia persaraan selain perasaan negatif berhubung pandangan orang lain terhadap dirinya, rasa tidak dihargai dan sebagainya yang boleh memberikan kesan kepada prestasi kerja semasa mereka. Kumpulan sasaran bagi pelaksanaan PPP adalah pegawai yang akan bersara dalam **tempoh lima (5) tahun sebelum tarikh persaraan wajib**.



iii. Anugerah Perkhidmatan Cemerlang

Anugerah perkhidmatan cemerlang merupakan anugerah tahunan yang diberikan kepada pegawai sebagai mengiktiraf sumbangan dan prestasi yang membanggakan dalam pelaksanaan tugasnya. Ia merupakan satu kebanggaan kepada mereka yang menerimanya.

Terdapat isu yang sering timbul apabila kecemerlangan pegawai ini tidak dapat dikekalkan. Faktor kegagalan ini dikenal pasti disebabkan oleh sikap pegawai sendiri dan penerimaan rakan-rakan sejawat yang lain. Justeru, pegawai penerima APC ini perlu terus dipastikan berada ditahap kecemerlangan selain berupaya mendorong kepada kecemerlangan seluruh warga organisasi yang terlibat.

iv. Maklumat Lantikan/Penempatan

Maklumat lantikan/penempatan juga boleh digunakan sebagai indikator pegawai yang berkemungkinan memerlukan bantuan. Pegawai yang baru dilantik atau ditempatkan di sesebuah organisasi biasanya mengalami masalah dalam menyesuaikan diri, melaksanakan tugas dan menangani perubahan yang berlaku pada diri dan tempat kerja.

Fokus juga boleh diberikan kepada pegawai yang belum mendapatkan pengesahan lantikan walaupun telah melepasi tempoh percubaan yang ditetapkan. Mereka perlu dibantu agar dapat mempertingkatkan prestasi diri atau dihantar mengikuti kursus kemahiran kerja yang diperlukan atau kursus wajib yang perlu dipenuhi sekiranya belum berbuat demikian.

v. Kenaikan Pangkat

Kenaikan pangkat biasanya mewujudkan keadaan baru kepada pegawai yang terlibat. Ini kerana berlaku peningkatan dalam peranan dan tanggungjawab tugas, serta perubahan dalam tahap emosi pegawai. Kegagalan dalam melakukan penyesuaian tugas dan kelemahan dalam mengurus emosi boleh menyebabkan kesan negatif kepada pencapaian tugas dan hubungan interpersonal. Pegawai ini perlu dibantu agar dapat kemahiran kerja yang sistematik, merancang dan membuat strategi dalam melaksanakan tugas bagi jawatan baru yang disandang.



B. Indikator Semasa

vi. Kesalahan Tatatertib

Tindakan pencegahan dan pembangunan terhadap pegawai yang terlibat dalam kesalahan tatatertib adalah lebih digalakkan. Tindakan menghukum sahaja bukanlah penyelesaian terbaik malah boleh melahirkan perasaan dendam, benci, marah dan hubungan interpersonal yang negatif. Keadaan ini biasanya mendorong pegawai terbabit kepada tidak bermotivasi, kurang produktif dan rasa dipinggirkan. Kes-kes tatatertib yang berkaitan dengan tata kelakuan boleh diberi perhatian seperti ketidakhadiran, kecuaian dalam melaksanakan tugas, gangguan seksual, pengambilan dadah dan sebagainya.

Sehubungan dengan itu, pegawai yang dalam siasatan, sedang dalam proses tindakan dan yang telah diambil tindakan perlu dibantu bagi memperbaiki diri dan mengukuhkan pembangunan dirinya.

vii. Maklumat Kehadiran

Melalui maklumat kehadiran, sekurang-kurangnya tiga permasalahan utama boleh dikenal pasti iaitu kelewatan, ponteng dan pergerakan pegawai. Bagi maksud pelaksanaan PPP, indikator berikut boleh digunapakai dalam mengenal pasti pegawai yang kemungkinan bermasalah, iaitu;

- (a) pegawai yang **datang lewat melebihi 3 kali dalam sebulan tanpa alasan yang munasabah;**
- (b) pegawai yang ponteng atau tidak hadir bertugas tanpa kebenaran; dan
- (c) pegawai yang datang menepati masa tetapi keluar tanpa keizinan Ketua.



viii. Maklumat cuti

Terlalu kerap mengambil cuti rehat yang tidak dirancang juga menunjukkan simptom pegawai yang berkemungkinan bermasalah. Pegawai yang kerap mengambil cuti tanpa perancangan biasanya menunjukkan prestasi kerja yang tidak memuaskan, kurang bermotivasi dan tidak terurus.

Selain itu, maklumat cuti sakit juga merupakan satu indikator dalam mengenal pasti pegawai yang berkemungkinan bermasalah. Pegawai terbabit sama ada yang benar - benar cuti sakit atau cuti sakit yang “meragukan” di mana secara fizikalnya tidak mempunyai sebarang penyakit tetapi kerap mengambil cuti sakit terutamanya daripada hospital/klinik swasta.

Ini kerana, pegawai yang benar-benar sakit memerlukan sokongan, bantuan dan pemahaman orang lain untuk membantu mereka pulih. Manakala, pegawai yang sering mengambil cuti sakit yang “meragukan” perlu dibantu untuk memperbaiki sikap, nilai, amanah dan tanggungjawab dalam melaksanakan tugas.

ix. Keberhutangan kewangan yang serius

Keberhutangan kewangan yang serius merupakan satu kesalahan yang boleh membawa kepada tindakan tatatertib. Namun begitu, terdapat pelbagai faktor yang mendorong pegawai kepada situasi tersebut. Justeru, sebagai langkah pencegahan kepada masalah yang lebih teruk kemudian maka aspek keberhutangan ini boleh menjadi indikator dalam pengenalan pegawai yang berkemungkinan bermasalah dan perlu dibantu.

Umumnya, organisasi perkhidmatan awam telah menetapkan petunjuk asas kepada masalah kewangan ini, iaitu **jumlah potongan melebihi 60% dari gaji**.

x. Ujian Psikometrik

Ujian psikometrik merupakan satu kaedah dalam mengukur permasalahan individu seperti minat, personaliti dan permasalahan psikologi. Walaubagaimanapun, ianya memerlukan kepakaran dalam mentadbir, membuat analisis dan menginterpretasi dapatan ujian. Sehubungan itu, ujian psikometrik



juga boleh digunakan bagi mengenal pasti simptom permasalahan pegawai dalam organisasi.

xi. Aduan pelanggan

Aduan pelanggan boleh diperolehi daripada pelbagai sumber termasuk dari panggilan telefon, e-mel, surat, borang maklum balas perkhidmatan, peti cadangan, surat khabar dan sebagainya. Aduan pelanggan meliputi keseluruhan perkhidmatan yang diberikan oleh agensi seperti petugas kaunter atau telefonis, *desk officer* sehinggalah kepada pembuat keputusan oleh pegawai-pegawai kanan.

Justeru, kekerapan aduan yang diterima sama ada kepada sekumpulan pegawai atau individu tertentu dalam organisasi juga boleh dijadikan indikator pengenalpastian masalah.

xii. Penilaian Ketua Jabatan

Ketua Jabatan dapat membuat penilaian terhadap semua pegawai di bawah penyeliaannya. Selain daripada penilaian prestasi tahunan, Ketua Jabatan juga boleh membuat penilaian berdasarkan pemerhatian, laporan penyelia dan aduan terhadap pegawai terbabit. Namun begitu, penggunaan indikator ini banyak bergantung kepada budi bicara Ketua Jabatan dalam menentukan tindakan yang akan diambil.

9. Setelah pegawai dikenal pasti berdasarkan indikator-indikator yang dinyatakan di atas, Analisis Keperluan Rawatan perlu dilakukan bagi menentukan jenis rawatan yang bersesuaian.

Analisis Keperluan Rawatan

10. Terdapat pelbagai kaedah dalam melaksanakan analisis keperluan rawatan. Antara kaedah yang boleh digunakan adalah melalui temu bual awal, pentadbiran ujian saringan atau perbincangan dengan pegawai terbabit bagi menentukan rawatan bersesuaian dengan permasalahan yang dihadapi. Hasil analisis yang menyeluruh membolehkan rawatan yang tepat diberikan.

11. Selain itu, ujian psikometrik juga boleh digunakan sebagai salah satu kaedah dalam membuat analisis keperluan rawatan terutamanya bagi kes-kes yang mempunyai simptom



klinikal dan trauma. Namun begitu, penggunaan ujian Psikologi ini bergantung kepada kepakaran pegawai yang ada di agensi dalam menggunakan ujian psikometrik.

12. Hasil analisis keperluan rawatan yang dilaksanakan akan menentukan bentuk bantuan yang akan dijalani oleh pegawai terbabit sama ada menjalani intervensi, pencegahan dan pembangunan bersama Pegawai Psikologi, AKRAB mahupun bersama *coach* dan mentor yang ditetapkan. Manakala, bagi pegawai yang memerlukan pembangunan kemahiran dan latihan, maka analisis keperluan latihan perlu dilaksanakan bagi menentukan jenis latihan yang bersesuaian.

Analisis keperluan Latihan

13. Analisis Keperluan Latihan bertujuan untuk mengenal pasti jenis-jenis latihan atau kursus yang diperlukan oleh pegawai terbabit. Ia merupakan satu proses untuk mengenal pasti jurang di antara kemahiran yang dimiliki dengan kemahiran yang sepatutnya dimiliki oleh pegawai dalam melaksanakan tugas. Pegawai terbabit akan ditemu bual bagi mengenal pasti tahap keupayaan, pengetahuan dan kemahiran yang dimiliki yang kemudian akan dibandingkan dengan kompetensi yang diperlukan mengikut deskripsi tugas (JD) jawatan pegawai tersebut bagi membolehkan ia berperanan secara optimum di pejabat.

14. Hasil daripada Analisis Keperluan Latihan, urus setia PPK atau Bahagian/ Unit Latihan boleh mencadang atau mengarahkan pegawai untuk menjalani latihan yang diperlukan.

Proses dan carta alir kerja

15. Pelaksanaan Program Penilaian Pekerja boleh dilihat melalui proses kerja seperti di **Lampiran B1** dan carta alir seperti di **Lampiran B2**.

Penutup

16. Dengan pelaksanaan Program Penilaian Pekerja, diharapkan ia dapat menjadi panduan dalam membantu pengurus sumber manusia dan urus setia Program Pengupayaan Kendiri (PPK) dalam mengenal pasti pegawai yang memerlukan bantuan, sekaligus menyediakan proses pembangunan modal insan yang sistematik dan berkesan.



TANGGUNGJAWAB	PROSES KERJA
BSM/Unit Latihan/Unit Pengurusan Psikologi	1. Melaksanakan program yang ditetapkan kepada pegawai mengikut tempoh masa yang bersesuaian
	2. Mengemukakan laporan kemajuan/pelaksanaan kepada pihak BSM setelah program selesai
Pegawai Penyelaras/Urusetia	1. Mengemaskini dan mengemukakan laporan/Borang Indikator PPP-1 (Pos) selewat-lewatnya Disember tahun semasa kepada Bahagian Pengurusan Psikologi, Jabatan Perkhidmatan Awam.



LAMPIRAN B1-1

BORANG PPP-1

APLIKASI PSIKOLOGI DALAM PENGURUSAN SUMBER MANUSIA (BORANG INDIKATOR PROGRAM PENILAIAN PEKERJA)

KEMENTERIAN / SUK : (Nama Kementerian/ Jabatan/ Agensi)

TAHUN : _____

☐ PRA* (MAC)

☐ POS (DISEMBER)

BIL.	INDIKATOR		[PRA] BILANGAN PEGAWAI DIKENALPASTI <i>(untuk dikumpulkan selewat-lewatnya Mac pada tahun semasa)</i>				JUMLAH	[POS] BILANGAN YANG MENJALANI INTERVENSI <i>(untuk dikemaskini selewat-lewatnya Disember pada tahun semasa)</i>				JUMLAH
			P&P		PELAKSANA			P&P		PELAKSANA		
			L	P	L	P		L	P	L	P	
1. INTREVENSI												
a)	Markah Laporan Penilaian Prestasi Tahunan (LNPT)	75%-84%										
		60%-74%										
		Enggan mengisi LNPT										
b)	Dasar Pemisah	LNPT bawah 60%										
c)	Keberhutangan Serius	Potongan melebihi 60% gaji										
d)	Masalah Kesihatan	Kesihatan Mental										
		Kesihatan fizikal (kronik)										
e)	Kesalahan Tataertib (telah dijatuhkan hukuman tataertib)	Tidak Hadir Bertugas										
		Kesalahan Dadah										
		Hadiah Keraian										
		Pemunyaan Harta										
		Menyenggara Taraf Hidup Melebihi Emolumen										
		Keberhutangan Kewangan yang Serius										
		Pekerjaan Luar										
		Kenyataan Awam										
		Aktif Dalam Politik tanpa Kebenaran										
		Gangguan Seksual										
		Kes-kes Mahkamah										
		Pelanggaran Tatakelakuan										

Nota:

*Borang pra hanya mengandungi data/maklumat pada kolumn 'Bilangan Prospek Klien & Jumlah' sahaja.



BIL.	INDIKATOR	[PRA] BILANGAN PEGAWAI DIKENALPASTI (Dikumpulkan selewat-lewatnya Mac pada tahun semasa)				JUMLAH	[POS] BILANGAN YANG MENJALANI INTERVENSI (untuk dikemaskini selewat-lewatnya Disember pada tahun semasa)				JUMLAH
		P&P		PELAKSANA			P&P		PELAKSANA		
		L	P	L	P		L	P	L	P	
2. PEMBANGUNAN & PENCEGAHAN											
a)	Lantikan	< 1 tahun									
		1-3 tahun									
		Belum disahkan perkhidmatan (>3 tahun)									
b)	Persaraan	5 tahun sebelum tahun persaraan									
c)	Kehadiran (belum dikenakan hukuman tatatertib)	Lewat hadir									
		Ponteng kerja									
		Tidak hadir bertugas tanpa kebenaran (terma di bawah Perintah Am Bab G)									
d)	Kenaikan Pangkat	Dalam tempoh pemangkuan									
		Tidak diperakukan									
e)	Penerima Anugerah Perkhidmatan Cemerlang	Penerima APC bagi tahun sebelum									
f)	Rekod Cuti	Cuti Kecemasan (>3 hari sebulan)									
		Cuti Sakit (>15 hari kelayakan cuti sakit swasta)									
		Cuti rehat melebihi kelayakan									

3. PENILAIAN											
a)	Laporan Ujian Psikometrik	Pegawai cenderung mengalami masalah berkaitan minat, personaliti atau psikologi									
b)	Penilaian atau Syor Ketua Jabatan / Aduan Pelanggan / Rakan Sekerja	Pegawai mempunyai masalah dalam perhubungan interpersonal sama ada dengan pegawai atasan, penyelia, rakan sejawat, pegawai bawahan atau pelanggan									

Nota: Data adalah berdasarkan Rekod semasa dari Bahagian Sumber Manusia / Pentadbiran Kementerian/ Jabatan/ Agensi.

Sila kembalikan borang yang telah lengkap diisi ke alamat seperti dibawah;

Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia

Bahagian Pengurusan Psikologi

Aras 3, Blok C3, Kompleks C

Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan

62510 Putrajaya.

Faks: 03-88810573/ 5246/ 5222

E-mel: dasar.bpps@jpa.gov.my



LAMPIRAN B2

CARTA ALIR PELAKSANAAN PROGRAM PENILAIAN PEKERJA (PPP)

PROSES	AKTIVITI
<pre> graph TD Start(()) --> R1[] R1 --> R2[] R2 --> D1{ } D1 --> R3[Latihan/ Kursus] R3 --> R4[] D1 --> R4 R4 --> D2{ } D2 --> R5[Tindakan Pentadbiran] R5 --> R6[] D2 --> R6 R6 --> End(()) </pre>	Memantau dan mengumpul maklumat berkaitan isu-isu kakitangan menggunakan Borang Indikator Program Penilaian Pekerja (PPP-1).
	Mengemukakan satu salinan Borang PPP-1 yang telah diisi ke BPPs JPA untuk rekod.
	Mengadakan perbincangan yang melibatkan Unit Integriti, Unit Latihan dan Unit Pengurusan Psikologi bagi membuat perancangan dan pelan tindakan yang bersesuaian.
	Jika perlu, analisis keperluan latihan dan analisis keperluan rawatan boleh dilaksanakan.
	BSM dan unit yang terlibat perlu menentukan; (a) Bentuk program yang perlu dilalui oleh pegawai; dan (b) Sasaran (%) bilangan pegawai yang akan terlibat, bagi tahun semasa.
<pre> graph TD R1[] --> D1{ } D1 --> R2[Tindakan Pentadbiran] R2 --> R3[] D1 --> R3 </pre>	Pegawai yang terlibat mengikuti program dan tempoh masa yang ditetapkan.
	Sekiranya pegawai gagal mengikut program dengan jayanya, Unit Latihan dan Unit Pengurusan Psikologi perlu memaklumkan kepada BSM/Pentadbiran untuk tindakan selanjutnya.
<pre> graph TD R1[] --> R2[] </pre>	Mengemukakan laporan pelaksanaan kepada Ketua Jabatan. BSM/ Penyelaras perlu mengemukakan laporan dan data pelaksanaan kepada Bahagian Pengurusan Psikologi JPA pada bulan Disember setiap tahun.
<pre> graph TD R1[] --> R2[] </pre>	Memantau perkembangan dan kemajuan pegawai.
<pre> graph TD Start(()) --> End(()) </pre>	Tamat



LAMPIRAN B3
BORANG PPK 01
SULIT

PROGRAM PENGUPAYAAN KENDIRI

Nama : _____
No. K/P : _____
Jawatan/ Gred : _____
Skim Perkhidmatan : _____
No. Tel. Pejabat : _____
Emel Rasmi : _____

(Untuk diisi oleh Urus Setia: boleh (✓) lebih daripada satu indikator)

1. INDIKATOR RUJUKAN

SEBAB DIRUJUK

☐	Laporan Nilai Prestasi Tahunan (LNPT)	:	_____
☐	Kesalahan Tatatertib	:	_____
☐	Maklumat Lantikan	:	_____
☐	Maklumat Persaraan	:	_____
☐	Kenaikan Pangkat	:	_____
☐	Anugerah Perkhidmatan Cemerlang	:	_____
☐	Laporan Ujian Psikometrik	:	_____
☐	Maklumat Kehadiran	:	_____
☐	Rekod Cuti/ Sijil Cuti Sakit	:	_____
☐	Penilaian Ketua Jabatan	:	_____
☐	Aduan Pelanggan	:	_____

2. KLASIFIKASI MASALAH

☐	Prestasi Kerja
☐	Peribadi
☐	Kesihatan
☐	Psikopatik
☐	Pembangunan Diri



3. PROSES ANALISIS KEPERLUAN RAWATAN

- ☐ Pra-Kaunseling / Temubual Awal
- ☐ Ujian Psikologi / Senarai Semak Saringan

4. RUJUKAN

- ☐ Kaunseling () Individu
() Kelompok
() Rujukan
(Nama Pegawai Psikologi: _____)

☐ Latihan (*Jika Perlu*)

Jenis Latihan diperlukan

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____

☐ Rujukan ke Hospital/ Lembaga Perubatan/ Lembaga Tatatertib

5. ☐ PROGRAM PEMENTORAN

Nama Mentor (jika ada): _____

6. ☐ PEMBIMBING RAKAN SEKERJA

Nama Fasilitator/ AKRAB : _____

Disediakan Oleh:

Disemak Oleh:

NAMA:	
JAWATAN:	
TANDATANGAN:	

Tarikh:

--



LAMPIRAN C

PANDUAN PELAKSANAAN PROGRAM PEMENTORAN

Pengenalan

1. Panduan pelaksanaan program pementoran dalam perkhidmatan awam merupakan salah satu usaha bagi membantu meningkatkan potensi dan keupayaan pekerja melalui khidmat bimbingan, sokongan, bantuan menghadapi krisis dalam pekerjaan dan pembangunan diri individu.

Definisi

2. Di dalam garis panduan ini:

“**Mentee**” bermaksud pegawai yang dibantu oleh mentor dalam proses pementoran dan biasanya merupakan seorang yang memerlukan bantuan dalam pembangunan diri, kerjaya dan penyesuaian dalam kehidupan;

“**Mentor**” bermaksud seorang pegawai yang dilantik untuk membimbing dalam perkembangan kerjaya seorang pegawai. Biasanya mentor adalah seorang yang lebih kanan atau berpengalaman dan boleh dijadikan sebagai ‘*role model*’; dan

“**Pementoran**” bermaksud proses memberi bimbingan, sokongan dan bantuan secara profesional (terlatih dan beretika, berkemahiran dan sistematik) dalam menghadapi krisis hidup dan pembangunan diri individu.

Matlamat Program Pementoran

3. Membimbing semua pegawai terutamanya yang memerlukan bimbingan dalam peningkatan prestasi, aspek kerjaya dan psikososial.
4. Objektif program pementoran adalah untuk:
 - i. menggabungkan ilmu pengetahuan dan kemahiran dalam situasi pekerjaan yang sebenar di pejabat;
 - ii. menangani masalah pengurusan diri dan pejabat untuk menghasilkan kualiti kerja yang tinggi;



- iii. menggunakan kemahiran berfikir dan pengurusan diri untuk menyelesaikan masalah serta membuat keputusan yang rasional di pejabat;
- iv. menjalankan tanggungjawab di dalam dan luar pejabat dengan penuh yakin; dan
- v. menggalakkan pengamalan budaya ilmu di kalangan rakan sekerja ke arah pencapaian matlamat hidup.

Skop Pementoran

5. Pementoran memberi fokus kepada dua aspek, iaitu:

- i. Kemajuan Kerjaya:
 - a) bantuan dan sokongan untuk perkembangan kerjaya;
 - b) pendedahan dan menggalakkan berpandangan jauh;
 - c) membantu pencapaian dalam kerja;
 - d) perlindungan (*protection*); dan
 - e) cabaran kepada tanggungjawab dan tugas.
- ii. Psikososial:
 - a) *role model*;
 - b) sokongan peribadi terutamanya dari aspek penerimaan;
 - c) kaunseling sebagai sokongan untuk berhadapan dengan masalah peribadi sama ada yang berkaitan dengan kerja atau tidak; dan
 - d) persahabatan bagi tujuan membangunkan dimensi personal dalam perhubungan.

Implikasi Pelaksanaan Program Pementoran

6. Perlaksanaan Program Pementoran memberi kesan kepada:

- i. Organisasi:
 - a) meningkatkan keberkesanan dalam mengendalikan latihan personel;
 - b) untuk mengurangkan kos, masa dan kapasiti kakitangan dalam mengendalikan latihan personel;
 - c) mengurangkan tekanan kepada kumpulan pengurusan dan penyelia;
 - d) menggerakkan organisasi ke arah pembelajaran sepanjang hayat;



- e) membawa perspektif baru dalam dunia kerjaya;
- f) mengubah keperluan dalam pembangunan profesional;
- g) meningkatkan produktiviti; dan
- h) meningkatkan persefahaman dan komunikasi dalam organisasi.

ii. Mentor:

- a) memberi kepuasan kepada diri;
- b) kejelasan tentang visi dan kerja yang dilaksanakan;
- c) memahami individu lain;
- d) mempertingkat dan memantapkan kemahiran analitik;
- e) mewujudkan keselesaan komunikasi dalam organisasi;
- f) membentuk perancangan yang lebih bermakna;
- g) memperbaiki kemahiran komunikasi; dan
- h) meningkatkan cara gaya kepimpinan.

iii. Mentee:

- a) meningkatkan keyakinan diri;
- b) mendapat sokongan dan empati;
- c) mentee melihat mentor sebagai rakan dalam persekitaran yang berbeza dari pekerjaan sebenar;
- d) membantu dalam menghadapi sesuatu isu;
- e) berkongsi pengalaman;
- f) meningkatkan kefahaman;
- g) mendapat penghargaan dan meningkatkan nilai positif diri;
- h) mempertingkatkan motivasi;
- i) mempertingkatkan kemahiran komunikasi; dan
- j) mengurangkan rasa terasing dengan individu lain.



Prosedur Pelaksanaan Program Pementoran

6. Bagi melicinkan pelaksanaan Program Pementoran, Ketua Jabatan hendaklah:
 - i. menentukan bilangan mentor yang diperlukan dalam organisasi bersesuaian dengan kapasiti kakitangan. Nisbah yang bersesuaian adalah seorang mentor bagi tiga (3) orang pegawai yang terlibat (1-3). Walau bagaimanapun, Ketua Jabatan boleh melantik bilangan mentor sesuai dengan keperluan organisasi;
 - ii. mengenal pasti dan melantik pegawai yang layak menjadi mentor dengan meneliti latar belakang atau profil mereka dari segi latar belakang latihan dan pengalaman bekerja (jawatan, bidang tugas, kemahiran yang ada) Antara ciri-ciri mentor yang sesuai ialah:
 - a) kemahiran interpersonal yang tinggi;
 - b) kemahiran komunikasi yang baik;
 - c) kemahiran menyual;
 - d) perancangan dan penetapan matlamat;
 - e) berkemampuan menggabungkan sumber;
 - f) menghargai individu lain;
 - g) cemerlang dan positif;
 - h) memahami tanggungjawab;
 - i) berkeupayaan dan berkebolehan mengambil risiko; dan
 - j) kemahiran mengawal emosi.
 - iii. melaksanakan siri latihan asas kepada mentor dalam bentuk bengkel, seminar terpinpin atau perbincangan;
 - iv. meneliti pengetahuan dan kemahiran yang mentor miliki tentang sistem dan peranan “pementoran” untuk kakitangan (mentee);
 - v. membuat pemadanan antara mentor dan mentee bagi memastikan kesesuaian;
 - vi. membuat pemantauan di setiap bahagian mengenai amalan “pementoran” yang dilaksanakan;



- vii. mengadakan perbincangan dengan mentor dan mentee yang terlibat dari masa ke semasa untuk mendapatkan maklum balas dan memperbaiki amalan “pementoran” agar mencapai objektif;
 - viii. menamatkan tugas mentor apabila mendapati mentor yang dilantik tidak lagi efisien atau telah melanggar etika; dan
 - ix. mengiktiraf program ini sebagai sebahagian daripada tugas hakiki individu yang dilantik sebagai mentor.
8. Sehubungan itu juga, mentor hendaklah:
- i. melaksanakan program mengikut jadual yang dirancang;
 - ii. mengumpul maklumat-maklumat berkaitan program pementoran yang dijalankan;
 - iii. menyediakan laporan berkala, pelaksanaan program pementoran;
 - iv. membuat pemantauan ke atas setiap mentee yang di bawah jagaannya;
 - v. memberi maklum balas kepada pihak pengurusan untuk tujuan penambahbaikan;
 - vi. mengadakan perjumpaan berkala dengan mentee; dan
 - vii. menjadikan program pementoran sebagai sebahagian daripada tugas hakiki.
9. Manakala, mentee pula berperanan untuk:
- i. Mematuhi jadual program yang dirancang bersama mentor;
 - ii. Melaksanakan setiap tugas yang ditetapkan dan sentiasa meningkatkan pengetahuan;
 - iii. Menyediakan laporan/log berkala; dan
 - iv. Memberi maklumbalas kepada mentor berhubung pencapaian program.
10. Modul latihan mentor boleh diperoleh dari Bahagian Perkhidmatan Psikologi, Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia. Ia perlu dilaksanakan oleh agensi bagi menyediakan mentor dengan kemahiran dan pengetahuan di dalam melaksanakan proses pementoran.



Proses dan Carta Aliran Kerja

11. Pelaksanaan Program Pementoran boleh dilihat melalui proses kerja seperti di **Lampiran C1** dan carta aliran seperti di **Lampiran C2**.

Penilaian Perkembangan Program Pementoran

12. Penilaian pelaksanaan program pementoran ini perlu dilaksanakan berterusan bagi tempoh 6 bulan, 9 bulan dan 12 bulan untuk tempoh tahun pertama. Penilaian ini bertujuan melihat keberkesanan program dan tindakan penambahbaikan yang boleh dilakukan sekiranya perlu. Perkembangan proses pementoran akan dipantau dengan menggunakan Borang Penilaian Perkembangan Program Pementoran seperti di **Lampiran C3**.

Penutup

13. Pelaksanaan program pementoran ini diharap akan dapat membantu organisasi dan setiap individu pekerja melakukan perubahan yang positif ke arah kecemerlangan.



LAMPIRAN C1

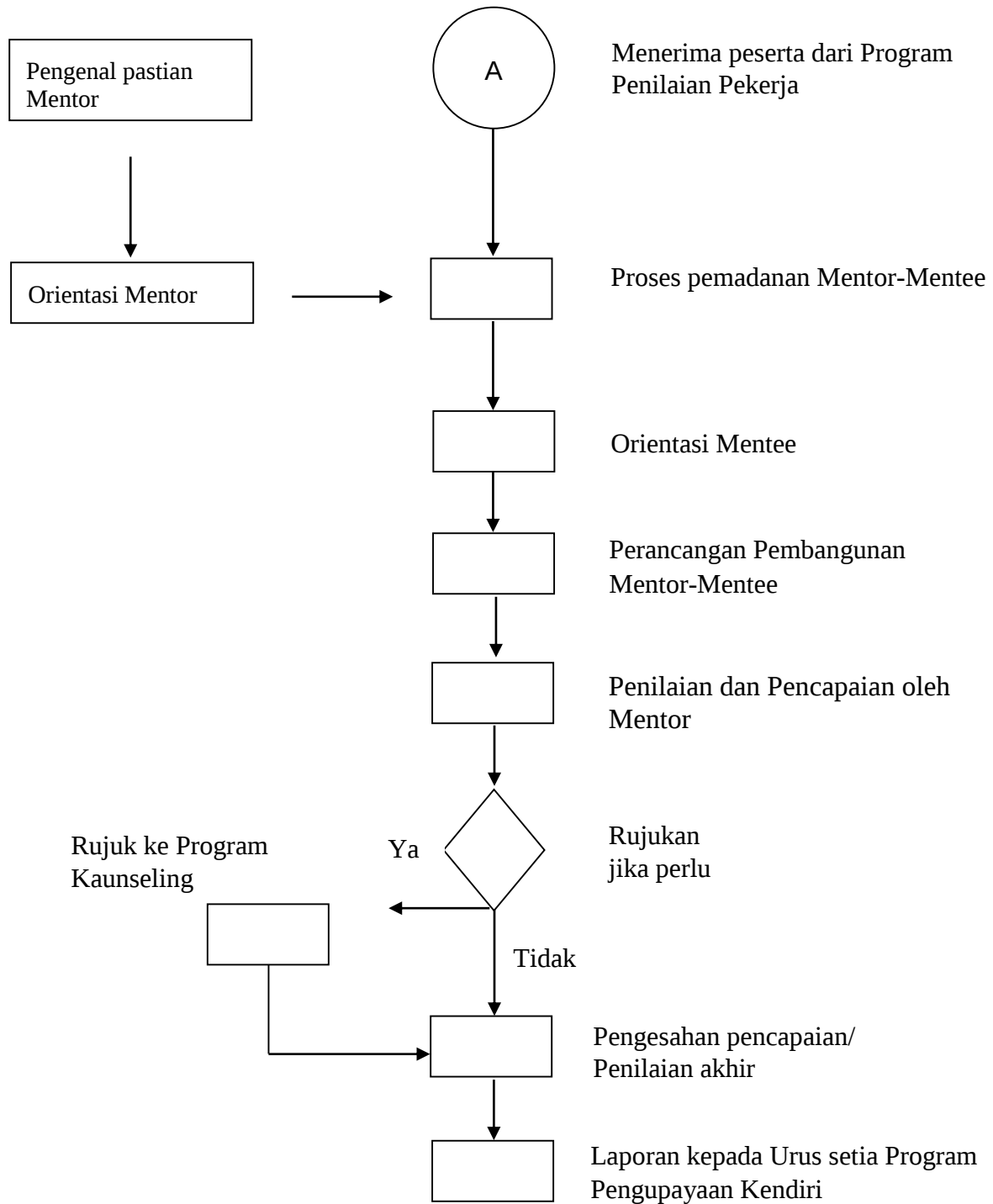
PROSES KERJA BAGI PROGRAM PEMENTORAN

Tanggungjawab	Proses Kerja
Urus setia	Menerima pegawai daripada Program Penilaian Pekerja.
Urus setia	Membuat pemadanan mentor-mentee berdasarkan maklumat yang diterima.
Mentor	Menjalankan program dengan memulakan proses orientasi bagi mentee.
Mentor	Mentor menjalankan penilaian dan melihat pencapaian mentee. Dan bagi kes-kes tertentu, peserta kemungkinan akan dirujuk kepada program kaunseling. (jika perlu).
Mentor	Pengesahan pencapaian akan dibuat oleh mentor berdasarkan perkembangan setiap mentee.
Mentor	Melakukan pemantauan berterusan ke atas mentee di sepanjang program.
Mentor	Menghantar laporan ringkas kepada Urus setia Program Pengupayaan Kendiri untuk tindakan lanjut



LAMPIRAN C2

ALIRAN KERJA PROGRAM PEMENTORAN





LAMPIRAN C3

SULIT

PROGRAM PENGUPAYAAN KENDIRI

BORANG LAPORAN PERKEMBANGAN PEGAWAI PROGRAM PEMENTORAN

TAHUN/BIL. LAPORAN

/

NAMA PEGAWAI :

NO.K/P PEGAWAI :

JAWATAN/ :

GRED JAWATAN :

JABATAN/ :

NO. RUJUKAN FAIL :



PANDUAN PENGISIAN

PANDUAN KEPADA PEGAWAI PELAPOR (MENTOR)

Pegawai Pelapor (Mentor) dikehendaki menyediakan laporan perkembangan pegawai dan mengemukakan kepada Urus setia Program Pengupayaan Kendiri di peringkat Jabatan masing-masing. Bagi menghasilkan laporan yang berkesan pegawai pelapor (mentor) perlu memberikan perhatian terhadap perkara-perkara berikut:-

- i. Laporan yang disediakan hendaklah berdasarkan perkembangan sama ada berbentuk positif atau negatif yang diperlihatkan oleh pegawai dalam program pementoran berdasarkan pemerhatian yang dijalankan secara berterusan.
- ii. Pegawai Pelapor (Mentor) perlu memastikan Laporan dihantar kepada Urus setia Program Pengupayaan Kendiri mengikut tempoh-tempoh yang ditetapkan iaitu setiap sekali dalam tempoh enam (6) bulan pertama selepas pegawai menjalani program pementoran dan seterusnya setiap sembilan(9) dan dua belas (12) bulan seterusnya untuk tempoh tahun pertama. Laporan ini akan dijadikan sebagai alat pengukur keberkesanan program pementoran ke atas pegawai berkenaan.
- iii. Untuk mengisi borang laporan ini, pegawai pelapor (Mentor) perlu menentukan pencapaian semasa pegawai berdasarkan kedudukan tahap disiplin dan prestasi kerja dan perlu menandakan (✓) di petak kadar markah yang disenaraikan di bawah, yang difikirkan bersesuaian untuk menggambarkan kedudukan sebenar pegawai masing-masing pada masa laporan disediakan.
- iv. Kadar markah penentuan tahap disiplin dan prestasi kerja anggota yang ditetapkan adalah seperti berikut:-

5

CEMERLANG

4

SANGAT BAIK

3

BAIK

2

SEDERHANA

1

LEMAH



BAHAGIAN I

Laporan ini hendaklah diisi oleh Pegawai Pelapor (Mentor) dengan memberikan markah dengan amanah dan kebolehppercayaan menandakan (✓) di antara 1 hingga 5 di ruangan yang disediakan. Pegawai Pelapor (Mentor) juga perlu memberikan ulasan mengenai keadaan sebenar pegawai sama ada pencapaian pegawai tersebut berada di tahap yang cemerlang atau di tahap yang lemah.

1. PERSONALITI

Dinilai dari segi berpakaian, keterampilan diri, kesopanan dan perilaku.

	1	2	3	4	5
1.1 Kekemasan berpakaian dan hias diri	☐	☐	☐	☐	☐
1.2 Kecergasan dalam penampilan diri	☐	☐	☐	☐	☐
1.3 Budi bahasa dan kesopanan	☐	☐	☐	☐	☐
1.4 Sifat tolong menolong dan bekerjasama dalam satu pasukan	☐	☐	☐	☐	☐
1.5 Perhubungan dengan pegawai atasan dan rakan sekerja	☐	☐	☐	☐	☐
1.6 Kerelaan menerima teguran/nasihat	☐	☐	☐	☐	☐
1.7 Amanah dan kebolehppercayaan	☐	☐	☐	☐	☐
1.8 Kejujuran dan keikhlasan	☐	☐	☐	☐	☐
Ulasan					



2. PRESTASI KERJA

Dinilai dari segi pencapaian, inisiatif dan kreativiti dalam menjalankan menyelesaikan tugas serta tanggungjawab yang diberikan.

	1	2	3	4	5
2.1 Keupayaan untuk memastikan matlamat kerja yang ditetapkan dicapai	☐	☐	☐	☐	☐
2.2 Daya usaha untuk memperbaiki / meningkatkan prestasi kerja	☐	☐	☐	☐	☐
2.3 Daya usaha untuk menyelesaikan masalah peribadi / kerja yang dihadapi	☐	☐	☐	☐	☐
2.4 Ketekunan yang ditunjukkan dalam menjalankan tugas	☐	☐	☐	☐	☐
2.5 Kecekapan dalam menyelesaikan tugas dengan Berkesan	☐	☐	☐	☐	☐
2.6 Kreatif / proaktif dalam melaksanakan tugas	☐	☐	☐	☐	☐
2.7 Kebolehan memulakan sesuatu tugas dan tanggungjawab di atas daya usaha sendiri	☐	☐	☐	☐	☐
2.8 Kesanggupan menerima dan menyelesaikan tanggungjawab tambahan	☐	☐	☐	☐	☐

Ulasan



3. DISIPLIN

Dinilai dari segi usaha pegawai untuk mematuhi peraturan, arahan dan kebolehan mengawal disiplin diri.

Mematuhi peraturan dan arahan pejabat berkaitan:-

	1	2	3	4	5
3.1.1 Pemakaian tanda nama	☐	☐	☐	☐	☐
3.1.2 Minum pagi	☐	☐	☐	☐	☐
3.1.3 Keluar masuk pejabat	☐	☐	☐	☐	☐
3.1.4 Kad Perakam Waktu	☐	☐	☐	☐	☐
3.1.5 Kehadiran di pejabat	☐	☐	☐	☐	☐
3.1.6 Pengambilan cuti sakit, cuti rehat dan cuti kecemasan	☐	☐	☐	☐	☐
3.1.7 Mematuhi arahan pegawai atasan	☐	☐	☐	☐	☐
3.1.8 Menepati masa	☐	☐	☐	☐	☐

Ulasan



BAHAGIAN II

1. Ulasan Pegawai Pelapor (Mentor) (Secara keseluruhan)

Tandatangan Pegawai : _____
Pelapor (Mentor)

Nama : _____

Jawatan : _____

Tarikh : _____

2. Ulasan Urus setia PPK (Secara keseluruhan)

Tandatangan Pegawai : _____

Nama : _____

Jawatan : _____

Tarikh : _____



LAMPIRAN D

PANDUAN PELAKSANAAN PROGRAM PEMBIMBING RAKAN SEKERJA

Pengenalan

1. Program Pembimbing Rakan sekerja (PRS) merupakan pembentukan satu kelompok sokongan kepada pegawai dengan bimbingan daripada seorang fasilitator terlatih. Sokongan ahli kelompok bertujuan membimbing pegawai menghadapi permasalahan sama ada dalam dunia pekerjaan atau peribadi.
2. PRS berkonsepkan rakan membantu rakan berteraskan asas kaunseling profesional. Pengamalan PRS di semua peringkat organisasi dapat mewujudkan keharmonian, keakraban, saling hormat menghormati, mengenali potensi diri serta mewujudkan budaya kerja yang cemerlang, gemilang dan terbilang.
3. Justeru itu, diharap PRS dapat bergerak dan bertindak sebagai satu pasukan bagi mencapai objektif, misi, visi dan peningkatan tahap keberkesanan serta imej organisasi.

Definisi

4. Di dalam panduan ini:

“fasilitator” bermaksud pegawai yang terlatih dan dilantik oleh organisasi bagi membimbing dan membantu rakan sekerja. Mereka berfungsi sebagai rakan yang empati, menjadi pendengar yang baik dan mengambil berat terhadap permasalahan yang dihadapi oleh rakan sekerja;

“kelompok” bermaksud satu kumpulan pegawai yang dibentuk daripada kategori yang sama;

“Pegawai Psikologi” bermaksud pegawai yang menerima latihan dalam bidang kaunseling seperti yang dikehendaki dalam Pekeliling Perkhidmatan Bil 1 Tahun 1999 tetapi belum layak berdaftar dengan Lembaga Kaunselor di bawah Akta Kaunselor 1998; dan

“rakan sekerja” bermaksud pegawai yang berkhidmat dalam organisasi yang sama yang terdiri daripada pelbagai peringkat perjawatan.



Rasional Pembimbing Rakan Sekerja

5. Rakan sekerja merupakan faktor terpenting dalam mempengaruhi kualiti peribadi seseorang pegawai. Ini adalah kerana:

- i. pegawai berasa lebih selesa berbincang dengan rakan berbanding pegawai atasan mereka;
- ii. lebih mudah berbincang tentang kebimbangan peribadi dan menerima pertolongan daripada mereka;
- iii. pegawai boleh dilatih untuk memberi pertolongan yang positif dan lebih berkesan kepada rakan mereka; dan
- iv. struktur hubungan dalam organisasi hendaklah ditambah nilainya dengan hubungan kemanusiaan dan persaudaraan.

Matlamat Pembimbing Rakan Sekerja (PRS)

6. Matlamat PRS adalah:

- i. **Memberi sokongan kepada perubahan;**
Pegawai memerlukan pandangan dan pendapat daripada orang lain dalam menghadapi sebarang bentuk perubahan. Oleh itu, adalah penting untuk mempunyai rakan yang berkebolehan dan berkemahiran untuk membantu menghadapi perubahan tersebut.
- ii. **Meneguhkan perubahan yang dibuat;**
Perubahan tingkah laku yang dilaksanakan oleh pegawai perlu diberi peneguhan dan kepastian agar perubahan tersebut berkekalan. Contohnya memberikan idea, pandangan dan dorongan.
- iii. **Berkongsi pengalaman dan ilmu pengetahuan;**
Pengalaman dan pengetahuan berharga yang dimiliki oleh pegawai boleh memberi manfaat kepada organisasi. Pelbagai idea dan pemikiran kreatif akan terhasil sekiranya ia dapat dikongsi bersama warga organisasi.
- iv. **Berkongsi permasalahan; dan**
Perasaan dan emosi negatif yang dipendam akan mewujudkan konflik diri pegawai. Oleh itu, ia perlu disalurkan secara positif. Justeru itu, PRS boleh memainkan peranan penting dalam membantu pegawai untuk meluahkan perasaan dan berkongsi pandangan serta pengalaman secara professional.



v. **Memperkuatkan semangat dan mengekalkan perubahan.**

PRS membantu rakan sekerja agar perubahan positif dapat dikekalkan demi kecemerlangan diri dan organisasi.

