



Ruj. Kami : UMPSA.100-1/3/1 Jilid 2 (6)  
Tarikh : 20 April 2026

## Senarai Edaran Seperti Lampiran

YH. Dato'/ Datin/ Profesor/ Profesor Madya/ Dr./ Tuan/ Puan

**EDARAN PEKELILING PENTADBIRAN BILANGAN 6 TAHUN 2026 MENERIMA PAKAI PEKELILING PERKHIDMATAN SUMBER MANUSIA (PPSM) PENGURUSAN PSIKOLOGI : CERAIAN PO.3.1.1 : PANDUAN APLIKASI PSIKOLOGI DALAM PENGURUSAN SUMBER MANUSIA SEKTOR AWAM DI UNIVERSITI MALAYSIA PAHANG AL-SULTAN ABDULLAH (UMPSA)**

Dengan segala hormatnya perkara di atas adalah dirujuk.

2. Bersama-sama ini dilampirkan Pekeliling Pentadbiran UMPSA Bil. 6 Tahun 2026 mengenai Menerima Pakai Pekeliling Perkhidmatan Sumber Manusia (PPSM) Pengurusan Psikologi : Ceraian PO.3.1.1 : Panduan Aplikasi Psikologi Dalam Pengurusan Sumber Manusia Sektor Awam di Universiti Malaysia Pahang Al-Sultan Abdullah (UMPSA) yang telah diluluskan oleh Mesyuarat Lembaga Pengarah Universiti (LPU) Bil. 2 Tahun 2026 bertarikh 6 Mac 2026 untuk makluman YH. Dato'/ Datin/ Profesor/ Profesor Madya/ Dr./ Tuan/ Puan.

3. Sebarang pertanyaan mengenai perkara ini sila hubungi Unit Perundingan dan Bantuan Staf (EAP), Pusat Sejahtera, Jabatan Hal Ehwal Pelajar dan Alumni:

Puan Nur Atiqah binti Mohd Nor  
Pegawai Psikologi  
Tel : 09-431 6770  
E-mel : [atiqahmnor@umpsa.edu.my](mailto:atiqahmnor@umpsa.edu.my)

Kerjasama pihak YH. Dato'/ Datin/ Profesor/ Profesor Madya/ Dr./ Tuan/ Puan di dalam perkara ini sangatlah dihargai.

...1/2

Ruj. Kami : UMPSA.100-1/3/1 Jilid 2 (6)  
Tarikh : 20 April 2026

Sekian, terima kasih.

**“MALAYSIA MADANI”**

**“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”**  
*“Teknologi Untuk Masyarakat”*

Saya yang menjalankan amanah,



**(ABDUL SHUKUR BIN ISHAK)**  
Pengarah Kanan  
Jabatan Pendaftar  
Universiti Malaysia Pahang Al-Sultan Abdullah

## SENARAI EDARAN

1. **YBhg. Profesor Ts. Dr. Yatimah binti Alias**  
Naib Canselor
2. **YH Dato' Profesor Ir. Ts. Dr. Ahmad Ziad bin Sulaiman**  
Timbalan Naib Canselor (Akademik & Antarabangsa)
3. **YBhg. Profesor Ts. Dr. Aida binti Mustapha**  
Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan & Inovasi)
4. **YBhg. Profesor Ts. Dr. Mohd Rusllim bin Mohamed**  
Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar & Alumni)
5. **YH Dato' Saiful Bahri bin Ahmad Bakarim**  
Pendaftar / Ketua Pegawai Operasi
6. **YH Dato' Zainudin bin Othman**  
Bendahari / Ketua Pegawai Kewangan
7. **Cik Kamariah binti Gono**  
Ketua Pustakawan
8. **Puan Marlina binti Mamat**  
Penasihat Undang-Undang
9. **Semua Penolong Naib Canselor**
10. **Semua Penolong Timbalan Naib Canselor**
11. **Semua Dekan Fakulti/ Pusat/ Institut**
12. **Ketua Pegawai Digital**
13. **Ketua Pejabat Naib Canselor**
14. **Semua Pengarah Kanan/ Pengurus Besar**
15. **Semua Pengarah Pusat/ Pusat Kecemerlangan/ Pengurus Kanan/ Ketua Unit**
16. **Semua Ketua Pusat Perkhidmatan/ Unit**
17. **Semua Ketua Pegawai Eksekutif/ Ketua Eksekutif Anak Syarikat UMPSA**



## **PEKELILING PENTADBIRAN UMPSA BIL. 6 TAHUN 2026**

---

### **MENERIMA PAKAI PEKELILING PERKHIDMATAN SUMBER MANUSIA (PPSM) PENGURUSAN PSIKOLOGI : CERAIAN PO.3.1.1 : PANDUAN APLIKASI PSIKOLOGI DALAM PENGURUSAN SUMBER MANUSIA SEKTOR AWAM DI UNIVERSITI MALAYSIA PAHANG AL-SULTAN ABDULLAH (UMPSA)**

#### **TUJUAN**

- 1.0 Pekeliling Pentadbiran ini bertujuan memaklumkan serta melaksanakan keputusan Lembaga Pengarah Universiti (LPU) untuk menerima pakai Pekeliling Perkhidmatan Sumber Manusia (PPSM) Pengurusan Psikologi : Ceraian PO.3.1.1 berkenaan Panduan Aplikasi Psikologi Dalam Pengurusan Sumber Manusia Sektor Awam di Universiti Malaysia Pahang Al-Sultan Abdullah (UMPSA).

#### **LATAR BELAKANG**

- 2.0 Mesyuarat Lembaga Pengarah Universiti (LPU) Bil. 2/2026 bertarikh 6 Mac 2026 telah memberikan kelulusan untuk menerima pakai Pekeliling Perkhidmatan Sumber Manusia (PPSM) Pengurusan Psikologi : Ceraian PO.3.1.1 Panduan Aplikasi Psikologi Dalam Pengurusan Sumber Manusia Sektor Awam di UMPSA.

- 3.0 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 daripada terjerumus dalam pelbagai masalah kerjaya, peribadi, keluarga hubungan interpersonal dan sebagainya melalui aktiviti dan program bagi meringankan beban yang ditanggung oleh pegawai yang mempunyai isu tersebut.
- 4.0 Oleh itu, UMPSA 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 optimum.

## PELAKSANAAN

- 5.0 Pekeliling Perkhidmatan Sumber Manusia (PPSM) Pengurusan Psikologi : Ceraian PO.3.1.1 : Panduan Aplikasi Psikologi Dalam Pengurusan Sumber Manusia Sektor Awam di Universiti Malaysia Pahang Al-Sultan Abdullah (UMPSA) adalah sebagaimana yang dilampirkan dalam pekeliling ini.

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

## TARIKH KUAT KUASA

6.0 Pekeliling Pentadbiran ini adalah berkuat kuasa mulai 1 Januari 2026.

## MAKLUMAT PERTANYAAN

7.0 Sebarang pertanyaan berkaitan pekeling ini, mohon dikemukakan kepada:  
Unit Perundingan dan Bantuan Staf (EAP),  
Pusat Sejahtera,  
Jabatan Hal Ehwal Pelajar dan Alumni  
E-mel Rasmi : [pusatsejahtera@umpsa.edu.my](mailto:pusatsejahtera@umpsa.edu.my)

Sekian, terima kasih.

**"MALAYSIA MADANI"**

**"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"**

*"Teknologi Untuk Masyarakat"*

Saya yang menjalankan amanah,



**(DATO' SAIFUL BAHRI BIN AHMAD BAKARIM)**  
Pendaftar/Ketua Pegawai Operasi  
Universiti Malaysia Pahang Al-Sultan Abdullah

Tarikh :

22/4/26

**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:

- i. **“Aplikasi Psikologi”** merujuk kepada aktiviti psikologi dan kaunseling yang meliputi penilaian personel, pembangunan personel, penyelidikan dan intervensi;
- ii. **“Instrumen”** merujuk kepada peralatan atau kaedah yang digunakan untuk mengukur, merekod, menguji faktor-faktor seperti sikap, minat dan tingkah laku;
- iii. **“Intervensi”** merujuk kepada langkah-langkah yang diambil dalam mewujudkan perubahan yang positif kepada pegawai seperti aktiviti kaunseling, pembimbing rakan sekerja dan pementoran;
- iv. **“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;
- v. **“Program Pengupayaan Kendiri”** merujuk kepada program yang dilaksanakan untuk membantu meningkatkan kecemerlangan diri pegawai termasuk mereka yang berprestasi rendah dan bermasalah;

- vi. **“Psikologi”** merujuk kepada cabang ilmu sains yang mengkaji tingkah laku, tindakan, pemikiran, proses mental, minda dan diri individu; dan
- vii. **“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](mailto:dasar.bpps@jpa.gov.my)

