



JABATAN PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
BAHAGIAN PENGURUSAN PSIKOLOGI
BANGUNAN MKN-EMBASSY TECHZONE
ARAS 4, BLOK A, NO. 3200, JALAN TEKNOKRAT 2
63000 CYBERJAYA, SEPANG
SELANGOR DARUL EHSAN

Tel. : 03-83164000
Faks. : 03-83201972/73/76
Web : <http://www.jpa.gov.my>



Ruj. Kami : JPA (Ps)175/25/4-37(33)

Tarikh : 30 Mac 2012

Senarai Edaran Seperti Di Lampiran

YBhg. Dato'/ Datin/Dr./Tuan/Puan,

GARIS PANDUAN PELAKSANAAN PROGRAM *BUDDY SYSTEM* DALAM PERKHIDMATAN AWAM

Dengan segala hormatnya saya merujuk kepada perkara yang tersebut di atas.

2. Sukacita dimaklumkan bahawa Bahagian Pengurusan Psikologi, Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia telah mengeluarkan Garis Panduan Pelaksanaan Program *Buddy System* Dalam Perkhidmatan Awam. Langkah ini diambil selaras dengan peranan *Buddy* iaitu rakan membantu rakan ke arah melahirkan anggota perkhidmatan awam yang lebih dinamik dan berfungsi serta menyokong kepada sistem Rakan Pembimbing Perkhidmatan Awam (AKRAB) yang telah sedia ada.
3. Untuk makluman YBhg. Dato'/Datin/Dr./Tuan/Puan, pelaksanaan *Buddy System* merupakan cetusan idea YBhg. Tan Sri Abu Bakar bin Haji Abdullah, Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam Malaysia. Bagi merealisasikan pelaksanaan Program *Buddy System*, Garis Panduan Pelaksanaan Program *Buddy System* telah dihasilkan sebagai panduan kepada Pegawai Sumber Manusia dan Pegawai Psikologi di kementerian.
4. Sehubungan itu, dipohon kerjasama YBhg. Dato'/Datin/Dr./Tuan/Puan untuk memberi perhatian berhubung perkara tersebut serta merancang pelaksanaan berdasarkan garis panduan serta keperluan yang ditetapkan, bermula pada tahun 2012. Bersama-sama ini disertakan Garis Panduan Pelaksanaan Program *Buddy System* seperti di **Lampiran A** untuk rujukan YBhg. Dato'/Datin/Dr./Tuan/Puan.

2/...

5. Sekiranya pihak YBhg. Dato'/Datin/Dr./Tuan/Puan mempunyai sebarang kemusykilan berkenaan perkara ini, bolehlah menghubungi pegawai-pegawai berikut :-

- i. Encik Sadli bin Osman
Nombor telefon : 03-8316 4049
E-mel : sadli@jpa.gov.my

- ii. Puan Nazlinda bt Ismail
Nombor telefon : 03-8316 4392
E-mel : nazlinda.ismail@jpa.gov.my

Di atas perhatian dan kerjasama pihak YBhg. Dato'/ Datin/Dr./Tuan/Puan dalam menjayakan pelaksanaan program ini adalah sangat dihargai dan didahului dengan ucapan ribuan terima kasih.

Sekian.

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”

Saya yang menurut perintah,



(DR. ARIS BIN KASAN)

Pengarah Bahagian Pengurusan Psikologi
b.p. Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam
Malaysia

Tel : 03-8316 4002
E-mel : aris@jpa.gov.my



**GARIS PANDUAN PELAKSANAAN
PROGRAM *BUDDY SYSTEM***



**JABATAN PERKHIDMATAN AWAM
MALAYSIA**

GARIS PANDUAN PELAKSANAAN PROGRAM *BUDDY SYSTEM* DI AGENSI AWAM

TUJUAN

1. Garis panduan ini bertujuan memaklumkan kepada ketua jabatan mengenai panduan pelaksanaan program *Buddy System* di kementerian dan jabatan.