Prosedur Pelaksanaan Pembimbing Rakan Sekerja

7. Dalam melaksanakan Program Pembimbing Rakan Sekerja, Ketua Jabatan hendaklah:

- i. mengenalpasti dan melantik fasilitator yang terdiri daripada pegawai psikologi, mentor atau mereka yang mempunyai kebolehan dan berminat membantu rakan sekerja;
- ii. memberi latihan kepada fasilitator untuk tempoh sekurang-kurangnya enam (6) fasa di mana modul latihan boleh diperolehi daripada Bahagian Perkhidmatan Psikologi, Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia;
- iii. memastikan semua keperluan dalam melaksanakan aktiviti PRS mencukupi;
- iv. memastikan pegawai yang telah dikenal pasti (rujukan daripada Program Penilaian Pekerja) mengikuti aktiviti yang telah ditetapkan;
- v. menentukan fokus PRS dalam isu-isu seperti:
 - a. strategi dan pengurusan organisasi;
 - b. peranan dan tugas PRS;
 - c. aktiviti dan projek yang dilaksanakan;
 - d. kemahiran yang diperlukan; dan
 - e. perkembangan diri dan pembangunan kerjaya.
- vi. menentu dan menggunakan modul mengikut kesesuaian dasar dan polisi kementerian, jabatan atau agensi; dan
- vii. memantau pelaksanaan PRS di peringkat agensi masing-masing.

8. Bagi memastikan keberkesanan pelaksanaan aktiviti PRS, fasilitator hendaklah,

- i. merancang aktiviti bagi membantu pegawai yang telah dikenalpasti;
- ii. merujuk pegawai untuk menghadiri Program Kaunseling sekiranya perlu;
- iii. menyediakan laporan tentang aktiviti yang dilaksanakan; dan
- iv. mengemukakan laporan kepada urus setia PPK.



Faedah Program Pembimbing Rakan Sekerja

9. Dengan pelaksanaan PRS, ia mampu untuk:
 - i. mewujudkan pegawai yang kompeten;
 - ii. mewujudkan suasana kerja yang harmoni;
 - iii. membantu mencari alternatif penyelesaian masalah; dan
 - iv. meningkatkan empati di kalangan warga organisasi.

Peranan Program Pembimbing Rakan Sekerja (PRS)

10. Peranan PRS yang utama:
 - i. membantu mengukuhkan budaya positif;
 - ii. mengukuhkan nilai sendiri;
 - iii. mewujudkan suasana dan persekitaran kerja harmoni;
 - iv. mewujudkan perkongsian pengetahuan, maklumat dan masalah;
 - v. mewujudkan kaedah penyelesaian masalah secara dalaman;
 - vi. mewujudkan '*sense of belonging*' di kalangan rakan sejawat; dan
 - vii. mewujudkan kelompok sokongan kepada pegawai bermasalah

Proses dan Carta Aliran Kerja

11. Pelaksanaan Program PRS boleh dilihat melalui proses kerja seperti di **Lampiran D1** dan carta aliran kerja seperti di **Lampiran D2**.

Penutup

12. Dengan pelaksanaan Program PRS, diharapkan pegawai yang telah mengikuti program ini akan dapat meningkatkan kecemerlangan diri dan bertindak sebagai satu pasukan bagi mencapai visi, misi serta objektif organisasi masing-masing.



LAMPIRAN D1

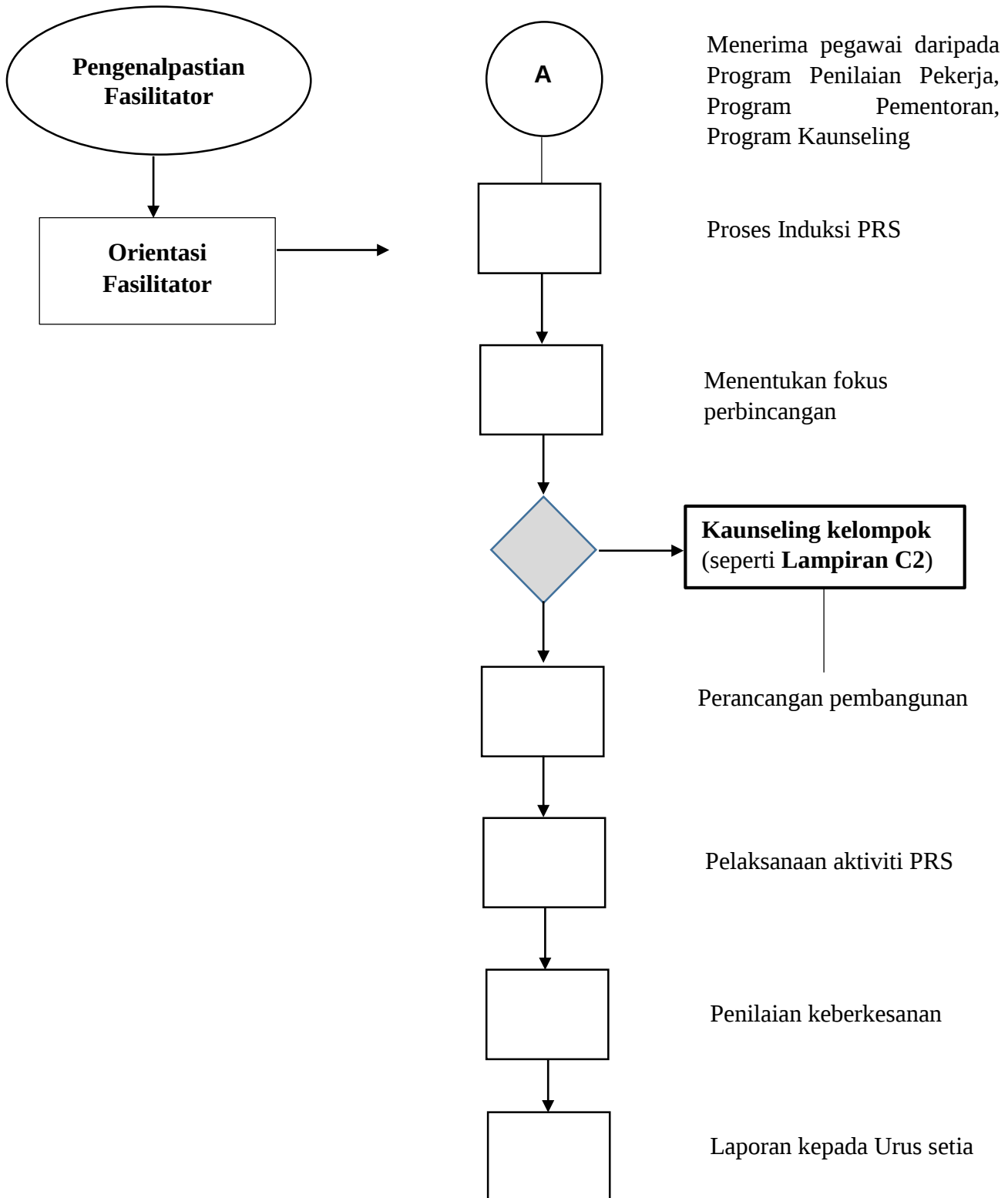
PROSES KERJA PROGRAM PEMBIMBING RAKAN SEKERJA

TANGGUNG JAWAB	PROSES KERJA
Urus setia	Penubuhan Pembimbing Rakan Sekerja (PRS)
Urus setia	Kenal pasti Fasilitator dan ahli PRS (diterima daripada Program Penilaian Pekerja, Program Pementoran atau Program Kaunseling)
Fasilitator	Mengadakan orientasi / induksi PRS
Fasilitator	Menentukan fokus perbincangan dan kelompok
Fasilitator	Membuat penilaian sekiranya ahli PRS memerlukan kaunseling
Fasilitator / ahli PRS	Jika YA dirujuk ke kaunseling kelompok Jika TIDAK, PRS membuat perancangan pembangunan
Fasilitator / ahli PRS	Pelaksanaan aktiviti PRS
Fasilitator	Pengesahan pencapaian untuk menilai kejayaan PRS (penilaian keberkesanan)
Fasilitator	Mengemukakan laporan kepada Urus setia



LAMPIRAN D2

ALIRAN KERJA PEMBIMBING RAKAN SEKERJA (PRS)





LAMPIRAN E

PANDUAN PELAKSANAAN PROGRAM KAUNSELING

Pengenalan

1. Kaunseling merupakan satu kaedah membimbing klien mencari potensi dirinya. Ia merupakan perhubungan dua hala yang melibatkan kemahiran mendengar dan memahami serta layanan baik dari pegawai psikologi. Ini bertujuan untuk menggerakkan klien memahami kelemahan dan membantu klien menguruskan masalah.
2. Perkhidmatan kaunseling merupakan salah satu fungsi pengurusan personel yang penting. Pengurusan kaunseling yang berkesan seharusnya mampu untuk membantu seseorang pegawai menghindari daripada terjerumus dalam pelbagai masalah peribadi, kerjaya, keluarga dan hubungan interpersonal. Perkhidmatan kaunseling berkesan juga dapat membantu pegawai meningkatkan pembangunan diri mereka bagi mencapai tahap kefungsi psikologi yang tinggi seterusnya penghasilan kerja yang produktif dan berkualiti.
3. Kaunseling merupakan satu proses pembelajaran semula melalui perkongsian cerita, meluahkan perasaan, mendapat pengetahuan atau maklumat baru hasil dari interaksi bersama pegawai psikologi.

Definisi

4. Di dalam panduan ini:

“pegawai psikologi” bermaksud pegawai yang dilantik mengikut Skim Perkhidmatan Pegawai Psikologi; dan

“klien” bermaksud semua pegawai yang berkhidmat dalam perkhidmatan awam.

Matlamat Kaunseling

5. Matlamat kaunseling adalah:
 - a. Membimbing atau menggerakkan perubahan tingkah laku;
 - b. Meningkatkan kemahiran menghadapi perubahan;
 - c. Meningkatkan kemampuan membuat keputusan; dan
 - d. Membangunkan potensi diri.



Tujuan Kaunseling

6. Tujuan kaunseling adalah:

- i. Memberi maklumat;
Kaunseling dapat memberi gambaran (kefahaman) yang jelas berhubung dengan masalah klien.
- ii. Menggalakkan celik akal;
Kaunseling dapat membantu klien memahami lebih lanjut tentang diri dan persekitarannya.
- iii. Memberi sokongan;
Masalah yang pelbagai dan rumit akan lebih mudah diatasi melalui sokongan emosi, kemesraan dan penerimaan tanpa syarat yang ditampikan oleh pegawai psikologi.
- iv. Penyelesaian konflik; dan
Membantu klien menyesuaikan diri dengan konflik yang dihadapi dan mencari alternatif penyelesaian masalah yang terbaik.
- v. Membuat keputusan.
Membantu klien membuat keputusan dengan lebih efisien berdasarkan kaedah-kaedah tertentu.

Rasional Kaunseling

7. Perkhidmatan Kaunseling dapat membantu pegawai mengurangkan tekanan dan masalah seperti berikut:

- i. Ketegangan dan ketidakpuasan di tempat kerja;
- ii. Ketidakseimbangan emosi;
- iii. Kebimbangan tentang kemahiran dan kemampuan;
- iv. Perbezaan imej diri pegawai bertentangan dengan imej korporat;
- v. Konflik peranan dengan cara gaya pentadbiran;
- vi. Prestasi dan tabiat kerja yang tidak memuaskan;
- vii. Masalah peribadi dan keluarga;
- viii. Kebosanan kerja dan kekurangan peluang dalam perkembangan kerjaya;
- ix. Meningkatkan dan membangunkan potensi diri; dan
- x. Keperluan sokongan dalam menghadapi krisis.



Prosedur Pelaksanaan Proses Kaunseling

8. Bagi memastikan pelaksanaan Program Kaunseling berjalan lancar, Ketu Jabatan hendaklah:

- i. mengenalpasti dan melantik pegawai kaunseling seperti yang terkandung dalam [Pekeliling Perkhidmatan Bil 1 Tahun 1999](#);
- ii. memberikan latihan kepada pegawai kaunseling berdasarkan modul latihan dari bahagian Perkhidmatan Psikologi, Jabatan Perkhidmatan Awam atau agensi berdaftar dengan Jabatan Perkhidmatan Awam yang menawarkan latihan kaunseling; dan
- iii. memastikan tugas dan aktiviti kaunseling dimasukkan ke dalam Fail Meja dan sasaran Kerja Tahunan (SKT) pegawai yang dilantik.

9. Sehubungan itu, pegawai psikologi berperanan untuk:

- i. menerima pegawai yang dirujuk oleh Urus setia PPK;
- ii. merekodkan maklumat dan biodata dalam fail SULIT pegawai yang didaftarkan di bawah PPK;
- iii. menjalankan sesi kaunseling individu atau kelompok;
- iv. membuat penilaian kes sama ada perlu dirujuk kepada pihak lain atau tidak; dan
- v. mengemukakan laporan perkembangan pegawai kepada Urus setia PPK setelah kes ditamatkan.

10. Urus setia PPK hendaklah:

- i. memastikan agar pegawai yang dirujuk menghadiri sesi kaunseling seperti yang telah ditetapkan; dan
- ii. memantau perkembangan pegawai melalui laporan yang telah dikemukakan oleh pegawai psikologi.

Proses dan Carta Aliran Kerja

11. Pelaksanaan Program Kaunseling dapat dilihat dalam proses kerja seperti di **Lampiran E1** dan carta aliran **Lampiran E2**.



Penutup

12. Melalui perkhidmatan kaunseling, pegawai bukan sahaja dianggap sebagai sumber produktiviti tetapi juga merupakan aset penting yang perlu diberi perhatian, sokongan dan pengiktirafan. Dengan itu, mereka dapat berfungsi secara optimum sebagai pegawai perkhidmatan awam yang cemerlang, gemilang dan terbilang.



LAMPIRAN E1

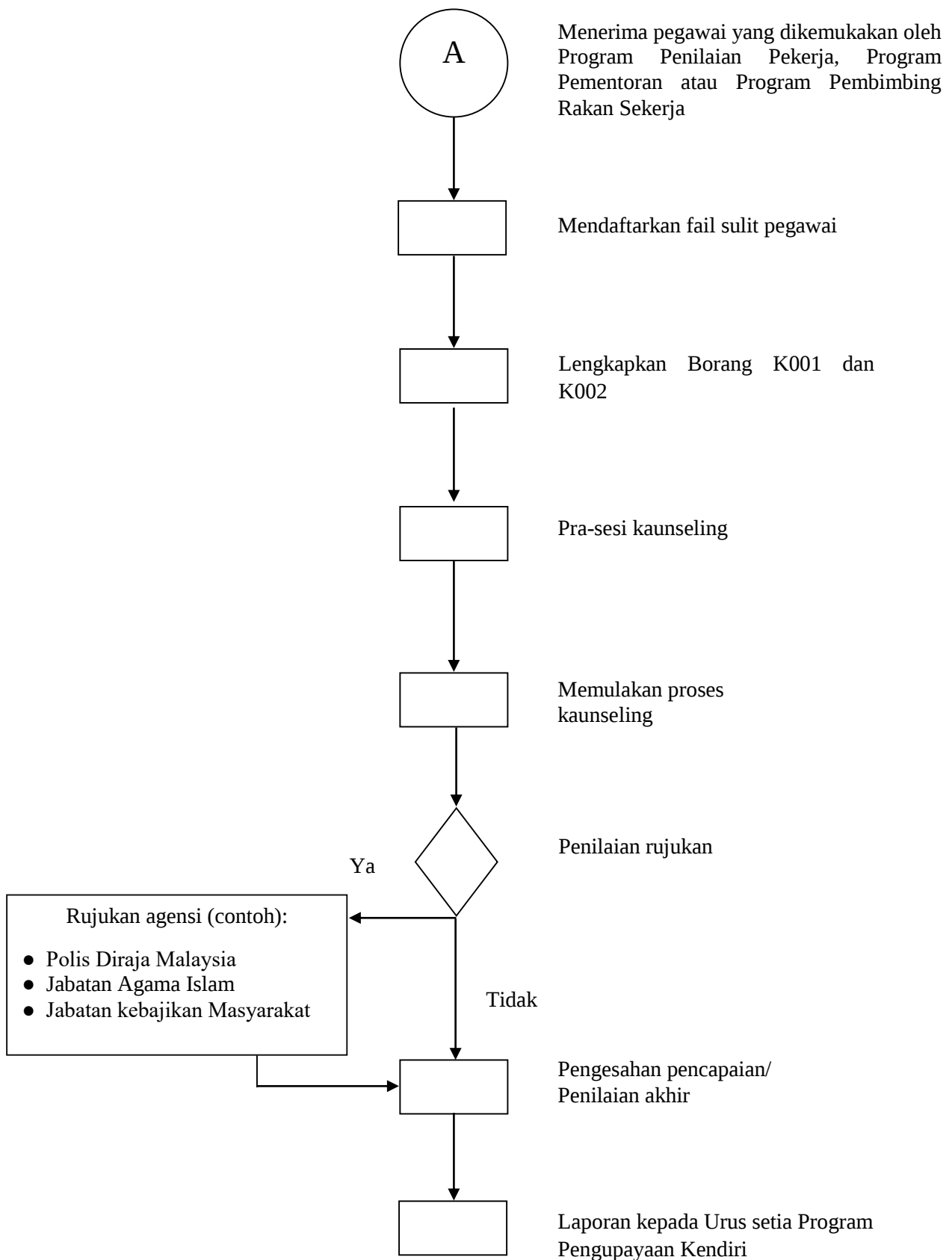
PROSES KERJA PROGRAM KAUNSELING

Tanggungjawab	Proses Kerja
Pegawai psikologi	Menerima klien yang dikemukakan oleh Program Penilaian Pekerja, Program Pementoran dan Program Pembimbing Rakan Sekerja.
Pegawai psikologi	Mendaftarkan fail Sulit Pegawai di bawah program Pengupayaan Kendiri.
Pegawai psikologi	Rekodkan maklumat dan latar belakang klien dengan mengisi borang K001 dan K002 (seperti di Lampiran E1a dan E1b).
Pegawai psikologi	Memastikan keadaan bilik kaunseling berada dalam keadaan teratur, memulakan sesi kaunseling dengan menjelaskan kontrak dan sebagainya (pra-sesi).
Pegawai psikologi	Menjalankan sesi kaunseling bersama pegawai.
Pegawai psikologi	Membuat penilaian, sama ada perlu dirujuk ke agensi lain atau tidak Jika Ya, rujuk pegawai kepada agensi berkenaan Jika Tidak, teruskan sesi.
Pegawai psikologi	Sesi kaunseling
Pegawai psikologi	Setelah kes ditamatkan, kemukakan laporan kepada Urus setia Program Keupayaan Kendiri.



LAMPIRAN E2

ALIRAN KERJA PROGRAM KAUNSELING





SULIT

K001



**BAHAGIAN PENGURUSAN PSIKOLOGI
JABATAN PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA**

BIODATA KLIEN

1. NAMA PENUH :
2. NO. K/P (BARU) : - - 3. UMUR : tahun
4. ALAMAT RUMAH:
& NO. TELEFON
5. ALAMAT TEMPAT
BERTUGAS
& NO. TELEFON :
6. TARAF PERKAHWINAN : ☐ Bujang
☐ Berkahwin : _____ tahun
☐ Lain-lain : _____ tahun
7. GRED DAN JAWATAN : SKIM PERKHIDMATAN :
9. JENIS PERKHIDMATAN : ☐ Persekutuan ☐ Badan Berkanun
☐ Negeri/Tempatan ☐ Lain-lain
10. JENIS RUJUKAN : ☐ Dirujuk ☐ Sukarela (*Walk-in*)
11. NAMA & ALAMAT WARIS TERDEKAT & NO. TELEFON UNTUK DIHUBUNGI:

Tarikh:

SULIT



LAMPIRAN E1B

K002



PERAKUAN TERMAKLUM

1. **Kaunseling** merupakan proses kerjasama dua hala antara anda dengan pegawai psikologi bagi membantu anda menyelesaikan isu-isu yang mengganggu kehidupan anda, seterusnya membolehkan anda mencapai matlamat dalam kehidupan. Bagi memastikan sesi kaunseling menjadi lebih efektif, adalah penting untuk anda memberikan kerjasama sebaiknya dalam melancarkan perjalanan proses kaunseling.
2. **Jangkamasa Sesi:** Tempoh masa bagi satu sesi kaunseling individu ialah selama 45 minit. Walau bagaimanapun, sesi boleh dijalankan sama ada lebih atau kurang dari tempoh tersebut bergantung kepada perbincangan anda dengan Pegawai Psikologi.
3. **Kerahsiaan:** Sebarang isu/maklumat yang dibincangkan dalam sesi kaunseling ini adalah rahsia dan tidak akan didedahkan secara terperinci kepada mana-mana pihak tanpa persetujuan daripada anda, **kecuali:**
 - a) Bagi kes rujukan, satu laporan ringkas akan dikemukakan kepada Ketua Jabatan yang merujuk;
 - b) Keadaan yang didapati boleh mendatangkan bahaya dan kemudaratan kepada diri anda atau kepada orang lain; dan
 - c) Keadaan yang terbukti telah berlaku pelanggaran undang-undang, peraturan negara dan organisasi yang sedia ada seperti jenayah dan sebagainya.
4. **Konsultasi:** Sebarang isu/maklumat yang diutarakan/ diperkatakan dalam sesi kaunseling ini berkemungkinan akan dibincangkan secara rahsia dengan Pegawai Psikologi/ Kaunselor profesional yang lain, tanpa mendedahkan identiti anda. Ini bertujuan untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada anda.
5. **Ujian Psikologi:** Sekiranya ujian psikologi digunakan, sebarang keputusan penilaian ujian psikologi tidak boleh diguna pakai untuk tujuan selain daripada sesi kaunseling ini kecuali seperti perkara 3 di atas.

Saya telah membaca, memahami dan telah diberi peluang untuk bertanya mengenai polisi ini dengan Pegawai Psikologi saya. Dengan ini, saya bersetuju dengan perkara-perkara yang terkandung dan sedia bertanggungjawab terhadap apa jua implikasi dalam perakuan termaklum ini.

.....
Tandatangan

Nama :

Tarikh :



LAMPIRAN PO.3.1.1(H)



**GARIS PANDUAN
PENGURUSAN INTERVENSI BERSEPADU**

**JABATAN PERKHIDMATAN AWAM
MALAYSIA**



GARIS PANDUAN PENGURUSAN INTERVENSI BERSEPADU

Tujuan

1. Garis Panduan Pengurusan Intervensi Bersepadu bertujuan menjelaskan *Standard Operating Procedure* (SOP) dan peranan Ketua Jabatan, Pengurus Sumber Manusia, Pegawai Psikologi, Penyelia serta Rakan Pembimbing Perkhidmatan Awam (AKRAB) dalam pengurusan kes rujukan pegawai yang mempunyai isu di tempat kerja.

Latar Belakang

2. Garis Panduan ini merupakan kesinambungan kepada **Ceraian PO.3.1.1**. Ia juga merupakan satu nilai tambah kepada mekanisme pengurusan kes rujukan pegawai yang seragam, sistematik dan multi-disiplin melalui pelaksanaan intervensi yang komprehensif.

3. Pegawai yang diperakukan untuk menjalani intervensi bersepadu akan melalui empat (4) fasa iaitu -

- a) Fasa 1 : Kenal Pasti;
- b) Fasa 2 : Saringan;
- c) Fasa 3 : Intervensi dan Pemantauan; dan
- d) Fasa 4 : Penilaian Kebergunaan.

4. Berdasarkan kepada penilaian keseluruhan intervensi bersepadu, pihak pengurusan sumber manusia boleh membuat keputusan secara objektif dan menentukan tindakan yang sewajarnya.

Kerahsiaan

5. Maklumat yang diperolehi daripada intervensi bersepadu adalah **SULIT** dan tidak perlu direkodkan dalam **Buku Rekod Perkhidmatan Pegawai**. Bagaimanapun, sekiranya dikehendaki oleh undang-undang, pegawai perlu memberi keterangan selagi ia tidak menjejaskan perkhidmatan awam.



Definisi

6. Dalam Garis Panduan ini, kecuali konteksnya menghendaki maksud yang lain

“Gangguan Spiritual” bermaksud gejala aneh atau keresahan yang tidak dapat dipastikan dengan jelas faktor penyebabnya yang juga memberi kesan ke atas fizikal, emosi dan psikologi. Ia boleh dirawat melalui rawatan perubatan (alopati) dan/ atau spiritual;

“Intervensi” bermaksud pendekatan psikologi yang digunakan bagi membentuk perubahan positif pegawai daripada aspek kognitif, emosi dan tingkah laku. Ia boleh dilakukan secara bersemuka, atas talian (sidang video) atau apa jua platform media seperti telefon, e-mel atau *messenger*;

“Intervensi Bersepadu” bermaksud kaedah pengurusan intervensi yang komprehensif untuk pelbagai permasalahan psikologi yang dikenal pasti melalui proses saringan, intervensi dan penilaian kebergunaan melibatkan pelbagai pihak (multidisiplin);

“Kebergunaan” bermaksud perihal atau keadaan berguna seseorang pegawai yang mendatangkan faedah kepada perkhidmatan awam;

“Kecelaruan Mental” bermaksud pegawai mengalami gangguan/kecelaruan psikologi yang dimanifestasikan oleh kecelaruan dalam tingkah laku, mood, emosi, persepsi, kognitif (orientasi, persepsi, memori) dan ketagihan bahan sehingga menjejaskan fungsi kehidupan seharian;

“Kesihatan Fizikal” bermaksud pegawai bebas daripada penyakit, penyakit kronik, penyakit tidak berjangkit, ketidakupayaan fizikal atau ketidakselesaian tubuh badan yang memerlukan perhatian daripada pegawai perubatan;

“Kesihatan Psikologi” bermaksud kesejahteraan manusia yang berfungsi secara positif merangkumi keupayaan mental (kognitif, emosi, tingkah laku) dan kesejahteraan sosial untuk berhadapan dengan apa jua cabaran;

“Keterhutangan Serius” bermaksud keadaan keterhutangan seseorang pegawai yang, setelah diambil kira jumlah potongan bulanan bagi bayaran balik hutangnya melebihi 60% daripada jumlah gaji pokok dan elaun-elaun (P.U.(A) 395/1993);

“Keterhutangan Kronik atau Kritikal” bermaksud kategori keterhutangan serius seseorang pegawai berdasarkan keputusan profil kewangan;



“Ketua Jabatan” bermaksud pegawai yang mengetuai sesebuah agensi di peringkat ibu pejabat iaitu Ketua Setiausaha, Ketua Pengarah, Ketua Perkhidmatan atau mana-mana pegawai yang ditetapkan oleh Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam (KPPA) sebagai Ketua Jabatan;

“Pegawai” bermaksud seseorang pegawai awam yang dirujuk kepada intervensi bersepadu berdasarkan kriteria yang ditetapkan;

“Laporan Perubatan” bermaksud laporan yang disediakan oleh Pengamal Perubatan (mengenai sesuatu masalah kesihatan dan rawatan yang diperoleh berdasarkan rekod perubatan pesakit;

“Log Harian” bermaksud rekod/dokumen rasmi yang diguna pakai untuk mencatat pencapaian/pelaksanaan tugas rasmi yang dihasilkan oleh pegawai dalam waktu bekerja;

“Pengurus Sumber Manusia” bermaksud pegawai yang menguruskan perihal sumber manusia atau pentadbiran di sesebuah agensi di peringkat ibu pejabat, jabatan atau agensi di daerah, negeri atau persekutuan;

“Pegawai Psikologi” bermaksud pegawai yang dilantik mengikut Skim Perkhidmatan Pegawai Psikologi seperti dalam [Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 29 Tahun 2007](#);

“Pelan Rawatan” bermaksud perancangan berstruktur yang merangkumi maklumat pegawai, diagnosis, intervensi psikologi dan keberhasilan daripada kemajuan pegawai;

“Pendekatan Psikologi” merupakan kaedah yang dilaksanakan dalam usaha untuk membangunkan modal insan yang cemerlang/berprestasi tinggi melalui program pembangunan, pencegahan, pemulihan dan intervensi;

“Penyelia” bermaksud pegawai yang menjalankan pemantauan terhadap tugas dan membuat penilaian prestasi ke atas pegawai sepanjang intervensi;



“Rawatan Alternatif” bermaksud perubatan tradisional atau rawatan komplementari yang diberi oleh badan pengamal yang diiktiraf oleh Kementerian Kesihatan Malaysia seperti yang diwartakan dalam P.U (A)74 bagi tujuan pilihan rawatan yang diperlukan;

“Relaps” bermaksud pengulangan tanda/simptom penyakit/permasalahan semasa/selepas tempoh pemulihan yang dialami pegawai;

“Rujukan Profesional” bermaksud kes yang dirujuk untuk mendapatkan perkhidmatan profesional dari agensi lain yang mempunyai kepakaran atau bidang kuasa khusus seperti khidmat nasihat daripada Pegawai Hal Ehwal Islam, Bank Negara Malaysia, Pengamal Rawatan Tradisional dan Komplementari atau lain-lain rawatan berkaitan; dan

“Tindakan Susulan” bermaksud tindakan Pegawai Psikologi menghubungi pegawai untuk mendapatkan maklumat berkenaan fungsi dan kebergunaan pegawai dalam penempatan terkini setelah tamat intervensi.

OBJEKTIF

7. Garis panduan ini disediakan untuk:-

- a) Menyediakan prosedur intervensi psikologi yang teratur dalam mengurus kes pegawai yang dirujuk;
- b) Menyediakan kriteria, tatacara pentadbiran dan pengurusan kes rujukan;
- c) Menghasilkan laporan penilaian yang sistematik dalam memantau kebergunaan, perkembangan atau kemajuan pegawai; dan
- d) Sebagai sokongan dalam meningkatkan prestasi pegawai seperti yang disyorkan untuk menerima kaunseling/intervensi.



KRITERIA PEGAWAI YANG BOLEH DIRUJUK BAGI MENJALANI INTERVENSI

8. Pegawai yang dirujuk untuk menjalani intervensi, mempunyai salah satu atau lebih daripada kriteria berikut:-

- a) Mempunyai masalah psikologi seperti kognitif, tingkah laku, emosi, sikap, disiplin dan tatatertib atau apa jua isu yang boleh mencetuskan konflik di tempat kerja;
- b) Mempunyai masalah kesihatan fizikal, kecelaruan mental atau spiritual yang boleh menjejaskan prestasi dan keharmonian di tempat kerja; atau
- c) Mempunyai masalah keterhutangan kritikal atau kronik.



PELAKSANAAN PENGURUSAN INTERVENSI BERSEPADU

9. Garis Panduan ini merangkumi 4 fasa, iaitu:-

a) **Fasa 1: Kenal Pasti**

Proses mengenalpasti pegawai oleh Ketua Jabatan melalui Pengurus Sumber Manusia untuk dirujuk bagi mendapatkan intervensi psikologi yang disediakan oleh Pegawai Psikologi. (Rujuk Program Penilaian Pekerja dalam **Ceraian PO.3.1.1**: Panduan Aplikasi Psikologi Dalam Pengurusan Sumber Manusia Sektor Awam).

b) **Fasa 2: Saringan**

Proses menjalankan saringan oleh Pegawai Psikologi ke atas pegawai bagi mengenalpasti permasalahan sebelum menetapkan matlamat dan pelan intervensi yang sesuai. Walau bagaimanapun, pentadbiran saringan boleh dibantu oleh Penolong Pegawai Psikologi di bawah seliaan Pegawai Psikologi.

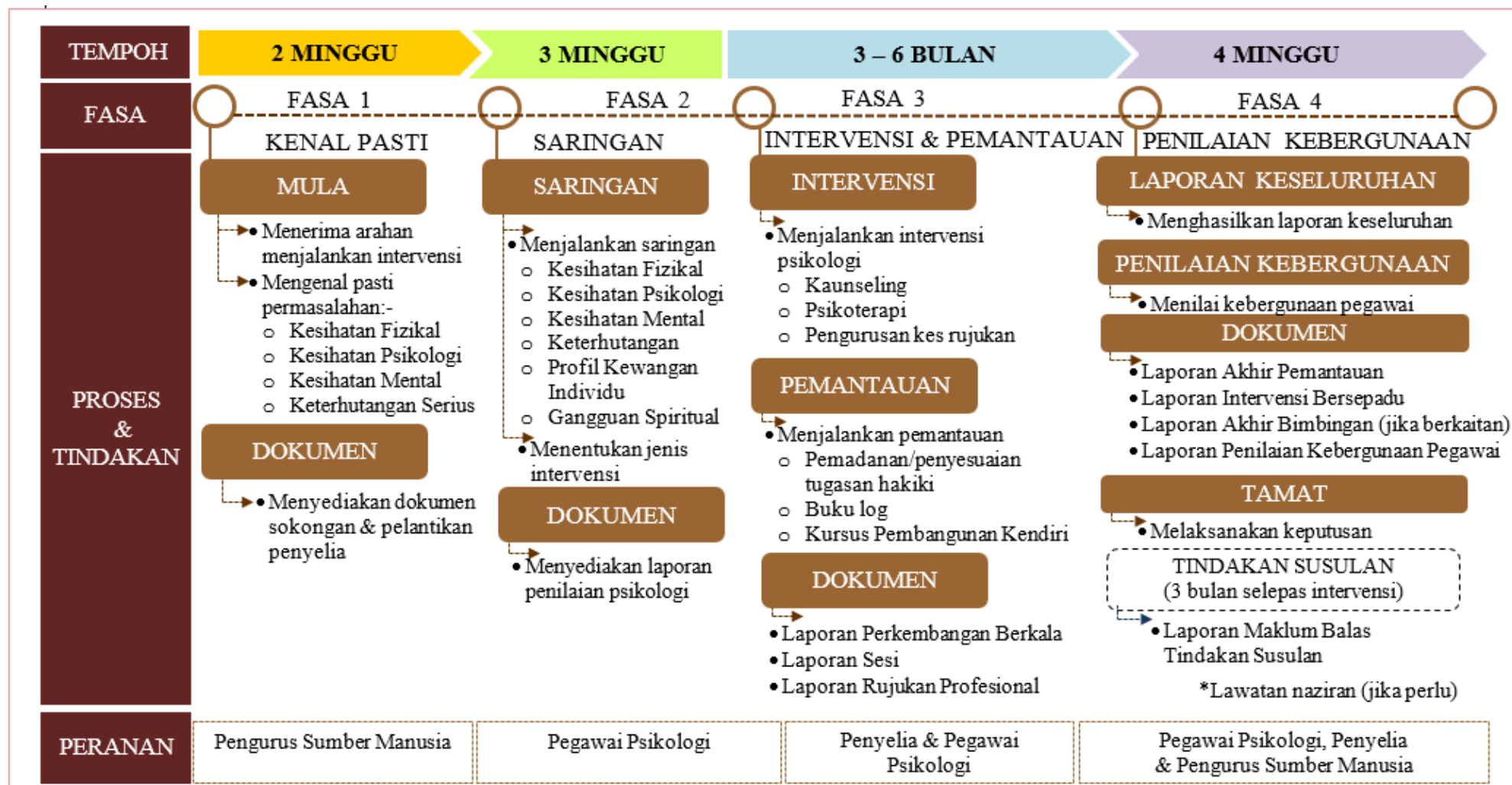
c) **Fasa 3: Intervensi dan Pemantauan**

Proses menjalankan konsultasi kes, intervensi psikologi dan pemantauan yang dijalankan oleh Pegawai Psikologi dan Penyelia kepada pegawai bagi mencapai matlamat intervensi. Lanjutan tempoh intervensi bersepadu dari 1 bulan ke 3 bulan boleh dipohon jika diperlukan.

d) **Fasa 4: Penilaian Kebergunaan**

Proses menyediakan laporan akhir pemantuan disediakan oleh penyelia, manakala laporan intervensi disediakan oleh Pegawai Psikologi. Kedua-dua laporan ini dikemukakan kepada Pengurus Sumber Manusia bagi tujuan penilaian kebergunaan dan tindakan yang bersesuaian.

Secara umumnya, prosedur pengurusan intervensi bersepadu adalah seperti di Rajah 1



RAJAH 1. PROSEDUR PENGURUSAN INTERVENSI BERSEPADU



PERANAN PEGAWAI YANG BERTANGGUNGJAWAB

10. Ketua Jabatan

Ketua Jabatan bertanggungjawab menguruskan sumber manusia secara sistematik dan berkesan melalui peningkatan pengetahuan, kemahiran dan motivasi pegawai; dan

Ketua Jabatan melalui Pengurus Sumber Manusia hendaklah mengarahkan pegawai untuk menjalani Intervensi Bersepadu jika pegawai dikenalpasti memerlukan intervensi tersebut.

11. Pengurus Sumber Manusia

11.1 Fasa 1: Kenal Pasti

- a) Menerima arahan daripada Ketua Jabatan untuk melaksanakan Intervensi Bersepadu kepada pegawai dengan menyediakan dokumen sokongan berikut:-
 - i. Borang Rujukan Intervensi (**LAMPIRAN A1**);
 - ii. Borang Program Pengupayaan Kendiri (PPK01) (jika berkaitan);
 - iii. Laporan Penilaian Prestasi Terdahulu;
 - iv. Laporan Cuti (HRMIS) (Tiga Tahun Terkini);
 - v. Laporan Kehadiran (jika berkaitan);
 - vi. Deskripsi Tugas;
 - vii. Laporan Status Kewangan (jika berkaitan); dan/atau
 - viii. Laporan Perubahan (jika berkaitan).
- b) Mengeluarkan surat arahan kepada pegawai untuk menjalani Intervensi Bersepadu dalam tempoh yang telah ditetapkan;
- c) Melantik penyelia secara rasmi melalui surat lantikan dan menyediakan fasiliti yang sesuai untuk pelaksanaan Intervensi Bersepadu;
- d) Melakukan pelantikan baru jika berlakunya pertukaran penstrukturan dalam organisasi jika terdapat perubahan penyelia yang bertukar kementerian atau perubahan rawatan atau pakar perubahan; dan



- e) Pegawai perlu dirujuk kepada Pegawai Psikologi di Kementerian/ Jabatan untuk pelaksanaan intervensi bagi agensi yang tidak mempunyai Pegawai Psikologi.

11.2 Fasa 3: Intervensi dan Pemantauan

- a) Mengarahkan pegawai untuk mengemukakan salinan laporan perubatan kepada jabatan apabila dikehendaki. Kegagalan pegawai mengemukakan laporan perubatan boleh menyebabkan mereka dianggap sebagai ingkar perintah dan dikenakan tindakan tatatertib;
- b) Mencadangkan agar lawatan naziran pegawai di tempat kerja atau kediaman dilaksanakan bersama dengan penyelia dan Pegawai Psikologi (jika perlu); dan
- c) Menyediakan laporan naziran setelah mengambil kira laporan yang dikemukakan oleh penyelia dan Pegawai Psikologi.

11.3 Fasa 4: Penilaian Kebergunaan

- a) Menerima laporan akhir pemantauan, intervensi dan bimbingan (jika berkaitan) daripada penyelia, pegawai psikologi dan pegawai AKRAB;
- b) Mendapatkan laporan penilaian penempatan daripada penyelia dan laporan tindakan susulan daripada pegawai psikologi setelah menjalani tempoh penempatan selama 3 bulan bagi menilai prestasi kerja pegawai;
- c) Merujuk semula pegawai yang menunjukkan pengulangan simptom (relaps) untuk menjalani pemantauan (penyelia) dan intervensi/rawatan perubatan bagi tempoh maksimum 3 bulan sahaja;
- d) Menyediakan Laporan Penilaian Kebergunaan Pegawai (**LAMPIRAN E**) berdasarkan maklumat laporan akhir yang diterima daripada pegawai yang terlibat dalam intervensi;
- e) Membuat keputusan penilaian kebergunaan dan mengambil tindakan yang sewajarnya; dan
- f) Dapatkan maklum balas daripada penyelia dan pegawai psikologi sebagai tindakan susulan bagi menilai prestasi terkini pegawai.



12. Pegawai Psikologi

12.1 Fasa 2: Saringan

- a) Menerima rujukan daripada Pengurus Sumber Manusia;
- b) Menjalankan temu bual pertama dan saringan kepada pegawai dalam tempoh 2 minggu dari tarikh menerima rujukan bagi mengenal pasti permasalahan:-
 - i. Kesihatan Fizikal;
 - ii. Kesihatan Psikologi;
 - iii. Kesihatan Mental;
 - iv. Keterhutangan;
 - v. Gangguan Spiritual (jika berkaitan); atau
 - vi. Lain-lain permasalahan yang menjejaskan prestasi kerja atau kehidupan seharian pegawai.

(Sesi temu bual dan saringan boleh berlaku secara serentak atau berlainan masa.)
- c) Menjalankan saringan dengan menggunakan penilaian psikologi yang bersesuaian seperti di **LAMPIRAN B1-B6**;
- d) Pegawai Psikologi boleh menggunakan pendekatan intervensi seperti berikut:-
 - i. Kaunseling/ Psikoterapi;
 - ii. Pengurusan Kesihatan;
 - iii. Pengurusan Keterhutangan;
 - iv. Pengurusan Psikologi; atau
 - v. Intervensi yang bersesuaian.
- e) Mengadakan perbincangan bersama penyelia dan pegawai bagi menjelaskan matlamat yang seharusnya dicapai; dan
- f) Merancang pelan intervensi pegawai mengikut matlamat yang ditetapkan.



12.2 Fasa 3: Intervensi dan Pemantauan

- a) Mengadakan sekurang-kurangnya 3 kali pertemuan kepada pegawai dalam tempoh 3 hingga 6 bulan yang ditetapkan;
- b) Mengadakan sesi bersama ahli keluarga pegawai (jika perlu);
- c) Melibatkan ahli AKRAB dalam proses bimbingan bagi membantu pelaksanaan intervensi (jika perlu);
- d) Menyediakan laporan kemajuan/perkembangan secara berkala tertakluk kepada bilangan sesi yang diadakan semasa tempoh intervensi dijalankan (**LAMPIRAN C5**);
- e) Menyediakan dan mengemukakan laporan naziran kepada Pengurusan Sumber Manusia (jika perlu) (**LAMPIRAN C7**);
- f) Sekiranya pegawai sedang menjalani rawatan perubatan, pegawai dinasihatkan untuk mengemukakan salinan laporan perubatan (dengan kebenaran) kepada Pengurus Sumber Manusia;
- g) Sekiranya pegawai enggan mengemukakan salinan laporan perubatan, pemakluman secara bertulis hendaklah dibuat kepada pihak Pengurus Sumber Manusia untuk tindakan selanjutnya;
- h) Sekiranya pegawai didapati memerlukan tempoh pelanjutan untuk menjalani intervensi, maka permohonan hendaklah dikemukakan kepada pihak Pengurus Sumber Manusia (**LAMPIRAN C10**);
- i) Sekiranya permohonan lanjutan dipersetujui, sesi intervensi akan diteruskan berdasarkan kepada tempoh masa yang diluluskan;
- j) Sekiranya permohonan lanjutan tidak dipersetujui, sesi intervensi akan ditamatkan dan laporan intervensi hendaklah dikemukakan kepada pihak Pengurus Sumber Manusia;



- k) Sekiranya terdapat keperluan untuk merujuk pegawai kepada pihak ketiga (rujukan profesional), kriteria yang boleh dipertimbangkan adalah seperti berikut:-

Permasalahan Kesihatan

- i. Pengulangan simptom (relaps);
- ii. Kemerosotan fungsi fisiologi/ kognitif/ emosi yang mendadak;
- iii. Masalah gangguan spiritual yang memerlukan rawatan alternatif daripada Pengamal Perubatan Tradisional dan Komplementari seperti dalam senarai Jadual 1 dan 2 di **LAMPIRAN C2**; atau
- iv. Lain-lain yang berkaitan.

Permasalahan Kewangan

Mempunyai profil kewangan berstatus kronik atau kritikal (**LAMPIRAN B5**) yang memerlukan intervensi bantuan kewangan seperti Bank Negara Malaysia (BNM) dan agensi yang berkaitan. Manakala bagi pegawai yang memerlukan bantuan kewangan segera, mereka boleh mendapatkan perkhidmatan daripada agensi seperti Pusat Zakat, Baitumal atau Jabatan Kebajikan Masyarakat.