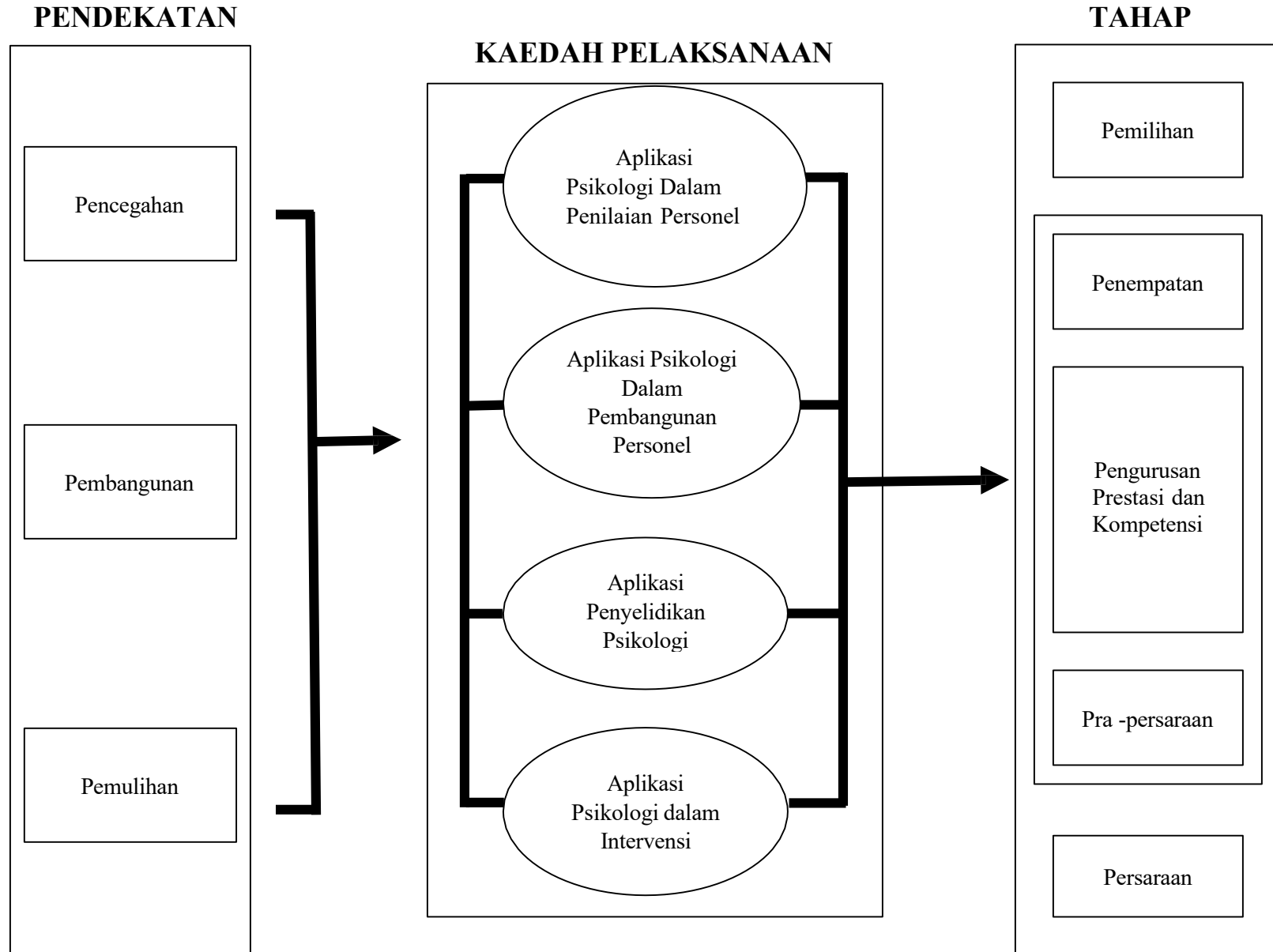
## **PEMBATALAN**

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

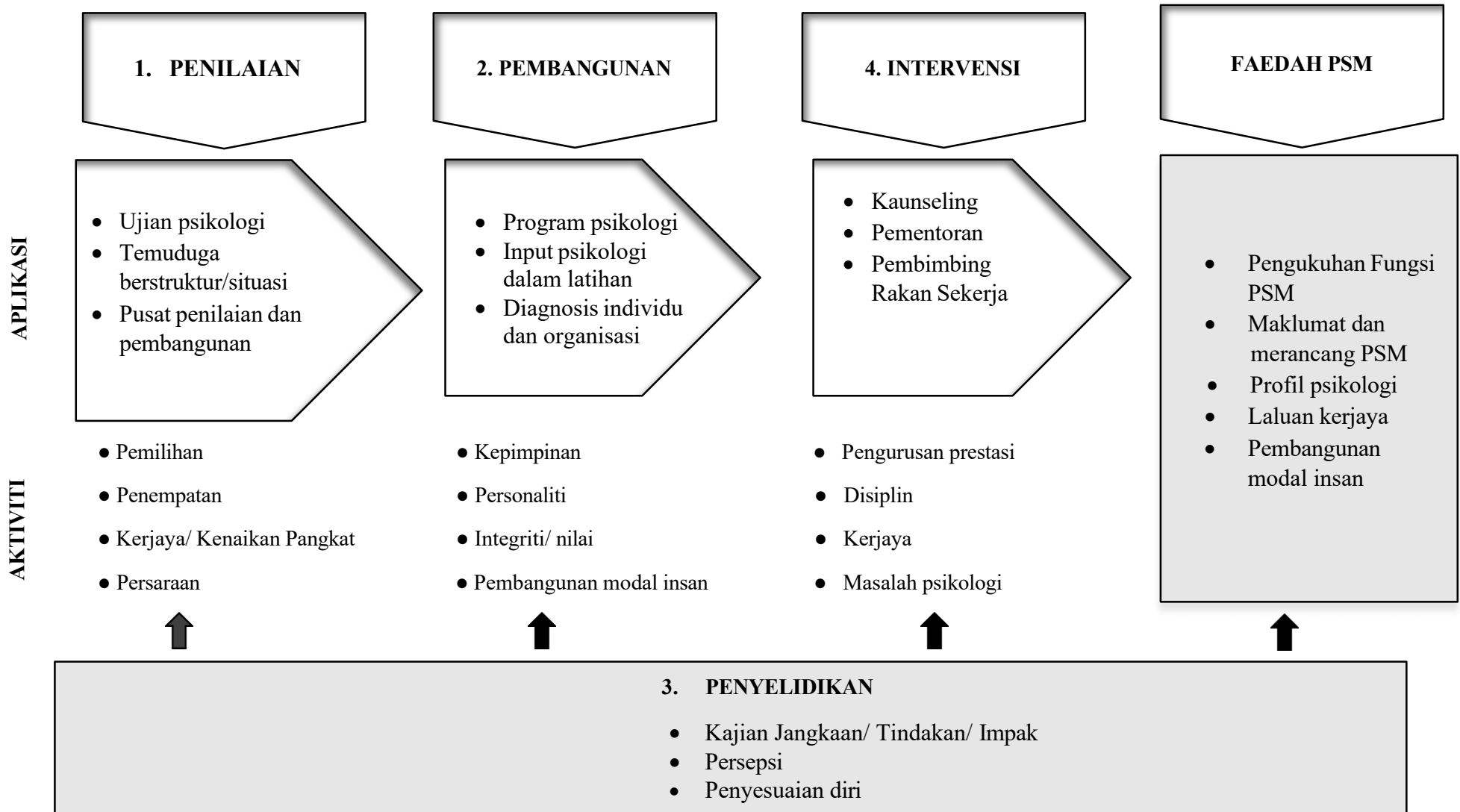
## **PEMAKAIAN**

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(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.

## **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.

## **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

## **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**

---

**UNIVERSITI MALAYSIA PAHANG  
AL-SULTAN ABDULLAH**

## 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 Universiti 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 Pemisah (*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. Kesyinambungan 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 dikenalpasti 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.

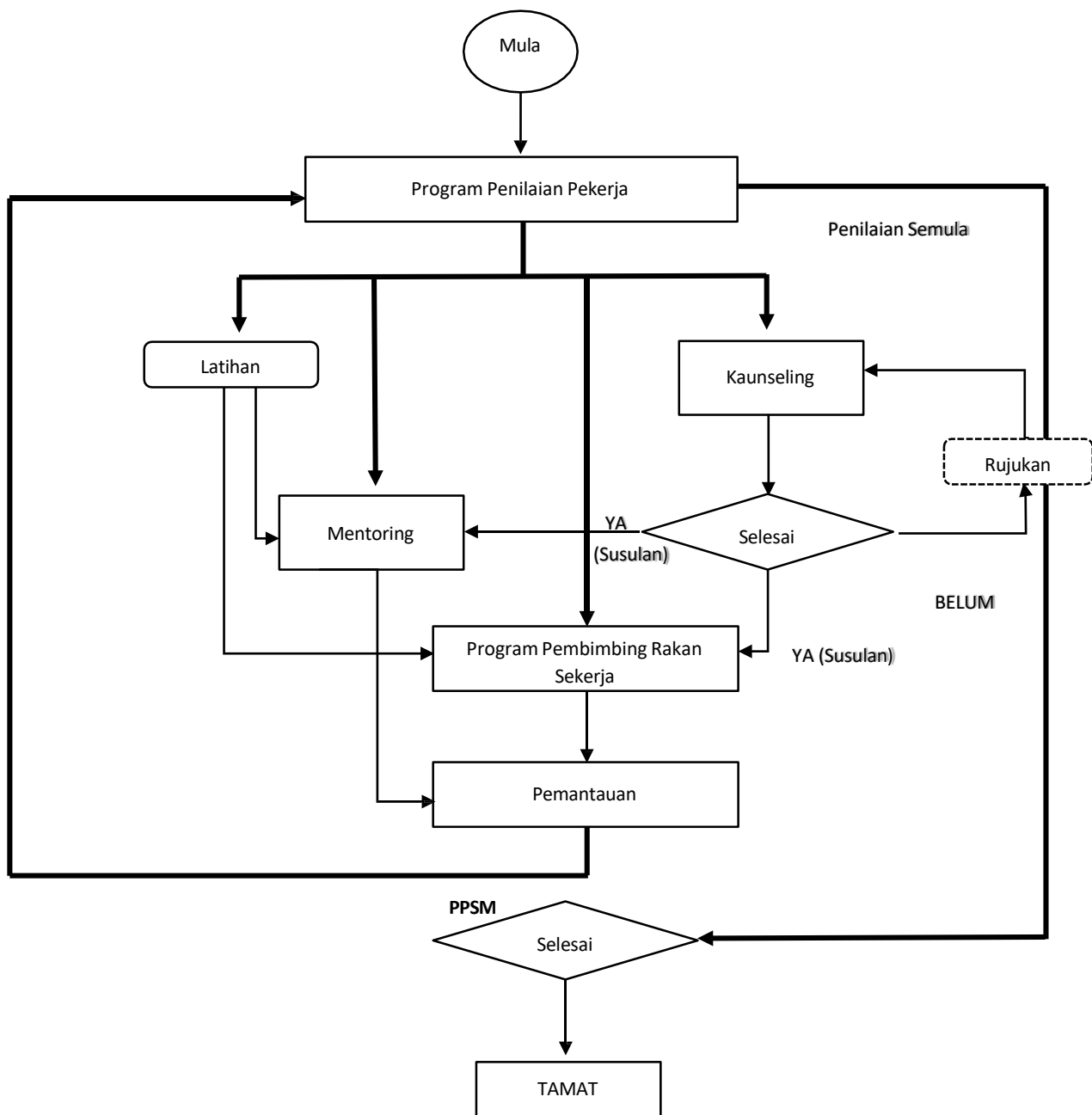
### **Penutup**

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 Universiti 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.