DEFINISI

2. Untuk tujuan pelaksanaan Garis Panduan Program *Buddy System* ini:

“*Buddy System*” bermaksud pegawai yang dipilih dan dilantik dikalangan ahli AKRAB atau pegawai yang sedia ada untuk menjalankan tugas member sokongan dan khidmat nasihat kepada rakan sekerja.

“**AKRAB**” bermaksud pegawai yang telah lulus kursus Kaunseling Asas dan ditauliahkan oleh Jabatan Perkhidmatan Awam untuk menjalankan tugas memberikan bimbingan kepada rakan sekerja.

“**Agensi Awam**” bermaksud kementerian dan jabatan kerajaan (persekutuan dan negeri), pihak berkuasa badan berkanun dan pihak berkuasa tempatan (PBT).

LATAR BELAKANG

3. Konsep *Buddy System* merupakan idea yang dicetuskan oleh YBhg. Dato’ Sri Abu Bakar bin Haji Abdullah, Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam Malaysia semasa Majlis Pentauliahkan AKRAB 2010. Dalam ucapan YBhg. Dato’ Sri, beliau optimis dengan usaha yang diusahakan ahli AKRAB akan membuahkan hasilnya melalui sistem pasangan akrab (*Buddy System*).

KONSEP *BUDDY SYSTEM*

4.0 Secara dasarnya, konsep *Buddy System* merupakan konsep rakan membantu rakan yang menyokong kepada prinsip Rakan Pembimbing Perkhidmatan Awam (AKRAB) yang telah sedia ada. *Buddy System* juga berlaku dalam keadaan antara dua orang rakan sekerja melakukan kerja bersama-sama dan berkongsi minat yang sama. Konsep *Buddy System* di kalangan anggota perkhidmatan awam diamalkan sebelum ini dalam bentuk secara tidak rasmi. Konsep *Buddy System* dicadangkan untuk diperkenalkan kepada Rakan Pembimbing Perkhidmatan Awam sebagai satu sistem sokongan yang berlandaskan kepada sifat kesukarelaan di antara rakan

sekerja. Ini boleh dilaksanakan melalui aktiviti atau program pembudayaan kerja berteraskan pencapaian diutamakan. Justeru, ahli AKRAB perlu menghayati roh dan falsafah AKRAB, iaitu membina modal insan melalui pengamalan budaya bantu-membantu yakni membantu diri dan bantu orang lain dengan berteraskan semangat setiakawan menggunakan pendekatan *Buddy System* bagi melahirkan lebih ramai penjawat awam yang berprestasi tinggi.

OBJEKTIF PEMBENTUKAN KELOMPOK *BUDDY* DI KALANGAN AHLI AKRAB DAN PENJAWAT AWAM

- 5.0 Objektif pembentukan kelompok *buddy* di kementerian dan jabatan, antaranya ialah;
 - 5.1 Menyediakan ruang dan peluang di jabatan untuk warga menyampaikan rasa kebanggaan terhadap organisasi.
 - 5.2 Memberikan tempat dan ruang untuk meluahkan perasaan kepada orang yang paling dipercayai di jabatan tersebut.
 - 5.3 Sokongan rasa empati dan rasa selamat kepada warga yang memerlukan khidmat nasihat dengan lebih terbuka.
 - 5.4 Mewujudkan jaringan dan budaya pembelajaran secara berterusan mengikut kemampuan *buddy* dan ahli AKRAB.

KRITERIA PEMILIHAN *BUDDY*

- 6.0 Pemilihan pasangan *buddy* berdasarkan kriteria tertentu. Antara ciri-ciri yang boleh dijadikan pasangan *buddy* ialah rakan sejawat yang akrab, melakukan aktiviti secara bersama-sama, dan mempunyai kesesuaian dari segi;
 - 6.1 personaliti yang mesra dan senang didampingi
 - 6.2 kecekapan berkomunikasi dengan orang lain dan
 - 6.3 mempunyai sikap kesukarelaan yang tinggi

Ketua jabatan perlu menyedari peranan yang dimainkan oleh *buddy* dalam aktiviti-aktiviti jabatan sama ada aktiviti jabatan secara rasmi atau tidak rasmi.