- l) Memantau keakuran pegawai dalam menjalani intervensi dan menyediakan laporan kemajuan pegawai secara berkala;
- m) Mendapatkan maklum balas daripada agensi yang dirujuk berhubung dengan status kemajuan pegawai;
- n) Menyediakan Laporan Intervensi Bersepadu (**LAMPIRAN C9**) kepada Pengurus Sumber Manusia setelah tamat tempoh intervensi;
- o) Membuat tindakan susulan sekurang-kurangnya sekali untuk tempoh 3 bulan selepas tamat intervensi bagi mengemaskini status kemajuan diri pegawai di tempat kerja. Mengemukakan Borang Maklum Balas Tindakan Susulan (**LAMPIRAN C13**) kepada Pengurus Sumber Manusia;



- p) Sekiranya dalam tempoh tindakan susulan atau selepas tamat intervensi, pegawai menunjukkan pengulangan simptom (relaps), pihak Pengurus Sumber Manusia hendaklah dimaklumkan untuk tindakan selanjutnya. Sekiranya perlu, pegawai boleh dicadangkan untuk menjalani intervensi semula tidak melebihi dari 3 bulan; dan
- q) Menyedia dan mengemukakan Laporan Pengurusan Relaps (**LAMPIRAN C11**) kepada Pengurus Sumber Manusia untuk tindakan selanjutnya.

12.3 Fasa 4: Penilaian Kebergunaan

- a) Mengemukakan Laporan Intervensi Bersepadu dalam tempoh 4 minggu selepas tamat intervensi kepada Pengurus Sumber Manusia; dan
- b) Mengemukakan Laporan Akhir Bimbingan yang disediakan oleh Pegawai AKRAB kepada Pengurus Sumber Manusia (jika berkaitan).

13. Penyelia

Bagi tujuan pelantikan penyelia dalam fasa intervensi dan pemantauan, kriteria berikut boleh dipertimbangkan:-

- a) Sekurang-kurangnya satu gred jawatan lebih tinggi daripada pegawai yang diselia; dan
- b) Penyelia boleh terdiri daripada penyelia asal atau pegawai lain yang dilantik oleh Pengurus Sumber Manusia/Ketua Jabatan.

13.1 Fasa 3 : Intervensi dan Pemantauan

Penyelia berperanan:-

- a) Menyelaraskan dan memantau tugas pegawai mengikut gred dan jawatan hakiki serta arahan lain dari semasa ke semasa;
- b) Memastikan kerahsiaan maklumat pegawai semasa menjalankan penyeliaan dan penilaian;
- c) Mengadakan perbincangan bersama pegawai dan Pegawai Psikologi berhubung penetapan sasaran kerja dalam tempoh intervensi;



- d) Memantau kehadiran, pencapaian tugas dan rekod log harian pegawai sepanjang tempoh intervensi;
 - i. Kehadiran dan Cuti
Bagi kehadiran dan cuti, penyelia perlu mengenalpasti dan memberi teguran terhadap permasalahan seperti kelewatan, ponteng dan pergerakan pegawai dan maklumat cuti pegawai (Rujuk **LAMPIRAN B: Program Penilaian Pekerja** dalam **LAMPIRAN PO.3.1.1(G)**).
 - ii. Pencapaian Tugas
Memastikan pegawai melaksanakan tugas seperti yang ditetapkan dalam deskripsi tugas hakiki.
 - iii. Log Harian
Memastikan pegawai merekodkan setiap tugas dalam log harian dan disahkan oleh Penyelia.
- e) Menyediakan laporan bulanan yang merangkumi maklumat seperti prestasi, kehadiran, cuti dan keakuran rawatan pegawai (**LAMPIRAN D2**);
- f) Menyediakan Laporan Naziran (**LAMPIRAN C7**) sekiranya lawatan naziran diadakan (jika perlu);
- g) Merancang dan mencadangkan pegawai untuk menghadiri program pembangunan potensi yang bersesuaian (jika perlu);
- h) Sekiranya pegawai didapati memerlukan tempoh pelanjutan untuk menjalani pemantauan, maka permohonan hendaklah dikemukakan kepada pihak Pengurus Sumber Manusia (**LAMPIRAN C10**);
- i) Sekiranya permohonan lanjutan dipersetujui, sesi pemantauan akan diteruskan berdasarkan kepada tempoh masa yang diluluskan;
- j) Sekiranya permohonan lanjutan tidak dipersetujui, sesi pemantauan akan ditamatkan dan laporan pemantauan hendaklah dikemukakan kepada pihak Pengurus Sumber Manusia;



- k) Sekiranya pegawai menunjukkan pengulangan simptom dan diperakukan untuk menjalani intervensi pengulangan simptom, penyelia hendaklah menjalankan pemantauan terhadap pencapaian prestasi kerja pegawai; dan
- l) Menyedia dan mengemukakan Laporan Pengurusan Relaps (**LAMPIRAN C11**) kepada Pengurus Sumber Manusia untuk tindakan selanjutnya.

13.2 Fasa 4: Penilaian Kebergunaan

Penyelia menyediakan laporan berhubung penghasilan kerja, pengetahuan dan kemahiran, kualiti peribadi, kegiatan dan sumbangan di luar tugas rasmi, keakuran mendapatkan rawatan serta pengambilan ubat (jika berkaitan) dalam Laporan Akhir Pemantauan (**LAMPIRAN D3**) dan mengemukakannya kepada Pengurus Sumber Manusia setelah tamat tempoh pemantauan.

14. Rakan Pembimbing Perkhidmatan Awam (AKRAB)

Sekiranya Pegawai Psikologi mendapati terdapat keperluan untuk ahli AKRAB menjalankan sesi bimbingan atau aktiviti yang bersesuaian, Pegawai Psikologi boleh memadankan ahli AKRAB yang bersesuaian untuk menjalankan sesi bimbingan kepada pegawai.

14.1 Fasa 3: Intervensi (Bimbingan)

- a) Menerima rujukan daripada Pegawai Psikologi;
- b) Menghubungi pegawai dan menetapkan temujanji untuk sesi bimbingan;
- c) Mengadakan perbincangan bersama dengan Pegawai Psikologi dalam merancang sesi bimbingan (jika perlu);
- d) Menjalankan sesi bimbingan dalam tempoh masa yang ditetapkan;
- e) Melibatkan ahli keluarga pegawai dalam sesi bimbingan (jika perlu); dan
- f) Mengemukakan Laporan Akhir Bimbingan (**LAMPIRAN C12**) kepada Pegawai Psikologi.



15. Pegawai

15.1 Fasa 2: Saringan

- a) Menghadiri sesi temubual bersama Pegawai Psikologi seperti yang diarahkan oleh Pengurus Sumber Manusia; dan
- b) Menduduki penilaian psikologi seperti mana yang dirancangkan oleh Pegawai Psikologi.

15.2 Fasa 3: Intervensi dan Pemantauan

- a) Mematuhi arahan Ketua Jabatan untuk menjalani sesi intervensi. Kegagalan pegawai menjalani sesi intervensi boleh menyebabkan beliau dikenakan tindakan tatatertib seperti mana yang ditakrifkan dalam Peraturan-Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993 iaitu ditafsirkan 'Ingkar Perintah' dalam Sub-Perenggan 4(2)(i) kerana 'tidak menghadirkan diri untuk tugas rasmi';
- b) Menghadiri dan memberi komitmen terhadap tugas dan pelaporan tanpa gagal kepada Pegawai Psikologi dan Penyelia sepanjang tempoh intervensi;
- c) Memaklumkan kepada Pengurus Sumber Manusia sekiranya pegawai sedang menjalani rawatan perubatan dan mengemukakan salinan laporan perubatan apabila diminta berbuat demikian; dan
- d) Keengganan pegawai mengemukakan salinan laporan perubatan, boleh menjejaskan pertimbangan pihak Pengurusan Sumber Manusia dalam membuat keputusan terhadap perkhidmatan pegawai.



PROSES KERJA DAN CARTA ALIR
PELAKSANAAN PENGURUSAN INTERVENSI BERSEPADU



PROSES KERJA
PELAKSANAAN PENGURUSAN INTERVENSI BERSEPADU
FASA 1: KENAL PASTI

BIL	PROSES KERJA	TINDAKAN	TEMPOH
1.	Terima arahan daripada Ketua Jabatan untuk melaksanakan Intervensi Bersepadu kepada pegawai.	Pengurus Sumber Manusia	2 Minggu
2.	Sediakan dokumen sokongan bagi pegawai untuk rujukan kepada Pegawai Psikologi: a) Borang Rujukan Intervensi (LAMPIRAN A1); b) Borang Program Pengupayaan Kendiri(PPK01) (jika berkaitan); c) Laporan Penilaian Prestasi Terdahulu; d) Laporan Cuti (HRMIS) Terdahulu; e) Laporan Kehadiran (jika berkaitan); f) Deskripsi Tugas; g) Laporan Status Kewangan (jika berkaitan); dan/atau h) Laporan Perubatan (jika berkaitan). Keluarkan surat arahan menjalani Intervensi Bersepadu kepada pegawai; Lantikan penyelia dan keluarkan surat lantikan penyelia; dan Lakukan pelantikan baru jika berlakunya pertukaran penstrukturan.	Pengurus Sumber Manusia	



CARTA ALIR PROSES
PELAKSANAAN PENGURUSAN INTERVENSI BERSEPADU
FASA 1: KENAL PASTI

TEMPOH	CARTA ALIR	AKTIVITI	TINDAKAN
2 Minggu		Arahkan Pengurus Sumber Manusia menyelaraskan pelaksanaan Intervensi Bersepadu kepada pegawai.	Ketua Jabatan
		Sediakan dokumen sokongan pegawai.	Pengurus Sumber Manusia
		Keluarkan surat arahan menjalani intervensi.	Pengurus Sumber Manusia
		Lantikan penyelia dan keluarkan surat lantikan kepada penyelia.	Pengurus Sumber Manusia
		Serahkan dokumen kepada Pegawai Psikologi.	Pengurus Sumber Manusia
		Sediakan fail (SULIT) Kaunseling.	Pegawai Psikologi



PROSES KERJA
PELAKSANAAN PENGURUSAN INTERVENSI BERSEPADU
FASA 2: SARINGAN

BIL	PROSES KERJA	TINDAKAN	TEMPOH
1.	Terima rujukan kes daripada Pengurus Sumber Manusia untuk Intervensi Bersepadu menggunakan Borang LAMPIRAN A1 dan dokumen sokongan yang lengkap.	Pegawai Psikologi	3 Minggu
2.	Keluarkan surat panggilan janji temu dalam tempoh 2 minggu dari tarikh menerima rujukan. Jika, pegawai gagal menghadirkan diri , ia dianggap sebagai ingkar perintah dalam sub perenggan 4(2)(i) dan boleh dikenakan tindakan tatatertib; Keluarkan surat ingkar perintah ketidakhadiran sesi intervensi bersepadu kepada pegawai yang gagal menghadiri sesi sebanyak 3 kali; dan Jelaskan kontrak dalam memberikan perkhidmatan intervensi seperti kerahsiaan, kekerapan sesi dan matlamat intervensi menggunakan Perakuan Termaklum (K002) (LAMPIRAN C3).	Pegawai Psikologi	
3.	Jalankan temu bual pertama dan saringan kepada pegawai seperti berikut :- a) Saringan Kesihatan Fizikal (LAMPIRAN B1); b) Saringan Kesihatan Psikologi (LAMPIRAN B2); c) Saringan Kesihatan Mental (LAMPIRAN B3); d) Saringan Keterhutangan (LAMPIRAN B4); e) Saringan Gangguan Spiritual (jika berkaitan) (LAMPIRAN B6); dan	Pegawai Psikologi	



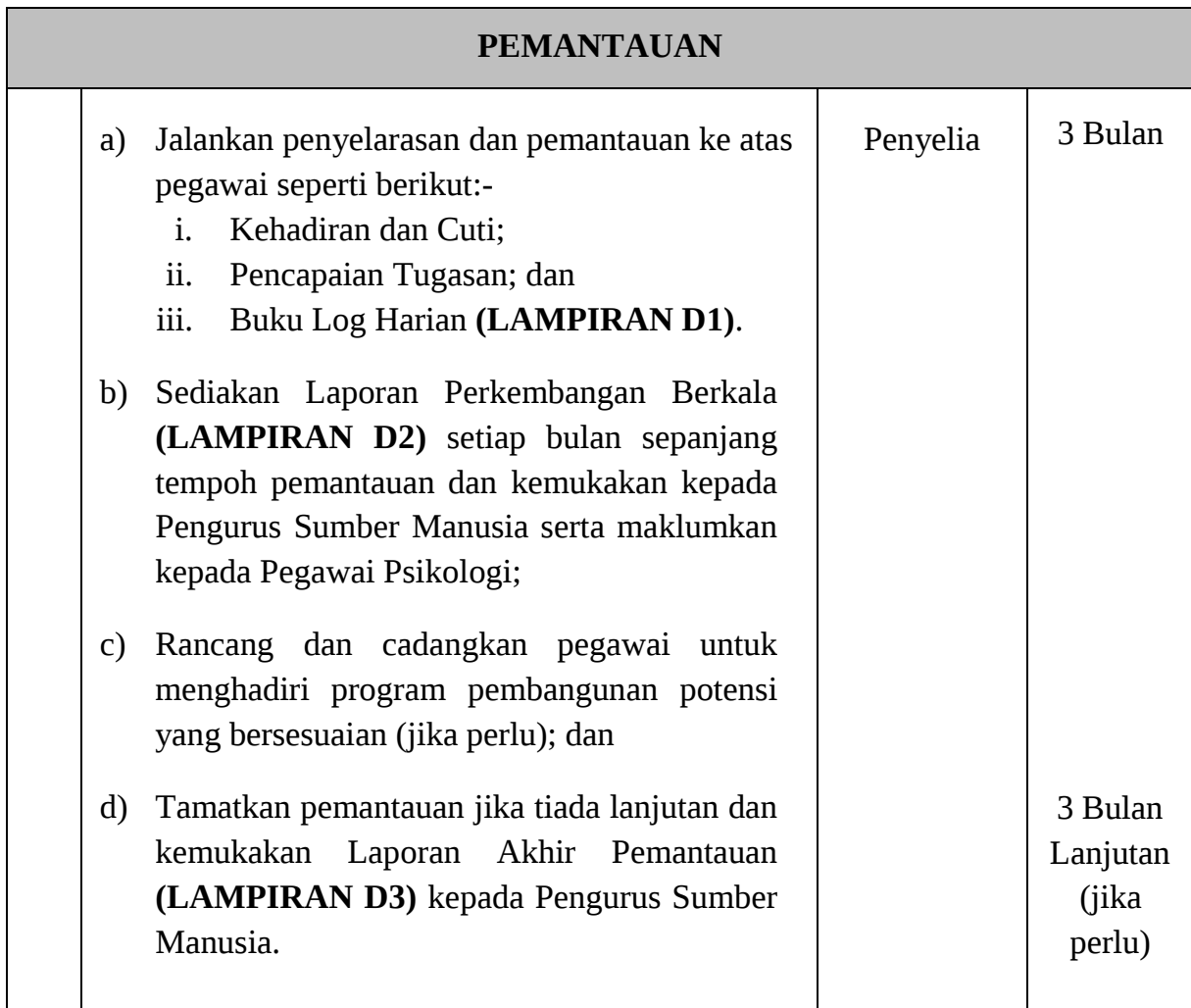
BIL	PROSES KERJA	TINDAKAN	TEMPOH
	f) Lain-lain permasalahan yang menjejaskan prestasi kerja atau kehidupan seharian pegawai. (Sesi temu bual dan saringan boleh berlaku secara serentak atau berlainan masa).		
4.	Lengkapkan maklumat yang diperoleh daripada pertemuan pertama menggunakan Ringkasan Temu Bual Pertama (K003) (LAMPIRAN C4) ; Laporkan keputusan saringan menggunakan Laporan Ujian Psikologi (K006) (LAMPIRAN C8) ; dan Tentukan jenis intervensi yang sesuai sama ada:- a) Kaunseling/Psikoterapi; b) Pengurusan Kesihatan; c) Pengurusan Keterhutangan; d) Pengurusan Psikologi; atau e) Intervensi yang bersesuaian/Program berkaitan (rujuk LAMPIRAN PO.3.1.1 (F)).	Pegawai Psikologi	
5.	Kendalikan perbincangan kes yang merangkumi:- a) Taklimat Pengurusan Intervensi Bersepadu; b) Bincangkan matlamat pelan intervensi pegawai berdasarkan keputusan saringan yang dijalankan mengikut keutamaan permasalahan; c) Sediakan senarai tugas hakiki yang relevan untuk mengukur pencapaian pegawai; dan d) Bincangkan persediaan di tempat kerja (contohnya: lantikan penyelia yang memantau pencapaian, fasiliti di tempat kerja dan lain-lain).	Pegawai Psikologi Penyelia Penyelia & Pengurus Sumber Manusia	



**CARTA ALIR PROSES
PELAKSANAAN PENGURUSAN INTERVENSI BERSEPADU
FASA 2: SARINGAN**

TEMPOH	CARTA ALIR	AKTIVITI	TINDAKAN
3 Minggu	<pre> graph TD Start(()) --> Step1[] Step1 --> Step2[] Step2 --> Step3[] Step3 --> Step4[] Step4 --> Step5[] Step5 --> Step6[] Step6 --> Step7[] Step7 --> Step8[] Step8 --> Step9{ } Step9 --> Step10[] Step10 --> End(()) </pre>	Terima rujukan kes.	Pegawai Psikologi
		Keluarkan surat panggilan janji temu.	Pegawai Psikologi
		Jalankan pertemuan pertama.	Pegawai Psikologi
		Jalankan saringan psikologi.	Pegawai Psikologi
		Laporkan keputusan saringan.	Pegawai Psikologi
		Tentukan jenis intervensi yang sesuai.	Pegawai Psikologi
		Rujuk pegawai ke program berkaitan jika tidak memenuhi kriteria.	Pegawai Psikologi
		Kendalikan perbincangan kes.	Pegawai Psikologi, Penyelia & Pengurus Sumber Manusia

104





CARTA ALIR PROSES
PELAKSANAAN PENGURUSAN INTERVENSI BERSEPADU
FASA 3: INTERVENSI DAN PEMANTAUAN

TEMPOH	CARTA ALIR	AKTIVITI	TINDAKAN
3 bulan		Jalankan intervensi kepada pegawai.	Pegawai Psikologi
		Jalankan pemantauan kepada pegawai.	Penyelia
		Dapatkan Laporan Rujukan Profesional (jika berkaitan).	Pegawai Psikologi
3 bulan lanjutan		Sediakan surat permohonan lanjutan tempoh intervensi untuk disahkan oleh Pengurus Sumber Manusia.	Pegawai Psikologi & Pengurus Sumber Manusia
		Ulang langkah dalam fasa intervensi dan pemantauan sehingga tamat.	Pegawai Psikologi, Penyelia & pegawai



PROSES KERJA
PELAKSANAAN PENGURUSAN INTERVENSI BERSEPADU
FASA 4: PENILAIAN KEBERGUNAAN

1.	Sediakan Laporan Akhir Pemantauan (LAMPIRAN D3) setelah tamat tempoh pemantauan dan kemukakan kepada Pengurus Sumber Manusia setelah tamat tempoh pemantauan.	Penyelia	4 Minggu
2.	Sediakan Laporan Intervensi Bersepadu (LAMPIRAN C8) yang merangkumi pelaporan akhir berkaitan.	Pegawai Psikologi	
3.	a) Terima laporan akhir pemantauan dan intervensi daripada penyelia dan pegawai psikologi; b) Dapatkan laporan penilaian penempatan daripada penyelia dan laporan tindakan susulan daripada pegawai psikologi setelah menjalani tempoh penempatan selama 3 bulan bagi menilai prestasi kerja pegawai; dan c) Tentukan keputusan penilaian kebergunaan dan mengambil tindakan yang sewajarnya.	Pengurus Sumber Manusia	
4.	Sediakan laporan. Laksanakan keputusan penilaian kebergunaan untuk tindakan selanjutnya.	Pengurus Sumber Manusia	
5.	Jalankan tindakan susulan sekurang-kurangnya sekali untuk tempoh 3 bulan selepas tamat intervensi bagi mengemaskini status kemajuan diri pegawai di tempat kerja; dan Dapatkan maklum balas daripada Pegawai Psikologi sebagai tindakan susulan bagi menilai prestasi terkini pegawai.	Pegawai Psikologi Pengurus Sumber Manusia	3 bulan selepas tamat tempoh intervensi

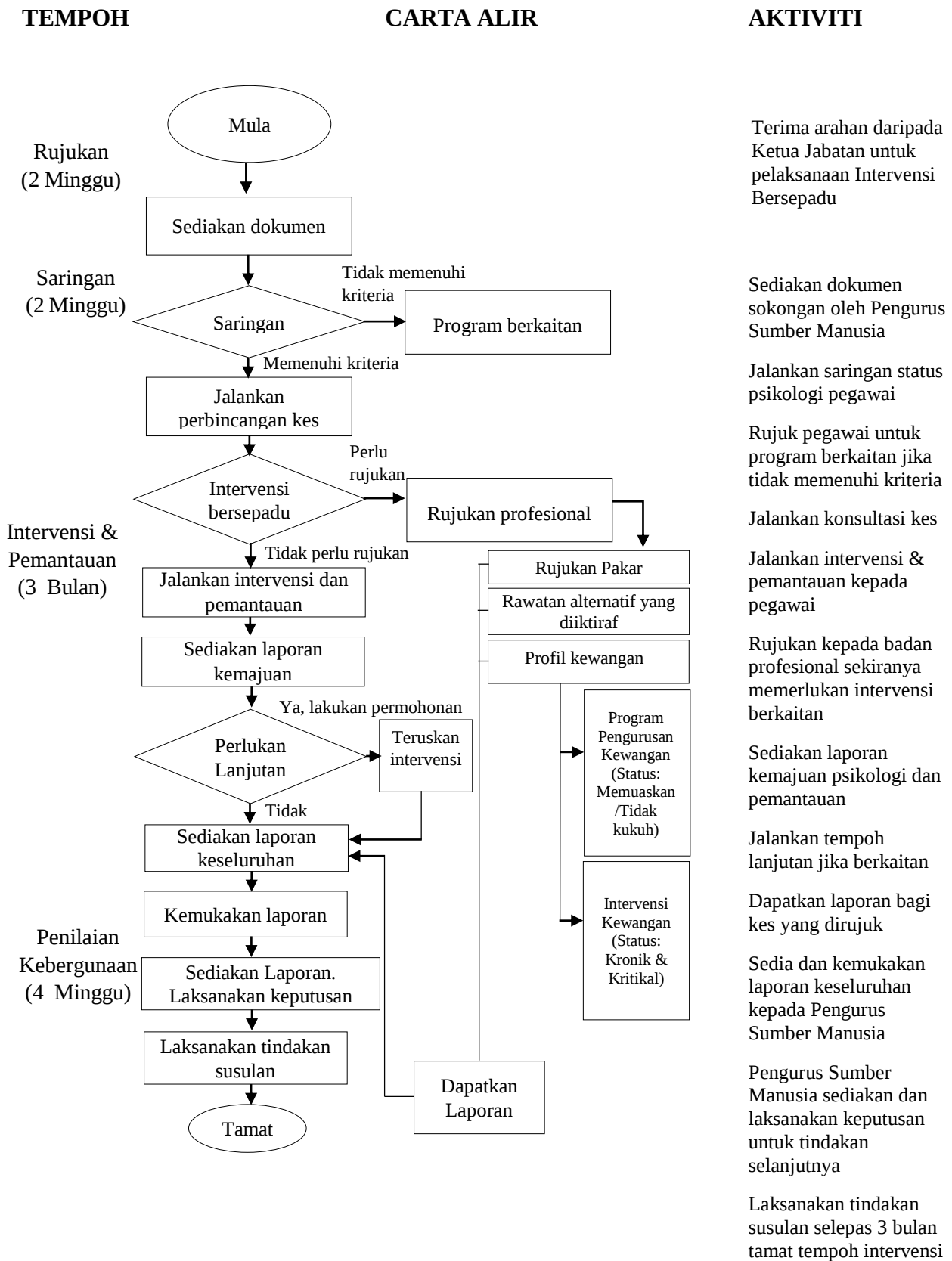


CARTA ALIR PROSES
PELAKSANAAN PENGURUSAN INTERVENSI BERSEPADU
FASA 4: PENILAIAN KEBERGUNAAN

TEMPOH	CARTA ALIR	AKTIVITI	TINDAKAN
4 Minggu	<pre> graph TD A(()) --> B[] B --> C[] C --> D[] D --> E[] E --> F[] F --> G(()) </pre>	Sediakan laporan keseluruhan intervensi dan serahkan kepada Pengurus Sumber Manusia.	Pegawai Psikologi
		Sediakan laporan pemantauan dan serahkan kepada Pengurus Sumber Manusia.	Penyelia
		Sediakan laporan. Jalankan penilaian kebergunaan.	Pengurus Sumber Manusia
		Laksanakan keputusan untuk tindakan selanjutnya.	Pengurus Sumber Manusia
		Laksanakan tindakan susulan selepas 3 bulan tamat tempoh intervensi dan kemukakan borang maklum balas kepada Pengurus Sumber Manusia.	Pegawai Psikologi



CARTA ALIR PELAKSANAAN PENGURUSAN INTERVENSI BERSEPADU





**PROSES KERJA DAN CARTA ALIR
PELAKSANAAN PENGURUSAN INTERVENSI KESIHATAN**



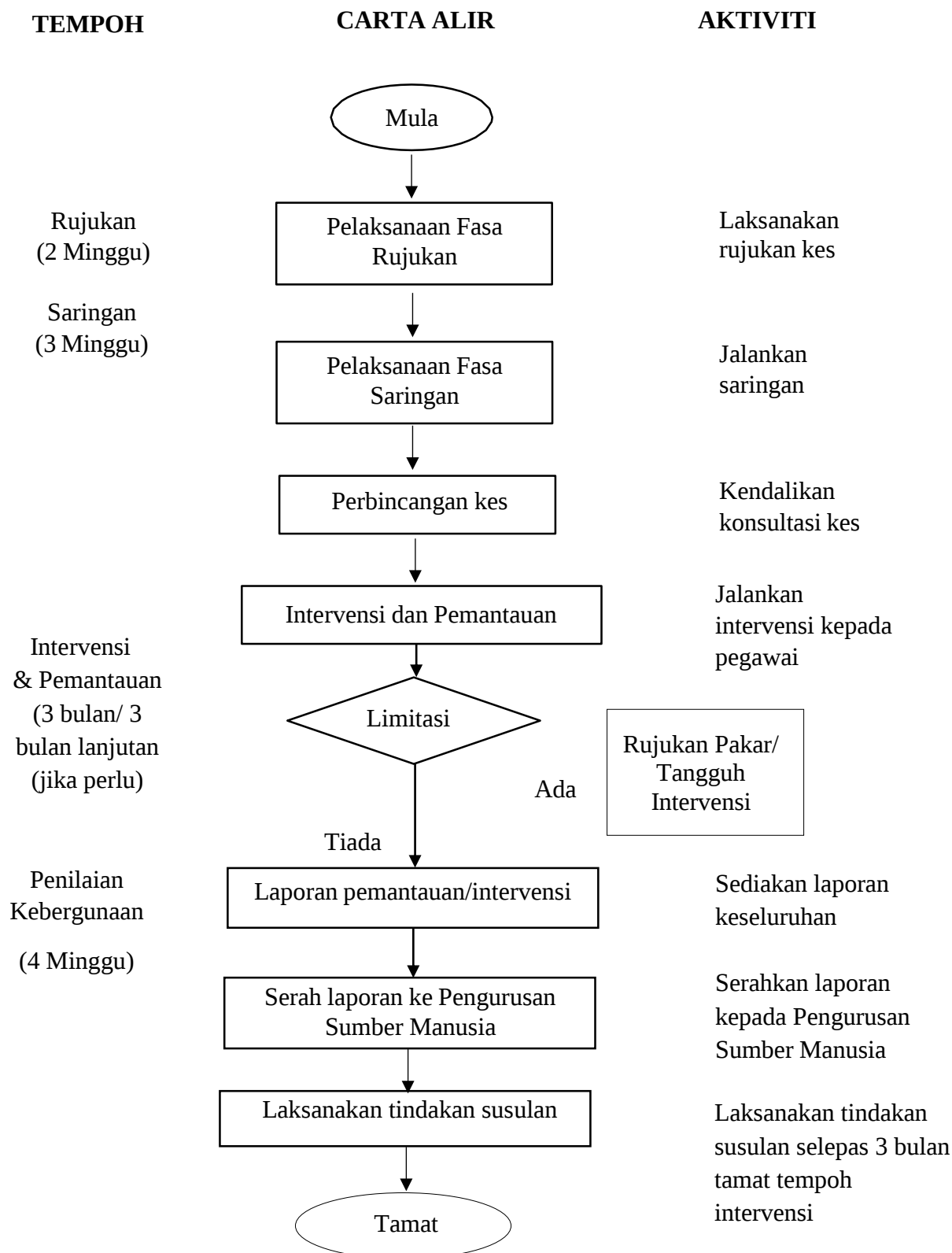
PROSES KERJA
PELAKSANAAN PENGURUSAN INTERVENSI KESIHATAN

BIL	PROSES KERJA	TINDAKAN	TEMPOH
FASA 1: KENAL PASTI			
1.	Jalankan Fasa Kenal Pasti seperti yang dinyatakan dalam Proses Kerja Pelaksanaan Pengurusan Intervensi Bersepadu (muka surat 18).	Pengurus Sumber Manusia	2 Minggu
FASA 2: SARINGAN			
2.	Jalankan Langkah 1-4 dalam Fasa Saringan seperti yang dinyatakan dalam Proses Kerja Pelaksanaan Pengurusan Intervensi Bersepadu tersebut; dan Kendalikan perbincangan kes yang merangkumi: a) Taklimat intervensi pengurusan kesihatan; b) Bincangkan matlamat pelan intervensi; c) Senaraikan tugas hakiki yang relevan untuk mengukur pencapaian pegawai; dan d) Bincangkan persediaan di tempat kerja (contohnya: lantikan penyelia yang memantau pencapaian, fasiliti di tempat kerja dan lain-lain)	Pegawai Psikologi Pegawai Psikologi Penyelia Penyelia & Pengurus Sumber Manusia	3 Minggu

FASA 3: INTERVENSI & PEMANTAUAN			
3.	Jalankan intervensi kesihatan kepada pegawai dengan merujuk kepada Langkah 6 Fasa Intervensi & Pemantauan seperti dalam Proses Kerja Pelaksanaan Pengurusan Intervensi Bersepadu:- a) Intervensi Pengurusan Kesihatan i. Jalankan intervensi psikologi kaunseling/ psikoterapi; dan ii. Pantau keakuran pegawai dalam menerima rawatan di hospital/ pusat perubatan rawatan alternatif. b) Jalankan Fasa Pemantauan seperti yang dinyatakan dalam Proses Kerja Pelaksanaan Pengurusan Intervensi Bersepadu (muka surat 24).	Pegawai Psikologi Penyelia	3 Bulan / 3 Bulan Lanjutan (Jika Perlu)
FASA 4: PENILAIAN KEBERGUNAAN			
4.	Sediakan Laporan Pemantauan / Intervensi Bersepadu.	Penyelia & Pegawai Psikologi	4 Minggu
5.	Serahkan laporan keseluruhan kepada PSM untuk tujuan penilaian kebergunaan dan keputusan.		
6.	Sediakan laporan dan jalankan keputusan penilaian kebergunaan.	Pengurus Sumber Manusia	
7.	Jalankan tindakan susulan sekurang-kurangnya sekali untuk tempoh 3 bulan selepas tamat intervensi bagi mengemaskini status kemajuan diri pegawai di tempat kerja; dan Dapatkan maklum balas daripada Pegawai Psikologi sebagai tindakan susulan bagi menilai prestasi terkini pegawai.	Pegawai Psikologi Pengurus Sumber Manusia	3 bulan selepas tamat tempoh intervensi



CARTA ALIR PELAKSANAAN PENGURUSAN INTERVENSI KESIHATAN





PROSES KERJA DAN CARTA ALIR
PELAKSANAAN PENGURUSAN INTERVENSI KETERHUTANGAN

115



BIL	PROSES KERJA	TINDAKAN	TEMPOH
4.	Rujuk agensi (jika perlu): - Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK); atau - Agensi bantuan kewangan segera (Pusat Khidmat Dewan Undangan Negeri, Pusat Zakat, Jabatan Insolvensi, Jabatan Kebajikan Masyarakat atau lain-lain agensi berkaitan).	Pegawai Psikologi Penyelia & Pegawai	
5.	Jalankan intervensi keterhutangan kepada pegawai dengan merujuk kepada Langkah 6 Fasa Intervensi dan Pemantauan seperti dalam Proses Kerja Pelaksanaan Pengurusan Intervensi Bersepadu bagi isu keterhutangan; dan - Intervensi Pengurusan Keterhutangan - Bina kemahiran: - Teknik pengurusan kewangan dan penstrukturan semula hutang; dan - Teknik pengurusan emosi/ kawalan kehendak. - Kesediaan pegawai dan pengukuhan minda serta tingkah laku terhadap strategi pengurusan kewangan yang dibimbing. Jalankan sesi bersama ahli keluarga atau AKRAB untuk tujuan memberi psikopendidikan / aktiviti lain yang boleh menjana sumber kewangan (jika perlu). - Jalankan Fasa Pemantauan seperti yang dinyatakan dalam Proses Kerja Pelaksanaan Pengurusan Intervensi Bersepadu (muka surat 24).	Pegawai Psikologi & AKRAB (jika perlu) Penyelia	



BIL	PROSES KERJA	TINDAKAN	TEMPOH
FASA 4 : PENILAIAN KEBERGUNAAN			
6.	Sediakan Laporan Pemantauan / Intervensi Bersepadu.	Penyelia & Pegawai Psikologi	4 Minggu
7.	Serahkan laporan keseluruhan kepada PSM untuk tujuan penilaian kebergunaan dan keputusan.		
8.	Sediakan laporan dan jalankan keputusan penilaian kebergunaan.	Pengurus Sumber Manusia	
9.	Jalankan tindakan susulan sekurang-kurangnya sekali untuk tempoh 3 bulan selepas tamat intervensi bagi mengemaskini status kemajuan diri pegawai di tempat kerja; dan Dapatkan maklum balas daripada Pegawai Psikologi sebagai tindakan susulan bagi menilai prestasi terkini pegawai.	Pegawai Psikologi Pengurus Sumber Manusia	3 bulan selepas tamat tempoh intervensi

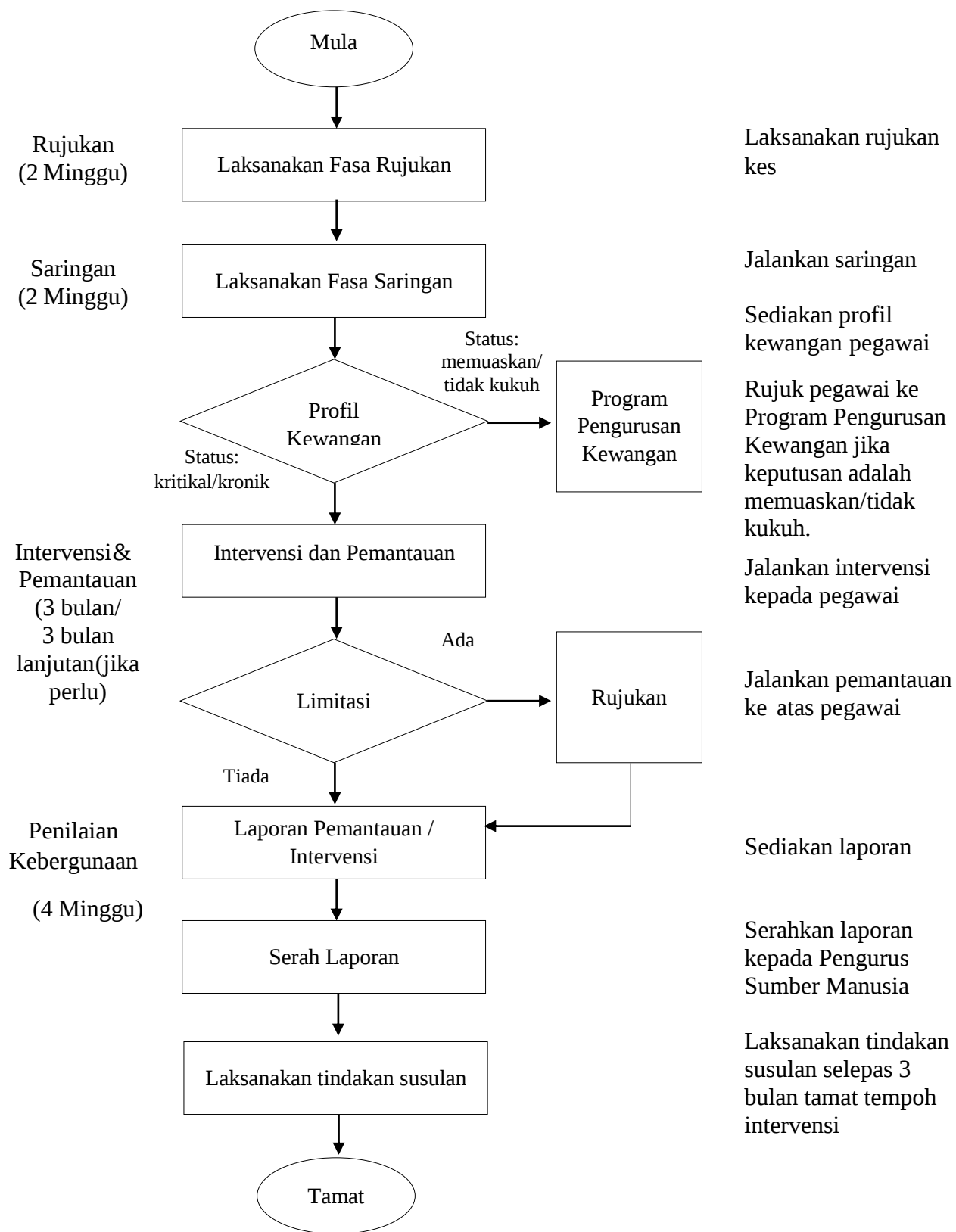


CARTA ALIR PELAKSANAAN PENGURUSAN INTERVENSI KETERHUTANGAN

TEMPOH

CARTA ALIR

AKTIVITI





**PROSES KERJA DAN CARTA ALIR
PELAKSANAAN PENGURUSAN INTERVENSI ISU PSIKOLOGI**



PROSES KERJA
PELAKSANAAN PENGURUSAN INTERVENSI ISU PSIKOLOGI

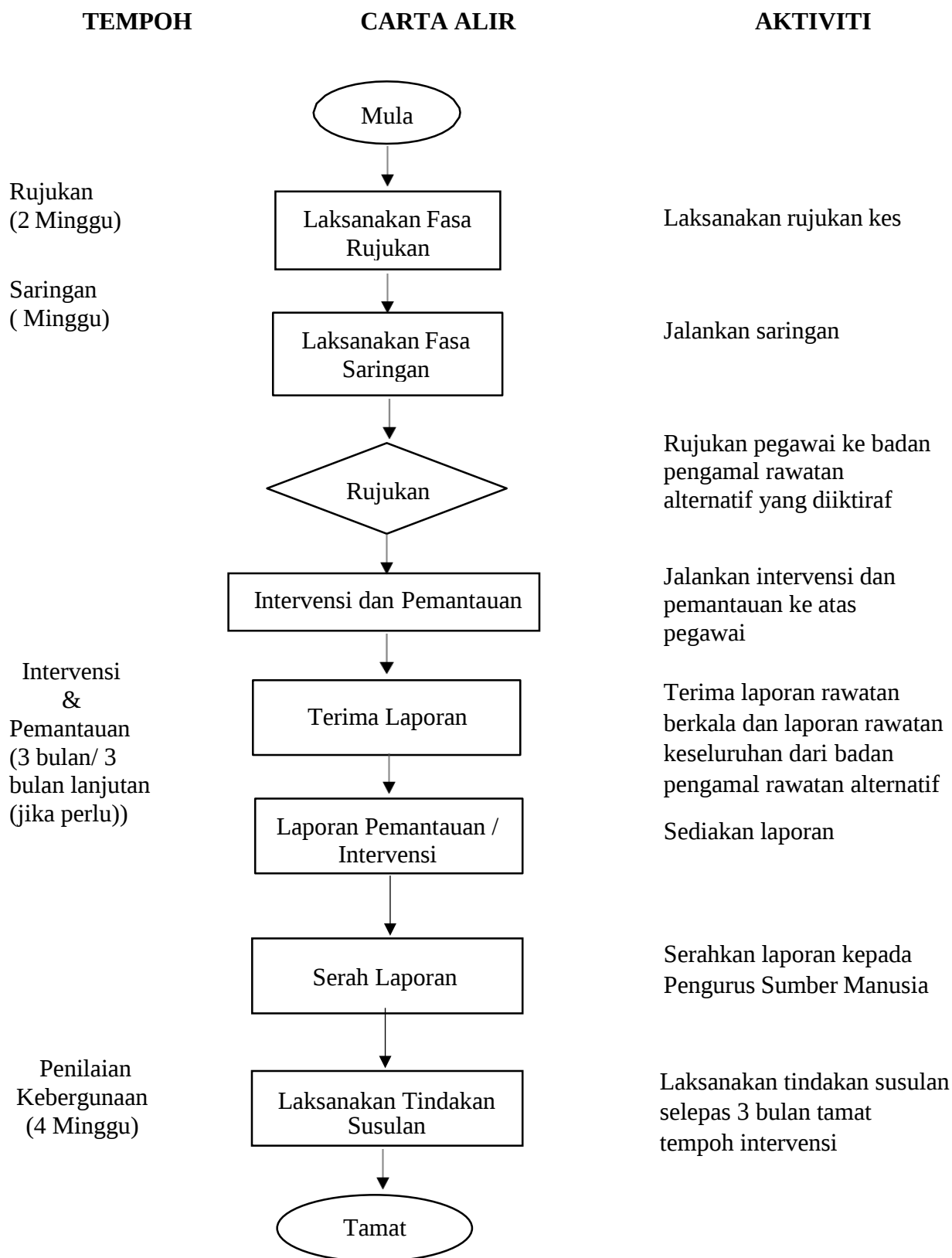
BIL	PROSES KERJA	TINDAKAN	TEMPOH
FASA 1: KENAL PASTI			
1.	Jalankan Fasa Rujukan seperti yang dinyatakan dalam Proses Kerja Pelaksanaan Pengurusan Intervensi Bersepadu (mukasurat 18).	Pengurus Sumber Manusia	2 Minggu
FASA 2: SARINGAN			
2.	Jalankan Langkah 1-4 dalam Fasa Saringan seperti yang dinyatakan dalam Proses Kerja Pelaksanaan Pengurusan Intervensi Bersepadu tersebut; dan Kendalikan perbincangan kes yang merangkumi: a) Taklimat intervensi pengurusan isu psikologi; b) Bincangkan matlamat pelan intervensi; c) Senaraikan tugas hakiki yang relevan untuk mengukur pencapaian pegawai; dan d) Bincangkan persediaan di tempat kerja (contohnya: lantikan penyelia yang memantau pencapaian, fasiliti di tempat kerja dan lain-lain).	Pegawai Psikologi Pegawai Psikologi Penyelia Penyelia & Pengurus Sumber Manusia	3 Minggu
FASA 3 : INTERVENSI & PEMANTAUAN			
3.	Rujuk pegawai untuk mendapatkan rawatan alternatif kepada badan pengamal yang diiktiraf menggunakan contoh surat rujukan seperti dalam LAMPIRAN C1 (Sila nyatakan jika pengamal alternatif berkenaan yang ditemui tidak berdaftar atau tidak diiktiraf);	Pegawai Psikologi	3 Bulan / 3 Bulan Lanjutan (Jika Perlu)



BIL	PROSES KERJA	TINDAKAN	TEMPOH
	Jalankan intervensi kepada pegawai: a) Intervensi Psikologi i. Jalankan intervensi kaunseling/ psikoterapi sekurang-kurangnya 3 kali pertemuan; ii. Pantau keakuran pegawai dalam menerima rawatan alternatif (jika berkaitan); iii. Jalankan sesi bersama ahli keluarga untuk tujuan memberi psiko-pendidikan (jika perlu); dan iv. Libatkan AKRAB untuk membantu pegawai (jika perlu). b) Jalankan Fasa Pemantauan seperti yang dinyatakan dalam Proses Kerja Pelaksanaan Pengurusan Intervensi Bersepadu.	Pegawai Psikologi & AKRAB (jika perlu) Penyelia	
FASA 4 : PENILAIAN KEBERGUNAAN			
4.	Terima laporan daripada badan pengamal rawatan alternatif yang diiktiraf dan kemukakan kepada PSM.	Pegawai Psikologi	4 Minggu
5.	Sediakan laporan keseluruhan.	Pegawai Psikologi	
6.	Serahkan laporan keseluruhan kepada PSM untuk tujuan penilaian kebergunaan.	Pegawai Psikologi	
7.	Sediakan laporan dan jalankan keputusan penilaian kebergunaan.	Pengurus Sumber Manusia	
8.	Jalankan tindakan susulan sekurang-kurangnya sekali untuk tempoh 3 bulan selepas tamat intervensi bagi mengemaskini status kemajuan diri pegawai di tempat kerja; dan Dapatkan maklum balas daripada Pegawai Psikologi sebagai tindakan susulan bagi menilai prestasi terkini pegawai.	Pegawai Psikologi Pengurus Sumber Manusia	3 bulan selepas tamat tempoh intervensi



CARTA ALIR PELAKSANAAN PENGURUSAN INTERVENSI ISU PSIKOLOGI





DOKUMEN

PELAKSANAAN INTERVENSI BERSEPADU

Nama Pegawai	
Nama Penyelia	
Nama Pegawai Psikologi	
Nama Akrab	
Tarikh Mula	
Tarikh Tamat	



SENARAI SEMAK PENGURUSAN INTERVENSI PEGAWAI

Sila tanda (✓) bagi dokumen yang berkaitan.