**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 Sekerja 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 pengenalpastian 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 perubahan 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 tata tertib**” bermaksud pelanggaran mana-mana peruntukan tata kelakuan yang ditetapkan dalam peraturan Pegawai Universiti (kelakuan dan tata tertib) (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 Pemisah \(Exit Policy\)](#) 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 Tata tertib**

Tindakan pencegahan dan pembangunan terhadap pegawai yang terlibat dalam kesalahan tata tertib 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 tata tertib yang berkaitan dengan tata kelakuan boleh diberi perhatian seperti ketidakhadiran, kecuaiian 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) <b>seawat-lewatnya Disember</b> tahun semasa kepada Bahagian Pengurusan Psikologi, Jabatan Perkhidmatan Awam.

**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	
<b>1. INTREVENSI</b>											
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 kolomn 'Bilangan Prospek Klien & Jumlah' sahaja.

BIL.	INDIKATOR	[PRA] BILANGAN PEGAWAI DIKENALPASTI <i>(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	
<b>2. PEMBANGUNAN &amp; PENCEGAHAN</b>											
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 betugas 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									

<b>3. PENILAIAN</b>											
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](mailto:dasar.bpps@jpa.gov.my)**

## CARTA ALIR PELAKSANAAN PROGRAM PENILAIAN PEKERJA (PPP)

PROSES	AKTIVITI
<pre> graph TD     Start(( )) --&gt; P1[ ]     P1 --&gt; P2[ ]     P2 --&gt; D1{ }     D1 --&gt; P3[ ]     D1 --&gt; LK[Latihan/ Kursus]     LK --&gt; P4[ ]     P4 --&gt; D2{ }     D2 --&gt; P5[ ]     D2 --&gt; TP[Tindakan Pentadbiran]     TP --&gt; P6[ ]     P6 --&gt; End(( ))         </pre>	<p>Memantau dan mengumpul maklumat berkaitan isu-isu kakitangan menggunakan Borang Indikator Program Penilaian Pekerja (PPP-1).</p>
	<p>Mengemukakan satu salinan Borang PPP-1 yang telah diisi ke BPPs JPA untuk rekod.</p>
	<p>Mengadakan perbincangan yang melibatkan Unit Integriti, Unit Latihan dan Unit Pengurusan Psikologi bagi membuat perancangan dan pelan tindakan yang bersesuaian.</p>
	<p>Jika perlu, analisis keperluan latihan dan analisis keperluan rawatan boleh dilaksanakan.</p>
<p>BSM dan unit yang terlibat perlu menentukan;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) Bentuk program yang perlu dilalui oleh pegawai; dan</li> <li>(b) Sasaran (%) bilangan pegawai yang akan terlibat, bagi tahun semasa.</li> </ul>	
<p>Pegawai yang terlibat mengikuti program dan tempoh masa yang ditetapkan.</p>	
<p>Sekiranya pegawai gagal mengikut program dengan jayanya, Unit Latihan dan Unit Pengurusan Psikologi perlu memaklumkan kepada BSM/Pentadbiran untuk tindakan selanjutnya.</p>	
<p>Mengemukakan laporan pelaksanaan kepada Ketua Jabatan. BSM/ Penyelaras perlu mengemukakan laporan dan data pelaksanaan kepada Bahagian Pengurusan Psikologi JPA pada bulan Disember setiap tahun.</p>	
<p>Memantau perkembangan dan kemajuan pegawai.</p>	
<p>Tamat</p>	

**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**

- |                          |                                       |         |
|--------------------------|---------------------------------------|---------|
| <input type="checkbox"/> | Laporan Nilai Prestasi Tahunan (LNPT) | : _____ |
| <input type="checkbox"/> | Kesalahan Tatatertib                  | : _____ |
| <input type="checkbox"/> | Maklumat Lantikan                     | : _____ |
| <input type="checkbox"/> | Maklumat Persaraan                    | : _____ |
| <input type="checkbox"/> | Kenaikan Pangkat                      | : _____ |
| <input type="checkbox"/> | Anugerah Perkhidmatan Cemerlang       | : _____ |
| <input type="checkbox"/> | Laporan Ujian Psikometrik             | : _____ |
| <input type="checkbox"/> | Maklumat Kehadiran                    | : _____ |
| <input type="checkbox"/> | Rekod Cuti/ Sijil Cuti Sakit          | : _____ |
| <input type="checkbox"/> | Penilaian Ketua Jabatan               | : _____ |
| <input type="checkbox"/> | Aduan Pelanggan                       | : _____ |

**2. KLASIFIKASI MASALAH**

- |                          |                  |
|--------------------------|------------------|
| <input type="checkbox"/> | Prestasi Kerja   |
| <input type="checkbox"/> | Peribadi         |
| <input type="checkbox"/> | Kesihatan        |
| <input type="checkbox"/> | Psikopatik       |
| <input type="checkbox"/> | 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:**

## 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 menyoal;
    - 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 pepadanan 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.