PERANAN *BUDDY* DALAM JABATAN

7.0 Di dalam pengurusan sumber manusia, konsep *Buddy System* ini telah terbukti menjadi elemen penting memberi impak kepada pembentukan budaya organisasi. *Buddy* bertanggungjawab termasuk dalam aktiviti seperti berikut;

- 7.1 Memberikan maklumat yang betul-betul diperlukan untuk membantu pekerja yang baru dalam perkhidmatan supaya cepat menyesuaikan diri dengan situasi di tempat kerja dan persekitaraan kerja.
- 7.2 Berkongsi pengalaman berkaitan kerja harian, peraturan kerja sama ada yang bertulis atau tidak bertulis.
- 7.3 *Buddy* membantu proses sosialisasi di kalangan pekerja baru untuk bercampur gaul sama ada di majlis makan atau aktiviti-aktiviti seperti sukan anjuran kelab jabatan.
- 7.4 Menolong pekerja baru mendapatkan pegawai sumber atau mentor untuk menjadi rujukan berkaitan dengan kerjaya dan kemahiran-kemahiran yang diperlukan dalam sesuatu pekerjaan.
- 7.5 Sentiasa bersedia memberikan maklumat dan jawapan segala kemusykilan yang dikemukakan oleh rakan atau pasangan *buddy* yang memerlukan bantuan.
- 7.6 Memaklumkan kepada pegawai sumber manusia isu kebajikan yang berkaitan dengan pekerja baru untuk diambil perhatian.

PERBEZAAN PERANAN AKRAB DAN *BUDDY SYSTEM*

8.0 Konsep AKRAB dan *buddy system* mempunyai persamaan dan perbezaan dari segi peranan, kelayakan menjadi AKRAB dan pendekatan yang digunakan.

	AKRAB		<i>BUDDY SYSTEM</i>
1.	Konsep	Rakan membantu rakan secara rasmi	Tidak rasmi bergantung kepada tahap kesukarelaan
2	Fokus dan Aktiviti	Perkembangan Kompetensi sosial, budaya, personal dan professional. Perkembangan kerjaya. Bersifat rasmi	Perhubungan lebih kepada aspek peribadi, perkongsian pengalaman permasalahan dan kemahiran kerja. Tiada perkongsian emosi yang mendalam. Bersifat tidakrasmi
3	Kelayakan	Ditauliah oleh JPA setelah melengkapsi syarat-syarat modul asas kaunseling.	Mempunyai komitmen secara sukarela untuk membantu dan tiada latihan khusus diberikan.
4	Sasaran	Rakan sekerja yang memerlukan bimbingan secara rasmi	Rakan sekerja yang memerlukan bantuan dan sedia menerima buddy sebagai teman akrab.
5	Jangka masa	Jangka masa program bergantung kepada ketua jabatan	Bergantung kepada kesesuaian dan kesediaan <i>buddy</i> .

SKOP *BUDDY SYSTEM* DALAM AKRAB

9.0 Skop pembelajaran dan perbincangan di kalangan pasangan *buddy* dan ahli-ahli AKRAB akan berfokus kepada penyampaian maklumat dan perbincangan berkaitan dengan masalah peribadi seperti penyesuaian dan lain-lain permasalahan kompetensi pegawai. Antara kompetensi yang dimaksudkan adalah seperti berikut;

9.1 Kompetensi Peribadi

Adalah merujuk bagaimana menguruskan diri sendiri. Dimensi ini mengandungi dua bahagian iaitu;

- (i) Kesedaran Kendiri (*Self awareness*)
Mengukur sama ada menerima atau menghargai diri sendiri. Ini melibatkan kesedaran mengenai keadaan dalaman, perasaan, emosi, pemikiran, pemilihan dan sumber gerak hati.
- (ii) Pengurusan Kendiri (*Self management*)
Kebolehan untuk mengurus emosi dan motivasi serta mengawalinya dengan berkesan. Ianya adalah mengukur sama ada orang lain boleh percaya dan boleh dipercayai.