Bil	Perkara	Tanda(✓)
1.	Dokumen Sokongan	
	Lampiran A1: Borang Rujukan Intervensi	
	Borang Program Pengupayaan Kendiri (PPK01) (jika berkaitan)	
	Laporan Cuti (HRMIS)	
	Laporan Kehadiran (jika berkaitan)	
	Deskripsi Tugas	
	Laporan Status Kewangan (jika berkaitan)	
	Laporan Perubatan (jika berkaitan)	
2.	Borang Saringan	
	Lampiran B1: Saringan Kesihatan Fizikal	
	Lampiran B2: Saringan Kesihatan Psikologi	
	Lampiran B3: Saringan Kesihatan Mental	
	Lampiran B4: Saringan Keterhutangan	
	Lampiran B5: Profil Kewangan Individu	
	Lampiran B6: Saringan Gangguan Spiritual	
3.	Borang Intervensi	
	Lampiran C1: Borang Rujukan Profesional	
	Lampiran C3: Perakuan Termaklum	
	Lampiran C4: Ringkasan Temu Bual Pertemuan Pertama	
	Lampiran C5: Laporan Sesi/ Kemajuan	
	Lampiran C6: Slip Kehadiran Sesi Intervensi	
	Lampiran C7: Laporan Naziran	
	Lampiran C8: Laporan Ujian Psikologi	
	Lampiran C9: Laporan Intervensi Bersepadu	
	Lampiran C10: Permohonan Lanjutan Tempoh Intervensi	
	Lampiran C11: Laporan Pengurusan Relaps	
	Lampiran C12: Laporan Akhir Bimbingan	
	Lampiran C13: Borang Maklum Balas Tindakan Susulan	
4.	Borang Pemantauan	
	Lampiran D1: Buku Log Harian	
	Lampiran D2: Laporan Perkembangan Berkala	
	Lampiran D3: Laporan Akhir Pemantauan	
5.	Borang Penilaian Kebergunaan Pegawai	
	Lampiran E: Laporan Penilaian Kebergunaan Pegawai	



1. DOKUMEN SOKONGAN

- **LAMPIRAN A1: BORANG RUJUKAN INTERVENSI**
- **BORANG PROGRAM PENGUPAYAAN KENDIRI (PPK01)
(JIKA BERKAITAN)**
- **LAPORAN CUTI (HRMIS)**
- **LAPORAN KEHADIRAN (JIKA BERKAITAN)**
- **DESKRIPSI TUGAS**
- **LAPORAN STATUS KEWANGAN (JIKA BERKAITAN)**
- **LAPORAN PERUBATAN (JIKA BERKAITAN)**



LAMPIRAN A1

BORANG RUJUKAN INTERVENSI

*(Untuk diisi oleh Pengurus Sumber Manusia)

A. BUTIRAN PERIBADI			
NAMA PEGAWAI			
NO. K/P		UMUR	
JAWATAN		GRED	
SKIM PERKHIDMATAN			
ALAMAT TEMPAT BERTUGAS			
NO. TELEFON (P)		NO. TELEFON (H/P)	
TARAF PERKAHWINAN	Berkahwin/ Bujang/ Lain-lain		
LNPT (3 TAHUN TERKINI)	Tahun:	Tahun:	Tahun:
NAMA PENYELIA (SKIM/GRED)			

B. JENIS PERMASALAHAN			
B1. KESIHATAN FIZIKAL (Sila tanda √ pada penyakit berkaitan)			
	Tiada Penyakit		Penyakit Jantung
	Asma		Kanser
	Strok		Artritis
	Migrain Kronik		<i>Fibromyalgia</i> (gangguan muskuloskeletal)
	Diabetis		<i>Herniated disc</i> (leher/belakang)
	Darah Tinggi		<i>Sciatica</i> / berkaitan saraf
	Lain- lain: (sila nyatakan)		
* Sila kemukakan laporan perubatan (jika perlu)			

B2. ISU PSIKOLOGI Jika perlu intervensi: (Sila tanda √ pada isu berkaitan)			
	Tiada		Gangguan Spiritual (cth: dirasuk/ saka/ sihir) Sila nyatakan deskripsi ringkas:
	Tekanan (Stres)		
	Pengurusan Emosi (cth: kemarahan)		
	Perkahwinan & Keluarga		Lain- lain: (sila nyatakan)
	Hubungan Interpersonal		
	Kerjaya		
	Pengurusan sendiri (cth: nilai, keyakinan dll)		



B3. KESIHATAN MENTAL Jika perlu intervensi: (Sila tanda √ pada isu berkaitan)			
	Tiada		
	Ada diagnosis dari pakar perubatan	Sila nyatakan diagnosis:	
	Tiada diagnosis daripada pakar perubatan (Sila tanda √ pada simptom yang dipamerkan)		Kesedihan yang melampau
			Ketakutan/ kebimbangan yang melampau
			Kekeliruan
			Perubahan mood yang melampau
			Sering menyendiri
			Keletihan melampau
			Halusinasi (cth: mendengar suara-suara ghaib/ melihat imej yang tidak wujud)
			Delusi, mempunyai kepercayaan pelik (cth: ada orang mahu menganiayanya)
			Tingkahtaku agresif (cth: menyerang orang)
			Gangguan personaliti yang menjejaskan hubungan interpersonal dengan orang di sekeliling (Contoh: defensif, narsistik dll)
		Lain-lain, sila nyatakan deskripsi ringkas:	

B4. TATAKELAKUAN (P.U.(A) 395/1993) Jika perlu intervensi: (Sila tanda √ pada isu berkaitan)			
	Gangguan Seksual		Tidak Hadir Bertugas
	Pekerjaan Luar		Membuat Pernyataan Awam
	Etiket Pakaian		Kesalahan Jenayah
	Dadah		Mengambil Bahagian dalam Politik
	Kemerosotan prestasi kerja		Rasuah
	Lain-lain: (sila nyatakan)		

B5. KEWANGAN (Sila tanda √ pada yang berkaitan)	
	Potongan Gaji > 60% dalam tempoh 3 bulan berturut-turut
	Keterhutangan yang Serius
	Lain-lain: (sila nyatakan) cth: pinjaman “Along”

Tandatangan & Cop Jawatan
Pengurus Sumber Manusia

Tarikh: _____



Borang Program Pengupayaan Kendiri (PPK01)
(jika berkaitan)



Laporan Cuti (HRMIS)



**Laporan Kehadiran
(jika berkaitan)**



Deskripsi Tugas



**Laporan Status Kewangan
(jika berkaitan)**



**Laporan Perubahan
(jika berkaitan)**



2. BORANG SARINGAN

- **LAMPIRAN B1: SARINGAN KESIHATAN FIZIKAL**
- **LAMPIRAN B2: SARINGAN KESIHATAN PSIKOLOGI**
- **LAMPIRAN B3: SARINGAN KESIHATAN MENTAL**
- **LAMPIRAN B4: SARINGAN KETERHUTANGAN**
- **LAMPIRAN B5: PROFIL KEWANGAN INDIVIDU**
- **LAMPIRAN B6: SARINGAN GANGGUAN SPIRITUAL**



LAMPIRAN B1

SARINGAN KESIHATAN FIZIKAL

BORANG SOAL SELIDIK KUALITI HIDUP MCGILL (VERSI PENDEK)

Nama Pegawai: _____

Tarikh: _____

Semasa sakit, ramai orang mengalami perubahan dalam kehidupan mereka. Sila bulatkan nombor jawapan yang paling sesuai dengan perasaan anda sejak 2 hari yang lepas.

Keadaan yang saya alami sejak 2 hari yang lepas:

Mengambil kira semua perkara dalam kehidupan saya (fizikal, emosi, sosial, rohani dan kewangan) keadaan kualiti hidup saya sejak 2 hari yang lepas adalah:

Sangat buruk 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 **Sangat baik**

Masalah fizikal saya sejak 2 hari yang lepas:

Sila **nyatakan** 3 masalah fizikal utama yang berlaku kepada anda sejak 2 hari yang lepas. Sila **bulatkan** tahap masalah tersebut.

1. Masalah pertama: _____

Tiada masalah 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 **Sangat teruk**

2. Masalah kedua: _____

Tiada masalah 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 **Sangat teruk**

3. Masalah ketiga: _____

Tiada masalah 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 **Sangat teruk**

Perasaan dan pemikiran saya sejak 2 hari yang lepas:

4. Saya berasa murung:

Tiada 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 **Sangat murung**

5. Saya berasa sedih:

Tidak 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 **Sangat Sedih**

6. Saya dapat mengawal kehidupan saya:

Tiada 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 **Terkawal sepenuhnya**

7. Pada saya, 2 hari yang lepas adalah:

Satu beban 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 **Satu pemberian**



LAMPIRAN B2

SARINGAN KESIHATAN PSIKOLOGI

DEPRESSION, ANXIETY AND STRESS SCALE- 21

Arahan: Sila baca setiap pernyataan dan **tandakan (/)** pada skala markah yang menggambarkan keadaan **ANDA SEMINGGU YANG LEPAS**. Tidak ada jawapan betul atau salah. Jangan guna terlalu banyak masa untuk mana-mana kenyataan.

BIL	PERNYATAAN	0 Tidak Pernah	1 Jarang	2 Kerap	3 Sangat Kerap	S	A	D
1	Saya berasa susah untuk bertenang.							
2	Saya sedar mulut saya rasa kering.							
3	Saya seolah-olah tidak dapat mengalamiperasaan positif sama sekali.							
4	Saya mengalami kesukaran bernafas sepertibernafas terlalu cepat, tercungap-cungap walaupun tidak melakukan aktiviti fizikal.							
5	Saya berasa tidak bersemangat untuk memulakansesuatu perkara.							
6	Saya cenderung bertindak secara berlebihankepada sesuatu keadaan.							
7	Saya pernah menggeletar (contohnya tangan).							
8	Saya berasa terlalu gelisah.							
9	Saya risau akan berlaku keadaan dimana sayapanik dan berkelakuan bodoh.							
10	Saya berasa tidak ada apa yang saya harapkan (putus harapan).							
11	Saya dapati saya mudah resah.							
12	Saya berasa sukar untuk relaks.							
13	Saya berasa muram dan sedih.							
14	Saya tidak boleh terima apa jua yang menghalangi saya daripada meneruskan apayang saya sedang lakukan.							
15	Saya berasa hampir panik.							
16	Saya tidak bersemangat langsung.							



BIL	PERNYATAAN	0 Tidak Pernah	1 Jarang	2 Kerap	3 Sangat Kerap	S	A	D
17	Saya berasa diri saya tidak berharga.							
18	Saya mudah tersinggung.							
19	Walaupun saya tidak melakukan aktiviti fizikal, saya sedar akan debaran jantung saya (contohnya degupan jantung lebih cepat).							
20	Saya berasa takut tanpa sebab.							
21	Saya berasa hidup tidak bererti lagi.							
	Jumlah x2							

Manual Skor DASS

Tahap	Kemurungan (D)	Kebimbangan (A)	Stres (S)
Normal	0-9	0-7	0-14
Ringan	10-13	8-9	15-18
Sederhana	14-20	10-14	19-25
Teruk	21-27	15-19	26-33
Sangat teruk	28+	20+	34



SARINGAN KESIHATAN MENTAL

PENILAIAN STATUS MENTAL

NAMA :
NO. K.P :
TARIKH :

PENAMPILAN	Ada	Tiada
1. Penampilan Fizikal Tidak Higernik/ <i>Physical Unkempt, Unclean</i>		
2. Berpakaian Tidak Kemas dan Kotor/ <i>Clothing Dishevelled, Dirty</i>		
3. Berpakaian Pelik; Luar Biasa; Ganjil/ <i>Clothing Atypical; Unusual; Bizarre</i>		
4. Ciri-Ciri Fizikal Yang Luar Biasa/ <i>Unusual Physical Characteristics</i>		

TINGKAH LAKU		Ada	Tiada
Gerakan Badan <i>Posture</i>	1. Tidak Bermaya/ <i>Slumped</i>		
	2. Nampak Tegang; Tertekan/ <i>Rigid; Tense</i>		
	3. Tindak Balas Yang Tidak Sesuai/ <i>Inappropriate</i>		
Mimik Muka <i>Facial Expression Suggests</i>	4. Kebimbangan; Kegelisahan; Ketakutan/ <i>Anxiety; Fear; Apprehension</i>		
	5. Kemurungan; Kesedihan/ <i>Depression; Sadness</i>		
	6. Marah; Riak Muka Agresif/ <i>Anger; Hostility</i>		
	7. Kurang Kepelbagaian Ekspresi/ <i>Decreased Variability of Expression</i>		
	8. Pelik; Tidak Sesuai/ <i>Bizarreness; Inappropriateness</i>		
Gerak Balas Terhadap Tindakan (Tingkah Laku) <i>General Movement</i>	9. Pergerakan Lebih Cepat; Meningkatkan/ <i>Accelerated; Increased Speed</i>		
	10. Pergerakan Berkurangan; Perlahan/ <i>Decreased; Slowed</i>		
	11. Pergerakan Pelik; Ganjil/ <i>Peculiar; Inappropriate</i>		
	12. Keresahan Yang Melampau/ <i>Restlessness; Fidgety</i>		
Kualiti Percakapan <i>Amplitude And Quality Of Speech</i>	13. Intonasi Suara Semakin Meningkatkan/ <i>Increased; Loud</i>		
	14. Intonasi Suara Semakin Perlahan/ <i>Decreased; Slowed</i>		
	15. Pertuturan Yang Kurang Jelas/ <i>Slurring; Stammer</i>		
Hubungan Antara Kaunselor-Pegawai <i>Interviewer-Patient Relationship</i>	16. Suka Menguasai/ <i>Domineering</i>		
	17. Kebergantungan; Terlalu Mematuhi/ <i>Submissive; Overly Compliant</i>		
	18. Suka Melakukan Provokasi/ <i>Provocative</i>		
	19. Curiga/ <i>Suspicious</i>		
	20. Tidak Bekerjasama/ <i>Uncooperative</i>		



EMOSI DAN PERASAAN		Ada	Tiada
1. Berfikiran Tentang Perkara Yang Tidak Munasabah/ <i>Inappropriate to Thought Content</i>			
2. Peningkatan Perubahan Emosi Secara Mendadak/ <i>Increased Liability of Affect</i>			
3.; Kurang /Tidak Mempamerkan Emosi; <i>Blunted; Absent</i>			
4. Gembira Yang Keterlaluan/ <i>Euphoria; Elation</i>			
5. Marah; Suka Bersengketa/ <i>Anger; Hostility</i>			
6. Takut; Bimbang / <i>Fear; Anxiety; Apprehension</i>			
7. Kemurungan; Kesedihan/ <i>Depression; Sadness</i>			

PEMIKIRAN		Ada	Tiada
Fungsi Intelektual & Kognitif <i>Intellectual and Cognitive Functioning</i>	1. Kemerosotan Tahap Kesedaran/ <i>Impaired Level of Consciousness</i>		
	2. Kemerosotan Dalam Memberi Tumpuan/ <i>Impaired Attention Span</i>		
	3. Kemerosotan Pemikiran Abstrak/ <i>Impaired Abstract Thinking</i>		
	4. Kemerosotan Kebolehan Mengira/ <i>Impaired Calculation Ability</i>		
	5. Kemerosotan Tahap Kecerdasan/ <i>Impaired Intelligence</i>		
Orientasi <i>Orientation</i>	6. Disorientasi Terhadap Orang/ <i>Disoriented to Person.</i>		
	7. Disorientasi Terhadap Tempat/ <i>Disoriented to Place</i>		
	8. Disorientasi Terhadap Masa/ <i>Disoriented to Time</i>		
Celik Akal <i>Insight</i>	9. Kesukaran Mengakui Kewujudan Masalah Psikologi/ <i>Difficulty In Acknowledging the Presence of Psychological Problems</i>		
	10. Kerap Menyalahkan Persekitaran atau/Keadaan Sebagai Punca Masalah/ <i>Mostly Blames Other Circumstances for Problem</i>		
Penilaian <i>Judgement</i>	11. Tidak Dapat Mengurus Aktiviti Harian Dengan Baik/ <i>Impaired Ability to Manage Daily Living Activities</i>		
	12. Tidak Dapat Membuat Sebarang Keputusan Dengan Baik/ <i>Impaired Ability to Make Responsible Life Decisions</i>		
Daya Ingatan <i>Memory</i>	13. Kesukaran Mengingati Perkara Yang Baru Sahaja Berlaku/ <i>Impaired Immediate Recall</i>		
	14. Kesukaran Mengingati Perkara Yang Telah Berlaku/ (Short Term Memory) <i>Impaired Recent Memory</i>		
	15. Kesukaran Mengingati Peristiwa Lampau/ (Long Term Memory) <i>Impaired Remote Memory</i>		



Proses Pemikiran <i>Thought Process</i>	16. Kepaduan/ <i>Coherence</i>		
	17. Logik/ <i>Logical</i>		
	18. Gangguan dalam aliran pemikiran/ <i>Circumstantiality</i>		
	19. Gangguan proses pemikiran yang melencong/ <i>Tangentiality</i>		
	20. Pemikiran yang tidak berkaitan di antara satu sama lain/ <i>Loose Association</i>		
	21. Mencelah sebelum tamat percakapan/ <i>Blocking</i>		
	22. Idea berubah-ubah dengan pantas/ <i>Flight of Ideas</i>		
Kandungan Pemikiran <i>Thought Content</i>	23. Idea yang kerap dan berulang/ <i>Obsessions</i>		
	24. Berulang-ulang atau melampau/ <i>Compulsions</i>		
	25. Fobia/ <i>Phobias</i>		
	26. Menafikan Realiti, Emosi atau Hubungan Sosial / <i>Derealization / Depersonalization</i>		
	27. Kecenderungan Untuk Bunuh Diri/ <i>Suicidal Ideation</i>		
	28. Kecenderungan Untuk Membunuh/ <i>Homicidal Ideation</i>		
	29. Kepercayaan yang salah/ <i>Delusions</i>		
Aliran Pemikiran <i>Stream of Thought</i>	30. Percaya Diri Dianggap Negatif/ <i>Ideas of Reference</i>		
	31. Kecelaruhan Dalam Membuat Hubungkait di antara Keadaan/ <i>Associational Disturbance</i>		
	32. Kemerosotan Aliran Pemikiran/ <i>Thought Flow Decreased, Slowed</i>		
	33. Peningkatan Aliran Pemikiran/ <i>Thought Flow Increased</i>		
Pemerhatian dan Ulasan Keseluruhan:			
Disediakan Oleh : Tandatangan Pegawai Nama: Tarikh:			



LAMPIRAN B4

SARINGAN KETERHUTANGAN

SENARAI SEMAK STATUS KEWANGAN

Sila tandakan jawapan “Ya” atau “Tidak” berdasarkan keadaan/pengalaman anda dalam tempoh **TIGA** bulan yang lalu.

No.	Item	Ya	Tidak
1.	Adakah anda mempunyai masalah keterhutangan?		
2.	Adakah anda mempunyai bil yang tertunggak?		
3.	Adakah anda mempunyai tunggakan bayaran ansuran/ pinjaman? (contoh: courts mammoth/ pinjaman peribadi/ kad kredit)		
4.	Adakah keselamatan anda terancam akibat pinjaman kewangan?		
5.	Adakah gaji anda dikeluarkan daripada sistem <i>payroll</i> (gaji harian)?		
6.	Adakah anda rasa pendapatan anda tidak mencukupi?		
7.	Adakah anda menghadapi konflik keluarga akibat masalah kewangan?		
8.	Adakah pasangan anda mempunyai beban kewangan yang tinggi?		
9.	Adakah status kewangan anda sekarang menjejaskan perancangan masa depan?		
10.	Adakah masalah kewangan yang anda hadapi menjejaskan kehadiran di tempat kerja?		
11.	Adakah anda berasa kurang keyakinan diri akibat daripada masalah kewangan yang sedang di hadapi?		
12.	Adakah isu kewangan menjejaskan emosi anda?		
13.	Adakah anda mempunyai masalah dalam pengurusan kewangan?		
14.	Adakah anda mempunyai kerja sampingan?		
15.	Adakah anda berasa sukar mengawal nafsu berbelanja?		

Isu kewangan yang lain (jika ada):

Interpretasi:

Pegawai Psikologi perlu membuat profil kewangan jika skor “Ya” melebihi 8.



LAMPIRAN B5

PROFIL KEWANGAN INDIVIDU		
Nama Pegawai:		
No. KP:		
Umur:		
Jawatan/ Gred:		
No Tel:		
Pendapatan Kasar:		
Nama Pasangan:		
No. KP:		
Umur:		
Pekerjaan:		
No tel pasangan:		
Pendapatan Kasar:		
Pendapatan Bersih:		
Bilangan Anak:		Nama
	1	
	2	
	3	
	4	
	5	

Log/Jurnal Pertemuan

No.	Tarikh	Sesi	Catatan



BUTIR-BUTIR PINJAMAN

Pinjaman Perumahan/ ASB/ Sewa beli Kereta

Bank	Baki Terkini (RM)	Nilai Pasaran (RM)	Potongan Gaji (PG)/ Bayar tangan (BT)	Bayaran Bulanan (RM)	Catatan

Kad Kredit

Bank	Baki Penyata Terkini termasuk Perbelanjaan yang Belum dicaj (RM) dan bayaran bulanan Pegawai

Pinjaman Peribadi/ Mikro

Bank	Jika Pembiayaan Islam (/)	Potongan Gaji (PG)/ Bayar tangan(BT)	Bayaran Bulanan(RM)	Baki Terkini (RM)



PENYATA PENDAPATAN DAN PERBELANJAAN (BULANAN)

Pendapatan

Gaji bersih Pegawai		
Lain-lain pendapatan	1. Sewa Rumah	
	2. <i>Overtime</i> (yang tetap)	
	3. Elaun (yang tetap)	
	4. Pendapatan Bersih Pasangan dan pendapatan lain jika ada	
JUMLAH PENDAPATAN (A)		0
PERBELANJAAN ISI RUMAH (Tambahkan perbelanjaan Pegawai dan ahli keluarga)		
Sewa Rumah (bayar tangan)		
Ansuran Pinjaman Perumahan (bayar tangan)		
Ansuran Sewa Beli Kenderaan (bayar tangan)		
Ansuran ASB dan pelaburan lain (bayar tangan)		
Ansuran Kad Kredit / Pinjaman Peribadi (bayar tangan)		
Ansuran pinjaman-pinjaman lain (bayar tangan)		
Belanja Runcit	1. Makanan	
	2. Pakaian	
	3. Kesihatan / Perubatan	
	4. Lain-lain	
Utiliti	1. Bil Air	
	2. Bil Elektrik	
	3. Bil Telefon	
	4. Astro/ Web TV	
	5. Internet	
Pengangkutan	1. Minyak	
	2. Tol	
	3. Bas	
	4. Road Tax	
	5. Insurans	
	6. Lain-lain	
Lain-lain Bayaran	1. Pengasuh	
	2. Tuisyen	
	3. Rokok	
	4. Hiburan (Wayang, Bowling, Karaoke)	
	5. Makan di luar	
	6. Bagi wang kepada orang tua dan sumbangan lain	
Jumlah Perbelanjaan (B)		0
Baki atau Lebihan Pendapatan (A-B)		0



PENDIDIKAN KEWANGAN KHAS (PROFIL PEGAWAI)	
Nama Pegawai:	0
No. KP:	0
Umur:	0
Jawatan/ Gred:	0
No. Tel:	0
Nama Pasangan:	0
No. KP:	0
Umur:	0
No. Tel:	0
Pendapatan bersih:	0
Jumlah tanggungan:	
Gaji Pokok:	0.00
Elaun Tetap:	
Elaun Berubah:	
Jumlah Gaji:	0.00
Potongan gaji bukan hutang:	
Potongan Angkasa:	
Potongan gaji untuk hutang selain angkasa:	
Jumlah Potongan:	0.00
Gaji bersih:	0.00
Gaji bawa pulang:	#DIV/0
Gaji bersih + Pendapatan Lain (A):	0.00
Perbelanjaan bulanan (B):	0.00
Lebihan bulanan (A-B):	0.00
Lebihan Sasaran:	0.00
Pinjaman rumah / ASB / Kereta:	
Kad Kredit:	
Pinjaman peribadi:	
Pinjaman lain:	
Sikap pegawai:	
Kedudukan kewangan pegawai:	
Pelan tindakan:	

**SARINGAN GANGGUAN SPIRITUAL****SPIRITUAL DISTURBANCE AWARENESS SCALE HARON
(SDAS HARON)**

Langkah 1: Sila baca dan jawab soal selidik SDAS HARON.

Langkah 2: Jumlahkan jawapan yang dibulatkan untuk mengetahui jumlah skor.

Langkah 3: Isi skor di dalam Bahagian 2.

BAHAGIAN 1

Sila baca kenyataan dan bulatkan jawapan (skala markah 0, 1, 2, 3) yang menggambarkan keadaan anda SEBULAN yang lepas. Tidak ada jawapan yang betul atau salah. JANGAN guna terlalu banyak masa untuk mana-mana kenyataan. Skala markah adalah seperti berikut:

Simptom	0	1	2	3
1. Saya mengalami sukar tidur atau kerap terjaga pada waktu malam (pada jam yang tertentu) atau terasa seperti ditindih.				
2. Saya merasa suatu pergerakan di bawah kulit pada waktu tertentuingga mendatangkan rasa bimbang.				
3. Saya gelisah dan tidak selesa bila mendengar bacaan ayat-ayat al-Quran, suara azan atau bacaan ruqyah.				
4. Saya melihat terdapat kesan lebam atau cakaran dengan kesan seperti gigitan pada anggota tubuh badan tanpa sebab perubahan.				
5. Bahan yang pelik keluar dari tubuh saya sama ada melalui muntah dan sebagainya seperti jarum, kaca, rambut atau paku.				
6. Saya mengalami perubahan sikap dan perasaan yang mendadak secara tiba-tiba tanpa sebab munasabah seperti hilang semangat atau pmarah.				
7. Saya mengalami mimpi buruk dan menakutkan (seperti dipatuk binatang berbisa atau jatuh dari tempat tinggi) atau mimpi pelikseperti menyusukan bayi.				
8. Saya mengalami kerasukan sehingga tidak mampu mengawal diri.				
9. Saya meninggalkan aktiviti spiritual dan keagamaan seperti solat (<i>prayers</i>).				
10. Saya boleh melihat atau berkomunikasi dengan makhluk halus.				
11. Saya mampu melakukan perkara yang luar biasa tanpa pernah mempelajarinya seperti ilmu silat, bercakap bahasa asing atau merawat.				



**BAHAGIAN 2 (UNTUK KEGUNAAN PERAWAT DAN PEGAWAI
PSIKOLOGI SAHAJA)**

1. Jumlahkan kesemua skor jawapan dan sila rujuk tahap gangguan spiritual di bawah:-

KEPUTUSAN UJIAN SDAS HARON (TAHAP GANGGUAN)

<i>Ringan</i>	0-5
<i>Sederhana</i>	6-15
<i>Teruk</i>	16-33

2. Jika terdapat salah satu daripada tanda dan gejala (jarang dan ke atas) pada item 3, 5, 7, 8, 10 atau 11, ianya adalah tanda-tanda asas untuk dikategorikan sebagai tahap gangguan teruk.



3. BORANG INTERVENSI

- **LAMPIRAN C1: BORANG RUJUKAN PROFESIONAL**
- **LAMPIRAN C2: SENARAI BADAN PENGAMAL RAWATAN TRADISIONAL DAN KOMPLEMENTARI YANG DIKERTIFIKASI OLEH KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA (KKM)**
- **LAMPIRAN C3: PERAKUAN TERMAKLUM**
- **LAMPIRAN C4: RINGKASAN TEMU BUAL PERTEMUAN PERTAMA**
- **LAMPIRAN C5: LAPORAN SESI/ KEMAJUAN**
- **LAMPIRAN C6: SLIP KEHADIRAN SESI INTERVENSI**
- **LAMPIRAN C7: LAPORAN NAZIRAN**
- **LAMPIRAN C8: LAPORAN UJIAN PSIKOLOGI**
- **LAMPIRAN C9: LAPORAN INTERVENSI BERSEPADU**
- **LAMPIRAN C10: PERMOHONAN LANJUTAN TEMPOH INTERVENSI**
- **LAMPIRAN C11: LAPORAN PENGURUSAN RELAPS**
- **LAMPIRAN C12: LAPORAN AKHIR BIMBINGAN**
- **LAMPIRAN C13: BORANG MAKLUM BALAS TINDAKAN SUSULAN**
- **LAMPIRAN C14: CONTOH CADANGAN AKTIVITI BAGI TEMPOH INTERVENSI DIJALANKAN**



LAMPIRAN C1

BORANG RUJUKAN PROFESIONAL

Nama Pegawai :

No. K/P :

No. Tel. Bimbit :

E-mel :

Contoh:

Pengerusi

Persatuan Perubatan, Pengubatan, & Kebajikan Islam Malaysia (Darussyifa')

No 5. Jalan 1/ 7D, 43650

Bandar Baru BangiSelangor

Darul Ehsan, MALAYSIA.

Telefon & Faks: +603-8925 0443

E-mel : pengerusidarussyifa@gmail.com

Tuan,

Dengan segala hormatnya Pegawai berikut dirujuk untuk rawatan dan perhatian lanjut.Masalah Pegawai yang dikenal pasti:

Sekian, terima kasih.

.....

Tandatangan

Pegawai Psikologi

Cop Jawatan

Tarikh:



LAMPIRAN C2

Jadual 1

**SENARAI BADAN PENGAMAL RAWATAN TRADISIONAL DAN
KOMPLEMENTARI YANG DIKTIKRAF OLEH KEMENTERIAN KESIHATAN
MALAYSIA (KKM)**

Badan Pengamal	Bidang Amalan Diiktiraf
Gabungan Pertubuhan Pengamal Perubatan Tradisional Melayu Malaysia	Perubatan tradisional Melayu
Persatuan Tabib Tionghua Malaysia	Perubatan tradisional Cina
Pertubuhan Perubatan Tradisional India, Malaysia	Perubatan tradisional India
Majlis Perubatan Homeopathy Malaysia	Homeopati
Gabungan Pertubuhan Perubatan Komplementari dan Alami Malaysia	Kiropraktik dan Osteopati
Persatuan Perubatan, Pengubatan dan Kebajikan Islam Malaysia	Amalan pengubatan Islam

*Sehingga Januari 2020, terdapat 15 buah hospital di Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) menawarkan perkhidmatan Perubatan Tradisional dan Komplementari (Jadual 1).

Antara perkhidmatan Tradisional dan Komplementari yang ditawarkan di hospital-hospital KKM adalah seperti yang berikut: -

1. Urutan Tradisional
2. Akupunktur
3. Terapi Herba sebagai Rawatan Tambahan Pesakit Kanser
4. Shirodhara
5. Terapi Basti Luaran
6. Terapi Varmam



Bil	Hospital	Perkhidmatan yang Ditawarkan
1	Hospital Sultanah Bahiyah, Kedah	Urutan Tradisional Akupunktur
2	Hospital Kepala Batas, Pulau Pinang	Urutan Tradisional Akupunktur Terapi Herba sebagai Rawatan Tambahan Pesakit Kanser
3	Hospital Raja Perempuan Zainab II, Kelantan	Urutan Tradisional Akupunktur
4	Hospital Sultanah Nur Zahirah, Terengganu	Urutan Tradisional Akupunktur
5	Hospital Sultanah Hajjah Kalsom, Pahang	Urutan Tradisional Akupunktur
6	Hospital Sungai Buloh, Selangor	Terapi Varmam
7	Hospital Rehabilitasi Cheras, Kuala Lumpur	Urutan Tradisional Akupunktur Shirodhara Terapi Basti Luaran
8	Hospital Putrajaya, Putrajaya	Urutan Tradisional Akupunktur
9	Institut Kanser Negara, Putrajaya	Akupunktur Terapi Herba sebagai Rawatan Tambahan Pesakit Kanser
10	Hospital Port Dickson, Negeri Sembilan	Urutan Tradisional Akupunktur Shirodhara Terapi Basti Luaran
11	Hospital Jasin, Melaka	Urutan Tradisional Akupunktur
12	Hospital Sultan Ismail, Johor	Urutan Tradisional Akupunktur Terapi Herba sebagai Rawatan Tambahan Pesakit Kanser
13	Hospital Umum Sarawak, Sarawak	Urutan Tradisional Akupunktur
14	Hospital Wanita dan Kanak-Kanak, Sabah	Urutan Tradisional Akupunktur Terapi Herba sebagai Rawatan Tambahan Pesakit Kanser
15	Hospital Duchess of Kent, Sabah	Urutan Tradisional Akupunktur



Jadual 2

Bil	Perkhidmatan	Indikasi
1	Urutan Tradisional (Perubatan Tradisional Melayu)	a) Kesakitan kronik b) Pasca strok (angin ahmar)
2	Akupunktur (Perubatan Tradisional Cina)	a) Kesakitan kronik b) Pasca strok (angin ahmar) c) Loya dan muntah akibat rawatan kemoterapi
3	Terapi Herba sebagai Rawatan Tambahan Pesakit Kanser (Perubatan Tradisional Cina)	Rawatan tambahan untuk pesakit kanser yang mengalami kesan dan komplikasi penyakit kanser dan kesan sampingan daripada rawatan kanser
4	Shirodhara (Perubatan Tradisional India)	a) Masalah sukar tidur (<i>Insomnia</i>) b) Tekanan c) Keresahan d) Kemurungan yang ringan e) Sakit kepala
5	Terapi Basti Luaran (Perubatan Tradisional India)	Kati Basti (bahagian tulang belakang lumbar) a) <i>Lumbago</i> b) <i>Lumbar Spondylosis</i> c) <i>Inter-vertebral disc prolapsed</i> d) <i>Sciatica</i> Greeva Basti (bahagian tulang belakang serviks) a) Sakit leher b) <i>Cervical spondylosis</i> Janu Basti (sendi lutut) a) Ketegangan dan sakit lutut b) <i>Osteoarthritis of knee joint</i>
6	Terapi Varmam (Perubatan Tradisional India)	a) <i>Cervical Spondylosis</i> b) <i>Lumbar Spondylosis</i> c) <i>Osteoarthritis of Knee</i> d) <i>Adhesive Capsulitis (Frozen Shoulder)</i>



PERAKUAN TERMAKLUM

1. **Penilaian dan Intervensi Psikologi** merupakan proses kerjasama dua hala antara anda dengan pegawai psikologi bagi membantu menyelesaikan isu-isu yang mengganggu kehidupan atau mencapai matlamat dalam kehidupan. Bagi memastikan sesi kaunseling menjadi lebih efektif, adalah penting untuk pegawai Sebagai individu yang mendapatkan perkhidmatan, pegawai hendaklah bersedia memberikan kerjasama dan komitmen sepanjang proses kaunseling.

2. **Jangka masa Sesi:** Tempoh masa bagi satu sesi individu ialah selama 45 minit. Walau bagaimanapun, sesi boleh dijalankan sama ada lebih atau kurang dari tempoh tersebut bergantung kepada keperluan di antara kedua-dua belah pihak.

3. **Kerahsiaan:** Sebarang isu/maklumat yang dibincangkan dalam sesi psikoterapi ini adalah rahsia dan tidak akan didedahkan secara terperinci kepada mana-mana pihak tanpa persetujuan daripada pegawai, **kecuali:**

- a) Bagi kes rujukan, satu laporan ringkas akan dikemukakan kepada Ketua Jabatan yang merujuk;
- b) Keadaan yang didapati boleh mendatangkan bahaya dan kemudaratan kepada diri pegawai atau orang lain;
- c) Keadaan yang terbukti telah berlaku pelanggaran undang-undang, atau peraturan negara atau organisasi yang sedia ada seperti jenayah dan sebagainya; dan
- d) Mahkamah meminta laporan untuk dilaporkan di bawah bidang kuasa mahkamah mestilah dipenuhi.

4. **Konsultasi:** Sebarang isu/maklumat yang diutarakan/ diperkatakan dalam sesi kaunseling ini berkemungkinan akan dibincangkan secara rahsia dengan Pegawai Psikologi/ Kaunselor Organisasi atau ahli profesional yang lain, tanpa mendedahkan identiti anda. Ini bertujuan untuk mendapatkan pandangan khidmat runding daripada ahli profesional yang lain.

5. **Ujian Psikologi:** Jika ujian psikologi digunakan, laporan ujian psikologi tidak boleh digunakan untuk tujuan selain daripada sesi kaunseling ini kecuali seperti perkara 3 di atas dan apabila mahkamah mengkehendaki.

Saya telah membaca, memahami dan telah diberi peluang untuk bertanya mengenai polisi ini dengan Pegawai Psikologi saya. Dengan ini, saya bersetuju dengan perkara-perkara yang terkandung dan sedia bertanggungjawab terhadap apa jua implikasi dalam perakuan termaklum ini.

.....

Tandatangan Pegawai

Nama :

Tarikh :



LAMPIRAN C4

K003



JABATAN PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA

RINGKASAN TEMU BUAL PERTEMUAN PERTAMA

*Masa Mula : _____ hingga _____

Bil. Sesi :

1. * Jenis Masalah

☐

Prestasi & Kerjaya

☐

Kewangan Sikap Ketagihan

☐

Kesihatan Keluarga

☐

Psikososial

☐

Pembangunan & Kemahiran

☐

Lain-lain, sila nyatakan:

☐

Kerohanian

☐

2. * Masalah Utama

3. Latar Belakang Kes

4. * Situasi Semasa



5. Sejarah Kesihatan Fizikal/ Psikologi

6. * Cadangan

7. Catatan

a) Sesi akan datang (jika perlu) :

b) Perlu Ujian : ☐ Ya ☐ Tidak

c) Lain-lain:

Tandatangan Pegawai Psikologi

Tarikh

* *Mandatori (Maklumat yang WAJIB diisi).*



LAMPIRAN C5

K004



JABATAN PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA

LAPORAN SESI/KEMAJUAN

No. Pertemuan :

Tarikh :

Masa Mula: _____ hingga _____

Bil. Sesi :

Keakuran Rawatan:

Menghadiri janji temu rawatan seperti yang ditetapkan

() Ya () Tidak

Mengambil ubat pada dos yang ditetapkan

() Ya () Tidak

Tandatangan Pegawai Psikologi

Tarikh

* Borang ini diisi jika terdapat sesi susulan selepas pertemuan pertama.

* Sila gunakan lampiran lain jika ruang tidak mencukupi.



LAMPIRAN C6

SLIP KEHADIRAN SESI INTERVENSI

Kepada Sesiapa yang Berkenaan:

Adalah disahkan bahawa:

No. K/P dari jabatan tuan/puan telah menghadiri sesi intervensi:—

- ☐ Psikoterapi
- ☐ Kaunseling
- ☐ Bimbingan

secara : —

- ☐ Bersemuka
- ☐ Sidang video
- ☐ Telefon
- ☐ E-mel
- ☐ Lain-lain: _____

di pada..... dari jam
..... pagi/petang hingga.....pagi/petang.

Disahkan:

Tarikh:

Cop Jabatan:



LAMPIRAN C7

LAPORAN NAZIRAN

No. Pertemuan:

Tarikh:

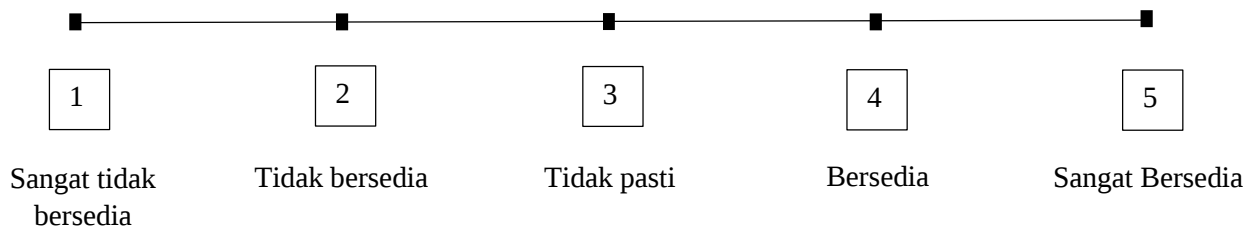
Tempat:

Masa Mula: _____ hingga _____

1. Tujuan Lawatan

2. Penilaian dan Pemerhatian

3. Kesiediaan Pegawai Kembali Bertugas



4. Ulasan Secara Keseluruhan

Disediakan oleh:

.....

Tandatangan

Nama Pegawai Psikologi/Penyelia :

Tarikh:



LAMPIRAN C8

K006



JABATAN PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA

LAPORAN UJIAN PSIKOLOGI

Nama Pegawai:

No. K/P:

Tarikh Ujian:

Nama Ujian:

1. Latar Belakang

2. Laporan Ujian

3. Rumusan dan Cadangan

Disediakan Oleh:

Disahkan Oleh:

.....

.....

Tandatangan

Nama Pegawai Psikologi:

Tarikh:

Tandatangan

Nama Ketua Bahagian/Unit:

Jawatan:

Tarikh:

- Borang ini digunakan untuk perkhidmatan ujian psikologi secara bertulis dan jika ujian dilakukan secara atastalian, kepilkan bersama laporan ujian e-psikologi.