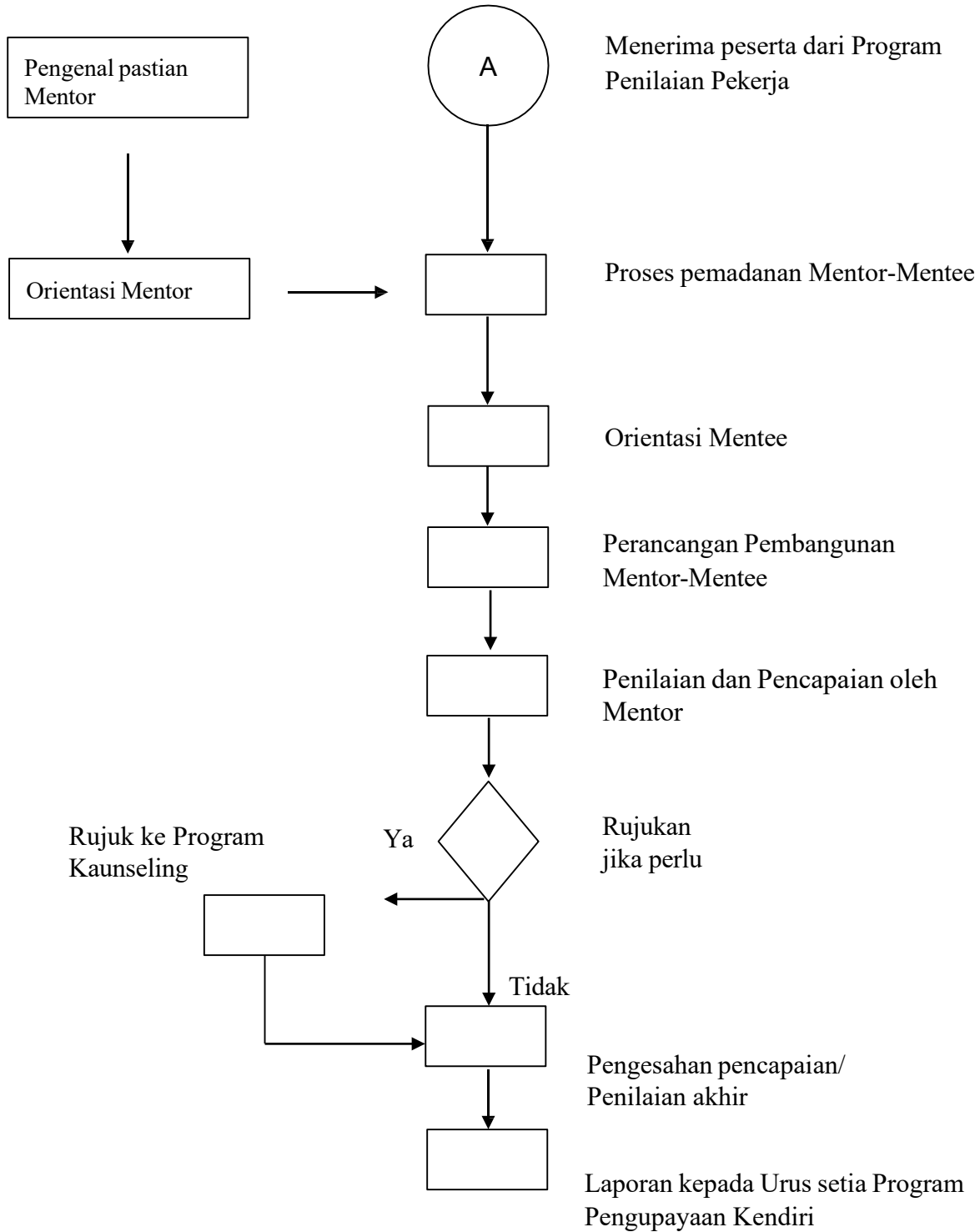
## LAMPIRAN C1

### 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 kebolehpercayaan 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 Kecergasan dalam penampilan diri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 Budi bahasa dan kesopanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 Sifat tolong menolong dan bekerjasama dalam satu pasukan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5 Perhubungan dengan pegawai atasan dan rakan sekerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6 Kerelaan menerima teguran/nasihat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.7 Amanah dan kebolehpercayaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.8 Kejujuran dan keikhlasan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 Daya usaha untuk memperbaiki / meningkatkan prestasi kerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3 Daya usaha untuk menyelesaikan masalah peribadi / kerja yang dihadapi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4 Ketekunan yang ditunjukkan dalam menjalankan tugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5 Kecekapan dalam menyelesaikan tugas dengan Berkesan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6 Kreatif / proaktif dalam melaksanakan tugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.7 Kebolehan memulakan sesuatu tugas dan tanggungjawab di atas daya usaha sendiri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.8 Kesanggupan menerima dan menyelesaikan tanggungjawab tambahan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.2 Minum pagi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.3 Keluar masuk pejabat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.4 Kad Perakam Waktu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.5 Kehadiran di pejabat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.6 Pengambilan cuti sakit, cuti rehat dan cuti kecemasan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.7 Mematuhi arahan pegawai atasan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.8 Menepati masa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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.

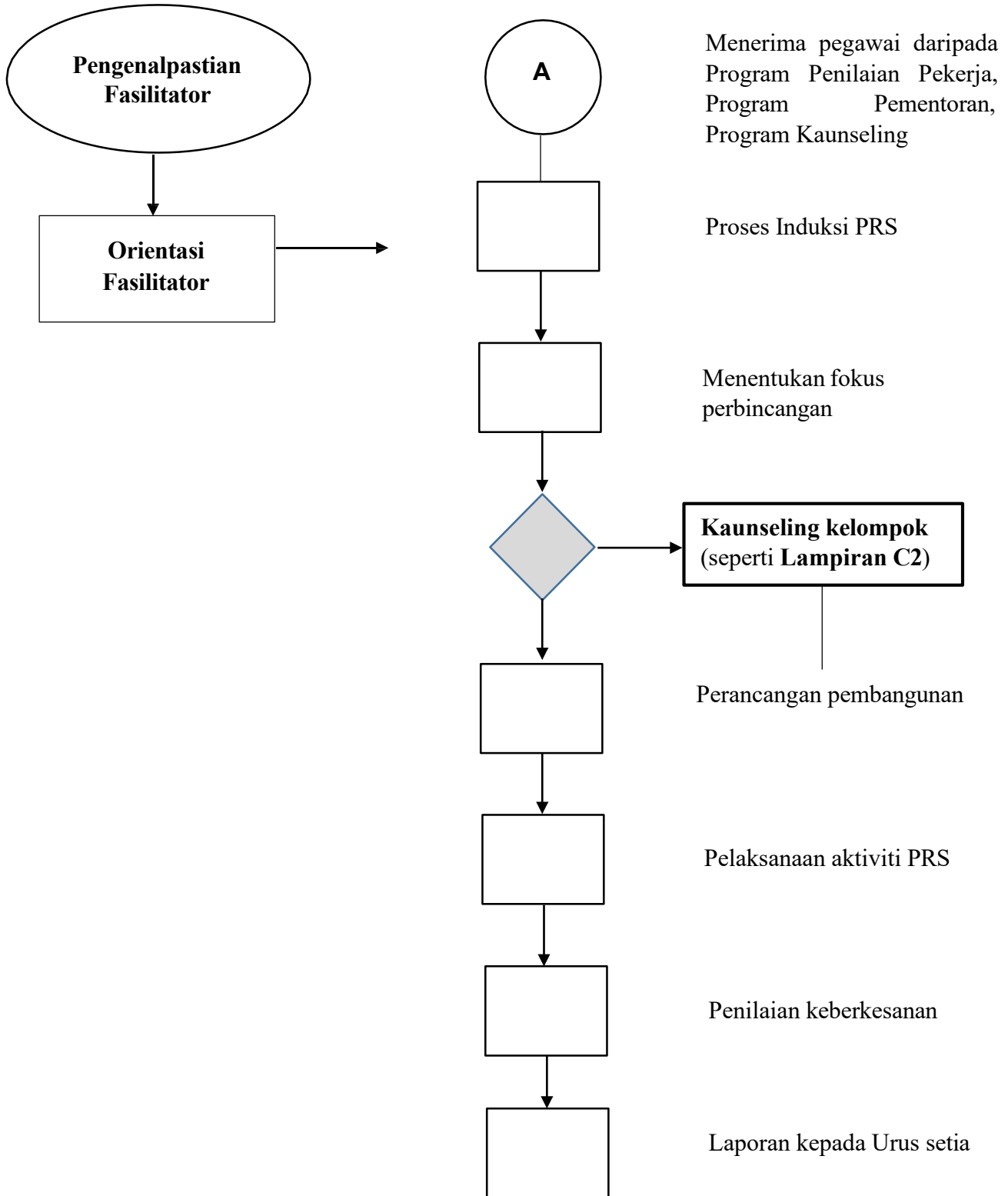
## LAMPIRAN D1

### 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)



## 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**.

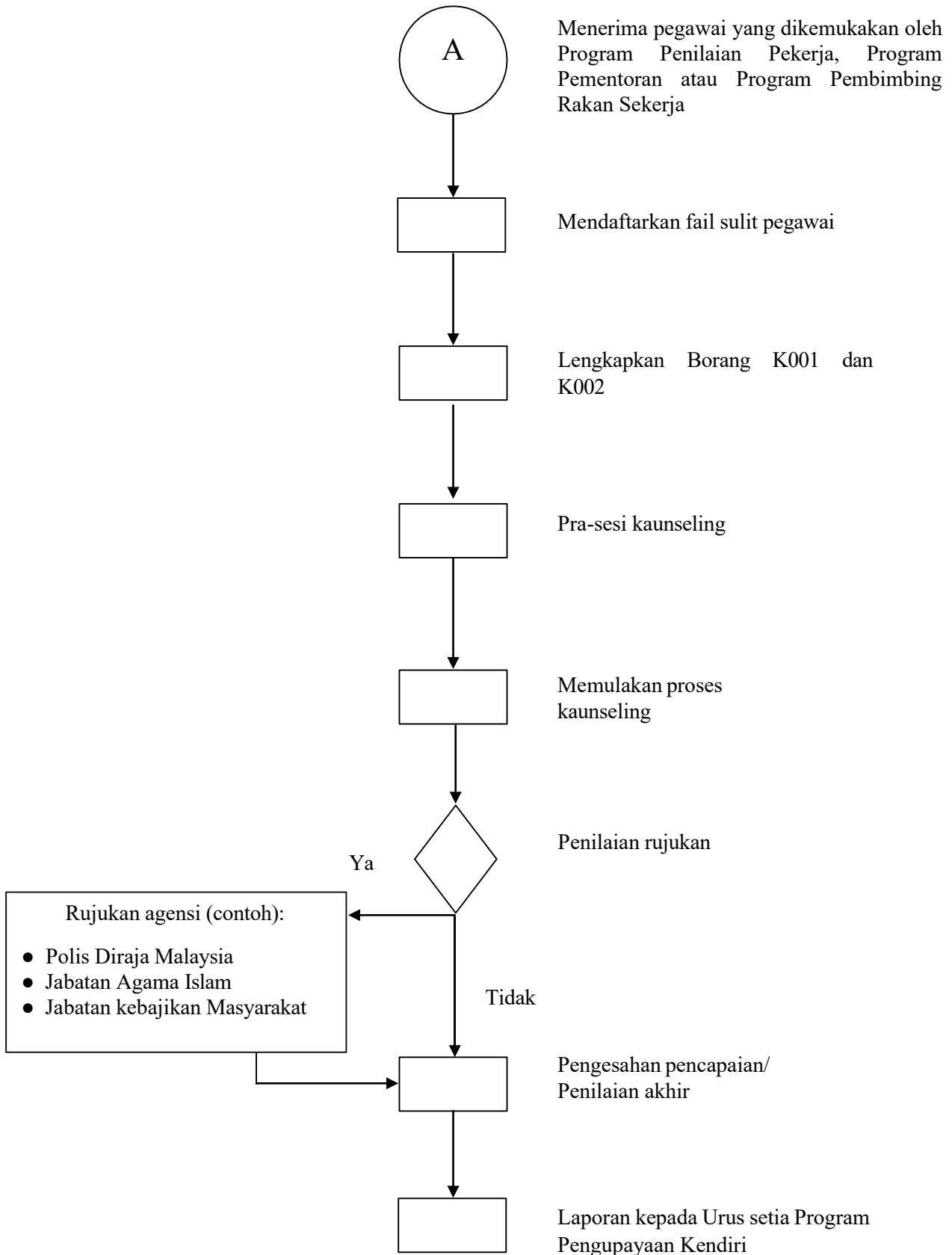
## **Penutup**

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.