9.2 Kompetensi Sosial

Adalah merujuk kepada bagaimana menguruskan perhubungan. Ianya adalah proses didaktik di mana seseorang akan diterima melalui interaksi sosial dan kesedaran orang lain. Proses sosial sebegini tidak boleh wujud dengan sendirinya, ianya mengandungi elemen berikut;

- (i) Empati
Kesedaran mengenai perasaan, keperluan dan keprihatinan orang lain. Seseorang perlu beri perhatian terhadap emosi dan mendengar dengan berhati-hati, menunjukkan minat dengan memahami perasaan orang lain dan memberikan pertolongan berdasarkan pemahaman mengenai keperluan dan perasaan orang lain.
- (ii) Kemahiran Bersosial
Kebolehan untuk mempengaruhi dan bekerjasama dengan orang lain. Perkara ini dilakukan dengan mengenalpasti persamaan dan objektif yang dikongsi bersama. Disamping itu juga mengambil peranan sebagai ketua, menguruskan semangat kerja berpasukan, menyelesaikan perselisihan dan menunjukkan minat yang positif.

9.3 Kompetensi Budaya

Kompetensi budaya merujuk bagaimana menguruskan dan menyesuaikan terhadap perubahan yang berlaku dalam organisasi. Perubahan mengandungi elemen-elemen berikut;

- (i) Kesedaran tentang budaya organisasi dan kumpulan, politik dan kekuatan perhubungan antara budaya.
- (ii) Sensitif terhadap budaya iaitu menilai sama ada berasa selesa dengan diri dan dengan mereka yang berlainan latarbelakang.

- (iii) Fleksibiliti budaya iaitu mengukur diri sama ada boleh menerima nilai-nilai kerangka kerja budaya cemerlang dan berprestasi tinggi.
- (iv) Pengurusan budaya organisasi iaitu mencapai prestasi tinggi dengan kumpulan dari budaya dan latar belakang yang berbeza.

9.4 Kompetensi Profesional

Kompetensi profesional dimaksudkan sebagai kecekapan dan kemahiran berkaitan dengan kerja yang dimiliki. Pengetahuan dan pendekatan *buddy* yang ada impak terhadap hasil bimbingan. Untuk itu pembimbing dikehendaki mengambil pendekatan yang profesional iaitu menerima dan mencari maklum balas daripada orang lain.

- (i) Memberi sokongan kepada perubahan
Pegawai *buddy* juga memerlukan pandangan dan pendapat daripada orang lain dalam menghadapi sebarang bentuk perubahan. Oleh itu adalah penting 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, memberi idea, pandangan dan dorongan.
- (ii) Pengalaman dan pengetahuan berharga yang dimiliki oleh pegawai boleh memberi manfaat kepada organisasi. Pelbagai idea dan pemikiran kreatif akan terhasil sekiranya dapat dikongsi bersama warga organisasi.

PENDEKATAN DAN KAEDAH AKRAB SEBAGAI *BUDDY SYSTEM*

10. Pendekatan merujuk kepada peranan AKRAB sebagai *buddy* memberikan perkhidmatan menolong dalam aspek menyampaikan maklumat dan proses membimbing rakan sekerja terutama berkaitan dengan perkembangan diri, kerjaya dan isu-isu yang berlaku di tempat kerja. Antara bidang yang boleh ditumpukan untuk perkhidmatan menolong dan memberikan bimbingan adalah seperti dalam rajah 1.

Pendekatan AKRAB sebagai *buddy* boleh dilakukan dalam berbagai cara antaranya melibatkan aktiviti rutin dan *developmental*. Aktiviti rutin merujuk kepada program-program yang mempunyai elemen-elemen psikologi dan isu-isu kehidupan harian dan kerjaya, dijalankan secara formal atau tidak formal dan bersifat jangka pendek. Antara contoh aktiviti rutin yang boleh melibatkan pasangan *buddy* seperti kempen pengamalan nilai-nilai murni, kempen senyum dan lain-lain.