LAMPIRAN C9

LAPORAN INTERVENSI BERSEPADU

Nama Pegawai :

No. K/P :

1. LATAR BELAKANG

2. PENILAIAN PSIKOLOGI

2.1 Rumusan sesi

2.2 Laporan ujian psikologi

2.3 Laporan naziran (rumusan)

2.4 Laporan keakuran pegawai dalam menjalani intervensi

3. CADANGAN

Nyatakan

3.1 Kesediaan psikologi untuk kembali bertugas

3.2 Keperluan pegawai untuk diberi penempatan semula

3.3 Keperluan organisasi untuk mengubahsuai senarai tugas/modifikasi kerja

3.4 Cadangan untuk penamatan perkhidmatan

4. ULASAN KESELURUHAN KEBERGUNAAN PEGAWAI

Disediakan Oleh :

Disahkan Oleh:

.....
Tandatangan

Nama Pegawai Psikologi:

Tarikh:

.....
Tandatangan

Nama Ketua Bahagian/Unit:

Jawatan:

Tarikh:



LAMPIRAN C10

PERMOHONAN LANJUTAN TEMPOH INTERVENSI

NAMA PEGAWAI			
NO. K/P		UMUR	
JAWATAN		GRED	
SKIM PERKHIDMATAN			
ALAMAT TEMPAT BERTUGAS SEMASA INTERVENSI			
NO. TELEFON (P)		NO. TELEFON (H/P)	
TEMPOH MULA INTERVENSI		TEMPOH TAMAT INTERVENSI	

A. SEBAB PERMOHONAN LANJUTAN TEMPOH INTERVENSI

B. DOKUMEN SOKONGAN

- ☐ Ada, Sila nyatakan: _____
- ☐ Tiada

C. CADANGAN TEMPOH MASA LANJUTAN

() 1 bulan () 2 bulan () 3 bulan

Disediakan oleh:

.....

Tandatangan

Nama Pegawai Psikologi:

Tarikh:

D. KEPUTUSAN PENGURUS SUMBER MANUSIA

- ☐ Setuju (lanjutan tempoh sehingga _____) ☐ Tidak Setuju

Disahkan oleh:

.....

Tandatangan

Nama Pengurus Sumber Manusia:

Jawatan:

Tarikh:



LAMPIRAN C11

LAPORAN PENGURUSAN RELAPS

Nama Pegawai :

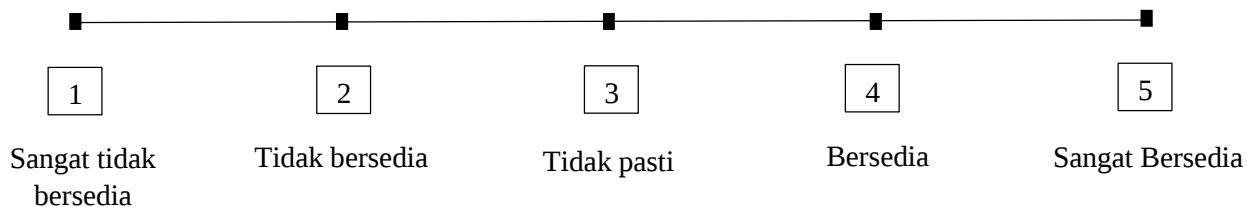
No. K/P :

Tempoh Menjalani Pelan Pengurusan Relaps :

1. Faktor yang Mencetus Relaps

2. Intervensi/Pemantauan yang Dijalankan Dalam Tempoh Pengurusan Relaps

3. Kesiediaan Pegawai Kembali Bertugas



4. Ulasan Secara Keseluruhan

Disediakan oleh:

.....

Tandatangan

Nama Pegawai Psikologi/Penyelia :

Tarikh:



LAMPIRAN C12

LAPORAN AKHIR BIMBINGAN

Tarikh			
Masa Mula		Masa Tamat	

Objektif: _____

Jenis Aktiviti yang Dijalankan: (Sila ✓)

Aktiviti	
----------	--

Bimbingan	
-----------	--

Pengisian (Aktiviti/ Bimbingan)
Pemerhatian
Cadangan & Ulasan

Disediakan Oleh:

.....

Tandatangan

Nama AKRAB:

Tarikh:



LAMPIRAN C13

BORANG MAKLUM BALAS TINDAKAN SUSULAN

Status Perkhidmatan Pegawai:

- | | |
|--|---|
| ☐ Penempatan baru | ☐ Tindakan tatatertib |
| ☐ Penempatan hakiki | ☐ Bersara Pilihan |
| ☐ Dalam proses permohonan penubuhan Lembaga Perubatan | ☐ Persaraan Demi Kepentingan Awam (PDKA) |
| ☐ Bersara Atas Sebab Kesihatan | ☐ Lain-lain: _____ |

Melengkapkan butiran di bawah jika berkaitan.

Item	Ya	Tidak
Keakuran Rawatan		
Menghadiri janji temu rawatan seperti yang ditetapkan		
Mengambil ubat pada dos yang ditetapkan		
Mengalami relaps		
Penghasilan tugas		
Boleh melaksanakan tugas seperti yang diarahkan		
Sokongan sosial/rakan sekerja/ ahli keluarga		
Mempunyai hubungan sosial dengan rakan sekerja		
Mempunyai hubungan sosial dengan ahli keluarga		
Mempunyai hubungan sosial dengan orang yang terdekat		
Daya tindak		
Boleh menguruskan permasalahan		
Mengamalkan kemahiran daya tindak		
Pengurusan Kendiri		
Boleh menguruskan aktiviti harian (makan, kebersihan dan lain-lain)		
Berupaya menyelesaikan masalah		

Ulasan

Disediakan oleh:

.....

Tandatangan

Nama Pegawai Psikologi/Penyelia :

Tarikh:



LAMPIRAN C14

CONTOH CADANGAN AKTIVITI BAGI TEMPOH INTERVENSI DIJALANKAN

BIL	AKTIVITI	TUJUAN
Contoh: Penilaian Psikologi		
*Catatan: Pegawai Psikologi disarankan untuk menggunakan ujian psikologi yang sesuai untuk mengenal pasti permasalahan pegawai dan mendapatkan baseline data bagi mengukur perkembangan status Psikologi Pegawai.		
1	Indeks Perwatakan Unggul (IPU)	1. Meningkatkan kesedaran pegawai tentang kekuatan dan kelemahan diri 2. Membantu PPSi mengenal pasti kekuatan dan kelemahan pegawai bagi menentukan pelan rawatan yang sesuai
2	Inventori Personaliti (MMPI, IPS)	
3	General Health Questionnaire (GHQ-28), Kerjaya dan penilaian yang berkaitan	
Contoh: Kaunseling		
*Catatan: Pegawai Psikologi disarankan untuk mengenal pasti dan menetapkan matlamat kaunseling yang selari jenis intervensi yang ditetapkan		
1	Kaunseling individu	Membantu pegawai dalam mengenal pasti masalah dan menentukan sasaran perubahan kognitif/ emosi dan tingkah laku yang positif
2	Kaunseling kelompok	
Contoh: Pembangunan Kendiri		
*Catatan: Pegawai Psikologi disarankan untuk mencadangkan bentuk latihan pembangunan diri yang sesuai dengan keperluan pegawai berdasarkan sumber yang adadi organisasi		
1	Rekod refleksi diri, <i>thought & mood diary</i>	Meningkatkan kebolehan pegawai mengurus fikiran dan emosi
2	Biblioterapi atau penulisan artikel	
3	Pengurusan, kepimpinan dan pentadbiran	1. Membina semangat kerjasama pasukan pegawai 2. Meningkatkan kebolehan menguruskan program
4	Latihan pembangunan yang relevan	

Catatan: Selain daripada contoh cadangan di atas, Pegawai Psikologi digalakkan untuk merancang aktiviti pembangunan psikologi menggunakan pendekatan/modul/latihan yang berdasarkan-bukti (evidence-based)



4. BORANG PEMANTAUAN

LAMPIRAN D1: BUKU LOG HARIAN

LAMPIRAN D2: LAPORAN PERKEMBANGAN BERKALA

LAMPIRAN D3: LAPORAN AKHIR PEMANTAUAN



LAMPIRAN D1

BUKU LOG HARIAN

Tarikh:

Bil.	Tugasan	Kuantiti (Masa/ Bilangan)	Pencapaian	Ulasan Penyelia
1.	Contoh: Memasukkan data ke dalam sistem	Contoh: 300	Contoh: 150 (50% daripada 300 item)	
2.	Contoh: Menyediakan surat jemputan program kepada pegawai yang dikenalpasti	Contoh: 1	50%	Contoh: Perlu menyelesaikan segera
	Contoh: Menyediakan minit mesyuarat bahagian	Contoh: 1	0%	Contoh: Perlu diselesaikan dalam tempoh 3 hari bekerja

Disediakan Oleh:

Disahkan Oleh:

.....
Tandatangan

.....
Tandatangan

Nama Pegawai:

Jawatan:

Tarikh:

Nama Penyelia:

Jawatan:

Tarikh:



LAMPIRAN D2

LAPORAN PERKEMBANGAN BERKALA

MINGGU 1/ 2/ 3/ 4/ 5 BULAN _____

Nama Pegawai :

No. K/P :

BIL	DESKRIPSI TUGAS HAKIKI PEGAWAI	PENCAPAIAN
1.	<i>Contoh: Menyediakan kertas cadangan program</i>	Kuantiti ○ Melebihi sasaran kerja ○ Mencapai sasaran kerja ○ Kurang daripada sasaran Kualiti ○ Melebihi ekspektasi ○ Mencapai ekspektasi ○ Kurang daripada ekspektasi
2.		
3.		

Tandakan (✓) pada ruangan yang berkenaan:

Prestasi Kerja:

Pegawai menunjukkan perubahan yang: () Positif () Tiada Perubahan () Negatif

Kehadiran:

- ☐ Bilangan hari yang hadir bertugas: _____ hari
- ☐ Bilangan hari datang lewat: _____ hari
- ☐ Bilangan tidak hadir bertugas tanpa kebenaran: _____ hari
- ☐ Bilangan hari keluar tanpa keizinan: _____ hari

Maklumat Cuti:

Bilangan cuti sakit: _____ hari

Bilangan cuti rehat: _____ hari



Keakuran Rawatan:

Menghadiri janji temu rawatan seperti yang ditetapkan

() Ya () Tidak

Mengambil ubat pada dos yang ditetapkan

() Ya () Tidak

Kaedah pengambilan: _____

Bilangan hari ubat yang tertinggal _____

Syor:

Contoh: Pegawai berjaya menyediakan kertas kerja dalam tempoh yang ditetapkan. Hasil kerja adalah kemas dan memenuhi permintaan penyelia.

Disediakan oleh:

.....

Tandatangan

Nama Penyelia:

Jawatan:

Tarikh:



LAMPIRAN D3

LAPORAN AKHIR PEMANTAUAN

Nama Pegawai :

No. K/P :

Nilaikan prestasi pegawai mengikut wajaran seperti berikut:-

Bil	Perkara						
1.	Penghasilan Kerja						
	Sangat Rendah	Rendah	Sederhana	Tinggi	Sangat Tinggi		
	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10		
2.	Pengetahuan dan Kemahiran						
	Sangat Rendah	Rendah	Sederhana	Tinggi	Sangat Tinggi		
	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10		
3.	Kualiti Peribadi						
	Sangat Lemah	Lemah	Sederhana	Baik	Cemerlang		
	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10		
4.	Kegiatan dan Sumbangan di Luar Tugas Rasmi						
	Tidak Aktif	Kurang Aktif	Sederhana	Aktif	Sangat		
	1 2	3 4	5 6	Aktif 7 8	9 10		
5.	Pencapaian Keseluruhan						
	Di Bawah Tahap Minimum	Mencapai Tahap Minimum	Melebihi Tahap Minimum	Mencapai Tahap Maksimum	Melebihi Tahap Maksimum		
	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10		
6.	Keakuran Mendapatkan Rawatan dan Pengambilan Ubat: () Ya () Tidak () Tidak Berkaitan						

ULASAN KESELURUHAN KEBERGUNAAN PEGAWAI:

Disediakan oleh:

.....

Tandatangan

Nama Penyelia:

Jawatan:

Tarikh:



5. BORANG PENILAIAN KEBERGUNAAN PEGAWAI

LAMPIRAN E: LAPORAN PENILAIAN KEBERGUNAAN PEGAWAI



LAMPIRAN E

LAPORAN PENILAIAN KEBERGUNAAN PEGAWAI

Nama Pegawai :

No. K/P :

ULASAN KESELURUHAN

Ulasan Akhir Pegawai Psikologi (Rujuk LAMPIRAN C9)

Ulasan Akhir Bimbingan (Rujuk LAMPIRAN C12)

Ulasan Akhir Penyelia (Rujuk LAMPIRAN D3)

Ulasan Pengurus Sumber Manusia

Cadangan dan Tindakan

Disediakan oleh:

.....

Tandatangan

Nama Pengurus Sumber Manusia:

Jawatan:

Tarikh:



RUJUKAN

1. American Psychiatric Association. (2013). *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders* (5th ed.). American Psychiatric Publishing: Arlington, VA.
2. Ceraian PO.3 Pengurusan Psikologi
3. Ceraian SM.1 Dasar Pembangunan Sumber Manusia
4. Ceraian UP.4 Pengurusan Prestasi
5. Ceraian UP.6 Tatakelakuan & Pengurusan Tatatertib
6. Lau, P.L. Malay *McGill Quality of Life Questionnaire – Cardiff Short Form* (MMQOL-CSF).
7. Lovibond, S.H. & Lovibond, P.F. (1995). *Manual for the Depression Anxiety Stress Scales*.
8. Tinjauan Kebangsaan Kesihatan dan Morbiditi 2019. Kementerian Kesihatan Malaysia.
9. Sultzer, D. L. (1994). Mental status examination. In C. E. Coffey, J. L. Cummings, M. R. Lovell, & G. D. Pearlson (Eds.), *The American Psychiatric Press textbook of geriatric neuropsychiatry* (pp. 111–127). American Psychiatric Association.



GARIS PANDUAN PENGENDALIAN KES GANGGUAN SEKSUAL DI TEMPAT KERJA

TUJUAN

1. Ceraian ini bertujuan menjelaskan tindakan yang perlu diambil oleh Ketua Jabatan dan pegawai-pegawai yang terlibat dalam mengendalikan kes gangguan seksual di tempat kerja.

LATAR BELAKANG

2. Gangguan seksual merupakan salah satu perlakuan yang dilarang mengikut **peraturan 4A Peraturan-peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993[P.U.(A)395/1993]**. Sekiranya seseorang Pegawai Awam didapati telah melakukan gangguan seksual, mereka boleh dikenakan tindakan tatatertib kerana telah melanggar peraturan 4A atau peraturan 4(2)(d) P.U.(A)395/1993.
3. Gangguan seksual ditakrifkan sebagai sebarang kelakuan berunsur seksual yang tidak diingini sama ada secara lisan, bukan lisan, visual, psikologi atau lizikal, atas sebab yang munasabah setelah mengambil kira segala hal keadaan, akan menyebabkan seseorang yang waras berasa tersinggung, terhina atau terugut. Gangguan seksual boleh terjadi kepada sesiapa sahaja sama ada berlainan atau sesama jantina.

PELAKSANAAN

4. Bagi menambah baik prosedur sedia ada dalam mengendalikan kes gangguan seksual dan mempercepatkan proses tindakan tatatertib yang boleh diambil ke atas pegawai awam yang disyaki terlibat, Kerajaan telah bersetuju supaya garis panduan sedia ada ditambah baik.
5. Garis panduan ini turut mengandungi huraian lanjut berhubung kategori dan jenis perlakuan gangguan seksual, kesan gangguan seksual dan program pencegahan gangguan seksual di tempat kerja. Melalui garis panduan ini, ia diharap dapat inendidik dan memberi kefahaman kepada pegawai serta ketua jabatan dalam usaha memelihara perhubungan di tempat kerja agar menjadi lebih harmoni, saling hormat menghormati dan meningkatkan nilai budi bahasa serta integriti pegawai.



6. Pelaksanaan garis panduan ini, Garis Panduan Pengendalian Kes Gangguan Seksual Di Tempat Kerja adalah seperti di **Lampiran PO.3.1.2(A)**.

Pertanyaan

7. Sebarang pertanyaan berhubung Ceraian ini bolehlah dirujuk kepada:

Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam
Jabatan Perkhidmatan Awam
Bahagian Pengurusan Psikologi
Aras 3, Blok C3, Kompleks C
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62510 PUTRAJAYA.
Tel. : 03-8885 5211/ 5212
Faks : 03-8881 0573
E-mel : dasar.bpps@jpa.gov.my

PEMBATALAN

8. Dengan berkuatkuasanya Ceraian ini, maka **Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 5 Tahun 2018**: Garis Panduan Pengendalian Kes Gangguan Seksual Di Tempat Kerja, adalah dibatalkan.

PEMAKAIAN

9. Tertakluk kepada penerimaannya oleh pihak berkuasa masing-masing, Ceraian ini pada keseluruhannya dipanjangkan kepada semua Perkhidmatan Awam Negeri, Pihak Berkuasa Berkanun dan Pihak Berkuasa Tempatan.
10. Walau apapun peruntukan dalam Ceraian ini, ia tidak menghadkan kuasa mana-mana Pihak Berkuasa Tatatertib dan mana-mana peruntukan dalam Peraturan- Peraturan Pegawai Awan (Kelakuan dan Tatatertib) 1993 [*P.U. (A)395/1993*].

KETUA PENGARAH PERKHIDMATAN AWAM
JABATAN PERKHIDMATAN AWAM
MALAYSIA



LAMPIRAN PO.3.1.2(A)

**GARIS PANDUAN PENGENDALIAN KES GANGGUAN SEKSUAL
DI TEMPAT KERJA**

**JABATAN PERKHIDMATAN AWAM
MALAYSIA**



KANDUNGAN

Bil.	Tajuk	Muka Surat
1.	Pendahuluan	180
2.	Tujuan	181
3.	Tafsiran	181
4.	Gangguan Seksual Dalam Peraturan-Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan Dan Tatatertib) 1993	183
5.	Kategori Gangguan Seksual Yang Diperuntukkan Dalam Peraturan 4A P.U.(A)395/1993	184
6.	Perlakuan, Keadaan Atau Perbuatan Yang Terjumlah Kepada Gangguan Seksual	187
7.	Pengecualian	188
8.	Tindakan Yang Boleh Diambil Oleh Pengadu	189
9.	Tindakan Yang Boleh Diambil Oleh Unit Integriti	191
10.	Tindakan Yang Boleh Diambil Oleh Pegawai Psikologi/Kaunselor Organisasi	193
11.	Tanggungjawab Ketua Jabatan	195
12.	Kerahsiaan	195
13.	Kesan Gangguan Seksual	196
14.	Menangani Kesan Gangguan Seksual Ke Atas Pengadu, Pegawai Yang Disyaki Mengganggu Dan Ketua Jabatan	198
15.	Program Pencegahan Gangguan Seksual Di Tempat Kerja	199



SENARAI LAMPIRAN

Lampiran A

A	Carta Aliran Kerja Tindakan Yang Boleh Diambil Oleh Pengadu	201
----------	---	-----

Lampiran B

B	Carta Aliran Kerja Tindakan Yang Boleh Diambil Bagi Tujuan Pengumpulan Bukti Oleh Pengadu	202
----------	---	-----

Lampiran C

C	Carta Aliran Kerja Tindakan Oleh Pegawai Penerima Aduan Di Unit Integriti	203
----------	---	-----

Lampiran D1

D1	Carta Aliran Kerja Tindakan Oleh Pegawai Psikologi/Kaunselor Organisasi	204
-----------	---	-----

Lampiran D2

D2	Carta Aliran Kerja Tindakan Oleh Jawatankuasa Siasatan Bebas	205
-----------	--	-----



Lampiran E

E	Borang Aduan Salah Laku Gangguan Seksual	206
----------	--	-----

Lampiran F

F	Carta Aliran Kerja Tindakan Oleh Pegawai Psikologi/Kaunselor Organisasi Apabila Menyediakan Perkhidmatan Psikologi	207
----------	--	-----



GARIS PANDUAN PENGENDALIAN KES GANGGUAN SEKSUAL DI TEMPAT KERJA

1. PENDAHULUAN

1.1 Gangguan seksual boleh terjadi kepada lelaki atau perempuan dan tidak terhad kepada pegawai atasan ke atas kakitangan bawahannya sahaja. Ia juga tidak terhad kepada berlainan jantina, malah boleh dilakukan oleh lelaki terhadap lelaki atau perempuan terhadap perempuan. Ia merentasi jurang gender dan status.

1.2 Gangguan seksual adalah tingkah laku, perbuatan, tindakan atau pernyataan yang bersifat seksual dan tidak diingini yang mana boleh memberi kesan negatif ke atas motivasi serta prestasi kerja pegawai. Ia boleh berlaku dalam pelbagai bentuk sama ada jenaka berunsur seksual yang dilakukan secara berterusan dan menyakitkan hati, sentuhan yang tidak diingini atau mengirim bahan-bahan berbaur seksual di tempat kerja.

1.3 Gangguan seksual merupakan suatu perbuatan yang tidak bermoral dan melanggar batas-batas perhubungan serta nilai peribadi seseorang pegawai sehingga mencetuskan suasana yang tidak harmoni di tempat kerja seperti ketakutan, permusuhan, perasaan serba salah, tersinggung atau disakiti.

1.4 Garis Panduan ini mengandungi penerangan berhubung pengendalian kes gangguan seksual di tempat kerja dari aspek:

- (a) Peraturan-Peraturan Pcgawai Awam (Kelakuan Dan Tatatertib) 1993 [*P.U.(A)395/1993*];
- (b) Kategori dan Jenis Perlakuan Gangguan Seksual;
- (c) Tindakan Pengadu Yang Mengalami Gangguan Seksual;
- (d) Tindakan Pegawai Yang Menerima Aduan Di Unit Integriti (UI);



- (e) Tindakan Pegawai Psikologi/Kaunselor Organisasi Yang Mengendalikan Kes Gangguan Seksual;
- (f) Tindakan Jawatankuasa Siasatan Bebas Yang Menjalankan Siasatan Kes Gangguan Seksual;
- (g) Tanggungjawab Ketua Jabatan;
- (h) Menangani Kesan Gangguan Seksual; dan
- (i) Program Pencegahan Gangguan Seksual Di Tempat Kerja.

2. TUJUAN

2.1 Garis Panduan ini bertujuan untuk menjelaskan prosedur pengendalian kes gangguan seksual di tempat kerja sebelum proses tindakan tatatertib seperti yang diperuntukkan dalam P.U.(A)395/1993 dilaksanakan.

2.2 Ia juga menjadi rujukan kepada Ketua Jabatan dan Pegawai Awam berhubung perlakuan gangguan seksual serta strategi yang boleh diambil oleh pihak-pihak yang terlibat dalam menangani perlakuan gangguan seksual di tempat kerja.

2.3 Walau apapun peruntukan dalam Garis Panduan ini, ia tidak menghadkan kuasa mana-mana Pihak Berkuasa Tatatertib dan mana-mana peruntukan dalam P.U.(A)395/1993.

3. TAFSIRAN

Dalam Garis Panduan ini, kecuali konteksnya menghendaki maksud yang lain:

“Jawatankuasa Siasatan Bebas” bermaksud suatu kumpulan pegawai yang ditubuhkan di perenggan 9.5(a) cerai ini untuk melaksanakan siasatan bagi sesuatu kes gangguan seksual dan menyediakan laporan;



“Kaunselor Organisasi” bermaksud mana-mana Pegawai Awam yang menjalankan tugas sebagai kaunselor bertauliah di kementerian/jabatan/agensi;

“Ketua Jabatan” bermaksud seseorang pegawai yang **bertanggungjawab** bagi sesuatu Kementerian, Jabatan, institusi, agensi atau unit dan termasuklah mana-mana pegawai dalam Kumpulan Pengurusan Tertinggi dan Kumpulan Pengurusan dan Profesional yang diberi kuasa dengan sewajarnya secara bertulis oleh Pegawai Awam yang bertanggungjawab bagi Kementerian, Jabatan, institusi, agensi atau unit untuk bertindak bagi pihaknya;

“Pegawai” atau **“Pegawai Awam”** bermaksud seseorang anggota **Perkhidmatan Awam**;

“Pegawai Psikologi” bermaksud mana-mana Pegawai Awan yang dilantik sebagai Pegawai Psikologi mengikut [Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 29 Tahun 2007](#): Perubahan Skim-Skim Perkhidmatan Kaunselor Dan Penolong Kaunselor Kepada Skim Perkhidmatan Pegawai Psikologi dan Penolong Pegawai Psikologi;

“Pegawai Yang Disyaki Mengganggu (PYDM)” bermaksud seseorang **Pegawai** Awam yang sesuatu aduan berhubung perlakuan gangguan seksual telah dibuat ke atasnya;

“Pengadu” bermaksud seseorang yang membuat aduan terhadap perlakuan **gangguan** seksual yang dilakukan ke atas dirinya atau ke atas orang lain oleh seorang Pegawai Awam;

“Pihak Berkuasa Tatatertib” bermaksud Suruhanjaya Pcrkhidmatan yang berkenaan yang bidang kuasanya meliputi perkhidmatan yang pegawai tersebut ialah seorang anggota mengikut peruntukan-peruntukan Bahagian X Perlembagaan Persekutuan, dan termasuklah seorang pegawai atau sesuatu lembaga pegawai dalam perkhidmatan awam yang boleh menjalankan fungsi Suruhanjaya berhubung dengan pengawalan tatatertib menurut Fasal (5A), (5B), (6) atau (6A) Perkara 144 Perlembagaan Persekutuan;



“Pihak Ketiga” bermaksud seseorang yang mengetahui tentang perlakuan gangguan seksual yang dilakukan oleh seorang pegawai awam ke atas orang lain;

“Tempat Kerja” bermaksud tempat di mana Pegawai Awam atau Pengadu bertugas dan termasuk kawasan luar tempat kerja untuk menjalankan urusan rasmi, tidak rasmi atau yang timbul daripada hubungan dan tanggungjawab yang berkaitan dengan pekerjaan di dalam atau di luar waktu pejabat; dan

“Unit Integriti (UI)” merupakan unit yang bertanggungjawab menjalankan usaha kawalan dalaman agensi untuk menguruskan integriti dalam organisasi. Sekiranya di Jabatan tersebut tidak mempunyai UI, Bahagian/Cawangan/ Seksyen/Unit Pengurusan Sumber Manusia (PSM) di Jabatan yang berkenaan hendaklah bertindak sebagai UI.

4. GANGGUAN SEKSUAL DALAM PERATURAN-PERATURAN PEGAWAI AWAM (KELAKUAN DAN TATATERTIB) 1993

4.1 Gangguan seksual merupakan satu daripada perlakuan yang dilarang atau ditegah sama sekali bagi Pegawai Awam mengikut peraturan 4A P.U.(A)395/1993.

4.2 Seseorang Pegawai Awam yang didapati melakukan gangguan seksual, boleh dikenakan tindakan tatatertib kerana telah melanggar peraturan 4A atau peraturan 4(2)(d) P.U.(A)395/1993.

4.3 Seseorang Pegawai Awam yang didapati bersalah melakukan gangguan seksual boleh dikenakan mana-mana satu atau apa-apa gabungan dua atau lebih hukuman, bergantung kepada keseriusan kesalahan itu menurut peraturan 38 P.U.(A)395/1993.



5. KATEGORI GANGGUAN SEKSUAL YANG DIPERUNTUKKAN DALAM PERATURAN 4A P.U.(A)395/1993

5.1 Peraturan 4A(1) P.U.(A)395/1993, menegah seseorang Pegawai Awam daripada melakukan gangguan seksual. Berbagai bentuk perlakuan atau pernyataan boleh terjumlah kepada gangguan seksual. Bentuk perlakuan atau pernyataan ini dijelaskan lebih lanjut dalam perenggan 6. Beberapa kategori gangguan seksual yang digambarkan dalam peraturan 4A(1) P.U.(A)395/1993 adalah:

(a) Cubaan Untuk Merapati Orang Lain Secara Seksual

Secara umum, semua kategori dan bentuk perlakuan serta gangguan seksual termasuk dalam perbuatan “merapati orang lain secara seksual”. Perbuatan Ini mengambil berbagai bentuk dan dilakukan dengan berbagai cara seperti yang dijelaskan dalam perenggan 6. Ia boleh berlaku sekali sahaja atau berulang kali sehingga mendapat reaksi daripada Pengadu.

(b) Meminta Layanan Seksual Daripada Orang Lain

Kategori gangguan seksual ini lebih khusus dan boleh berlaku dalam keadaan Pegawai Awam mempunyai kuasa atau dianggap mempunyai kuasa untuk memberikan sesuatu faedah atau ganjaran tertentu kepada Pengadu (*quid pro quo* atau *this in return for that*) seperti penilaian prestasi yang baik, peluang peningkatan kerjaya, ganjaran dan faedah-faedah lain yang dijanjikan sekiranya Pengadu bersetuju memberikan layanan seksual kepada Pegawai Awam tersebut.

Sebagai contoh:

- (i) seorang Pegawai Awam menjanjikan markah penilaian prestasi yang cemerlang sebagai ganjaran apabila Pengadu yang merupakan Pegawai di bawah seliaannya memenuhi kehendak seksual yang diminta atau disyaratkan



- (ii) seorang Pegawai Awam meminta layanan seksual daripada orang awam yang berurusan dengannya untuk meluluskan sesuatu permohonan atau mendapatkan tender sesuatu projek Kerajaan

(c) Gangguan Seksual Yang Mengugut

Keadaan seperti di perenggan 5.1(b) boleh berlaku apabila terdapat elemen ugutan cubaan untuk merapati orang lain secara seksual atau meminta layanan seksual bagi mendapatkan faedah tertentu seperti yang dinyatakan di atas.

Perbezaannya ialah Pengadu tidak dijanjikan dengan faedah-faedah tertentu, sebaliknya diugut tidak akan mendapat faedah-faedah seperti contoh yang dinyatakan sekiranya Pengadu tidak membenarkan Pegawai Awam tersebut merapatinya secara seksual atau enggan memberi layanan seksual kepadanya.

Mengambil contoh yang sama seperti di perenggan 5.1(b)(i) di atas, sekiranya permintaan untuk layanan seksual tersebut ditolak, Pengadu diugut bahawa laporan penilaian prestasi Pengadu tersebut akan dinilai sebagai tidak cemerlang.

(d) Gangguan Seksual Yang Menyinggung Atau Menghina

Gangguan seksual bagi kategori ini pula memperlihatkan perlakuan seorang Pegawai Awam yang bersifat seksual terhadap orang lain, dalam keadaan yang, setelah mengambil kira segala hal keadaan, akan menyebabkan seseorang yang waras berasa tersinggung atau terhina.

Perlakuan seorang Pegawai Awam seperti merenung atau melihat orang lain dengan pandangan yang berunsurkan seksual dan dilakukan secara sedar, boleh dianggap sebagai gangguan seksual bagi kategori ini. Begitu juga perlakuan seorang Pegawai Awam yang meraba atau memeluk rakan sekerja yang lain dengan sengaja dan perlakuan ini tidak disukai oleh Pegawai Awam berkenaan.



Selain itu, tindakan membuat pernyataan atau mempamerkan perlakuan yang berunsurkan seksual sehingga mencetuskan kesan atau emosi negatif seperti rasa tidak selamat atau takut kepada seseorang atau Pegawai Awam juga boleh dianggap sebagai suatu gangguan seksual di bawah perenggan ini.

5.2 Apa yang dimaksudkan sebagai **“segala hal keadaan”** dalam peraturan 4A P.U.(A)395/1993 adalah bergantung kepada fakta dan keadaan setiap kes. Sama ada sesuatu perbuatan atau pernyataan akan menyinggung atau menghina seseorang perlu dilihat daripada sudut Pengadu. Seorang Pegawai Awam perlu peka kepada perbezaan agama, budaya dan adat-istiadat kaum di negara ini untuk mengelakkan perbuatan atau pernyataan yang akan menyinggung atau menghina seseorang.

5.3 Perbuatan yang **“memburukkan atau mencemarkan perkhidmatan awam”** dalam peraturan 4A P.U.(A)395/1993 tidak terhad kepada perbuatan gangguan seksual yang terjadi antara PYDM dan Pengadu sahaja, ia juga boleh terjadi antara lain dalam keadaan-keadaan yang berikut:

- (a) seorang Pegawai Awam dalam mesyuarat atau ceramah membuat kenyataan atau berjenaka berunsur seksual yang menyinggung, menghina atau mengugut mana-mana pendengar, atau
- (b) perlakuan yang bersifat seksual antara seorang Pegawai Awam dengan Pegawai Awam lain atau dengan orang awam, yang menyebabkan seseorang yang melihat kejadian atau perlakuan itu berasa tersinggung, terhina atau terugut walaupun tidak terlibat sama, boleh dianggap sebagai memburukkan atau mencemarkan perkhidmatan awam.



6. PERLAKUAN, KEADAAN ATAU PERBUATAN YANG TERJUMLAH KEPADA GANGGUAN SEKSUAL

Jenis perlakuan, keadaan atau perbuatan yang boleh terjumlah kepada gangguan seksual, antara lainnya adalah seperti yang berikut:

(a) Gangguan Secara Fizikal

Gangguan yang berbentuk sentuhan fizikal yang berunsur seksual seperti mendekati orang lain dalam jarak yang terlalu dekat sehingga orang tersebut berasa kurang selesa, memegang, memeluk, menepuk, menggosok, mencubit, mencium, menjilat atau meraba sehingga Pengadu berasa tersinggung, terhina atau terugut.

(b) Gangguan Secara Lisan

Bentuk gangguan ini dapat dilihat dalam penggunaan bahasa lucah melalui perbualan, bercerita, berjenaka, membuat bunyi-bunyian, memberi kritikan, komen, pujian atau mengajukan soalan berunsur seksual ke atas penampilan, pakaian, tingkah laku, tubuh badan atau aktiviti seksual sehingga seseorang berasa tersinggung, terhina atau terugut untuk berurusan dengan Pegawai Awam berkenaan.

(c) Gangguan Secara Isyarat (Bukan Lisan)

Bentuk gangguan ini dipamerkan melalui sikap atau perlakuan Pegawai Awam yang memberi maksud atau gambaran keinginan yang berunsurkan seksual, antara lain, seperti menjeling, menggoda, merenung, mengintai, menjilat bibir atau mengguna bahasa isyarat yang lain.



(d) **Gangguan Secara Visual**

Perlakuan menghantar nota, surat, mel elektronik (e-mel), *short messaging system* (sms), *multimedia messaging system* (mms), gambar (foto), poster, objek atau bahan bacaan yang berunsur seksual yang diedarkan menerusi media elektronik, blog, vlog atau platform media sosial seperti aplikasi *Facebook*, *WhatsApp*, *Twitter* atau apa-apa aplikasi yang membolehkan bahan-bahan dipindahkan ke paparan umum dan terbuka atau melalui penggunaan apa jua peralatan media, peralatan elektronik atau peralatan komunikasi kepada Pengadu yang menyebabkan Pengadu berasa tersinggung, terhina atau terugut juga terjumlah kepada gangguan seksual.

(e) **Gangguan Secara Psikologi**

Perbuatan cuba merapati secara seksual, mendorong, mendesak, naengugut atau memujuk rayu bagi memenuhi keinginan seksual Pegawai Awam sama ada melalui surat, telefon, e-mel atau sebarang bentuk peralatan komunikasi kepada Pengadu yang menimbulkan tekanan emosi dan mental ke atas Pengadu adalah terjumlah kepada gangguan seksual.

7. PENGEQUALIAN

Dalam keadaan tertentu perbuatan seperti pemberian pujian atau persalaman yang disenangi, pemberian memo atau surat tahniah kerana melakukan tugas dengan baik, pcrbincangan seksual secara akademik dan relevan kepada bidang tugas Pegawai Awam dan sebagainya yang dilakukan dengan suci hati tidak terjumlah kepada gangguan seksual.



8. TINDAKAN YANG BOLEH DIAMBIL OLEH PENGADU

8.1 Apabila seseorang individu mengalami gangguan seksual atau suatu gangguan seksual telah berlaku ke atas dirinya, beliau perlu mengambil tindakan yang berikut:

(a) Mengemukakan Aduan

- (i) Pengadu boleh mengemukakan aduan rasmi ke Unit Integriti (UI) di Jabatan tempat PYDM bertugas;
- (ii) Sekiranya perbuatan gangguan seksual itu terjumlah kepada kesalahan jenayah seperti mencabul kehormatan di bawah seksyen 354 Kanun Keseksaan atau meminta layanan seksual sebagai suapan di bawah Akta Suruhanjaya Pencegahan Rasuah 2009 dan sebagainya, Pengadu boleh membuat laporan polis atau mengemukakan aduan kepada agensi yang bertanggungjawab; atau
- (iii) Sekiranya Pengadu tidak pasti sama ada gangguan seksual telah terjadi ke atasnya atau jika Pengadu mempercayai dirinya telah mengalami gangguan seksual tetapi tidak pasti apakah tindakan yang boleh diambil, pegawai boleh menghubungi Pegawai Psikologi, Kaunselor Organisasi, UI, Jabatan Perkhidmatan Awam atau agensi-agensi yang mengendalikan isu gangguan seksual untuk mendapatkan maklumat atau khidmat nasihat yang selanjutnya.

Sila rujuk carta aliran seperti di **Lampiran A**.



(b) Mengumpulkan Bukti

Pengumpulan bukti boleh dilaksanakan seperti yang berikut:

- (i) membuat catatan atau merekodkan kejadian tersebut (tarikh, tempat, masa dan sebagainya) agar dapat dijadikan sebagai bahan bukti apabila diperlukan;
- (ii) menyimpan apa-apa nota, surat, mel elektronik (e-mel), *short messaging system* (Sms), *multimedia messaging system* (mms), gambar (foto), poster, objek atau bahan bacaan dan visual yang berunsur seksual yang diedarkan menerusi media elektronik, blog, vlog, atau platform media sosial seperti aplikasi *Facebook*, *Whatsapp*, *Twitter* atau apa-apa aplikasi yang membolehkan bahan-bahan dipindahkan ke paparan umum dan terbuka atau melalui penggunaan apa jua peralatan media, elektronik atau komunikasi dan lain-lain dokumen atau apa-apa benda (bahan) yang boleh dijadikan sebagai bukti. Perlu diingatkan bahawa dokumen, bahan atau benda yang diterima tersebut tidak boleh diubahsuai bagi menjaga rantaian keterangan bahan bukti berkenaan;
- (iii) memaklumkan kejadian gangguan seksual tersebut kepada pihak ketiga, sekiranya perlu. Walau bagaimanapun, jumlah orang yang dimaklumkan berhubung kejadian tersebut, haruslah dihadkan kepada jumlah yang paling minimum bagi menjaga kerahsiaan dan maruah kedua-dua pihak terlibat; dan
- (iv) mengenal pasti orang lain yang melihat kejadian yang berlaku atau orang pertama yang diceritakan oleh pengadu agar orang berkenaan boleh diminta untuk memberi keterangan apabila diperlukan.

Sila rujuk carta aliran seperti di **Lampiran B**.



8.2 Aduan Oleh Pihak Ketiga

Sekiranya seseorang mempunyai maklumat atau menjadi saksi kepada perlakuan gangguan seksual yang berlaku ke atas atau dilakukan oleh seorang Pegawai Awam, orang tersebut boleh membuat aduan kepada UI di Jabatan yang berkaitan. Individu berkenaan hendaklah memberikan keterangan yang mencukupi berhubung kejadian gangguan seksual itu. Semua pihak yang terlibat dalam mengendalikan aduan ini, hendaklah menjaga kerahsiaan aduan tersebut.

9. TINDAKAN YANG BOLEH DIAMBIL OLEH UNIT INTEGRITI

9.1 Pegawai yang menerima aduan di UI hendaklah mengisi Borang Aduan Salah Laku Gangguan Seksual seperti di **Lampiran E**.

9.2 Setelah menerima aduan, UI hendaklah mendapatkan butir-butir keterangan berkaitan dengan kes yang diadukan dan mengemukakan laporan kepada Urus Setia Pihak Berkuasa Tatatertib (PBTT) untuk tindakan selanjutnya dalam tempoh **tujuh (7) hari bekerja** sekiranya keterangan yang diperoleh adalah mencukupi.

9.3 Sekiranya keterangan yang diperolehi tidak mencukupi untuk dibawa kepada Urus Setia PBTT, UI hendaklah mengambil tindakan di bawah perenggan 9.4 atau 9.5 atau kedua-duanya sekali, sekiranya perlu. Sila rujuk carta aliran seperti di **Lampiran C**.

9.4 Merujuk Kepada Pegawai Psikologi/Kaunselor Organisasi

- (a) UI boleh merujuk aduan kes gangguan seksual kepada Pegawai Psikologi/Kaunselor Organisasi bagi mendapatkan laporan penilaian psikologi untuk melengkapkan keterangan kes.
- (b) Setelah penilaian psikologi dilaksanakan, Pegawai Psikologi/Kaunselor Organisasi hendaklah mengemukakan laporan penilaian psikologi kepada UI.



- (c) Sekiranya dapatan laporan penilaian psikologi mendapati terdapat bukti bahawa salah laku gangguan seksual telah berlaku, UI hendaklah memanjangkan aduan tersebut beserta keterangan yang diperolehi kepada Urus Setia PBTT.
- (d) Sekiranya dapatan laporan penilaian psikologi mendapati tiada bukti bahawa salah laku gangguan seksual telah berlaku, UI hendaklah menutup aduan ini dan memaklumkan keputusan tersebut kepada pengadu dan pihak pengurusan tertinggi jabatan.

Sila rujuk carta aliran seperti di **Lampiran DI**.

9.5 Menubuhkan Jawatankuasa Siasatan Bebas

- (a) UI boleh menubuhkan satu jawatankuasa siasatan bebas yang dianggotai oleh seorang pengerusi, wakil jabatan dan wakil dari jabatan luar bagi menjalankan siasatan dengan tujuan mendapatkan maklumat seperti yang berikut:
 - (i) penjelasan daripada pengadu;
 - (ii) penjelasan daripada PYDM; dan
 - (iii) penjelasan daripada pihak ketiga sekiranya perlu.
- (b) Setelah siasatan dilaksanakan, pihak Jawatankuasa Siasatan Bebas hendaklah dalam tempoh **tujuh (7) hari bekerja** mengemukakan laporan siasatan kepada UI.
- (c) Sekiranya dapatan laporan siasatan mendapati terdapat bukti bahawa salah laku gangguan seksual telah berlaku, UI hendaklah memanjangkan aduan tersebut beserta keterangan yang diperolehi kepada Urus Setia PBTT.



- (d) Sekiranya dapatan laporan siasatan mendapati tiada bukti bahawa salah laku gangguan seksual telah berlaku, UI hendaklah menutup aduan ini dan memaklumkan keputusan tersebut kepada pengadu dan pihak pengurusan tertinggi jabatan.

Sila rujuk carta aliran kerja seperti di **Lampiran D2**.

10. TINDAKAN YANG BOLEH DIAMBIL OLEH PEGAWAI PSIKOLOGI/ KAUNSELOR ORGANISASI

10.1 Pegawai Psikologi/Kaunselor Organisasi yang menerima rujukan kes gangguan seksual daripada UI, hendaklah membuat pemerhatian dan penilaian psikologi ke atas kes berkenaan serta mengemukakan laporan tersebut kepada UI dalam tempoh **tujuh (7) hari bekerja**. Sila rujuk carta aliran seperti di Lampiran **D1**.

10.2 Sekiranya Pengadu Adalah Pegawai Awam, Pegawai Psikologi/Kaunselor Organisasi hendaklah —

- (a) merekodkan aduan dan memberi masa yang mencukupi untuk Pengadu menceritakan apa yang berlaku;
- (b) memahami dan merekodkan sebab atau alasan Pengadu tidak membuat aduan sehingga gangguan seksual menjadi lebih serius;
- (c) mengemukakan soalan yang bersesuaian dan menjaga kerahsiaan maklumat yang diberikan;
- (d) mendengar tanpa prasangka, mempamerkan empati dan menyedari kesan negatif yang dialami oleh Pengadu; dan
- (e) membuat pemerhatian dan penilaian psikologi, mengambil pendekatan psikologi atau tindakan lain yang bersesuaian dan menyediakan laporan penilaian psikologi kepada UI.