## 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.

## ALIRAN KERJA PROGRAM KAUNSELING



SULIT

JHEPA/PS001



PUSAT SEJAHTERA  
UNIVERSITI MALAYSIA PAHANG AL-SULTAN ABDULLAH

**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. FAKULTI/ JABATAN :  8. TAHUN /SEMESTER:
9. NO. MATRIK/NO.ID STAF:
10. JENIS RUJUKAN :  Dirujuk  Sukarela (*Walk-in*)
11. NAMA & ALAMAT WARIS TERDEKAT & NO. TELEFON UNTUK DIHUBUNGI :
- Tarikh:

SULIT



**PUSAT SEJAHTERA  
UNIVERSITI MALAYSIA PAHANG AL-SULTAN ABDULLAH**

**PERAKUAN TERMAKLUM**

1. **Kaunseling** merupakan proses kerjasama dua hala antara anda dengan Pegawai Psikologi bagi membantu menyelesaikan isu-isu yang mengganggu kehidupan, 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 atau pihak 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 dan peraturan negara, 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 pihak 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.
6. **Maklumat Peribadi:** Pegawai Psikologi boleh menggunakan maklumat peribadi untuk berkomunikasi dengan anda melalui surat, email, dan telefon berdasarkan alamat dan nombor telefon yang telah diberikan.

**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 :

No. Telefon:

ID Staf:

Tarikh:



**UNIVERSITI MALAYSIA PAHANG  
AL-SULTAN ABDULLAH**

---

**GARIS PANDUAN  
PENGURUSAN INTERVENSI BERSEPADU**

---

**UNIVERSITI MALAYSIA PAHANG  
AL-SULTAN ABDULLAH**

## 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
  - a) **“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;
  - b) **“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*;
  - c) **“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);
  - d) **“Kebergunaan”** bermaksud perihal atau keadaan berguna seseorang pegawai yang mendatangkan faedah kepada perkhidmatan awam;
  - e) **“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;
  - f) **“Kesihatan Fizikal”** bermaksud pegawai bebas daripada penyakit, penyakit kronik, penyakit tidak berjangkit, ketidakupayaan fizikal atau ketidakselesaan tubuh badan yang memerlukan perhatian daripada pegawai perubatan;
  - g) **“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;
  - h) **“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);

- i) **“Keterhutangan Kronik atau Kritikal”** bermaksud kategori keterhutangan serius seseorang pegawai berdasarkan keputusan profil kewangan;
- j) **“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;
- k) **“Pegawai”** bermaksud seseorang Pegawai Universiti yang dirujuk kepada intervensi bersepadu berdasarkan kriteria yang ditetapkan;
- l) **“Laporan Perubatan”** bermaksud laporan yang disediakan oleh Pengamal Perubatan (mengenai sesuatu masalah kesihatan dan rawatan yang diperoleh berdasarkan rekod perubatan pesakit);
- m) **“Log Harian”** bermaksud rekod/dokumen rasmi yang diguna pakai untuk mencatat pencapaian/pelaksanaan tugas rasmi yang dihasilkan oleh pegawai dalam waktu bekerja;
- n) **“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;
- o) **“Pegawai Psikologi”** bermaksud pegawai yang dilantik mengikut Skim Perkhidmatan Pegawai Psikologi seperti dalam [Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 29 Tahun 2007](#);
- p) **“Pelan Rawatan”** bermaksud perancangan berstruktur yang merangkumi maklumat pegawai, diagnosis, intervensi psikologi dan keberhasilan daripada kemajuan pegawai;
- q) **“Pendekatan Psikologi”** merupakan kaedah yang dilaksanakan dalam usaha untuk membangunkan modal insan yang cemerlang/berprestasi tinggi melalui program pembangunan, pencegahan, pemulihan dan intervensi;
- r) **“Penyelia”** bermaksud pegawai yang menjalankan pemantauan terhadap tugas dan membuat penilaian prestasi ke atas pegawai sepanjang intervensi;

- s) **“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;
- t) **“Relaps”** bermaksud pengulangan tanda/simptom penyakit/permasalahan semasa/selepas tempoh pemulihan yang dialami pegawai;
- u) **“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
- v) **“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.

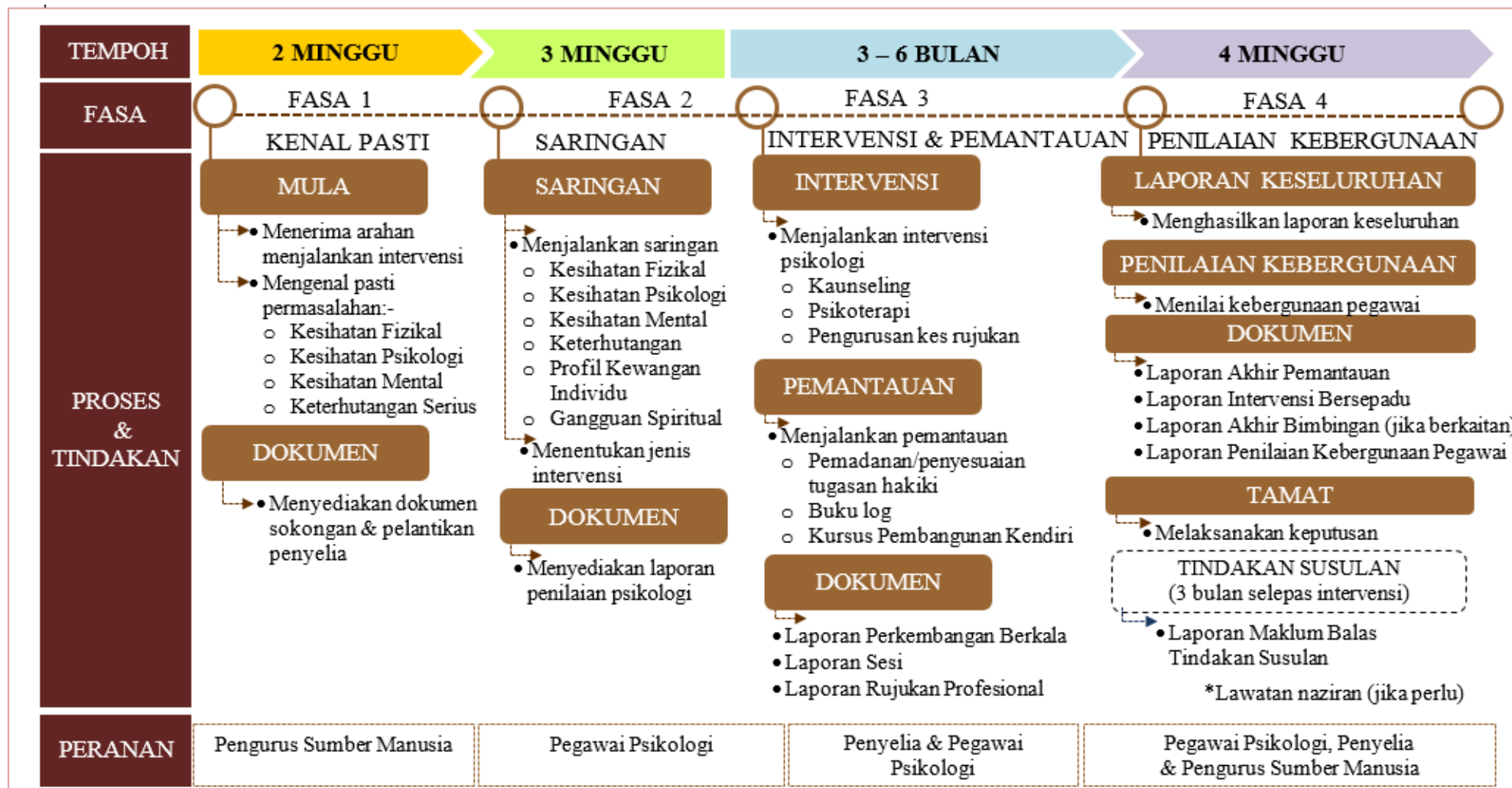
c) **Fasa 3: Intervensi dan Pemantauan**

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 pemantauan 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 Perubatan (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 perubatan; 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 lanjutan 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) Menyelaras 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 Universiti (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.

---

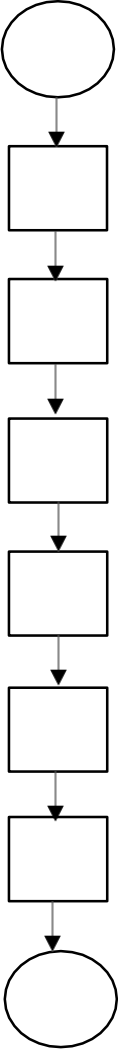
**PROSES KERJA DAN CARTA ALIR**  
**PELAKSANAAN PENGURUSAN INTERVENSI BERSEPADU**

---

**PROSES KERJA**  
**PELAKSANAAN PENGURUSAN INTERVENSI BERSEPADU**  
**FASA 1: KENAL PASTI**

<b>BIL</b>	<b>PROSES KERJA</b>	<b>TINDAKAN</b>	<b>TEMPOH</b>
1.	Terima arahan daripada Ketua Jabatan untuk melaksanakan Intervensi Bersepadu kepada pegawai.	Pengurus Sumber Manusia	2 Minggu
2.	<p>Sediakan dokumen sokongan bagi pegawai untuk rujukan kepada Pegawai Psikologi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Borang Rujukan Intervensi (<b>LAMPIRAN A1</b>);</li> <li>b) Borang Program Pengupayaan Kendiri(PPK01) (jika berkaitan);</li> <li>c) Laporan Penilaian Prestasi Terdahulu;</li> <li>d) Laporan Cuti (HRMIS) Terdahulu;</li> <li>e) Laporan Kehadiran (jika berkaitan);</li> <li>f) Deskripsi Tugas;</li> <li>g) Laporan Status Kewangan (jika berkaitan); dan/atau</li> <li>h) Laporan Perubatan (jika berkaitan).</li> </ul> <p>Keluarkan surat arahan menjalani Intervensi Bersepadu kepada pegawai;</p> <p>Lantikan penyelia dan keluarkan surat lantikan penyelia; dan</p> <p>Lakukan pelantikan baru jika berlakunya pertukaran penstrukturan.</p>	Pengurus Sumber Manusia	