Pasangan *buddy* boleh memainkan peranan melalui aktiviti atau program yang diadakan secara *developmental*. Antara program aktiviti *developmental* ialah seperti program pementoran. Program *developmental* ini memerlukan penglibatan pasangan *buddy* sebagai sumber rujukan, memberi fokus kepada perkembangan tertentu dan berlaku dalam jangka masa yang panjang. AKRAB atau *buddy* tidak akan mengambil alih peranan sebagai penyelia dalam sesuatu jabatan.

Dengan peningkatan bilangan keahlian Rakan Pembimbing Perkhidmatan Awam yang ditauliahkan pada setiap tahun, pasangan *buddy* mampu memberikan sumbangan impak yang besar terutama dalam membantu pihak pengurusan sumber manusia meningkatkan pembangunan modal insan yang berdaya saing di agensi masing-masing.

MODEL PERANAN/AKRAB & BUDDY SYSTEM



Rajah I

IMPAK PELAKSANAAN AKRAB SEBAGAI *BUDDY* SISTEM DI SESEBUAH JABATAN

11.0 Pelaksanaan AKRAB sebagai *buddy system* di sesebuah jabatan akan memberikan impak kepada organisasi dan pekerja seperti berikut;

11.1 Organisasi

Semangat kerja berpasukan akan bertambah dengan wujudnya kelompok *buddy* yang terlatih dengan kemahiran membimbing dan mendengar. Budaya kesukarelaan akan meningkat di

kalangan warga pekerja. Kesukarelaan akan membantu meningkatkan imej jabatan dengan penghasilan dan produktiviti pekerja yang berprestasi tinggi.

11.2 Pekerja

Pekerja baru akan dapat berkongsi maklumat dan kepakaran bersama *buddy* dalam suasana yang tidak tertekan. Budaya pembelajaran dapat diterapkan dan idea-idea kreatif akan mudah terbina. Pekerja berasa puas hati kerana tahap hubungan yang baik di kalangan mereka.

12.0 TINDAKAN KETUA JABATAN

- 12.1 Menerima taklimat dari Jabatan Perkhidmatan Awam
- 12.2 Memberi taklimat kepada warga agensi (Pengurusan Sumber Manusia)
- 12.3 Mendapat persetujuan / kelulusan daripada pihak Pengurusan Tertinggi tentang pelaksanaan *Buddy System*
- 12.4 Mengenal pasti calon-calon untuk dijadikan *buddy* dan proses pepadanan secara sukarela
- 12.5 Menyinarai/ merekod dan melantik nama /pasangan *buddy*
- 12.6 Mengadakan aktiviti berkala perjumpaan tentang pelaksanaan *Buddy System* sekurang-kurang 4 kali dalam masa 6 bulan
 - * Sesi perbincangan bersama pasangan *buddy*
 - * Aktiviti santai bersama pasangan *buddy*
 - * Kursus peningkatan sendiri
 - * Sesi bersama *buddy* (Forum)
- 12.7 Memantau dan merekod isu-isu yang dibangkitkan oleh pasangan *buddy*
- 12.8 Menguruskan soal selidik penilaian berkenaan perhubungan *buddy*

PENUTUP

13.0 Peranan AKRAB sebagai *buddy* hendaklah difahami oleh semua ahli AKRAB kerana merupakan satu amanah. Ilmu yang ada dikalangan ahli AKRAB atau *buddy* bukan sahaja dapat dikongsi bersama dengan pasangan *buddy* tetapi juga ke arah satu transformasi ahli AKRAB dalam memberi perkhidmatan membimbing rakan sekerja. Konsep *Buddy System* dalam AKRAB pada dasarnya menyokong pengamalan budaya bantu membantu dan penerapan nilai-nilai murni yang diterapkan oleh pasangan *buddy*. Justeru, AKRAB berperanan besar untuk memastikan kejayaan pelaksanaan Program *Buddy System* dalam perkhidmatan awam.