Sila rujuk carta aliran seperti di **Lampiran F**.



10.3 Sekiranya **PYDM** adalah Pegawai Awam, Pegawai Psikologi/Kaunselor Organisasi hendaklah —

- (a) memberitahu PYDM secara bertulis bahawa suatu aduan gangguan seksual telah dibuat terhadapnya dan menetapkan temu janji dengan PYDM untuk membincangkan perkara tersebut;
- (b) menjaga aspek kerahsiaan dalam menguruskan pemberitahuan tersebut dan PYDM juga diminta merahsiakan perkara itu daripada pengetahuan orang lain;
- (c) merekodkan pernyataan yang dikemukakan oleh PYDM semasa sesi temu bual;
- (d) memberi PYDM masa yang mencukupi dan peluang untuk membuat pernyataan berhubung aduan tersebut;
- (e) mendengar tanpa prasangka, mempamerkan empati, mengemukakan soalan yang bersesuaian dan menyedari kesan negatif yang dialami oleh PYDM; dan
- (f) mengambil pendekatan psikologi atau tindakan lain yang bersesuaian dan menyediakan laporan penilaian psikologi kepada UI.

Sila rujuk carta aliran seperti di **Lampiran F**.

10.4 Sekiranya **PYDM** adalah **Ketua Jabatan, Pegawai Psikologi/Kaunselor Organisasi** hendaklah —

- (a) mengambil tindakan seperti yang dinyatakan di perenggan 10.3(a) hingga (f) di atas sekiranya Ketua Jabatan berpangkat setaraf dengan Pegawai Psikologi/Kaunselor Organisasi; atau



- (b) merujuk kes gangguan seksual ke Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) sekiranya Ketua Jabatan berpangkat lebih tinggi daripada Pegawai Psikologi/Kaunselor Organisasi.

Sila rujuk carta aliran seperti di **Lampiran F**.

10.5 Pegawai Psikologi/Kaunselor Organisasi perlu menyediakan perkhidmatan psikologi kepada Pengadu dan PYDM selepas sesuatu keputusan berhubung dakwaan kes gangguan seksual diperoleh sebagai langkah intervensi dan pemulihan kepada kedua-dua pihak yang terlibat.

11. TANGGUNGJAWAB KETUA JABATAN

11.1 Ketua Jabatan hendaklah merujuk Pengadu dan PYDM kepada Pegawai Psikologi/Kaunselor Organisasi bagi membantu kedua-dua pihak yang terlibat menangani kesan negatif yang dialami selepas sesuatu keputusan berhubung dakwaan kes gangguan seksual diperoleh.

11.2 Mana-mana Ketua Jabatan yang gagal mengambil tindakan ke atas kes gangguan seksual yang dilaporkan boleh dikenakan tindakan tatatertib selaras dengan Peraturan 3C P.U.(A)395/1993.

12. KERAHSIAAN

12.1 Dakwaan gangguan seksual adalah satu dakwaan yang serius dan boleh menjejaskan reputasi seseorang walaupun tidak dapat dibuktikan. Oleh itu, aspek kerahsiaan perlu diberi penekanan di setiap peringkat tindakan yang diambil oleh semua pihak yang terlibat untuk menjaga maruah dan reputasi Pengadu, PYDM, Jabatan serta perkhidmatan awam secara keseluruhannya.

12.2 Walaupun begitu, jika Pegawai Psikologi/Kaunselor Organisasi dipanggil untuk memberikan keterangan di mahkamah, tidak ada halangan undang-undang bagi Pegawai Psikologi/Kaunselor Organisasi dari kalangan Pegawai Awam untuk memberikan keterangan di mahkamah jika diputuskan bahawa keterangan tersebut adalah relevan kepada kes dan tidak bercanggah dengan kepentingan awam.



13. KESAN GANGGUAN SEKSUAL

Gangguan seksual boleh memberi kesan negatif kepada Pengadu, PYDM dan organisasi seperti yang berikut:

(a) Kesan Gangguan Seksual Ke Atas Pengadu

Pegawai Awam yang mengalami gangguan seksual cenderung mengambil tindakan yang boleh merugikan diri mereka dan akhirnya memberi kesan kepada organisasi. Antara kesan negatif yang boleh mengganggu kehidupan Pegawai Awam ialah:

(i) Kesan Kerjaya

Pegawai Awam cenderung untuk mengasingkan diri, mengelakkan diri untuk hadir ke pejabat, mengalami penurunan tahap kepuasan atau prestasi kerja, kehilangan pekerjaan atau peluang kenaikan pangkat dan mengubah matlamat kerjaya.

(ii) Kesan Kepada Masyarakat

Pegawai Awam yang mengalami gangguan seksual bukan sahaja mengalami kesan dari segi kerjaya, malahan ia boleh menjejaskan keharmonian dalam keluarga terutama hubungan kekeluargaan.

(iii) Kesan Fisiologi

Dari aspek implikasi fisiologi, Pegawai Awam mungkin mempamerkan gejala-gejala seperti sakit kepala, gangguan tidur (mimpi ngeri), hilang selera makan atau mempunyai berat badan yang sering berubah.



(iv) Kesan Psikologi

Pegawai Awam yang mengalami gangguan seksual juga cenderung untuk mengalami kemurungan, kebimbangan, keniarahan, ketakutan, kekecewaan, keaiban, kekeliruan, fobia, panik, berasa rendah diri, tidak berdaya (tidak berupaya), mengasingkan diri atau menyalahkan diri sendiri.

(v) Kesan Keruntuhan Akhlak

Dalam situasi yang mana tiada sebarang bantuan atau sokongan diberikan kepada Pegawai Awam yang mengalami gangguan seksual, Pegawai boleh terjurus ke arah permasalahan keruntuhan akhlak yang boleh menjejaskan iniej organisasi.

(b) Kesan Kes Gangguan Seksual Ke Atas PYDM

PYDM juga boleh mengalami kesan negatif seperti:

- (i) menjejaskan kemajuan kerjaya dan masa depan PYDM;
- (ii) menjejaskan kesejahteraan dan hubungan kekeluargaan di antara PYDM dan keluarga yang mana mereka mungkin berasa malu, rendah diri, kecewa, sukar menerima kenyataan, hilang kepercayaan dan mengasingkan diri; dan
- (iii) sekiranya aduan yang dikemukakan adalah palsu, atau PYDM melakukan sesuatu perbuatan “gangguan seksual” dengan suci hati, maka aduan terhadap PYDM boleh menyebabkan PYDM mengalami kemurungan, kebimbangan, ketakutan, kekecewaan, keaiban, kekeliruan atau mengasingkan diri.



(c) Kesan Kes Gangguan Seksual Kepada Organisasi

Organisasi juga boleh mengalami kesan negatif seperti:

- (i) dari aspek pelaksanaan tugas, Pegawai Awam yang mengalami gangguan seksual cenderung mempamerkan penurunan produktiviti, kualiti dan motivasi;
- (ii) Pegawai Awam juga cenderung untuk meletakkan jawatan sebagai pilihan terakhir sekiranya Pegawai Awam berasakan gangguan seksual telah menjadi lebih serius;
- (iii) tindakan Pegawai Awam meletakkan jawatan boleh meningkatkan kos operasi kerana Ketua Jabatan perlu melatih pekerja baru; dan
- (iv) sekiranya gangguan seksual melibatkan pihak luar, imej Pegawai Awam dan organisasi juga turut terjejas apabila isu gangguan seksual diwar-warkan kepada umum.

14. MENANGANI KESAN GANGGUAN SEKSUAL KE ATAS PENGADU, PEGAWAI YANG DISYAKI MENGGANGGU DAN KETUA JABATAN

14.1 Pengadu boleh menangani kesan gangguan seksual dengan:

- (a) memaklumkan kejadian gangguan seksual kepada Pegawai Awam lain agar mereka dapat memberikan sokongan, meningkatkan kesedaran Pegawai Awam lain dari mengalami gangguan seksual dan mengemukakan aduan sekiranya mereka juga pernah mengalami gangguan seksual;
- (b) mendapatkan bantuan psikologi daripada Pegawai Psikologi/Kaunselor Organisasi atau ahli profesional kesihatan mental yang boleh mengendalikan kesan gangguan seksual; dan
- (c) menghadiri bengkel, kursus atau program kemahiran peningkatan sendiri.



14.2 PYDM dikehendaki:

- (a) mendapatkan bantuan psikologi daripada Pegawai Psikologi/Kaunselor Organisasi atau ahli profesional kesihatan mental yang boleh membantu PYDM menghentikan perlakuan gangguan seksual atau sekiranya dikenakan tindakan tatatertib ; dan
- (b) menghadiri bengkel, kursus atau program pemahaman gangguan seksual dan peningkatan sendiri.

14.3 Ketua Jabatan hendaklah:

- (a) memberi pemahaman dan mewujudkan kesedaran berhubung perlakuan gangguan seksual di tempat kerja;
- (b) mewujudkan dan memelihara suasana tempat kerja yang kondusif serta bebas daripada perlakuan gangguan seksual di tempat kerja;
- (c) merujuk Pegawai Awam yang mengalami gangguan seksual mendapatkan perkhidmatan psikologi; dan
- (d) mengambil tindakan menurut peraturan sedia ada.

15. PROGRAM PENCEGAHAN GANGGUAN SEKSUAL DI TEMPAT KERJA

15.1 Gangguan seksual boleh dicegah daripada berlaku di tempat kerja. Tindakan ini selaras dengan konsep yang mana mencegah adalah lebih baik daripada merawat. Antara program pencegahan yang boleh dilaksanakan ialah mengadakan taklimat bagi mewujudkan kesedaran dan memberi penjelasan serta pemahaman kepada Ketua Jabatan dan Pegawai Awam berhubung:

- (a) maksud gangguan seksual berdasarkan peraturan 4A Peraturan Pegawai Awam;



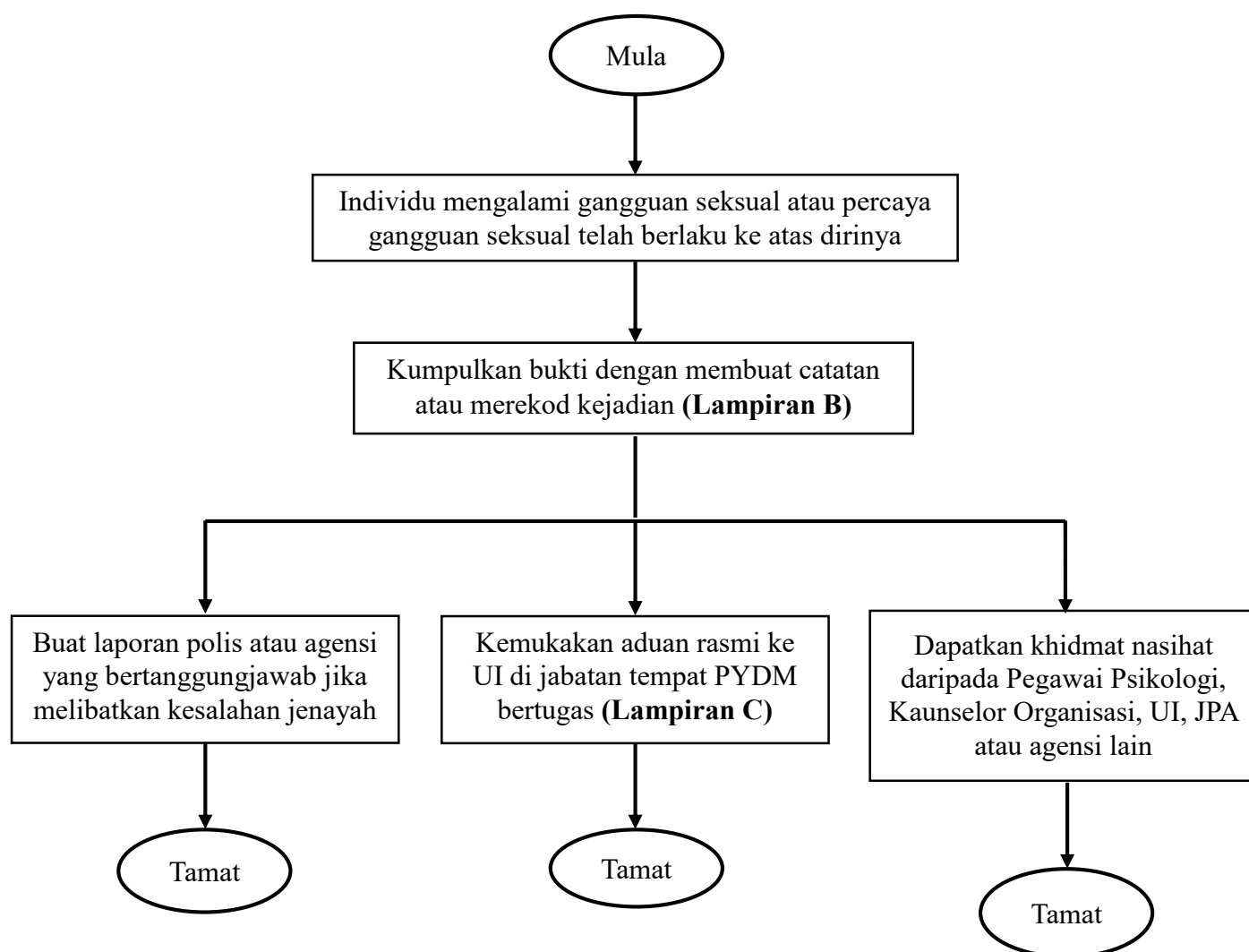
- (b) perlakuan gangguan seksual tidak dibenarkan berlaku tanpa mengira tempat atau waktu bekerja kerana perlakuan tersebut mencecamkan imej perkhidmatan awam;
- (c) kewajaran dan ketegasan Ketua Jabatan dalam mengendalikan aduan gangguan seksual;
- (d) prosedur pengendalian kes gangguan seksual di tempat kerja;
- (e) kesan negatif ke atas Pegawai Awam dan organisasi;
- (f) bantuan atau sokongan yang boleh diberikan kepada Pegawai Awam yang mengalami gangguan seksual; dan
- (g) bentuk hukuman tatatertib yang boleh diambil ke atas Pegawai Awam yang didapati bersalah melakukan gangguan seksual.

Contoh program-program yang boleh dilaksanakan ialah melalui siri ceramah, program Penerapan Nilai-Nilai Murni, pameran, pembelajaran, penjelasan dan pelaksanaan garis panduan, latihan pengendalian kes gangguan seksual dan sebagainya.



LAMPIRAN A

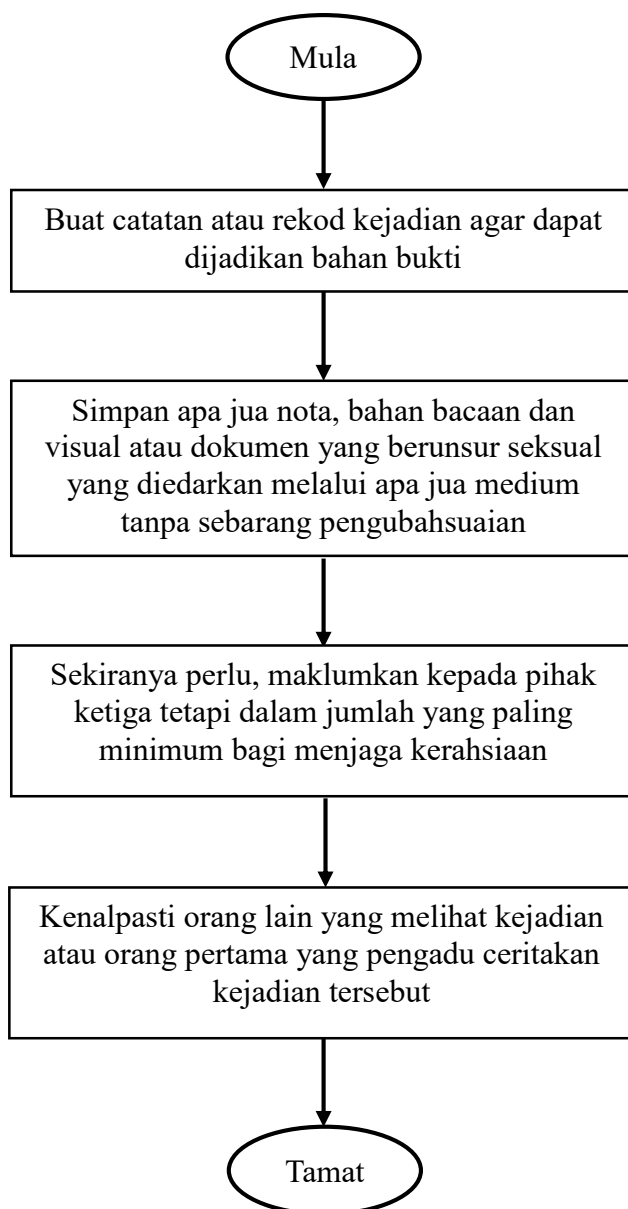
CARTA ALIRAN KERJA TINDAKAN YANG BOLEH DIAMBIL OLEH PENGADU





LAMPIRAN B

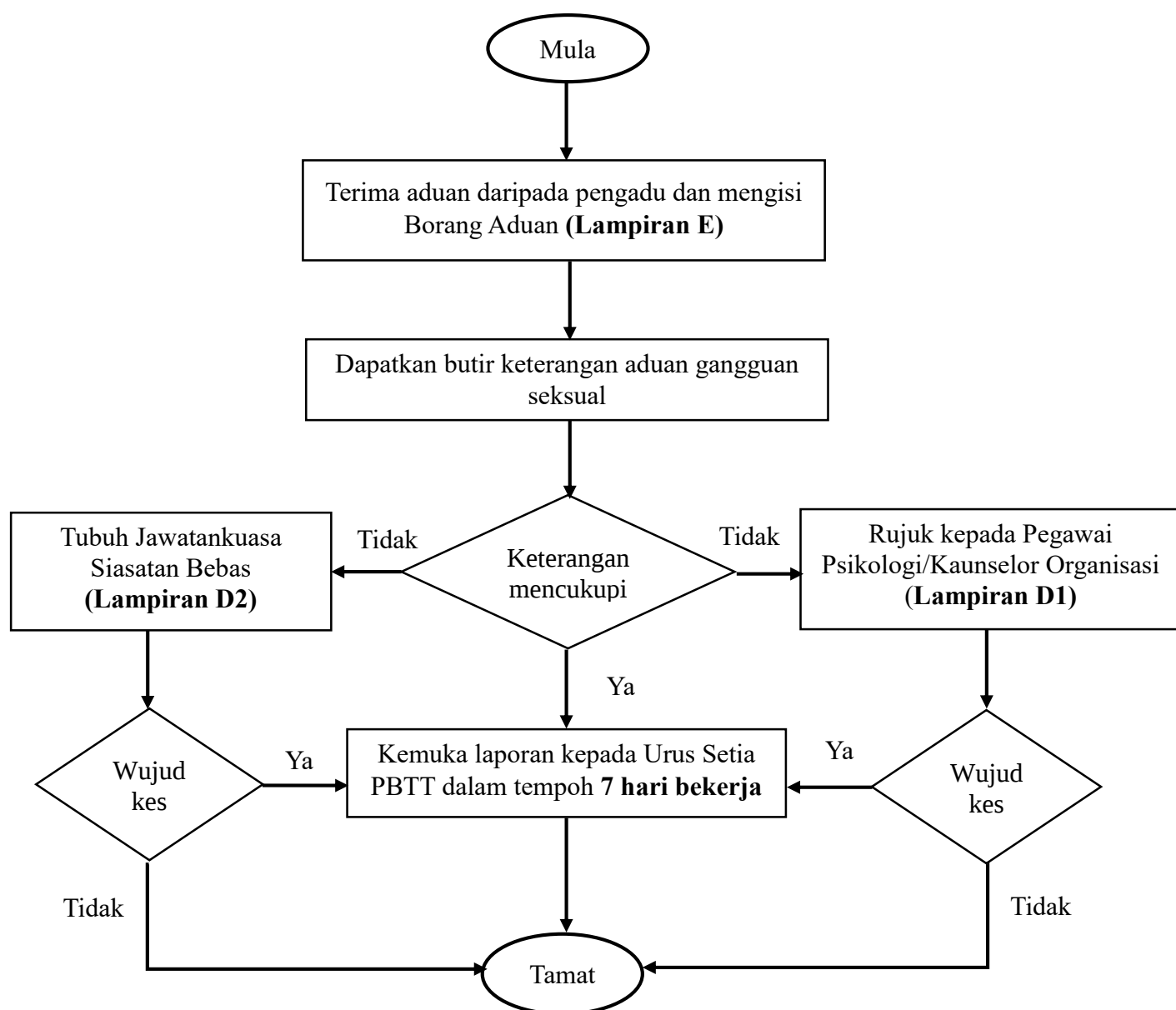
CARTA ALIRAN KERJA TINDAKAN YANG BOLEH DIAMBIL BAGI TUJUAN PENGUMPULAN BUKTI (PENGADU)





LAMPIRAN C

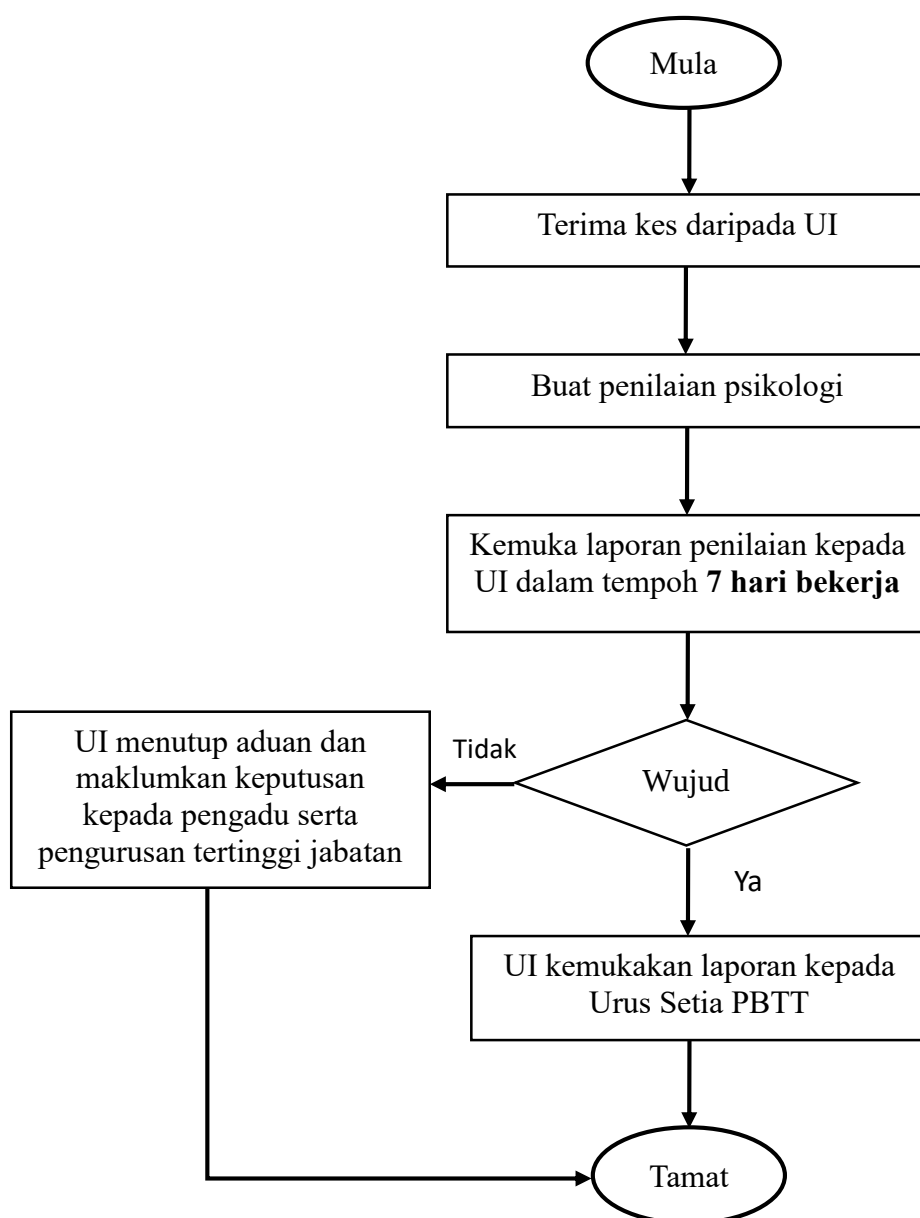
CARTA ALIRAN KERJA TINDAKAN OLEH PIHAK YANG MENERIMA ADUAN (UNIT INTEGRITI)





LAMPIRAN D1

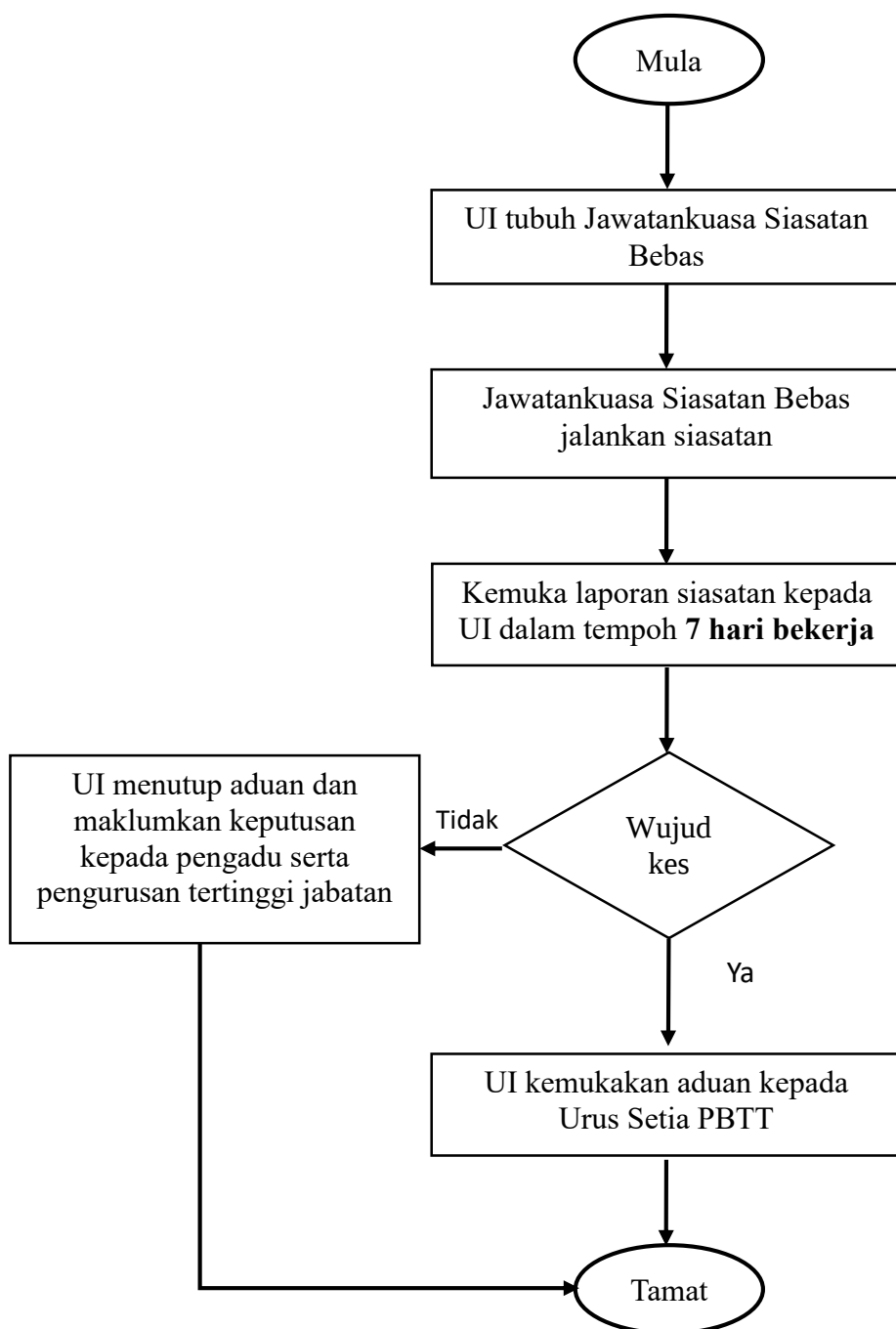
CARTA ALIRAN KERJA TINDAKAN OLEH PEGAWAI PSIKOLOGI/KAUNSELOR ORGANISASI





LAMPIRAN D2

CARTA ALIRAN KERJA TINDAKAN OLEH JAWATANKUASA SIASATAN BEBAS





LAMPIRAN E

BORANG ADUAN SALAH LAKU GANGGUAN SEKSUAL (Borang ini diisi oleh Pegawai Penerima Aduan)

Maklumat Pengadu

Nama:

No. Kad Pengenalan: Jawatan:

Alamat Pejabat:

No. Telefon: E-Mel:

Maklumat Pegawai Yang Disyaki Mengganggu

Nama:

Alamat Pejabat:

Jawatan:

Butir - Butir Aduan

Tarikh Kejadian: Lokasi Kejadian:

Masa Kejadian: Kekerapan Gangguan (Sehingga Tarikh Aduan):

Sejarah Gangguan: ☐ Kali Pertama ☐ Kes Ulangan

Salah Laku Gangguan Seksual Yang Dilakukan (Sila Jelaskan):

Kesan Yang Dialami:

Maklumat Tambahan (Jika Berkaitan)

Nama Saksi Kejadian:

Jawatan: No. Telefon:

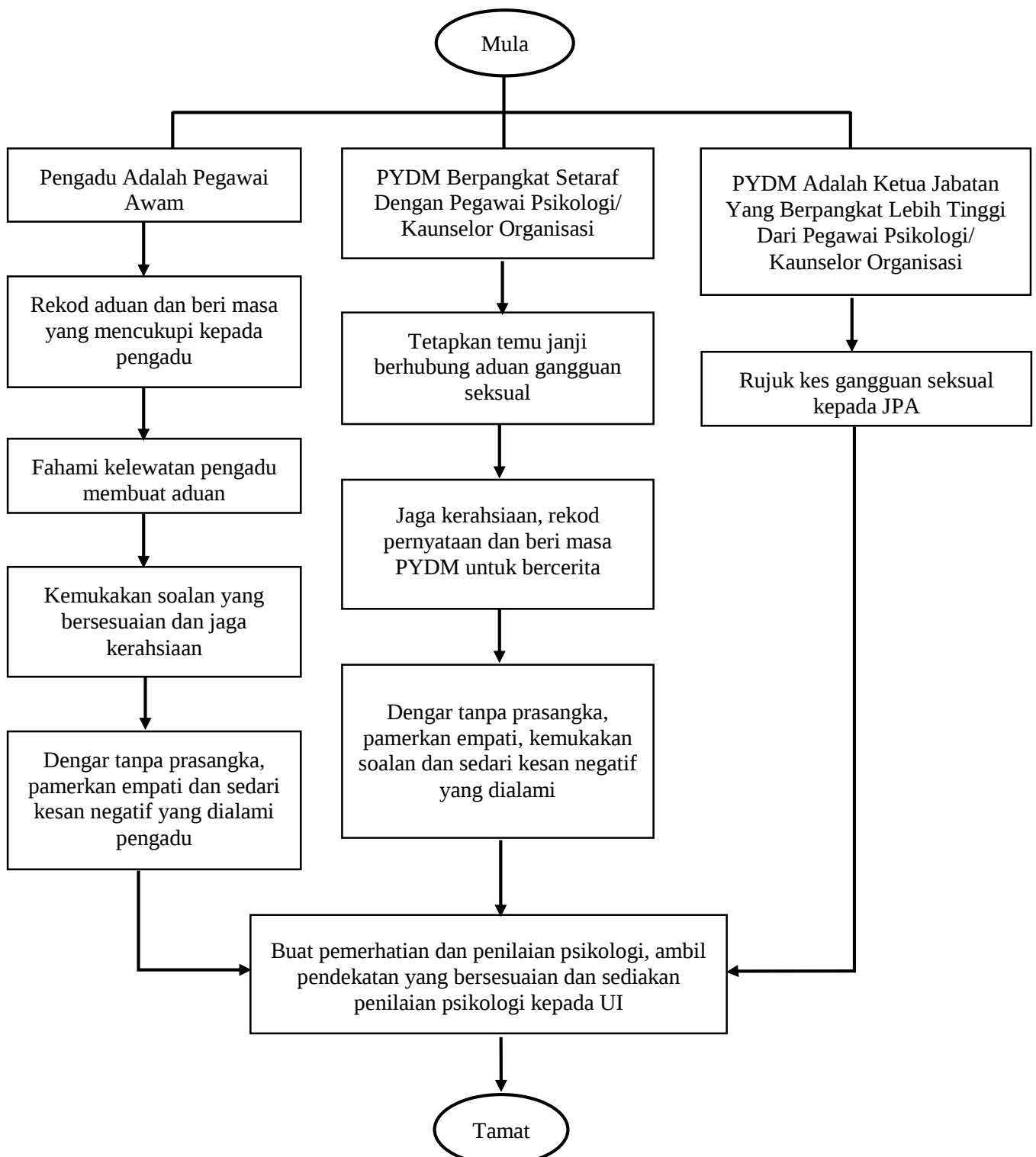
Nama Penerima Aduan:

Tandatangan Penerima Aduan: Tarikh Aduan:



LAMPIRAN F

CARTA ALIRAN KERJA TINDAKAN OLEH PEGAWAI PSIKOLOGI/KAUNSELOR ORGANISASI APABILA MENYEDIAKAN PERKHIDMATAN PSIKOLOGI





**PELAKSANAAN APLIKASI PSIKOLOGI: BUDAYA KERJA
PENCAPAIAN DIUTAMAKAN**

TUJUAN

1. Ceraian ini bertujuan memberi panduan berhubung pelaksanaan Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan dalam usaha merealisasikan aplikasi psikologi berdasarkan [Ceraian PO.3.1.1: Panduan Aplikasi Psikologi Dalam Pengurusan Sumber Manusia Sektor Awam](#).

TAKRIF

2. Bagi maksud pemakaian Ceraian ini:
 - a. **“Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan”** merujuk kepada amalan terbaik, terpuji dan mengutamakan pencapaian yang melebihi daripada kebiasaan. Ia merangkumi aspek pemikiran, pengurusan emosi dan dimanifestasikan melalui tata kelakuan yang penuh integriti serta dapat memuaskan kehendak pelanggan dan *stakeholders*.
 - b. **“Kaunseling”** merujuk kepada proses perhubungan menolong secara sistematik berdasarkan prinsip psikologi bagi menghasilkan perubahan, perkembangan dan penyesuaian peribadi klien yang baik dan menyeluruh secara sukarela berdasarkan etika kaunseling.
 - c. **“Key Performance Indicator (KPI)”** merujuk sistem atau cara pengukuran kepada faktor-faktor kritikal yang menyumbang kepada kecemerlangan sesebuah organisasi berdasarkan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 2 Tahun 2005: Garis Panduan Bagi Mewujudkan Prestasi-prestasi Petunjuk Utama atau *Key Performance Indicators (KPI)*.
 - d. **“Minda Kelas Pertama”** merujuk kepada kebolehan menjana ilmu, memiliki kekuatan psikologi dan jati diri yang mantap, berbudaya kerja cemerlang, berintegriti, dan memiliki kekuatan moral.
 - e. **“Program Pengupayaan Kendiri”** merujuk kepada program yang dilaksanakan untuk membantu meningkatkan kecemerlangan diri pegawai termasuk mereka yang berprestasi rendah.



- f. **“Psikologi”** merujuk kepada cabang ilmu sains yang mengkaji tingkah laku, tindakan, pemikiran, emosi, proses mental, minda dan diri individu.
- g. **“Senarai Semak”** merujuk kepada perkara-perkara yang perlu diambil perhatian dalam menilai keberkesanan program-program budaya kerja kelas pertama.
- h. **“Sistem Pengurusan Audit Nilai”** merujuk kepada satu kaedah untuk menilai keberkesanan program-program nilai murni dalam perkhidmatan awam berdasarkan Arahan Y.A.B. Perdana Menteri No. 1 Tahun 1998, Siri 7 No. 1 Tahun 2007, Gerakan Pemantapan Keutuhan Sistem Pengurusan Pentadbiran Kerajaan Malaysia: Pelaksanaan Sistem Pengurusan Audit Nilai Dalam Perkhidmatan Awam di Agensi Kerajaan.

LATAR BELAKANG

3. **Ceraian PO.3.1.1: Panduan Aplikasi Psikologi Dalam Pengurusan Sumber Manusia** menekankan kepada empat aplikasi psikologi iaitu penilaian personel, pembangunan personel, penyelidikan dan intervensi. Melalui aplikasi ini, faktor manusia sebagai modal insan mampu diperkasakan ke tahap optimum.

4. Aplikasi psikologi dalam pembangunan personel bertujuan untuk mewujudkan pegawai yang memiliki nilai, etika kerja dan sikap yang positif. Ia melibatkan aktiviti khidmat runding, motivasi dan kepuasan kerja pegawai. Sehubungan itu, aplikasi ini menyediakan cadangan pelaksanaan yang berkaitan dengan aspek psikologi dalam pembangunan sendiri. Ia dapat menerapkan kemahiran mengurus isu dan masalah psikologi di tempat kerja seperti pengurusan emosi, stres, perubahan sikap dan set minda, perhubungan interpersonal, peningkatan motivasi dan lain-lain. Aplikasi ini boleh digunakan kepada semua pegawai yang baru dilantik sehingga bersara. Hasrat kerajaan untuk melahirkan penjawat awam yang memiliki budaya kerja pencapaian diutamakan akan mampu dicapai dengan pelaksanaan aplikasi ini.

5. Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan ini merupakan sebahagian daripada gagasan 1Malaysia yang dicetuskan oleh Y.A.B. Dato' Sri Mohd Najib bin Tun Hj Abd Razak, semasa beliau dilantik sebagai Perdana Menteri Malaysia pada 3 April 2009. Konsep ini merupakan kesinambungan daripada teras kedua dalam Rancangan Malaysia Kesembilan (RMK-9), iaitu “Meningkatkan Keupayaan Pengetahuan dan Inovasi Negara Serta Memupuk Minda Kelas Pertama”. Bagi mencapai teras ini, kerajaan menggariskan lima



perkara iaitu memperkukuhkan modal insan, memanfaatkan sains, teknologi dan inovasi, wanita dan pembangunan, mengupayakan belia untuk masa hadapan dan memupuk pembangunan keluarga dan masyarakat.

6. Sebelum ini pelbagai usaha dilakukan oleh kerajaan untuk penambahbaikan tadbir urus kerajaan. Kerajaan telah melaksanakan pelbagai taklimat, kempen dan slogan sejak tahun 1980-an seperti “Bersih, Cekap dan Amanah” (1982), Kempen Kepimpinan Melalui Teladan (1983), Dasar Penerapan Nilai-nilai Islam Dalam Pentadbiran (1985), Etika Kerja Islam (1987) dan Gerakan Budaya Kerja Cemerlang (1989). Pada tahun 1991, Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU) telah mengeluarkan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) sebagai usaha meningkatkan kualiti dan produktiviti perkhidmatan awam seperti Panduan Pengurusan Kualiti Menyeluruh Bagi Perkhidmatan Awam (1992) dan Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000 Dalam Perkhidmatan Awam (1996). Di samping itu, kerajaan telah menerbitkan buku-buku berkaitan nilai-nilai murni dalam perkhidmatan awam seperti Nilai dan Etika Perkhidmatan Awam, Tonggak Dua Belas, Citra Karya: Falsafah, Nilai dan Etika Dalam Perkhidmatan Awam dan Dasar Penerapan Nilai-nilai Islam.

7. Arahan Y.A.B Perdana Menteri No. 1 Tahun 1998: Siri 2 No. 1 Tahun 2000 berkaitan garis panduan pelaksanaan dan mekanisme sistem penyeliaan program-program nilai murni menekankan kepada empat pendekatan iaitu menimbulkan kesedaran, memperkukuhkan penghayatan, menjana dan mengekalkan amalan serta mengadakan penilaian program-program penerapan nilai-nilai murni.

Konsep Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan

8. Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan merupakan amalan terbaik, terpuji dan mengutamakan pencapaian yang melebihi daripada kebiasaan. Ia merangkumi cara berfikir dan pemikiran, cara berasa dan menghayati serta cara bertindak dan berperilaku yang dapat memuaskan kehendak pelanggan dan *stakeholders*.

9. Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan boleh diamalkan melalui tindakan bersepadu antara pemikiran, emosi dan tingkah laku yang boleh diperlihatkan melalui prinsip PERDANA iaitu:

- a. Pantas dan Positif
- b. Empati
- c. Relevan
- d. Daya Saing



- e. Amanah, Adil dan Integriti
- f. Nilai Tambah dan Kelainan
- g. Arif dan Berilmu

PELAKSANAAN

10. Ceraian ini boleh dijadikan panduan dalam usaha meningkatkan kecekapan pengurusan sumber manusia di kementerian dan jabatan kerajaan. Perancangan dan pelaksanaan program Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan merangkumi tiga tahap iaitu kesedaran, penghayatan dan pengukuhan sendiri. Sebagai panduan, sila rujuk **Lampiran PO.3.1.3(A), Lampiran PO.3.1.3(B) dan Lampiran PO.3.1.3 (C).**

Tanggungjawab Ketua Jabatan

11. Ketua-ketua jabatan bertanggungjawab memastikan pembudayaan kerja pencapaian diutamakan dapat dilaksanakan oleh kementerian dan jabatan di bawah seliaan masing-masing. Arahan ini dapat dijadikan panduan kepada semua kementerian, jabatan atau mana-mana agensi dalam usaha meningkatkan lagi kesedaran, penghayatan dan pengukuhan Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan.

Pertanyaan

12. Sebarang pertanyaan berkaitan dengan Ceraian ini, boleh merujuk kepada:

Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam
Jabatan Perkhidmatan Awam
Bahagian Pengurusan Psikologi
Aras 3, Blok C3, Kompleks C
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62510 PUTRAJAYA

Tel. : 03-8885 5211/ 5212
Faks : 03-8881 0573
E-mel : dasar.bpps@jpa.gov.my



PEMBATALAN

13. Dengan berkuatkuasanya cerai ini, maka [Surat Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 12 Tahun 2009](#): Pelaksanaan Aplikasi Psikologi: Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan adalah **dibatalkan**.

PEMAKAIAN

14. Pemakaian Ceraian ini dipanjangkan kepada semua Perkhidmatan Awam Negeri, Pihak Berkuasa Tempatan dan Pihak Berkuasa Berkanun tertakluk kepada penerimaan oleh pihak berkuasa masing-masing.

KETUA PENGARAH PERKHIDMATAN AWAM
JABATAN PERKHIDMATAN AWAM
MALAYSIA



**GARIS PANDUAN PELAKSANAAN APLIKASI PSIKOLOGI:
BUDAYA KERJA PENCAPAIAN DIUTAMAKAN**

ASPEK-ASPEK BUDAYA KERJA PENCAPAIAN DIUTAMAKAN

1. Konsep Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan merangkumi tiga aspek penting iaitu:

- a. **Cara Berfikir dan Pemikiran**

Penjawat awam perlu berminda positif, rasional dan bijaksana supaya dapat memberi kebaikan dan kesejahteraan diri serta orang lain. Pemikiran ini mempunyai elemen-elemen berikut:

- i. **Minda Disiplin**

Penguasaan kepada disiplin termasuk ilmu sains, matematik, sejarah atau sekurang-kurang satu disiplin ilmu. Ilmu ini akan dapat dimanfaatkan dalam pekerjaan dan kehidupan.