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

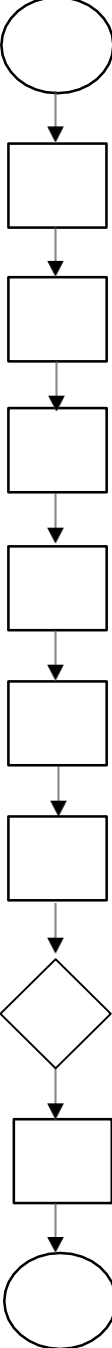
TEMPOH	CARTA ALIR	AKTIVITI	TINDAKAN
2 Minggu	 <pre> graph TD     A(( )) --&gt; B[ ]     B --&gt; C[ ]     C --&gt; D[ ]     D --&gt; E[ ]     E --&gt; F[ ]     F --&gt; G[ ]     G --&gt; H(( ))           </pre>	Arahkan Pengurus Sumber Manusia menyelaraskan pelaksanaan Intervensi Bersepadu kepada pegawai.	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**

<b>BIL</b>	<b>PROSES KERJA</b>	<b>TINDAKAN</b>	<b>TEMPOH</b>
1.	Terima rujukan kes daripada Pengurus Sumber Manusia untuk Intervensi Bersepadu menggunakan Borang <b>LAMPIRAN A1</b> dan dokumen sokongan yang lengkap.	Pegawai Psikologi	3 Minggu
2.	<p>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;</p> <p>Keluarkan surat ingkar perintah ketidakhadiran sesi intervensi bersepadu kepada pegawai yang gagal menghadiri sesi sebanyak 3 kali; dan</p> <p>Jelaskan kontrak dalam memberikan perkhidmatan intervensi seperti kerahsiaan, kekerapan sesi dan matlamat intervensi menggunakan Perakuan Termaklum (K002) (<b>LAMPIRAN C3</b>).</p>	Pegawai Psikologi	
3.	<p>Jalankan temu bual pertama dan saringan kepada pegawai seperti berikut :-</p> <p>a) Saringan Kesihatan Fizikal (<b>LAMPIRAN B1</b>);</p> <p>b) Saringan Kesihatan Psikologi (<b>LAMPIRAN B2</b>);</p> <p>c) Saringan Kesihatan Mental (<b>LAMPIRAN B3</b>);</p> <p>d) Saringan Keterhutangan (<b>LAMPIRAN B4</b>);</p> <p>e) Saringan Gangguan Spiritual (jika berkaitan) (<b>LAMPIRAN B6</b>); dan</p>	Pegawai Psikologi	

BIL	PROSES KERJA	TINDAKAN	TEMPOH
	<p>f) Lain-lain permasalahan yang menjejaskan prestasi kerja atau kehidupan seharian pegawai. (Sesi temu bual dan saringan boleh berlaku secara serentak atau berlainan masa).</p>		
4.	<p>Lengkapkan maklumat yang diperoleh daripada pertemuan pertama menggunakan Ringkasan Temu Bual Pertama (K003) (<b>LAMPIRAN C4</b>);</p> <p>Laporkan keputusan saringan menggunakan Laporan Ujian Psikologi (K006) (<b>LAMPIRAN C8</b>); dan</p> <p>Tentukan jenis intervensi yang sesuai sama ada:-</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Kaunseling/Psikoterapi;</li> <li>b) Pengurusan Kesihatan;</li> <li>c) Pengurusan Keterhutangan;</li> <li>d) Pengurusan Psikologi; atau</li> <li>e) Intervensi yang bersesuaian/Program berkaitan (rujuk <b>LAMPIRAN PO.3.1.1 (F)</b>).</li> </ol>	Pegawai Psikologi	
5.	<p>Kendalikan perbincangan kes yang merangkumi:-</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Taklimat Pengurusan Intervensi Bersepadu;</li> <li>b) Bincangkan matlamat pelan intervensi pegawai berdasarkan keputusan saringan yang dijalankan mengikut keutamaan permasalahan;</li> <li>c) Sediakan senarai tugas hakiki yang relevan untuk mengukur pencapaian pegawai; dan</li> <li>d) Bincangkan persediaan di tempat kerja (contohnya: lantikan penyelia yang memantau pencapaian, fasiliti di tempat kerja dan lain-lain).</li> </ol>	<p>Pegawai Psikologi</p> <p>Penyelia</p> <p>Penyelia &amp; Pengurus Sumber Manusia</p>	

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

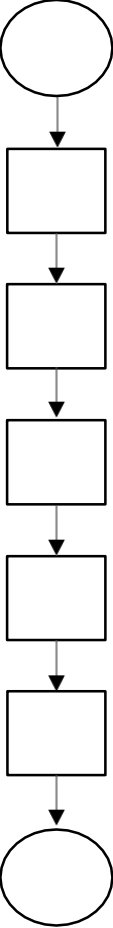
TEMPOH	CARTA ALIR	AKTIVITI	TINDAKAN	
3 Minggu	 <pre> graph TD     A(( )) --&gt; B[ ]     B --&gt; C[ ]     C --&gt; D[ ]     D --&gt; E[ ]     E --&gt; F[ ]     F --&gt; G[ ]     G --&gt; H[ ]     H --&gt; I{ }     I --&gt; J[ ]     J --&gt; K(( ))           </pre>	Terima rujukan kes.	Pegawai Psikologi	
		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	

**PROSES KERJA**  
**PELAKSANAAN PENGURUSAN INTERVENSI BERSEPADU**  
**FASA 3: INTERVENSI DAN PEMANTAUAN**

<b>INTERVENSI</b>			
1.	Jalankan intervensi kepada pegawai.		
	a) Jalankan sekurang-kurangnya 3 kali pertemuan kepada pegawai dalam tempoh 3 hingga 6 bulan yang ditetapkan;	Pegawai Psikologi	3 Bulan
	b) Jalankan sesi bersama ahli keluarga pegawai (jika perlu);		
	c) Libatkan ahli AKRAB dalam proses bimbingan bagi membantu pelaksanaan intervensi (jika perlu);	AKRAB	
	d) Rekodkan aktiviti yang dijalankan bersama pegawai menggunakan Laporan Akhir Bimbingan ( <b>LAMPIRAN C12</b> ) dan kemukakan kepada Pegawai Psikologi;		
	e) Laporkan kemajuan/perkembangan secara berkala tertakluk kepada bilangan sesi yang diadakan semasa tempoh intervensi dijalankan menggunakan Laporan Sesi/Kemajuan (K004) ( <b>LAMPIRAN C5</b> );	Pegawai Psikologi	
	f) Laporkan Naziran kepada Pengurusan Sumber Manusia (jika perlu) ( <b>LAMPIRAN C7</b> );	Pegawai Psikologi/ Penyelia	
	g) Dapatkan laporan perkembangan daripada pihak rujukan/ pakar (jika berkaitan);	Pegawai Psikologi	
	h) Tentukan keperluan lanjutan tempoh dan kemukakan permohonan lanjutan tempoh intervensi menggunakan Permohonan Lanjutan Tempoh Intervensi ( <b>LAMPIRAN C10</b> ) (jika perlu); dan	Pegawai Psikologi/ Penyelia	
	i) Sediakan Laporan Pengurusan Relaps ( <b>LAMPIRAN C11</b> ) kepada Pengurus Sumber Manusia untuk tindakan selanjutnya.	Pegawai Psikologi/	3 Bulan Lanjutan (jika perlu)



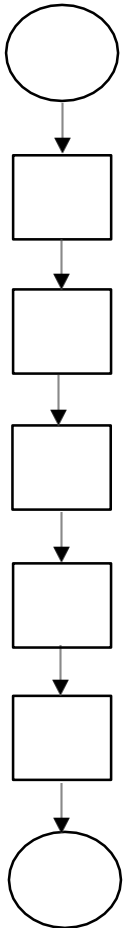
**CARTA ALIR PROSES  
PELAKSANAAN PENGURUSAN INTERVENSI BERSEPADU  
FASA 3: INTERVENSI DAN PEMANTAUAN**

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

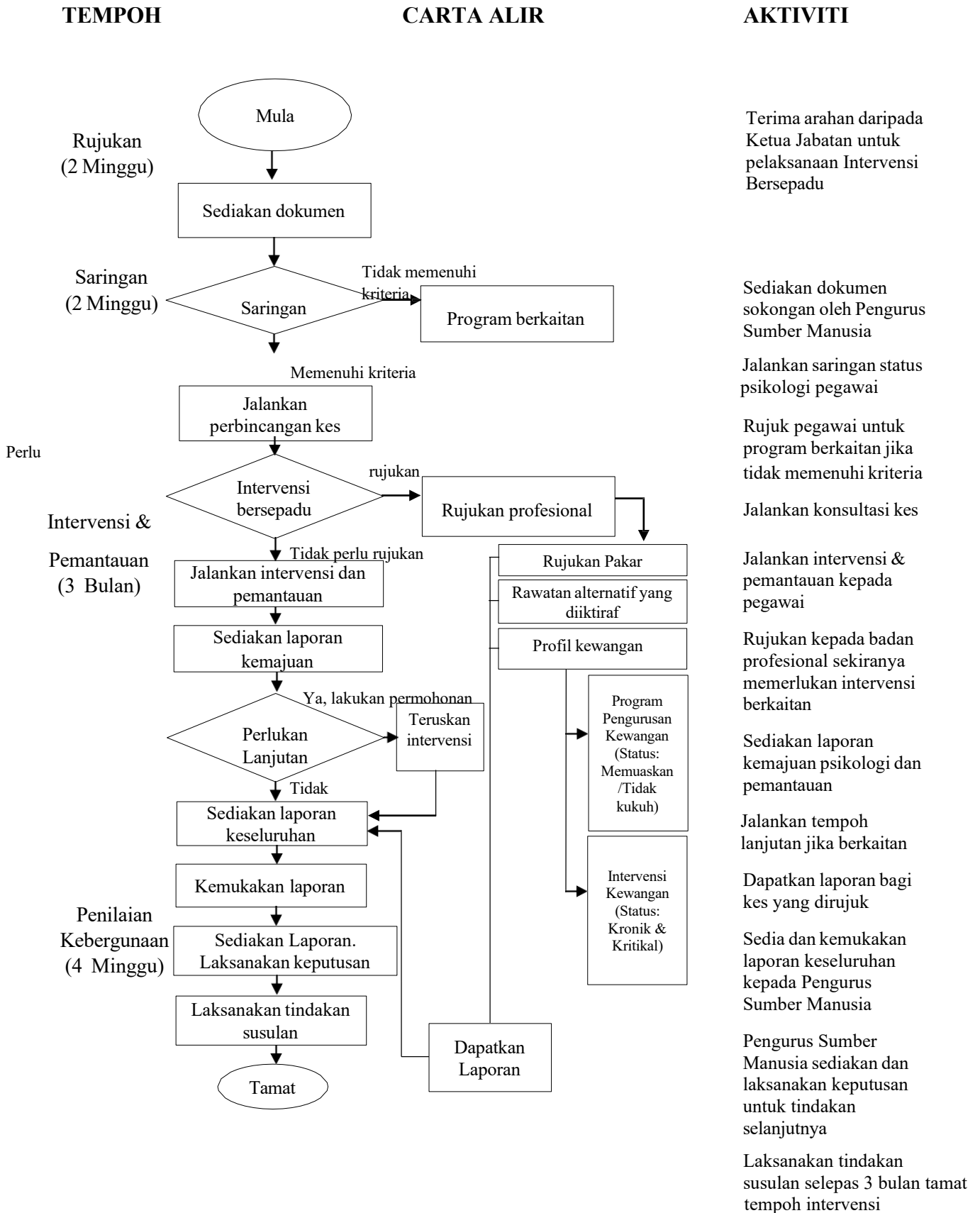
**PROSES KERJA**  
**PELAKSANAAN PENGURUSAN INTERVENSI BERSEPADU**  
**FASA 4: PENILAIAN KEBERGUNAAN**