- ii. **Minda Sintesis**

Kemampuan untuk mengintegrasikan idea dari pelbagai disiplin kepada konsep yang mudah difahami dan idea itu dapat disampaikan kepada orang lain.

- iii. **Minda Mencipta**

Kemampuan untuk mengolah dan menjelaskan permasalahan atau fenomena kepada pendekatan baru yang lebih baik.

- iv. **Minda Menghormati**

Kesedaran dan penghargaan terhadap keunikan individu yang mempunyai potensi diri, nilai dan cara hidup yang berbeza.



v. **Minda Beretika**

Kemampuan untuk mematuhi, mengikuti dan menunaikan setiap peranan sebagai seorang insan sama ada di tempat kerja atau dalam masyarakat.

b. **Cara Berasa dan Menghayati**

Seseorang itu haruslah mempunyai kebolehan memahami serta mengurus emosinya dan emosi orang lain. Hasil kebolehan tersebut, seseorang itu berupaya memenuhi tuntutan perkhidmatan berkualiti yang diinginkan oleh organisasinya. Seterusnya ia dapat meningkatkan lagi hubungan peribadi dan interpersonal ketika menyampaikan perkhidmatan.

c. **Cara Bertindak dan Berperilaku**

Seseorang penjawat awam memperlihatkan perlakuan dan amalan baik serta terpuji yang melebihi daripada kebiasaan. Mereka juga perlu mempunyai sikap ingin tahu dan mencari penyelesaian terhadap sesuatu permasalahan.

2. Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan boleh diamalkan berasaskan tujuh prinsip melalui proses tindakan bersepadu yang merangkumi pemikiran, emosi dan tingkah laku bagi melaksanakannya. Prinsip-prinsip yang dimaksudkan ialah:

a. **Pantas dan Positif**

Mempunyai hasrat untuk melakukan sesuatu dengan cepat, responsif dan sentiasa memikirkan langkah-langkah memaju dan mempertingkatkan kualiti diri, perkhidmatan dan organisasi. Contohnya, memberi perkhidmatan yang pantas dan berkesan kepada pelanggan.

b. **Empati**

Mempunyai kebolehan memahami bagaimana orang lain melihat dan merasa terhadap sesuatu perkara. Perkhidmatan yang terbaik dapat diberikan sekiranya kita berupaya menghayati kehendak orang lain sebagaimana kita hendak orang lain melakukannya terhadap diri kita. Contohnya, bersedia memberi bantuan kepada rakan sekerja.



c. Relevan

Memastikan supaya tindakan dan perkhidmatan yang diberikan sentiasa diperbaharui. Penambahbaikan pula perlu berterusan supaya sesuai dengan kehendak semasa. Contohnya, organisasi sentiasa memperbaiki sistem penyampaian perkhidmatan pelanggan bersesuaian dengan keperluan semasa.

d. Daya Saing

Mempunyai kelebihan dan keunikan tertentu dalam menyampaikan perkhidmatan agar sentiasa diingati, dihargai dan mampu bersaing sehingga bertaraf dunia. Contohnya, organisasi sentiasa menggalakkan pegawai agar sentiasa memberi perkhidmatan yang terbaik yang memberi impak kepada organisasi.

e. Amanah, Adil dan Integriti

Melaksanakan tugas yang dipertanggungjawabkan dengan amanah, adil dan berintegriti. Ia dapat direalisasikan melalui pembinaan akhlak mulia, etika serta nilai murni. Contohnya, pegawai tidak menyalahgunakan harta pejabat demi kepentingan peribadi.

f. Nilai Tambah dan Kelainan

Sentiasa mencipta kelainan dan memberi nilai tambah dalam diri individu, kumpulan dan organisasi yang turut diperlihatkan ketika menyampaikan perkhidmatan. Contohnya, pihak pengurusan menggalakkan pegawai memberi cadangan dan pendapat dalam meningkatkan mutu perkhidmatan.

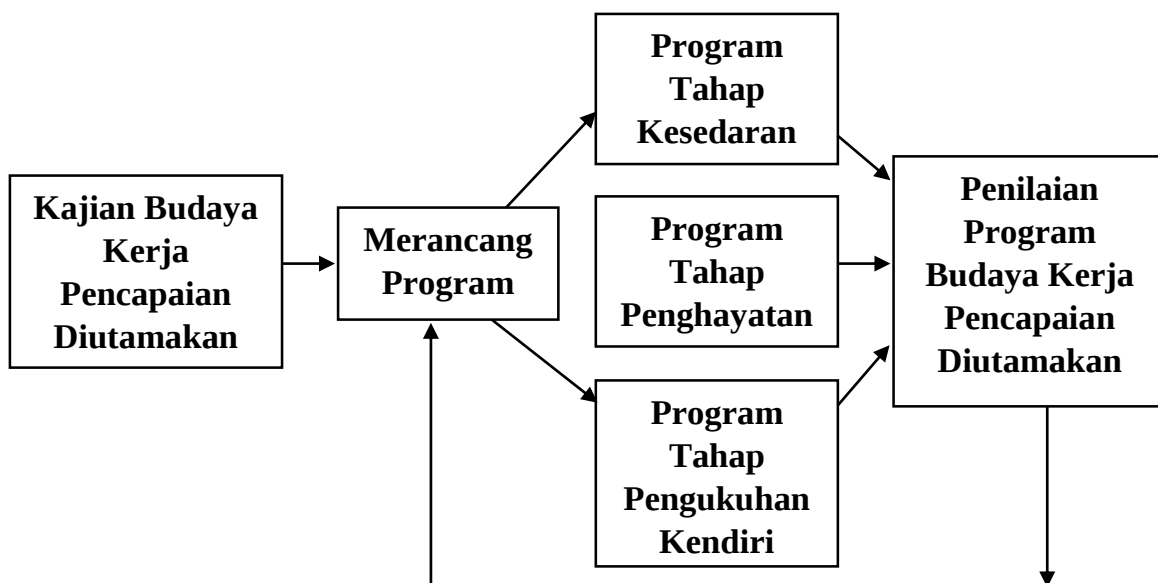
d. Arif dan Berilmu

Melakukan sesuatu tindakan atau keputusan yang bijaksana dan mengamalkan pembelajaran berterusan bagi memastikan kecemerlangan perkhidmatan. Contohnya, organisasi menggalakkan pembelajaran berterusan di kalangan pegawai dan menganjurkan kursus-kursus yang dapat meningkatkan lagi mutu perkhidmatan.



PELAKSANAAN BUDAYA KERJA PENCAPAIAN DIUTAMAKAN

3. Ketua jabatan hendaklah mengambil tindakan untuk mewujudkan Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan melalui program-program yang difikirkan sesuai. Dalam mengenal pasti keperluan tersebut, ketua jabatan dikehendaki melaksanakan kajian berpandukan soal selidik atau diagnosis yang bersesuaian. Hasil daripada kajian itu akan dapat menjelaskan program-program yang bersesuaian serta tahap pembudayaan Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan di kementerian atau jabatan berkenaan. Program-program itu dibahagikan kepada tiga tahap iaitu tahap kesedaran, tahap penghayatan dan tahap pengukuhan sendiri. Sehubungan itu, satu penilaian keberkesanan program budaya kerja pencapaian diutamakan harus dilakukan selepas enam bulan. Soal selidik atau diagnosis perlu diedarkan semula selepas dua tahun pelaksanaan program untuk menilai tahap pengamalan Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan di kementerian atau jabatan.
4. Secara ringkas, model pelaksanaan Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan adalah seperti **Rajah 1** di bawah:



Rajah 1: Model Pelaksanaan Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan

5. Perancangan dan pelaksanaan program Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan melibatkan tiga tahap pelaksanaan iaitu tahap kesedaran, penghayatan dan pengukuhan sendiri.



a. Program Tahap Kesedaran

Program kesedaran ialah langkah pertama bagi mewujudkan Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan. Pembudayaan ilmu perlu menjadi agenda utama dalam pembudayaan kerja pencapaian diutamakan kerana pengetahuan adalah asas kepada maklumat yang membenarkan seseorang itu untuk menjalankan tugas. Dalam membudayakan ilmu ini, kementerian atau jabatan boleh melaksanakan perkara-perkara seperti berikut:

i. Taklimat dan ceramah

Taklimat ini diadakan mengikut tajuk-tajuk seperti integriti, motivasi dan nilai-nilai murni. Ia haruslah diadakan secara berkala dan mengambil kira sasaran pegawai sama ada kumpulan pengurusan dan profesional atau kumpulan sokongan. Ini bagi memudahkan penceramah menyesuaikan kandungan dan penyampaian ceramah.

ii. Perkongsian dan penyampaian ilmu

Sesi perkongsian ilmu perlu dilaksanakan secara berterusan dan berfokus kepada prinsip Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan serta nilai-nilai murni dan dimaklumkan dalam mesyuarat, perhimpunan, seminar, persidangan atau kursus yang dianjurkan.

iii. Mempamerkan ungkapan-ungkapan nilai murni

Ungkapan-ungkapan nilai murni perlu dipamerkan di tempat-tempat yang strategik untuk memberi kesedaran kepada pegawai bahawa nilai-nilai murni ini amat penting dan perlu diamalkan.

iv. Lawatan ke organisasi yang boleh dicontohi

Lawatan ke kementerian, jabatan atau organisasi swasta yang memperlihatkan Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan. Ia bertujuan untuk menambah baik aspek-aspek kerja yang boleh diperbaiki. Kementerian, jabatan atau organisasi swasta tersebut boleh dijadikan sebagai penandaarasan dalam usaha membudayakan kerja pencapaian diutamakan.



b. Program Tahap Penghayatan

Penghayatan bermaksud kemampuan merasai dan menjiwai prinsip-prinsip Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan dan kesediaan untuk mengamalkan apa yang diperoleh daripada program-program tersebut. Kesediaan ini melibatkan perubahan pemikiran, emosi dan tingkah laku.

Dalam konteks ini, kementerian dan jabatan perlu melaksanakan aktiviti-aktiviti bagi mengekalkan penghayatan ini di kalangan pegawai-pegawai. Ia boleh dimulakan melalui penyemakan semula peraturan dan prosedur kerja seperti Manual Prosedur Kerja, Fail Meja dan Prosedur MS ISO 9001:2000. Penyemakan ini bertujuan memastikan peraturan dan prosedur adalah relevan dan proses kerja dapat dijalankan dengan teratur dan mengikut prosedur yang ditetapkan.

Selain daripada itu, kementerian dan jabatan juga disarankan mengadakan program-program yang bukan sekadar memberi ilmu tetapi ia juga perlu mengandungi aspek-aspek yang boleh memberi kesedaran dan penghayatan terhadap ilmu yang diterima. Program-program ini perlu dilengkapi dengan latihan dalam kumpulan (LDK) atau bengkel. Berikut adalah sebelas (11) contoh program yang boleh dijalankan oleh kementerian atau jabatan. Maklumat lanjut mengenai program ini seperti di **Lampiran PO.3.1.3(B)**.

- i. Program Pengurusan Stres
- ii. Program Pengurusan Emosi
- iii. Program Pengurusan Interpersonal
- iv. Program Kepimpinan
- v. Program Pembangunan Kerjaya
- vi. Program Budaya Kerja Berpasukan
- vii. Program Pengurusan Konflik
- viii. Program Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan. Rujuk di **Lampiran PO.3.1.3(C)**.



- ix. Program *Coaching* dan Pementoran
- x. Program Pembimbing Rakan Sekerja
- xi. Program Kaunseling

c. Program Tahap Pengukuhan Kendiri

Program Tahap Pengukuhan Kendiri merujuk kepada pengamalan dan penghayatan nilai-nilai terpuji pegawai itu sehingga ia menjadi satu tabiat atau amalan biasa dalam kehidupan seharian. Beberapa langkah yang boleh diambil untuk mencapai kepada pengukuhan sendiri ialah:

i. Kepimpinan Melalui Teladan

Organisasi yang cemerlang bermula dari kepimpinan yang terpuji. Pemimpin yang mempamerkan akhlak yang terpuji akan mendorong pegawainya secara tidak langsung mempamerkan mutu kerja dan nilai murni seperti ketuanya.

ii. Penghargaan

Penghargaan dapat memberi motivasi kepada individu untuk terus memberi komitmen kepada organisasinya. Penghargaan bukan setakat anugerah tetapi juga kata-kata yang menghargai seseorang atas kerja yang dilakukannya.

iii. Peluang Kenaikan Pangkat

Peluang kenaikan pangkat harus diberikan secara adil mengikut prosedur yang ditetapkan.

iv. Pengurusan yang Bersifat Humanistik

Pengurusan yang bersifat humanistik akan memberi keyakinan kepada individu bahawa organisasi tempat beliau bertugas menjaga kebajikan pegawai-pegawainya. Ini secara tidak langsung meningkatkan komitmen kepada organisasinya.



v. Persekitaran yang Menggalakkan

Kementerian atau jabatan perlu menyediakan persekitaran yang memudahkan pegawai untuk mengamalkan Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan. Contohnya, kementerian atau jabatan itu menyediakan persekitaran kerja yang memenuhi ciri-ciri ergonomik untuk memberikan keselesaan kepada pegawai-pegawai melaksanakan tugas dengan lebih cekap dan berkesan.

vi. Latihan atau Kursus yang Berkaitan

Ketua jabatan perlu memastikan pegawai dapat menjalankan tugas dengan efisien. Kementerian dan jabatan harus menyediakan latihan dan kursus yang berkaitan dengan bidang tugas.

6. Ketua jabatan perlu melaksanakan penilaian keberkesanan program-program yang telah diadakan. Contoh penilaian boleh dilaksanakan seperti berikut:

a. Borang Penilaian Program atau Kursus

Borang penilaian ini boleh diberi sebelum dan selepas kursus atau program yang dijalankan bagi mengetahui keberkesanan program dan kursus itu terhadap personaliti dan mutu kerja pegawai.

b. Kajian Persepsi Keberkesanan Program

Kajian ini membantu untuk menilai keberkesanan program yang dijalankan dan aspek-aspek yang boleh diperbaiki.

c. Sistem Pengurusan Audit Nilai

Kaedah ini dapat menilai keberkesanan program-program nilai murni dalam perkhidmatan awam selaras dengan Arahan Y.A.B. Perdana Menteri No. 1 tahun 1998, Siri 7 No. 1 Tahun 2007 iaitu Gerakan Pemantapan dan Keutuhan Sistem Pengurusan Pentadbiran Kerajaan Malaysia: Pelaksanaan Sistem Pengurusan Audit Nilai Dalam Perkhidmatan Awam di Agensi Kerajaan.



d. Maklum Balas Pelanggan

Maklum balas pelanggan boleh diperoleh dari borang kepuasan pelanggan, keratan akhbar, data dari Biro Pengaduan Awam dan sebagainya.

e. Laporan Penyelia

Borang penilaian selepas kursus perlu diserahkan kepada penyelia terbabit. Hasil dari penilaian ini dapat membantu kementerian dan jabatan untuk memperbaiki aspek-aspek dalam modul kursus dan program yang dilaksanakan di samping untuk melihat pegawai yang perlu dipertimbangkan mengikuti kursus atau program seterusnya.

f. Senarai Semak

Senarai semak membantu kementerian dan jabatan menyemak aspek-aspek seperti kehadiran bekerja, kualiti sistem penyampaian perkhidmatan, kepuasan pelanggan dan kerja berpasukan secara berkala.

g. Laporan Nilaiian Prestasi Tahunan (LNPT)

Laporan LNPT dapat membantu melihat sejauh mana pencapaian pegawai setelah mengikuti program-program Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan.

h. *Key Performance Indicator (KPI)*

Key Performance Indicator (KPI) merupakan alat yang boleh digunakan untuk mengukur prestasi organisasi.

PENUTUP

7. Kementerian atau jabatan harus mengambil tindakan bagi melaksanakan Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan. Justeru, ketua jabatan perlu menyediakan sumber-sumber seperti prasarana dan kewangan untuk menjalankan aktiviti dan program berkaitan.



LAMPIRAN PO.3.1.3(B)

CONTOH PROGRAM-PROGRAM PEMBUDAYAAN KERJA PENCAPAIAN DIUTAMAKAN

Sebagai rujukan dan panduan kepada kementerian dan jabatan, dalam **Jadual 1** disenaraikan beberapa contoh program pembudayaan kerja pencapaian diutamakan.

**Jadual 1: Contoh Program-program Pembudayaan
Kerja Pencapaian Diutamakan**

Bil.	Program	Deskripsi	Objektif
1.	Program Pengurusan Stres	Mendedahkan peserta memahami tentang punca, gejala, kesan dan kaedah-kaedah mengurus stres.	Meningkatkan keupayaan menguruskan stres dengan berkesan.
2.	Program Pengurusan Emosi	Mendedahkan peserta tentang ciri-ciri emosi dan kaedah mengurus emosi dengan berkesan.	Meningkatkan keupayaan mengurus emosi dengan berkesan.
3.	Program Pengurusan Interpersonal	Mendedahkan peserta tentang ciri-ciri personaliti serta kemahiran perhubungan interpersonal dan komunikasi.	Meningkatkan kebolehan berinteraksi dengan baik dan kebolehan mewujudkan hubungan interpersonal yang berkesan.
4.	Program Kepimpinan	Mendedahkan peserta dengan konsep dan ciri-ciri kepimpinan dan bagaimana menjadi seorang pemimpin yang berkesan dalam organisasi.	Meningkatkan kemahiran sebagai pemimpin yang berwibawa dalam organisasi.



Bil.	Program	Deskripsi	Objektif
5.	Program Pembangunan Kerjaya	Merupakan aktiviti bagi melengkapkan diri peserta dengan ilmu dan kemahiran yang secukupnya untuk menjadi pekerja yang serba boleh misalnya melalui kursus dan latihan kemahiran.	Meningkatkan kecemerlangan diri dalam pekerjaan melalui pelbagai kursus dan latihan kemahiran selaras dengan bidang tugas pegawai.
6.	Program Budaya Kerja Berpasukan	Mendedahkan peserta untuk membina dan meningkatkan semangat berpasukan dalam organisasi melalui pelbagai aktiviti dan program-program berkumpulan.	Meningkatkan semangat berpasukan untuk penghasilan kerja yang lebih baik.
7.	Program Pengurusan Konflik	Mendedahkan peserta mengenali punca, jenis dan kesan serta kemahiran mengurus konflik dengan berkesan.	Meningkatkan keupayaan mengenal pasti punca dan kaedah menangani konflik.
8.	Program Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan	Mendedahkan konsep dan ciri-ciri personaliti unggul, kecerdasan emosi dan spiritual serta bagaimana meningkatkan keberkesanan sistem penyampaian dalam konteks budaya kerja prestasi diutamakan.	Meningkatkan kefahaman dan pengamalan nilai-nilai budaya kerja pencapaian diutamakan.
9.	Program Pementoran dan <i>Coaching</i>	Merupakan pendekatan untuk memberi bimbingan, sokongan dan bantuan secara profesional bagi pembangunan diri pegawai berkaitan dengan aspek pekerjaan dan peribadi.	Meningkatkan potensi diri untuk menjadi pegawai yang dapat memberi sumbangan kepada organisasi yang paling optimum.



Bil.	Program	Deskripsi	Objektif
10.	Program Pembimbing Rakan Sekerja	Merupakan pendekatan rakan membantu rakan dengan memupuk semangat berpasukan, keakraban, keharmonian dan saling hormat menghormati potensi masing-masing.	Meningkatkan kebolehan pegawai untuk mengurus diri.
11.	Program Kaunseling	Memberi perkhidmatan kaunseling untuk membantu mempertingkatkan potensi diri individu. Ia boleh dilaksanakan secara individu atau berkelompok.	Meningkatkan potensi individu untuk mengurus pemikiran, emosi dan tingkah laku dengan baik.



LAMPIRAN PO.3.1.3(C)

CONTOH MODUL BUDAYA KERJA PENCAPAIAN DIUTAMAKAN

PENGENALAN

Modul ini disediakan sebagai panduan untuk membentuk penjawat awam cemerlang yang mengamalkan Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan. Ia merangkumi aspek pemikiran, emosi dan tingkah laku yang dapat membantu individu agar mempunyai keperibadian yang unggul.

TUJUAN

Modul ini bertujuan untuk mewujudkan Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan dalam organisasi.

OBJEKTIF

- a. Memahami kepentingan mengamalkan Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan;
- b. Mempelajari beberapa kemahiran asas yang diperlukan untuk menjadi penjawat awam yang produktif;
- c. Membentuk pemikiran yang positif; dan
- d. Meningkatkan nilai kerja cemerlang dan pengurusan sahsiah sendiri.

KANDUNGAN

Sesi 1 : PERDANA 1*

Sesi 2 : PERDANA 2

Sesi 3 : Pengurusan Perubahan

Sesi 4 : Personaliti Unggul

Sesi 5 : Kecerdasan Emosi dan Spiritual

Sesi 6 : Sistem Penyampaian Berkesan



Sesi 7 : Integrasi dan Harapan

Catatan:

*PERDANA merupakan singkatan daripada tujuh prinsip iaitu P=Pantas, E=Empati, R=Relevan, D=Daya Saing, A=Amanah, N=Nilai Tambah dan A=Arif

METODOLOGI

- Ceramah
- Pembentangan
- Aktiviti dalam kumpulan

PESERTA

Peserta terdiri daripada penjawat awam yang berkhidmat di kementerian, jabatan atau agensi kerajaan tanpa mengambil kira gred jawatan atau umur.

JANGKA MASA

Program ini dijalankan selama (3) hari bekerja. Sekiranya dilaksanakan di luar pejabat seperti di hotel, pusat latihan dan sebagainya, jadualnya boleh disesuaikan selagi ia tidak mengurangkan pengisian dan slot program.

TERTIB ACARA PROGRAM

Tertib acara program ini adalah seperti jadual di bawah:

MASA	8.30 - 10.30 pagi	10.30 - 11.00 pagi	11.00 - 1.00 petang	1.00 - 2.30 petang	2.30 - 4.30 petang
HARI					
HARI PERTAMA	PERDANA 1	R E H A T	PERDANA 2	R E H A T	Pengurusan Perubahan
HARI KEDUA	Personaliti Unggul		Kecerdasan Emosi dan Kerohanian (ESQ)*		Sistem Penyampaian Berkesan
HARI KETIGA	Integrasi dan Harapan				



PELAN PEMBELAJARAN

PELAN PEMBELAJARAN	
TAJUK 1	PERDANA 1
MASA	2 jam
TUJUAN	Peserta dapat memahami dan mempraktikkan konsep PERDANA dalam mengamalkan budaya kerja pencapaian diutamakan.
HASILAN	Melalui sesi ini peserta akan dapat: a. memahami konsep PERDANA dengan lebih berkesan; b. mengamalkan konsep PERDANA dalam melaksanakan tugas seharian; dan c. menjadikan konsep PERDANA sebagai amalan dalam pekerjaan.
SINOPSIS	Dalam sesi ini, peserta didedahkan dengan konsep dan amalan PERDANA serta perbincangan bagaimana mengaplikasikan amalan ini dalam kehidupan seharian.
KANDUNGAN	Menjelaskan tentang: a. konsep PERDANA iaitu pantas dan positif, empati, elean, daya saing serta amanah, adil dan integriti, nilai tambah serta arif; dan b. amalan konsep PERDANA
METODOLOGI	Ceramah dan perbincangan

PELAN PEMBELAJARAN	
TAJUK 2	PERDANA 2
MASA	2 jam
TUJUAN	Peserta dapat mengukuhkan amalan PERDANA dalam mengamalkan budaya kerja pencapaian diutamakan.
HASILAN	Melalui sesi ini peserta akan dapat: a. peserta dapat mengamalkan budaya kerja pencapaian diutamakan dalam pekerjaan; dan b. menjadikan budaya kerja pencapaian diutamakan sebagai satu amalan yang berterusan.
SINOPSIS	Dalam sesi ini, peserta diberi pemahaman yang lebih lanjut mengenai konsep dan amalan PERDANA. Peserta akan



	dibahagikan kepada beberapa kumpulan kecil untuk membincangkan beberapa kajian kes berkaitan pengamalan budaya kerja pencapaian diutamakan.
KANDUNGAN	Beberapa contoh kajian kes tentang pengamalan budaya kerja pencapaian diutamakan untuk aktiviti perbincangan.
METODOLOGI	Ceramah dan perbincangan

PELAN PEMBELAJARAN	
TAJUK 3	PENGURUSAN PERUBAHAN
MASA	2 jam
TUJUAN	Peserta dapat memahami bagaimana mengurus perubahan secara efektif.
HASILAN	Melalui sesi ini peserta akan dapat: a. memahami mengapa perubahan terjadi; dan b. bagaimana mengurus perubahan secara efektif.
SINOPSIS	Slot ini akan membincangkan secara terperinci mengenai bagaimana perubahan terjadi dan cara mengurus perubahan secara efektif. Peserta akan dibahagikan kepada beberapa kumpulan untuk membincangkan perubahan yang dialami.
KANDUNGAN	Menjelaskan tentang: a. konsep perubahan; b. mengapa perubahan terjadi dan keperluan perubahan; dan c. bagaimana menguruskan perubahan
METODOLOGI	Ceramah dan perbincangan

PELAN PEMBELAJARAN	
TAJUK 4	PERSONALITI UNGGUL
MASA	2 jam
TUJUAN	Peserta dapat memahami bagaimana memiliki personaliti unggul.
HASILAN	Melalui sesi ini peserta akan dapat: a. apa yang dimaksudkan dengan personaliti unggul; dan b. bagaimana memiliki personaliti unggul.



SINOPSIS	Sesi ini akan membincangkan secara terperinci mengenai personaliti unggul. Sesi perbincangan turut diadakan bagi membincangkan isu ini dengan lebih terperinci.
KANDUNGAN	Menghuraikan aspek personaliti unggul yang berkaitan dengan: a. ciri-ciri personaliti unggul; dan b. cara mendapat personaliti unggul
METODOLOGI	Ceramah dan perbincangan

PELAN PEMBELAJARAN	
TAJUK 5	KECERDASAN EMOSI DAN KEROHANIAN (<i>ESQ</i>)
MASA	2 jam
TUJUAN	Memberi kesedaran dan kefahaman tentang <i>Emotional and Spiritual Quotient (ESQ)</i> serta bagaimana ia membantu dalam menjadi individu yang mengamalkan budaya kerja pencapaian diutamakan.
HASILAN	Melalui sesi ini peserta dapat: a. memahami konsep <i>ESQ</i> ; dan b. bagaimana mempraktikkan <i>ESQ</i> dalam kehidupan
SINOPSIS	Sesi ini akan membincangkan secara terperinci mengenai konsep dan amalan <i>ESQ</i> ke arah budaya kerja pencapaian diutamakan.
KANDUNGAN	Menjelaskan tentang: a. konsep <i>ESQ</i> ; dan b. amalan <i>ESQ</i>
METODOLOGI	Ceramah dan perbincangan

PELAN PEMBELAJARAN	
TAJUK 6	SISTEM PENYAMPAIAN BERKESAN
MASA	2 jam
TUJUAN	Memberi pemahaman mengenai kepentingan penyampaian perkhidmatan yang berkesan kepada pelanggan.
HASILAN	Melalui sesi ini peserta dapat: a. memahami kepentingan memberi perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan; dan



	b. memahami kaedah yang terbaik dalam memberikan perkhidmatan.
SINOPSIS	Sesi ini akan membincangkan secara terperinci mengenai penyampaian perkhidmatan yang berkesan kepada pelanggan.
KANDUNGAN	a. kepentingan penyampaian perkhidmatan; dan b. amalan penyampaian perkhidmatan berkesan
METODOLOGI	Ceramah dan perbincangan

PELAN PEMBELAJARAN	
TAJUK 7	INTEGRASI DAN HARAPAN
MASA	2 jam
TUJUAN	Menyampaikan rumusan keseluruhan program kepada peserta. Di samping itu, pengamalan budaya kerja pencapaian diutamakan ditekankan kepada peserta.
HASILAN	Melalui sesi ini peserta dapat: a. mengetahui pencapaian objektif program secara keseluruhan; dan b. menilai kembali keupayaan diri dan membentuk motivasi untuk mencapai kecemerlangan dengan mengamalkan budaya kerja pencapaian diutamakan.
SINOPSIS	Sesi ini memberi ruang kepada peserta untuk memberi pendapat dan pandangan tentang apa yang diperoleh sepanjang program.
KANDUNGAN	a. rumusan daripada peserta; dan b. borang penilaian program
METODOLOGI	Ceramah dan perbincangan



PANDUAN PELAKSANAAN PEMENTORAN DALAM PENGURUSAN SUMBER MANUSIA SEKTOR AWAM

TUJUAN

1. Ceraian ini bertujuan menjelaskan prosedur pelaksanaan pementoran dalam pengurusan sumber manusia sektor awam.

TAKRIF

2. Bagi maksud Ceraian ini:
 - a. **“Pementoran”** merujuk kepada aktiviti perhubungan memberi bimbingan, sokongan dan bantuan secara profesional oleh mentor untuk pembangunan diri mentee;
 - b. **“Mentor”** merujuk kepada seorang pegawai yang dilantik oleh Ketua Jabatan untuk membimbing pembangunan dan perkembangan diri seorang pegawai;
 - c. **“Mentee”** merujuk kepada pegawai yang memerlukan bantuan/ bimbingan dalam pembangunan diri, perkembangan dan pemantapan kerjaya serta penyesuaian dalam pekerjaan dan kehidupan harian, sama ada secara sukarela atau dipilih;
 - d. **“Intervensi”** merujuk kepada langkah-langkah yang diambil dalam mewujudkan perubahan yang positif kepada pegawai; dan
 - e. **“Program Pengupayaan Kendiri”** merujuk kepada program yang dilaksanakan untuk membantu meningkatkan kecemerlangan diri pegawai termasuk mereka yang berprestasi rendah dan bermasalah.

LATAR BELAKANG

3. Program Pementoran Dalam Perkhidmatan Awam merupakan salah satu program yang terkandung di bawah Panduan Aplikasi Psikologi Dalam Pengurusan Sumber Manusia Sektor Awam.
4. Dalam panduan tersebut, pelaksanaan Program Pementoran secara umum telah dijelaskan dalam Aplikasi Psikologi Dalam Intervensi melalui Program Pengupayaan Kendiri (PPK) yang merupakan satu kaedah dalam mengurus sumber manusia bagi mempertingkatkan kecemerlangan diri pegawai. Program ini merangkumi aspek penilaian,



pembangunan, bimbingan, khidmat nasihat, sokongan dan penambahbaikan kepada pegawai itu sendiri.

5. Bagi mencapai hasrat mempertingkatkan kecemerlangan pegawai awam, empat program utama telah digabungkan dalam Program Pengupayaan Kendiri yang berfungsi secara matrik iaitu:

- a. Program Penilaian Pekerja;
- b. Program Pementoran;
- c. Program Pembimbing Rakan Sekerja; dan
- d. Program Kaunseling.

6. Panduan Aplikasi Psikologi dalam pengurusan sumber manusa sektor awam tidak menjelaskan secara spesifik dan menyeluruh berhubung proses perhubungan pementoran yang berstruktur dan sistematik. Sehubungan itu, Ceraian ini dikeluarkan bagi menjelaskan skop, konsep dan prosedur pelaksanaan program pementoran dalam perkhidmatan awam yang boleh dijadikan sumber rujukan dan panduan kepada pengurus sumber manusia untuk melaksanakan program pementoran secara berkesan.

OBJEKTIF PEMENTORAN

8. Pementoran dalam perkhidmatan awam merupakan pendekatan untuk memberi bimbingan, sokongan dan bantuan secara profesional yang diberikan oleh mentor kepada mentee dengan objektif supaya penjawat awam kompeten dari segi profesional, budaya, peribadi dan sosial bagi pegawai lantikan baharu dan dinaikan pangkat.

KONSEP PEMENTORAN

9. Program pementoran merupakan program bersepadu yang turut disokong oleh pelaksanaan program *coaching* dan kaunseling. Ia berfokus kepada pembangunan dan peningkatan kompetensi kerja dan peribadi pegawai yang bersifat jangka panjang.

10. Program *coaching* berfokus kepada peningkatan kemahiran dan kompetensi kerja yang bersifat jangka pendek dan program kaunseling berfokus kepada pembangunan dan peningkatan potensi diri pegawai untuk memangkin perubahan tingkah laku positif.

11. Pementoran merupakan perhubungan bermakna yang dibina antara mentor dan mentee di mana mentor dapat berkongsi ilmu, nilai dan pengalaman diri, memberitahu keputusan dan bertindak berdasarkan idea yang dihasilkan sementara mentee dapat mempelajari ilmu, nilai dan pengalaman tersebut dan memindahkannya dalam realiti pekerjaan dan kehidupan.



SKOP PEMENTORAN

12. Skop pementoran dalam Perkhidmatan Awam meliputi bagaimana seseorang pegawai yang cemerlang memindahkan pengetahuan kerja, '*tacit knowledge*' dan sokongan kepada perkembangan kerjaya mentri yang baru berkhidmat atau baru dinaikkan pangkat. Perkongsian pengalaman ini akan melibatkan aktiviti pembentukan karektor mentri serta pembangunan dan pemantapan kompetensi peribadi, sosial, profesional dan budaya. Skop pementoran dalam perkhidmatan awam secara keseluruhannya dapat dilihat dalam rajah 1 seperti di **Lampiran PO.3.1.4(A)**.

13. Pementoran dalam perkhidmatan awam berfokus kepada peningkatan kompetensi seperti berikut :

- a. **Kompetensi Profesional** merujuk kepada kecekapan dan kemahiran dalam melaksanakan tugas bersesuaian dengan jawatan yang disandang. Kecekapan dan kemahiran melaksanakan kerja dapat mencerminkan kredibiliti, imej dan kualiti penyampaian perkhidmatan oleh individu serta organisasi.
- b. **Kompetensi Budaya** merujuk kepada kecekapan pengamalan budaya kerja berprestasi tinggi dalam sesebuah organisasi yang mengutamakan pencapaian. Amalan responsif, mesra, berbudi bahasa dan integriti menjadi asas kecemerlangan perkhidmatan awam berprestasi tinggi.
- c. **Kompetensi Peribadi** merujuk kepada kecekapan mengurus pemikiran, emosi, sikap dan tingkah laku dalam menyampaikan perkhidmatan. Pengurusan diri merupakan faktor utama dalam memastikan seseorang pegawai mampu menyumbang secara efektif kepada kecemerlangan diri dan organisasi.
- d. **Kompetensi Sosial** merujuk kepada kecekapan mengendalikan aspek perhubungan di pelbagai peringkat dalam organisasi termasuklah cara berkomunikasi dengan pelanggan.

PELAKSANAAN

14. Pengurus sumber manusia bertanggungjawab melaksanakan program pementoran di Jabatan masing-masing dengan mengambil tindakan seperti berikut :

14.1 PERANCANGAN

- a. Menentukan skop pementoran yang akan dilaksanakan sama ada berfokus kepada penyesuaian diri, pembinaan karektor, perkongsian kepakaran, pembinaan kepimpinan dan sebagainya;



- b. Mengetahui dan memilih mentor yang mempunyai kualiti berasaskan kriteria-kriteria asas seperti berikut :
 - i. telah berkhidmat dalam perkhidmatan awam sekurang-kurangnya 3 tahun;
 - ii. markah Laporan Nilai Prestasi Tahunan (LNPT) 85% ke atas;
 - iii. bersih daripada pertuduhan/tindakan tatatertib;
 - iv. mempunyai kualiti keperibadian yang baik seperti berdisiplin, daya kepimpinan, berketrampilan serta kemahiran komunikasi dan interpersonal; dan
 - v. bersesuaian dengan skop pementoran yang ditentukan.
- c. Mengetahui dan memilih mentee yang bersesuaian dengan skop pementoran berasaskan kriteria-kriteria seperti berikut:
 - i. pegawai lantikan baru dalam tempoh percubaan atau pegawai yang baru dinaikkan pangkat dalam tempoh pemangkuan;
 - ii. tidak dikategorikan dalam pegawai bermasalah dan berprestasi rendah; dan
 - iii. mempunyai potensi dan kualiti mentee yang baik seperti berfikiran positif, berinisiatif dan mempunyai daya usaha yang tinggi.
- d. Melaksanakan pemadanan mentor dan mentee berasaskan kriteria-kriteria seperti berikut:
 - i. memastikan nisbah pemadanan mentor mentee bersesuaian dengan matlamat pementoran dan keupayaan mentor. Nisbah ideal adalah 1 mentor : 1-3 mentee;
 - ii. pemadanan antara Pegawai Penilai Pertama (PPP) sebagai mentor dengan Pegawai Yang Dinilai (PYD) sebagai mentee adalah tidak digalakkan bagi mengelakkan bias dalam Laporan Nilai Prestasi Tahunan (LNPT);
 - iii. memastikan jurang gred jawatan antara mentor dan mentee tidak terlalu jauh dan bersesuaian dengan matlamat perhubungan pementoran;
 - iv. memastikan lokasi penempatan kerja antara mentor dan mentee berdekatan bagi memudahkan sesi pertemuan pementoran; dan
 - v. memastikan pemadanan mentor dan mentee adalah daripada skim yang sama kecuali atas justifikasi kepakaran.



14.2 PELAKSANAAN

- a. memaklumkan pelaksanaan program pementoran kepada Bahagian Pengurusan Psikologi, Jabatan Perkhidmatan Awam. Program pementoran disaran untuk dilaksanakan bermula pada bulan Januari atau Jun pada setiap tahun;
- b. melaksanakan program latihan pementoran kepada mentor dan mentee berdasarkan modul yang dikeluarkan oleh Bahagian Pengurusan Psikologi, Jabatan Perkhidmatan Awam;
- c. melaksanakan majlis pelancaran pementoran peringkat jabatan dan menyerahkan sijil lantikan kepada mentor dan mentee yang telah dipilih;
- d. memastikan proses perhubungan pementoran antara mentor dan mentee berjalan mengikut fasa yang telah ditetapkan. Manual fasa perhubungan mentor mentee boleh dirujuk dalam Buku Pementoran Dalam Perkhidmatan Awam: Panduan Untuk Mentor Mentee terbitan Bahagian Pengurusan Psikologi, Jabatan Perkhidmatan Awam; dan
- e. mengadakan mesyuarat penyelarasan pementoran peringkat jabatan sekurang-kurangnya dua bulan sekali.

14.3 PENILAIAN

- a. melaksanakan penilaian pementoran secara berterusan bagi tempoh 2 bulan sekali sehinggalah kepada 6 bulan atau 12 bulan. Penilaian ini bertujuan melihat keberkesanan program dan tindakan penambahbaikan yang boleh dilakukan sekiranya perlu.
- b. penilaian sebelum (*pre*) dan selepas (*post*) perkembangan mentee perlu dilakukan dan didokumen dengan menggunakan borang seperti di [Lampiran PO.3.1.4\(B\)](#).
- c. perkembangan proses perhubungan pementoran akan dipantau dengan menggunakan borang penilaian perkembangan pementoran berkala yang perlu dibuat pada setiap sebulan sekali adalah seperti di [Lampiran PO.3.1.4\(C\)](#).

14.4 PELAPORAN

Pengurus sumber manusia perlu mendokumentasi dan membuat pelaporan bagi keseluruhan proses pementoran jabatan dan menyerahkan sesalinan kepada Bahagian Pengurusan Psikologi, Jabatan Perkhidmatan Awam



Malaysia dalam tempoh sebulan selepas tamat program. Format pelaporan adalah seperti di **Lampiran PO.3.1.4(D)**.

PENGIKTIRAFAN PEMENTORAN

15. Pementoran merupakan proses latihan dan pembelajaran interaktif berterusan antara mentor dan mentee. Mentee menerima pandangan, nasihat, perkongsian pengalaman dan bimbingan khusus daripada mentor, sementara mentor perlu sentiasa melengkapkan diri dengan ilmu dan kemahiran bagi membantu mentee mencapai matlamat perhubungan pementoran.

16. Justeru itu, pengurus sumber manusia perlu merekodkan sesi pertemuan perhubungan pementoran yang dilaksanakan dan menilai taraf jumlah 6 jam sesi pertemuan bersamaan dengan satu hari berkursus dan perlu dicatatkan dalam buku rekod perkhidmatan pegawai.

17. Penyertaan pegawai dalam pementoran mestilah dimasukkan sebagai salah satu aktiviti dalam Sasaran Kerja Tahunan (SKT) pegawai pada tahun ia dinilai.

PERTANYAAN

18. Sebarang pertanyaan berhubung Ceraian ini bolehlah dirujuk kepada:

Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam
Jabatan Perkhidmatan Awam
Bahagian Pengurusan Psikologi
Aras 3, Blok C3, Kompleks C
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62510 PUTRAJAYA.
Tel. : 03-8885 5211/ 5212
Faks : 03-8881 0573
E-mel : dasar.bpps@jpa.gov.my

PEMBATALAN

19. Dengan berkuatkuasanya Ceraian ini, maka **Surat Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 8 Tahun 2010: Panduan Pelaksanaan Pementoran dalam Pengurusan Sumber Manusia Sektor Awam**, adalah dibatalkan.



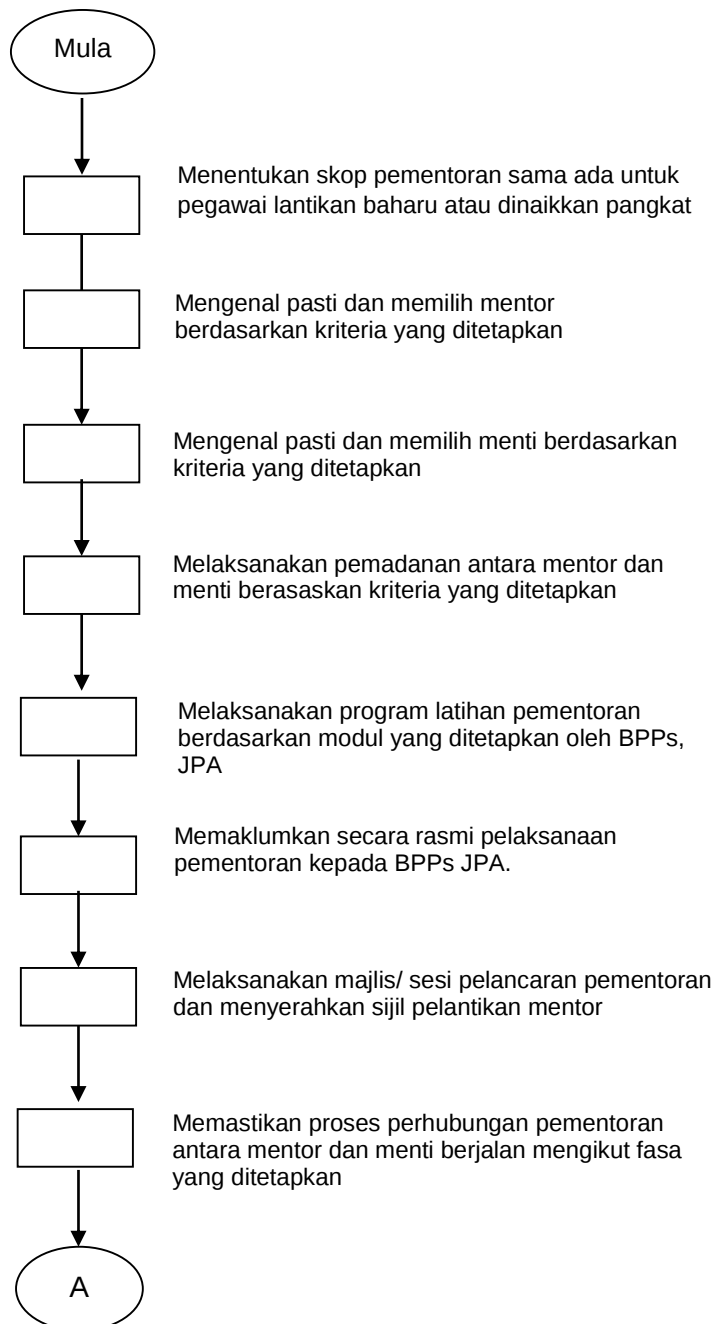
PEMAKAIAN

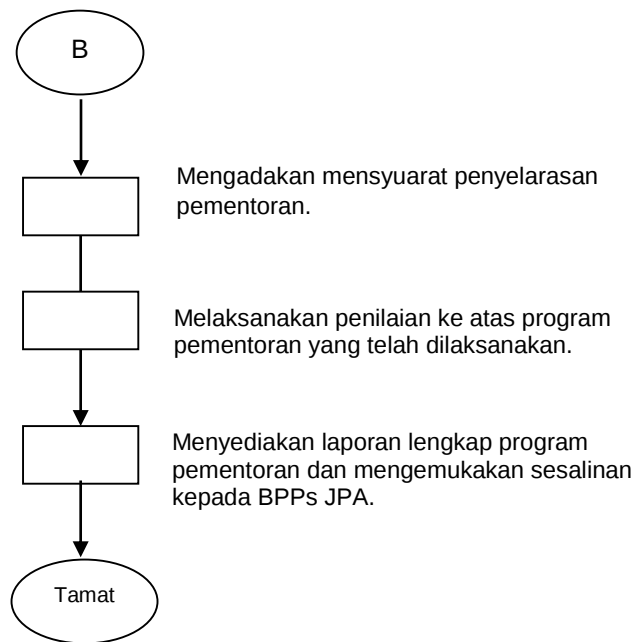
20. Tertakluk kepada penerimaannya oleh pihak berkuasa masing-masing, Ceraian ini pada keseluruhannya dipanjangkan kepada semua Perkhidmatan Awam Negeri, Pihak Berkuasa Berkanun dan Pihak Berkuasa Tempatan.

KETUA PENGARAH PERKHIDMATAN AWAM
JABATAN PERKHIDMATAN AWAM
MALAYSIA



CARTA ALIRAN PELAKSANAAN PEMENTORAN







Rajah 1: Skop Pementoran Dalam Perkhidmatan Awam.





**BORANG PENILAIAN PEMENTORAN
(PRE – MENTI/ POST- MENTOR)**

Siri / Tahun

/

NAMA MENTOR :

JAWATAN :

JAWATAN :

NAMA MENTI :

JAWATAN :

JAWATAN :

JABATAN :

NO. RUJUKAN FAIL :



PANDUAN PENGISIAN BORANG

PANDUAN KEPADA MENTOR DAN MENTI

Menti perlu mengisi borang ini pada permulaan sesi pertemuan dengan bimbingan mentor. Manakala mentor perlu mengisi borang yang sama setelah tamat perhubungan pementoran. Borang ini perlu dikemukakan kepada Urus Setia Program Pengupayaan Kendiri di peringkat Jabatan masing-masing. Bagi menghasilkan penilaian yang berkesan mentor dan menti perlu memberikan perhatian terhadap perkara-perkara berikut:-

- v. Menti perlu mengisi borang dengan sejujur yang mungkin dan penilaian mestilah berdasarkan kompetensi semasa yang dimiliki sementara mentor perlu mengisi borang berdasarkan perkembangan menti dalam pementoran hasil pemerhatian yang berterusan.
- vi. Mentor dan menti perlu memastikan borang dihantar kepada penyelaras program pementoran mengikut tempoh-tempoh yang ditetapkan iaitu pada proses taaruf bagi menti dan proses penamatan bagi mentor. Laporan ini akan dijadikan sebagai alat pengukur keberkesanan program pementoran ke atas pegawai berkenaan.
- vii. Untuk mengisi borang laporan ini, mentor dan menti perlu menentukan pencapaian kompetensi semasa berdasarkan kedudukan tahap kompetensi profesional, budaya, peribadi dan sosial dengan menandakan (✓) di petak skala yang disenaraikan di bawah, yang difikirkan bersesuaian untuk menggambarkan kedudukan sebenar pegawai pada masa laporan disediakan.
- viii. Kadar skala penilaian pementoran kompetensi menti yang ditetapkan adalah seperti berikut:-

☐

Cemerlang

☐

Baik

☐

Sederhana



BAHAGIAN I

Laporan ini hendaklah diisi dengan menandakan (✓) di skala ruangan yang disediakan. Mentor dan mentee juga perlu memberikan ulasan mengenai keadaan semasa sama ada pencapaian pegawai tersebut berada di tahap yang dinyatakan di bawah.

4. KOMPETENSI PROFESIONAL – KEMAHIRAN YANG DI MENTORKAN

Dinilai dari segi pencapaian, inisiatif dan kreatif dalam menjalankan dan menyelesaikan tugas serta tanggungjawab yang diberikan

	Sederhana	Baik	Cemerlang
1.1 Keupayaan memastikan kemahiran _____ tercapai	☐	☐	☐
1.2 Daya usaha untuk memperbaiki/ meningkatkan kemahiran bekerja	☐	☐	☐
1.3 Daya usaha untuk menyelesaikan masalah	☐	☐	☐
1.4 Ketekunan yang ditunjukkan dalam menjalankan kemahiran baru yang dimentorkan	☐	☐	☐

Ulasan

2. KOMPETENSI BUDAYA ORGANISASI

Dinilai dari segi amalan dan penghayatan budaya kerja berprestasi tinggi

	Sederhana	Baik	Cemerlang
2.1 Melakukan kerja dengan pantas dan responsif	☐	☐	☐
2.2 Berkebolehan memberi empati dan memberi perkhidmatan terbaik	☐	☐	☐
2.3 Memiliki kebijaksanaan, keunikan dan berdaya saing	☐	☐	☐
2.4 Mengamalkan pembelajaran berterusan	☐	☐	☐
2.5 Memiliki sikap positif dan inovatif	☐	☐	☐

Ulasan



3. KOMPETENSI PERIBADI

Dinilai dari segi cara sikap, keterampilan diri, kesopanan dan perilaku.

	Sederhana	Baik	Cemerlang
3.1 Kekemasan berpakaian dan hias diri			
3.2 Budi bahasa dan kesopanan			
3.3 Bekerjasama dalam satu pasukan			
3.4 Kesediaan menerima teguran/nasihat			
3.5 Kepimpinan diri yang ditunjukkan			

Ulasan

4. KOMPETENSI SOSIAL

Dinilai dari segi usaha pegawai untuk mematuhi peraturan, arahan dan kebolehan berinteraksi.

	Sederhana	Baik	Cemerlang
4.1 Mematuhi arahan penyelia atau pegawai atasan			
4.2 Perhubungan dengan pegawai atasan			
4.3 Perhubungan dengan rakan sekerja			
4.4 Perhubungan dengan pelanggan			

Ulasan



5. **BAHAGIAN II**

3. Ulasan Pegawai (mentor / menti) Secara Keseluruhan

Tandatangan Pegawai : _____

Nama : _____

Jawatan : _____

Tarikh : _____

4. Ulasan Urus setia PSM (Secara keseluruhan)

Tandatangan Pegawai : _____

Nama : _____

Jawatan : _____

Tarikh : _____



**BORANG PENILAIAN PERKEMBANGAN
PEMENTORAN BERKALA**

Bulan/Tahun

NAMA MENTOR :

JAWATAN :

NAMA MENTI :

JAWATAN :

JABATAN/ :

NO. RUJUKAN FAIL :



LAPORAN BERKALA PROGRAM PEMENTORAN

PERKEMBANGAN MENTI

STRATEGI TINDAKAN

ULASAN MENTOR

Laporan ini hendaklah dihantar kepada urusetia program dua (2) bulan sekali. Sila gunakan lampiran berasingan sekiranya ruang yang disediakan tidak mencukupi.



Lampiran PO.3.1.4(D)

**FORMAT LAPORAN PEMENTORAN
PERINGKAT KEMENTERIAN/JABATAN**

1. Latar Belakang Program.

2. Prestasi Pelaksanaan Program.

Bil.	Tindakan	Tarikh Pelaksanaan	Status Pelaksanaan
a.	Menentukan skop pementoran.		
b.	Mengenal pasti dan memilih menti.		
c.	Mengenal pasti dan memilih mentor.		
d.	Melaksanakan pepadanan mentor menti.		
e.	Melaksanakan latihan pementoran.		
f.	Memaklumkan pelaksanaan program pementoran kepada JPA.		
g.	Melaksanakan majlis pelancaran program.		
h.	Memastikan proses perhubungan pementoran mentor menti berjalan mengikut fasa.		
i.	Mengadakan mesyuarat penyelarasan.		
j.	Melaksanakan penilaian program.		
k.	Menyediakan laporan program dan menyerahkan salinan kepada JPA.		



3. Isu-Isu Pelaksanaan Program.

- i. Isu Menti
- ii. Isu Mentor
- iii. Isu Penyelarasan
- iv. Ulasan Keseluruhan

4. Impak Pelaksanaan Pementoran.

(impak pelaksanaan berdasarkan hasil analisa Borang Penilaian Pementoran)

- i. Kompetensi Profesional
- ii. Kompetensi Budaya
- iii. Kompetensi Peribadi
- iv. Kompetensi Sosial

5. Cadangan Penambahbaikan.

6. Pembuktian Pelaksanaan (kementerian/jabatan perlu mengemukakan pembuktian pelaksanaan program seperti gambar, video, surat penghargaan, testimonial, statistik dan kajian dalam lampiran berasingan).

7. Ulasan Urusetia Kementerian/Jabatan.



CERAIAN PO.3.1.5

PANDUAN PELAKSANAAN PANDU CITRA (*COACHING*) DALAM PENGURUSAN SUMBER MANUSIA SEKTOR AWAM

TUJUAN

1. Ceraian ini bertujuan memberi panduan berhubung dengan pelaksanaan pandu citra (*coaching*) dalam pengurusan sumber manusia sektor awam.

TAKRIF

2. Bagi maksud Ceraian ini:
 - a. **“agensi”** merujuk kepada semua Kementerian, Jabatan dan Agensi Kerajaan (Persekutuan dan Negeri), Pihak Berkuasa Berkanun (Persekutuan dan Negeri) dan Pihak Berkuasa Tempatan;
 - b. **“Digital Training Information Management System (DTIMS)”** merujuk kepada sistem permohonan kursus dalam talian Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) di laman web www.dtims.intan.my;
 - c. **“duta pandu citra (*coaching*)”** merujuk kepada pemandu citra profesional (*coach*) yang dilantik oleh INTAN sebagai duta di agensi;
 - d. **“Hab Kepakaran INTAN”** merujuk kepada sistem pangkalan data kepakaran (www.expertHub.intan.my) yang dibangunkan oleh INTAN.
 - e. **“Kepimpinan Pandu Citra (*Coaching For Leaders* - CFL)”** merujuk kepada **bengkel** anjuran INTAN berkaitan dengan kompetensi asas kemahiran pandu citra kepada pegawai gred 5 dan ke atas;
 - f. **“Ketua Jabatan”** merujuk kepada seorang pegawai yang mengetuai sesuatu agensi atau mana-mana pegawai yang diwakilkan kuasa secara bertulis oleh Ketua Jabatan untuk bertindak bagi pihaknya;



- g. **“Khidmat Konsultasi Pemanducitraan”** merujuk kepada khidmat sesi pandu citra yang ditawarkan oleh pemandu citra profesional yang dilantik secara rasmi oleh agensi;
- h. **“pandu citra”** merujuk kepada pendekatan yang digunakan untuk menerokai potensi diri pegawai melalui proses transformatif yang meliputi aspek kesedaran (*awareness*), penemuan (*discovery*) dan pembangunan (*growth*);
- i. **“pegawai”** merujuk kepada pegawai yang sedang berkhidmat dan dilantik secara tetap, sementara atau kontrak;
- j. **“pemandu citra”** merujuk kepada pegawai yang telah dipilih oleh permata citra (*coachee*) untuk melaksanakan sesi pandu citra;
- k. **“pemandu citra profesional”** merujuk kepada pegawai yang telah hadir CFL dengan jayanya, lulus pentaksiran dan penilaian yang ditetapkan serta ditauliahkan oleh mana-mana badan berakreditasi dalam bidang pandu citra yang diperakui oleh INTAN;
- l. **“Pembangunan Pengupayaan Kendiri”** merujuk kepada program yang dilaksanakan untuk membantu meningkatkan kecemerlangan diri pegawai;
- m. **“permata citra”** merujuk kepada pegawai yang mendapatkan khidmat sesi pandu citra daripada seorang pemandu citra;
- n. **“Program Pentaualihan Pemandu Citra Profesional (PCP)”** merujuk kepada program pentaualihan yang dianjurkan oleh mana-mana badan berakreditasi yang diiktiraf dalam bidang pandu citra dan diperakui oleh INTAN;
- o. **“sesi pandu citra”** merujuk kepada perbualan yang berstruktur di antara permata citra dan pemandu citra dalam tempoh antara 30 hingga 90 minit bergantung kepada matlamat permata citra.

LATAR BELAKANG

3. Pandu citra merupakan salah satu pendekatan yang memberi nilai tambah kepada pegawai bagi mengenal pasti keupayaan dan menjana kreativiti dalam mencapai matlamat yang disasarkan. Ia juga memberi ruang dan peluang untuk pegawai menyedari potensi yang ada pada diri sendiri (*self-awareness*) menerusi kemahuan untuk melaksanakan sesuatu tindakan. Pendekatan pandu citra ini telah dinyatakan



dalam Panduan Pelaksanaan Aplikasi Psikologi : Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan dan Panduan Pelaksanaan Mentoring Dalam Pengurusan Sumber Manusia di bawah aspek pembangunan sendiri dalam perkhidmatan awam. Selaras dengan peranan INTAN sebagai Pusat Kecemerlangan Pandu Citra sejak tahun 2021, pelbagai usaha dan inisiatif telah dan akan dilaksanakan bagi membolehkan pegawai mendapat manfaat dan membentuk budaya berteraskan *solution-focused* menerusi program pembelajaran, pembudayaan dan promosi.

4. Di samping itu, Ceraian ini diwujudkan untuk menambah baik keterangan pandu citra yang dinyatakan dalam panduan di perenggan 3 dan menjelaskan secara khusus berkaitan proses dan inisiatif yang boleh dilaksanakan oleh agensi berhubung dengan pandu citra. Ceraian ini juga merupakan prosedur pelaksanaan program pandu citra yang boleh dijadikan sumber rujukan dan panduan kepada Ketua Jabatan dan pengurus sumber manusia dalam menjayakan agenda pembudayaan pemanducitraan dalam sektor awam.

OBJEKTIF

5. Objektif pelaksanaan Ceraian ini adalah seperti yang berikut:

- (a) menjadi dokumen panduan dalam pelaksanaan pandu citra sektor awam;
- (b) meningkatkan pemahaman dan kesedaran kepada pegawai mengenai pandu citra;
- (c) menerapkan pemanducitraan sebagai budaya kerja dan pembangunan bakat sektor awam; dan
- (d) mengiktiraf peranan pemandu citra profesional sektor awam.

KONSEP PANDU CITRA

6. Konsep pandu citra meliputi sesi formal yang dirancang secara *one-to-one* di antara pemandu citra dan permata citra dan sesi tidak formal seperti perbualan secara santai berdasarkan matlamat permata citra.

7. Pandu citra boleh dilaksanakan kepada pegawai yang mempunyai matlamat tertentu yang ingin dicapai dan sesuai untuk pegawai yang berhasrat untuk menangani cabaran dan mendapatkan kejelasan dalam sesuatu tindakan serta hendak mencapai kejayaan.



8. Manfaat pelaksanaan pandu citra adalah seperti yang berikut:
 - (a) memberi ruang yang kondusif dan selamat kepada permata citra untuk berkongsi maklumat;
 - (b) meningkatkan keyakinan permata citra untuk bertindak bagi mencapai matlamat yang ditetapkan;
 - (c) mengukuhkan akauntabiliti permata citra ke atas tindakan yang diambil;
 - (d) membuka minda permata citra untuk berfikir ke arah penyelesaian;
 - (e) mengupayakan permata citra melihat dengan jelas dalam menentukan tindakan; dan
 - (f) menerokai potensi dan kelebihan diri permata citra untuk mencapai matlamat.

9. Prinsip dan etika pemanducitraan adalah seperti yang berikut:
 - (a) Prinsip pemanducitraan
 - (i) Sesi pandu citra formal yang efektif perlulah dilaksanakan dalam tempoh minimum 30 minit dan maksimum 90 minit;
 - (ii) Sesi pandu citra melibatkan seorang pemandu citra dan seorang permata citra;
 - (iii) Pemandu citra hanya akan bertanya, mendengar dan merumuskan apa yang disampaikan oleh permata citra;
 - (iv) Pemandu citra tidak akan mengemukakan idea, pandangan atau komen ke atas maklumat yang disampaikan oleh permata citra; dan
 - (v) Pemandu citra tidak semestinya berada di dalam bidang kepakaran yang sama dengan permata citra.
 - (b) Etika pemanducitraan
 - (i) Pemandu citra akan bersikap neutral dan tidak bersikap prejudis ke atas maklumat yang disampaikan oleh permata citra; dan
 - (ii) Pemandu citra bertanggungjawab menjaga kerahsiaan semua maklumat yang dikongsikan oleh permata citra semasa dan selepas sesi pandu citra dilaksanakan.

10. Pemanducitraan berbeza dengan pendekatan pengupayaan sendiri yang lain seperti pementoran, kaunseling dan konsultasi seperti di **Jadual 1**.



Jadual 1:
Perbezaan Pemanducitraan, Pementoran, Kaunseling Dan Konsultasi

Pemanducitraan	Satu proses transformatif yang meliputi aspek kesedaran, penemuan dan pembangunan dalam diri seseorang individu yang berfokuskan kepada pencapaian objektif dan matlamat permata citra. Sumber: <i>International Association of Coaching (IAC)</i>
Pementoran	Perhubungan bermakna yang dibina antara mentor dan mentee yang mana mentor dapat berkongsi ilmu, nilai dan pengalaman diri, memberitahu keputusan dan bertindak berdasarkan idea yang dihasilkan sementara mentee dapat mempelajari ilmu, nilai dan pengalaman tersebut dan memindahkannya dalam realiti pekerjaan dan kehidupan. Sumber: Pekeliling Perkhidmatan Sumber Manusia (MyPPSM) Ceraian PO.3.1.4 : Panduan Pelaksanaan Pementoran Dalam Pengurusan Sumber Manusia Sektor Awam
Kaunseling	Suatu proses sistematik untuk membantu perhubungan berdasarkan prinsip psikologi yang dilaksanakan oleh kaunselor berdaftar mengikut kod etika kaunseling untuk mencapai suatu perubahan, kemajuan dan penyesuaian yang holistik, baik dan sukarela pada diri klien supaya perubahan, kemajuan dan penyesuaian itu akan berterusan sepanjang hayat klien. Sumber: Akta Kaunselor 1998 [Akta 580]
Konsultasi	Penyelesaian masalah oleh pakar dalam bidang berkaitan. Sumber: Dewan Bahasa dan Pustaka



PERANAN DAN TANGGUNGJAWAB

A. INTAN

11. Seiring dengan komitmen untuk mentransformasikan dan menambah baik perkhidmatan awam, JPA melalui INTAN bertanggungjawab untuk membangunkan modal insan sektor awam yang kompeten menerusi program latihan (kursus, bengkel, seminar dan sebagainya) dan program bukan latihan (penyelidikan, penerbitan, pandu citra dan sebagainya).

12. Pelaksanaan pandu citra ini merupakan salah satu kaedah yang berkesan dalam mentransformasikan diri pegawai. Selaras dengan itu, INTAN perlu menerajui inisiatif penerapan nilai kecemerlangan di kalangan pegawai menerusi pelbagai program pandu citra. Peranan utama INTAN sebagai Pusat Kecemerlangan Pandu Citra adalah seperti yang berikut:

- (a) membangunkan garis panduan dan melaksanakan inisiatif berkaitan dengan pandu citra dalam sektor awam;
- (b) menjadi pusat rujukan pandu citra dalam sektor awam;
- (c) menyediakan repositori pemandu citra profesional di dalam Hab Kepakaran INTAN;
- (d) menyediakan khidmat konsultasi mengenai program pandu citra dan menyediakan sesi pandu citra kepada semua pegawai;
- (e) menjadi pemangkin dalam memperkenalkan, menyebarkan luas, membudaya dan meningkatkan pemahaman pandu citra;
- (f) mentadbir urus semua data yang berkaitan dengan pandu citra;
- (g) memperakukan pemandu citra profesional sektor awam;
- (h) memperakukan mana-mana badan berakreditasi dalam bidang pandu citra untuk mentauliahkan pemandu citra; dan
- (i) menyediakan kaedah pentaksiran dan menilai permohonan pemandu citra profesional.

13. Bagi memastikan peranan INTAN sebagai Pusat Kecemerlangan Pandu Citra sentiasa relevan, INTAN akan melaksanakan kolaborasi dengan semua pihak yang berkepentingan dalam bidang pandu citra.

14. Pelaksanaan pandu citra akan ditadbir urus melalui Jawatankuasa Pandu Citra Sektor Awam yang diurussetiakan oleh INTAN.



B. Pemandu Citra Profesional

15. Pemandu citra profesional merupakan duta pandu citra di mana-mana agensi pegawai berkhidmat. Tanpa menjejaskan tugas dan tanggungjawab hakiki, pemandu citra profesional juga berperanan untuk—

- (a) merancang dan melaksanakan program untuk meningkatkan kesedaran pandu citra dan kepentingan pembudayaannya dalam kalangan pegawai;
- (b) melaksanakan sesi pandu citra kepada pegawai yang memerlukan khidmat pemanducitraan;
- (c) memastikan pentauliahan mereka sebagai pemandu citra profesional direkodkan dalam buku perkhidmatan dan dikemas kini dalam *Human Resource Management Information System* (HRMIS) masing-masing; dan
- (d) memaklumkan pentauliahan yang dimiliki kepada pengurus sumber manusia sekiranya bertukar ke agensi lain.

16. Pemandu citra profesional akan kekal sebagai duta pandu citra walaupun bertukar ke agensi baharu.

C. Ketua Jabatan

17. Ketua Jabatan bertanggungjawab untuk mempertimbangkan pengiktirafan kepada pemandu citra profesional dengan mengambil kira perkara seperti yang berikut:

- (a) pelaksanaan sesi pandu citra diambil kira sebagai sumbangan luar tugas rasmi di dalam sistem penilaian prestasi;
- (b) memberi keutamaan untuk mengikuti mana-mana kursus/ seminar/ persidangan/ program berkaitan pandu citra sama ada di dalam atau luar negara;
- (c) memberi merit untuk mengikuti kursus dalam dan luar negara bagi pembangunan kompetensi pegawai; dan
- (d) memberi merit untuk pencalonan penerimaan pingat dan pengurniaan darjah kebesaran kepada pegawai.

D. Pengurusan Sumber Manusia (PSM)

18. PSM berperanan menjayakan agenda pembudayaan pandu citra di peringkat agensi dengan mengambil tindakan seperti yang berikut:



- (a) memaklumkan keberadaan pemandu citra profesional kepada Ketua Jabatan menerusi mana-mana platform yang dirasakan sesuai dan semakan boleh dibuat menerusi Hab Kepakaran INTAN;
- (b) mengenal pasti dan mengesyorkan pegawai bersesuaian yang perlu menghadiri sesi pandu citra;
- (c) menggalakkan pewujudan lebih ramai pemandu citra profesional;
- (d) melaksanakan program pembudayaan pandu citra di agensi; dan
- (e) melaporkan pelaksanaan pandu citra kepada Ketua Jabatan dalam mana-mana platform yang sesuai sebelum berakhir suku keempat setiap tahun dan melaporkan kepada pihak INTAN menggunakan format pelaporan seperti di **Lampiran PO.3.1.5(A)**.

PELAKSANAAN

19. Perkara penting dalam memastikan kejayaan pelaksanaan pandu citra adalah seperti yang berikut:

- (a) Sesi Pandu Citra;
- (b) Khidmat Konsultasi Pemanducitraan;
- (c) Pembangunan Pengupayaan Kendiri; dan
- (d) Prosedur Pentauliahan.

A. Sesi Pandu Citra

20. Sesi pandu citra boleh dilaksanakan melalui permohonan pegawai untuk mendapatkan khidmat pemanducitraan ataupun pencalonan oleh PSM. Matlamat sesi pandu citra ditentukan oleh permata citra. Sesi pandu citra perlu mematuhi prinsip dan etika pemanducitraan seperti di perenggan 9 Ceraian ini. Semua sesi pandu citra hendaklah dilaksanakan tanpa bayaran.

21. Sesi pandu citra perlu didaftarkan menerusi portal Hab Kepakaran INTAN dan pegawai boleh memilih mana-mana pemandu citra profesional yang tersenarai dalam portal tersebut.

22. Carta Alir Permohonan Sesi Pandu Citra Pencalonan oleh PSM dan Permohonan Oleh Pegawai Sendiri adalah seperti di **Lampiran PO.3.1.5(B)**.



B. Khidmat Konsultasi Pemanducitraan

23. Agensi yang ingin mendapatkan khidmat konsultasi pemanducitraan boleh memilih pemandu citra profesional dengan melayari portal Hab Kepakaran INTAN. Pemandu citra profesional layak dibayar atas khidmat konsultasi pemanducitraan yang dimohon oleh agensi lain, tertakluk kepada sesi khidmat tersebut yang melebihi tempoh 60 minit bagi setiap sesi. Pembayaran sagu hati adalah mengikut kadar fasilitator berdasarkan Pekeliling Perbendaharaan Malaysia Peraturan Mengenai Kadar-Kadar Dan Syarat-Syarat Bayaran Saguhati Kepada Pensyarah/Penceramah Dan Fasilitator Sambilan WP 1.8. Sebarang implikasi kewangan hendaklah ditanggung oleh agensi yang memohon khidmat konsultasi pemanducitraan.

C. Pembangunan Pengupayaan Kendiri

24. Pegawai yang ingin mendapatkan pengetahuan, kemahiran asas pandu citra atau pentaualihan pemanducitraan perlu mengikuti CFL anjuran INTAN. CFL bertujuan memberikan pendedahan mengenai kemahiran, kompetensi asas dan elemen pandu citra.

25. Kemahiran pandu citra merupakan salah satu elemen dalam membentuk nilai keperibadian cemerlang di kalangan pemimpin sektor awam. Sehubungan dengan itu, kemahiran pandu citra boleh dijadikan sebagai komponen dalam kursus kepimpinan atau mana-mana kursus yang dilaksanakan oleh agensi.

D. Prosedur Pentaualihan

26. Bagi pentaualihan sebagai pemandu citra profesional, pegawai perlu menghadiri dengan jayanya peringkat 1, melepasi peringkat 2 dan lulus peringkat 3 sebelum diperakui oleh INTAN seperti di **Jadual 2**.

**Jadual 2 :
Peringkat Mendapatkan Pentaualihan Pemandu Citra Profesional**

Peringkat	Perkara	Huraian
1	Menghadiri dengan jayanya CFL anjuran INTAN.	(i) Pendaftaran permohonan menerusi sistem DTIMS . (ii) Peserta yang layak terdiri daripada gred 5 dan ke atas. (iii) Peserta akan didedahkan dengan konsep dan kemahiran asas pandu citra.



Peringkat	Perkara	Huraian
2	Menduduki dan lulus pentaksiran dan penilaian yang ditetapkan oleh INTAN.	(i) Permohonan dibuat menerusi Hab Kepakaran INTAN. (ii) Perakuan Ketua Jabatan dikepilkan. (iii) Lulus pentaksiran dan penilaian. (iv) Melaksanakan sekurang-kurangnya satu (1) kali sesi pandu citra dengan mengemukakan borang pandu citra 1 seperti di Lampiran PO.3.1.5(C) , borang pandu citra 2 seperti di Lampiran PO.3.1.5(D) serta melengkap dan mengemukakan borang pandu citra 3 seperti di Lampiran PO.3.1.5(E) dalam tempoh masa yang ditetapkan oleh INTAN.
3	Menghadiri dan lulus PCP oleh mana-mana badan berakreditasi yang diperakui oleh INTAN.	Peserta akan didedahkan dengan konsep lanjutan pandu citra.

27. Carta Alir Kaedah Permohonan Pentauihan Pemandu Citra Profesional adalah seperti di **Lampiran PO.3.1.5(F)**.

PERTANYAAN

28. Sebarang pertanyaan berhubung dengan Ceraian ini bolehlah dirujuk kepada—

Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam
Jabatan Perkhidmatan Awam
Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN)
INTAN Kampus Utama Bukit Kiara
Jalan Bukit Kiara
50480 Kuala Lumpur
Tel. : 03-2084 7777 / 7467 / 7613 / 7421 / 7374 / 7460 / 7379 / 7387 /
7394 / 7383 / 7375 / 7392



PEMAKAIAN

29. Tertakluk kepada penerimaannya oleh pihak berkuasa masing-masing, Ceraian ini dipanjangkan kepada semua Perkhidmatan Awam Negeri, Pihak Berkuasa Berkanun dan Pihak Berkuasa Tempatan.

KETUA PENGARAH PERKHIDMATAN AWAM
JABATAN PERKHIDMATAN AWAM
MALAYSIA



LAMPIRAN PO.3.1.5(A)



BORANG PELAPORAN PANDU CITRA

Agensi :

Pelaporan bagi tahun :

1. Adakah agensi tuan/puan mempunyai pemandu citra profesional?

☐ Ya

☐ Tidak

Jika ya, sila nyatakan bilangannya di bawah

(i) Kump Pelaksana

(ii) Kump Pengurusan dan Profesional

(iii) Kump Pengurusan Tertinggi

2. Adakah agensi tuan/puan membudayakan pemandu citra?

☐ Ya

☐ Tidak

Jika ya, senaraikan inisiatif pembudayaan tersebut. **(sila gunakan lampiran sekiranya maklumat melebihi 3 inisiatif)**

Bil.	Program / Inisiatif	Jumlah Kehadiran
1.		
2.		
3.		



3. Apakah perancangan agensi ke arah pembudayaan pandu citra?

4. Apakah cadangan penambahbaikan dalam meluaskan lagi pelaksanaan pandu citra sektor awam?

Saya dengan ini mengesahkan maklumat tersebut telah dimaklumkan kepada Ketua Jabatan.

.....(t.t).....

Nama:

Jawatan:

Kementerian/Agensi/Jabatan:

Tarikh:

Laporan hendaklah dikemukakan kepada:

Pusat Pembangunan Kejurulatihan dan Pengajian Lanjutan

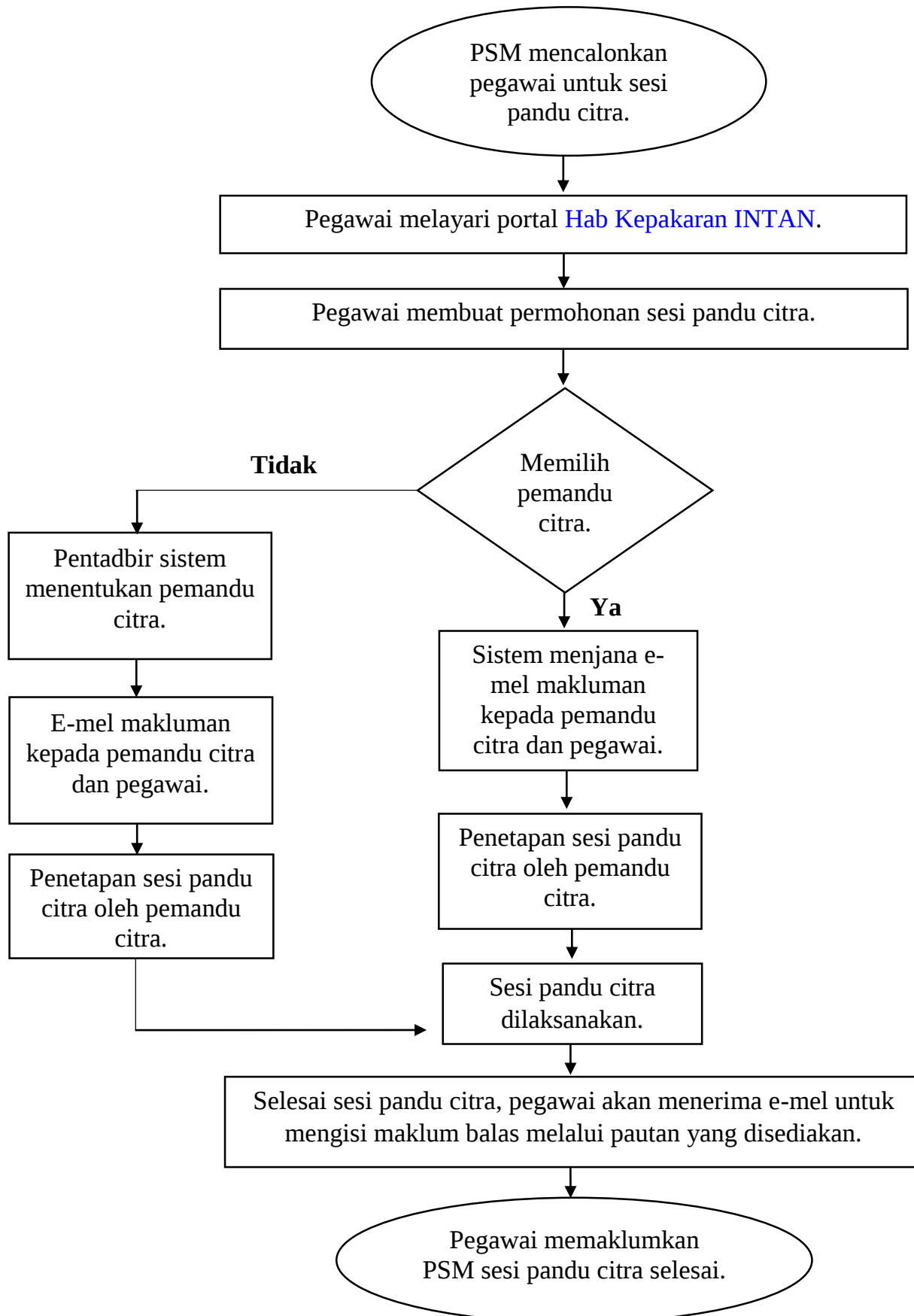
INTAN Bukit Kiara

subppk@intanbk.intan.my



Carta Alir Permohonan Sesi Pandu Citra

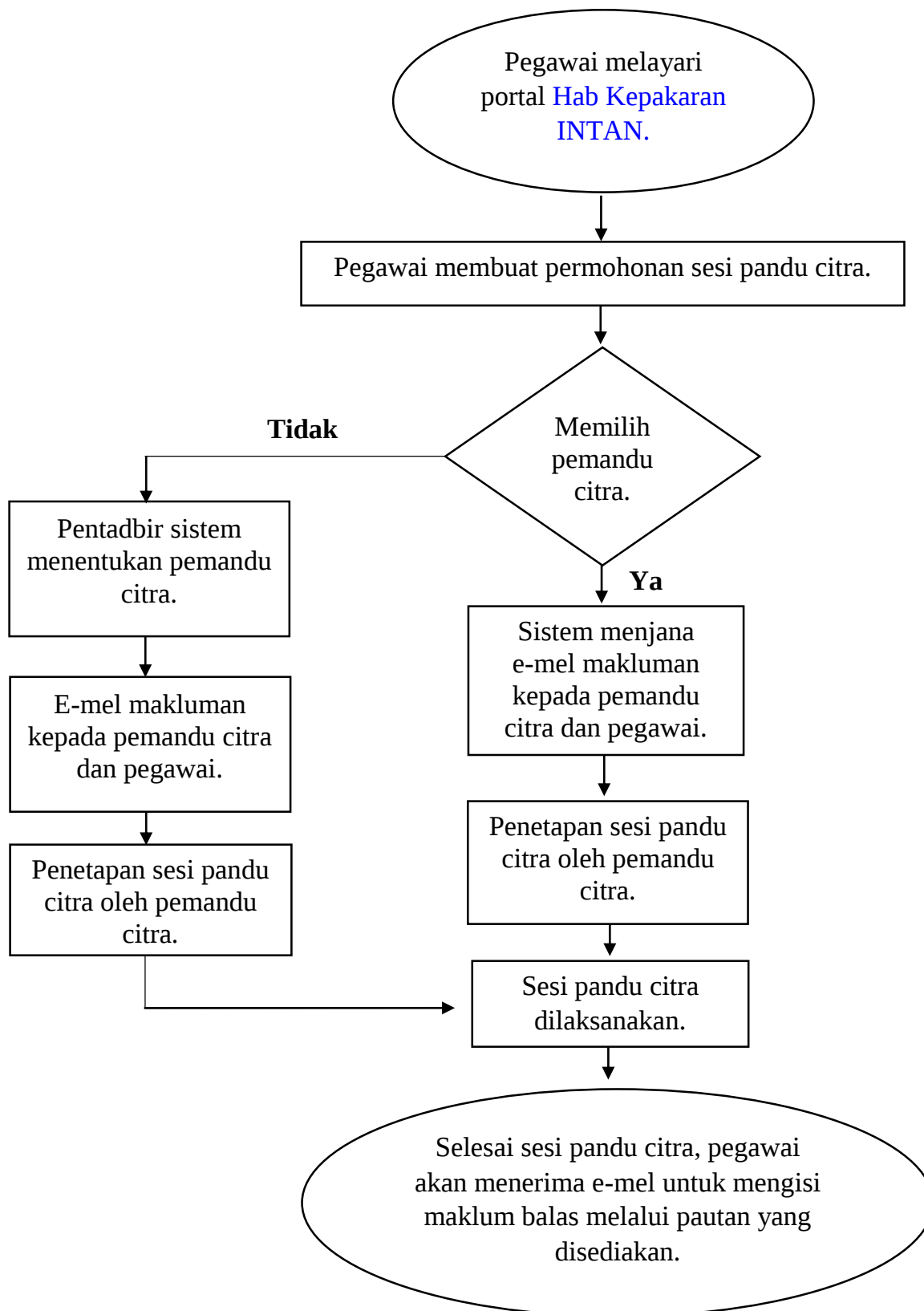
Pencalonan oleh PSM





Carta Alir Permohonan Sesi Pandu Citra

Permohonan oleh Pegawai





BORANG PANDU CITRA 1

LOG SESI PANDU CITRA
(Hendaklah diisi oleh Permata Citra)

Nama Pemandu Citra : _____

Nama Permata Citra : _____

Tarikh : _____

Masa Mula : _____ Masa Berakhir : _____

Matlamat Sesi Pandu Citra : _____

Pelan Tindakan

Tindakan	Masa Selesai/Tarikh	Catatan

.....

Tandatangan Permata Citra

.....

Tandatangan Pemandu Citra

*Borang ini dikemukakan kepada pemandu citra dalam tempoh 24 jam selepas selesai sesi pandu citra.



BORANG PANDU CITRA 2

LOG SESI PERMATA CITRA
(Hendaklah diisi oleh Permata Citra)

Nama Pemandu Citra : _____

Nama Permata Citra : _____

Tarikh : _____

1. Pencapaian yang diperolehi dalam tempoh ini.
2. Faktor yang menyumbang kepada pencapaian ini.
3. Cabaran yang dilalui semasa tempoh ini.
4. Bagaimana saya menguruskan cabaran yang dilalui sepanjang tempoh ini.

*Perlu dikemukakan kepada pemandu citra dalam tempoh 24 jam sebelum sesi pandu citra yang berikutnya.



BORANG PANDU CITRA 3

ANALISIS KENDIRI OLEH PEMANDU CITRA

Nama Pemandu Citra : _____

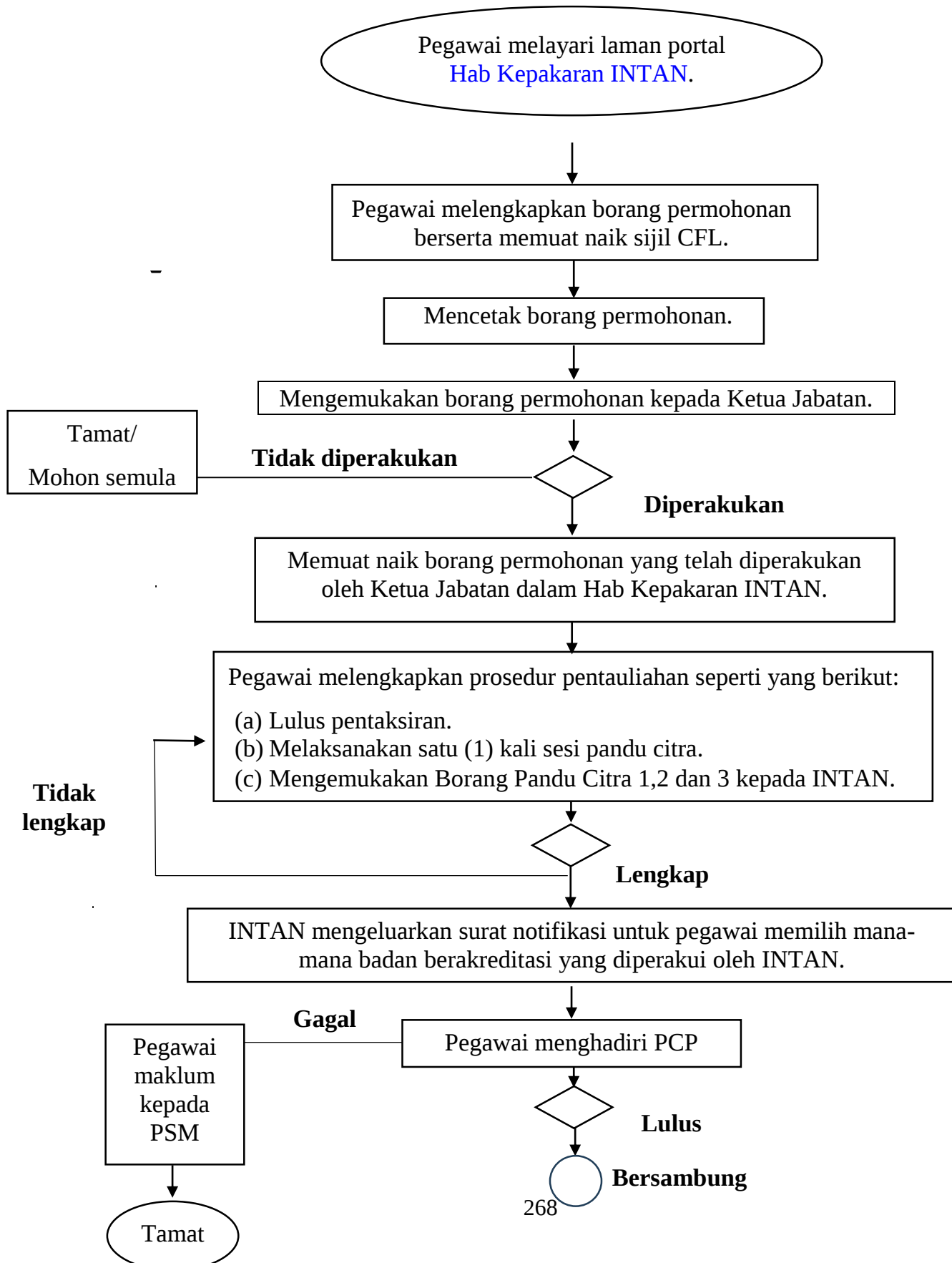
Nama Permata Citra : _____

Tarikh : _____

1. Apakah yang telah saya lakukan dengan baik?
2. Apakah penambahbaikan yang perlu saya buat?
3. Apakah perkara yang perlu saya ambil perhatian semasa sesi pandu citra akan datang?
4. Antara Model GROW dan Model OSKAR, model manakah yang kerap saya gunakan semasa sesi pandu citra?
5. Apakah sokongan yang dapat membantu saya memperkembangkan kemahiran pandu citra saya?



Carta Alir Kaedah Permohonan Pentauliahan Pemandu Citra Profesional





Sambungan Carta Alir