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

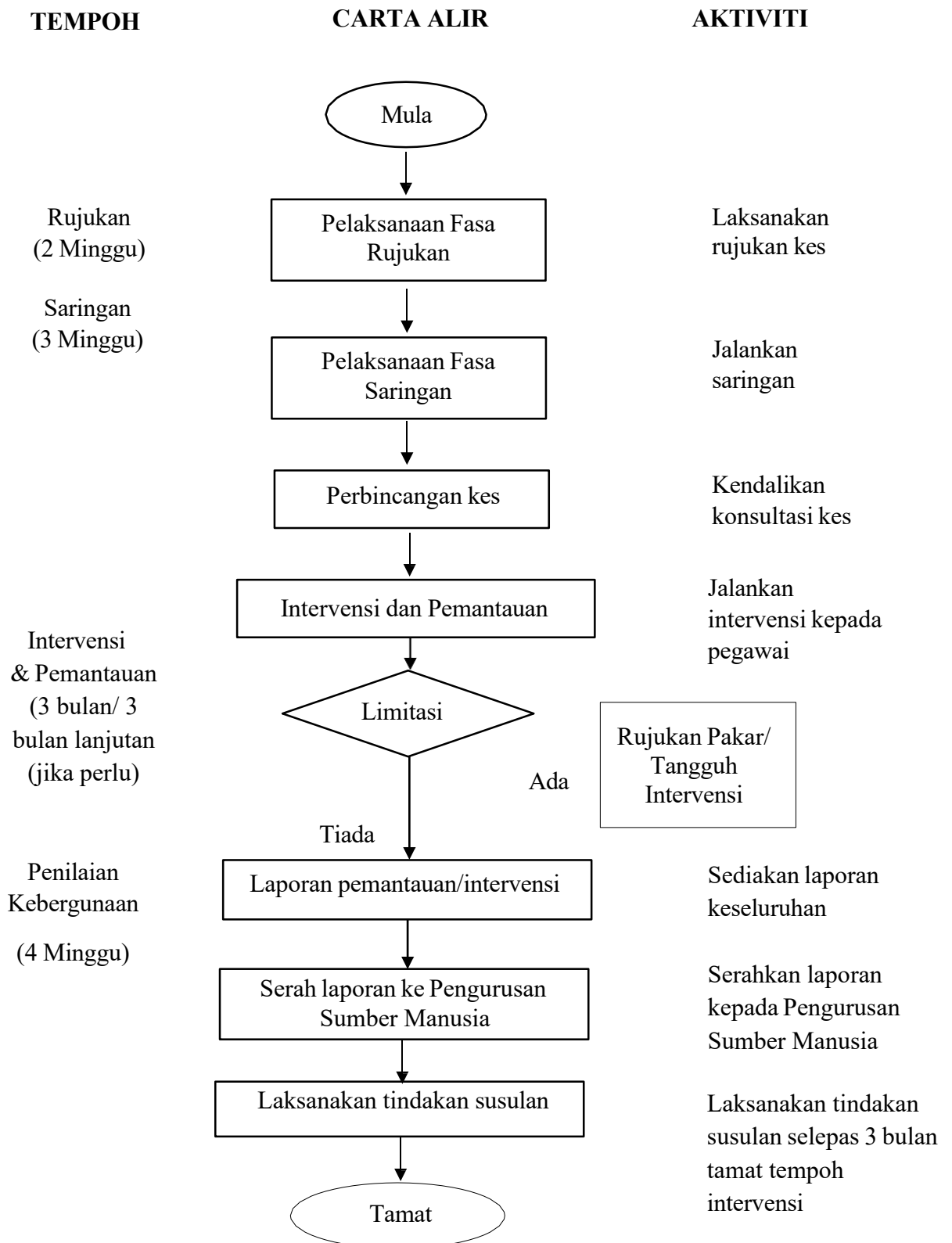
---

**PROSES KERJA  
PELAKSANAAN PENGURUSAN INTERVENSI KESIHATAN**

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



## CARTA ALIR PELAKSANAAN PENGURUSAN INTERVENSI KESIHATAN



---

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

---

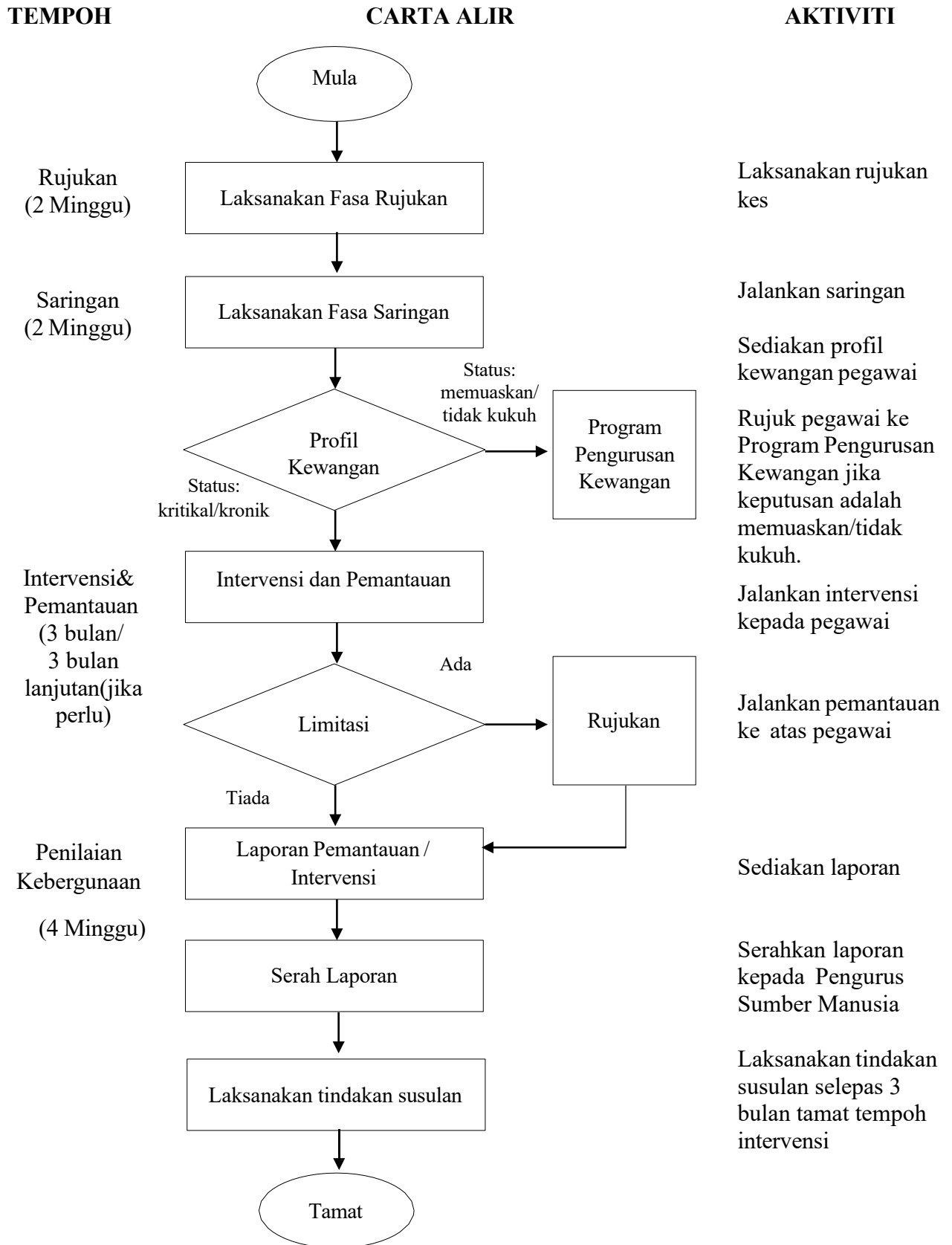
**PROSES KERJA**  
**PELAKSANAAN PENGURUSAN INTERVENSI KETERHUTANGAN**

<b>BIL</b>	<b>PROSES KERJA</b>	<b>TINDAKAN</b>	<b>TEMPOH</b>
<b>FASA 1: KENAL PASTI</b>			
1.	Jalankan Fasa Rujukan seperti yang dinyatakan dalam Proses Kerja Pelaksanaan Pengurusan Intervensi Bersepadu (muka surat 18).	Pengurus Sumber Manusia	2 Minggu
<b>FASA 2: SARINGAN</b>			
2.	<p>Jalankan Langkah 1-4 dalam Fasa Saringan seperti yang dinyatakan dalam Proses Kerja Pelaksanaan Pengurusan Intervensi Bersepadu tersebut; dan</p> <p>Kendalikan perbincangan kes yang merangkumi:</p> <p>a) Taklimat intervensi pengurusan keterhutangan;</p> <p>b) Bincangkan matlamat pelan intervensi;</p> <p>c) Senaraikan tugas hakiki yang relevan untuk mengukur pencapaian pegawai; dan</p> <p>d) Bincangkan persediaan di tempat kerja (contohnya: lantikan penyelia yang memantau pencapaian, fasiliti di tempat kerja dan lain-lain).</p>	<p>Pegawai Psikologi</p> <p>Pegawai Psikologi</p> <p>Penyelia</p> <p>Penyelia &amp; Pengurus Sumber Manusia</p>	3 Minggu
<b>FASA 3 : INTERVENSI &amp; PEMANTAUAN</b>			
3.	Sediakan Profil Kewangan Individu pegawai ( <b>LAMPIRAN B5</b> ).	Pegawai Psikologi	3 Bulan / 3 Bulan Lanjutan (Jika Perlu)



<b>BIL</b>	<b>PROSES KERJA</b>	<b>TINDAKAN</b>	<b>TEMPOH</b>
<b>FASA 4 : PENILAIAN KEBERGUNAAN</b>			
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



---

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

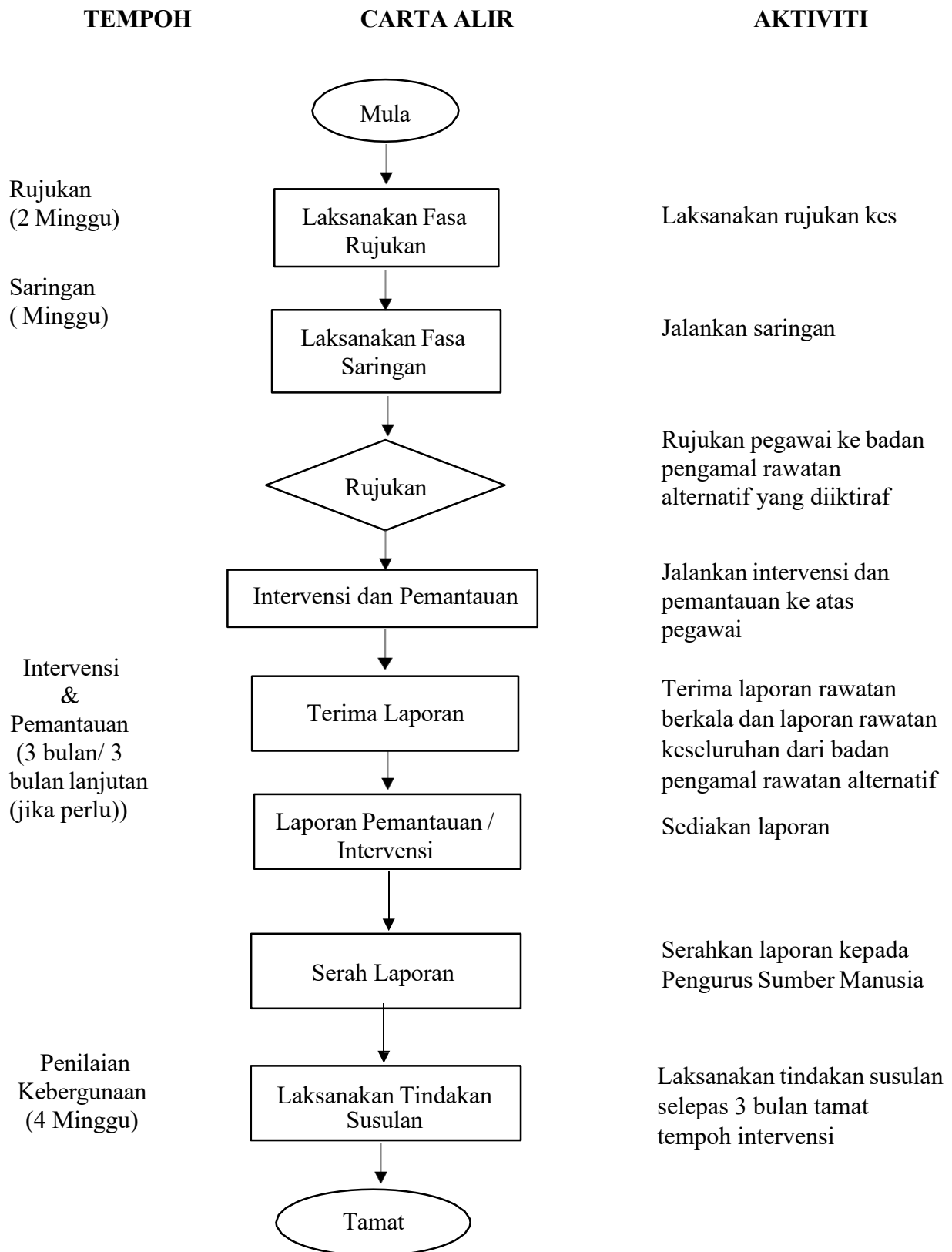
---

**PROSES KERJA  
PELAKSANAAN PENGURUSAN INTERVENSI ISU PSIKOLOGI**

<b>BIL</b>	<b>PROSES KERJA</b>	<b>TINDAKAN</b>	<b>TEMPOH</b>
<b>FASA 1: KENAL PASTI</b>			
1.	Jalankan Fasa Rujukan seperti yang dinyatakan dalam Proses Kerja Pelaksanaan Pengurusan Intervensi Bersepadu (mukasurat 18).	Pengurus Sumber Manusia	2 Minggu
<b>FASA 2: SARINGAN</b>			
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
<b>FASA 3 : INTERVENSI &amp; PEMANTAUAN</b>			
3.	Rujuk pegawai untuk mendapatkan rawatan alternatif kepada badan pengamal yang diiktiraf menggunakan contoh surat rujukan seperti dalam <b>LAMPIRAN C1</b> (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
	<p>Jalankan intervensi kepada pegawai:</p> <p>a) Intervensi Psikologi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Jalankan intervensi kaunseling/ psikoterapi sekurang-kurangnya 3 kali pertemuan;</li> <li>ii. Pantau keakuran pegawai dalam menerima rawatan alternatif (jika berkaitan);</li> <li>iii. Jalankan sesi bersama ahli keluarga untuk tujuan memberi psiko-pendidikan (jika perlu); dan</li> <li>iv. Libatkan AKRAB untuk membantu pegawai (jika perlu).</li> </ol> <p>b) Jalankan Fasa Pemantauan seperti yang dinyatakan dalam Proses Kerja Pelaksanaan Pengurusan Intervensi Bersepadu.</p>	<p>Pegawai Psikologi &amp; AKRAB (jika perlu)</p> <p>Penyelia</p>	
<b>FASA 4 : PENILAIAN KEBERGUNAAN</b>			
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**

<b>Nama Pegawai</b>	
<b>Nama Penyelia</b>	
<b>Nama Pegawai Psikologi</b>	
<b>Nama Akrab</b>	
<b>Tarikh Mula</b>	
<b>Tarikh Tamat</b>	

## SENARAI SEMAK PENGURUSAN INTERVENSI PEGAWAI

Sila tanda (√) bagi dokumen yang berkaitan.

Bil	Perkara	Tanda(√)
1.	<b>Dokumen Sokongan</b>	
	<b>Lampiran A1:</b> 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.	<b>Borang Saringan</b>	
	<b>Lampiran B1:</b> Saringan Kesihatan Fizikal	
	<b>Lampiran B2:</b> Saringan Kesihatan Psikologi	
	<b>Lampiran B3:</b> Saringan Kesihatan Mental	
	<b>Lampiran B4:</b> Saringan Keterhutangan	
	<b>Lampiran B5:</b> Profil Kewangan Individu	
	<b>Lampiran B6:</b> Saringan Gangguan Spiritual	
3.	<b>Borang Intervensi</b>	
	<b>Lampiran C1:</b> Borang Rujukan Profesional	
	<b>Lampiran C3:</b> Perakuan Termaklum	
	<b>Lampiran C4:</b> Ringkasan Temu Bual Pertemuan Pertama	
	<b>Lampiran C5:</b> Laporan Sesi/ Kemajuan	
	<b>Lampiran C6:</b> Slip Kehadiran Sesi Intervensi	
	<b>Lampiran C7:</b> Laporan Naziran	
	<b>Lampiran C8:</b> Laporan Ujian Psikologi	
	<b>Lampiran C9:</b> Laporan Intervensi Bersepadu	
	<b>Lampiran C10:</b> Permohonan Lanjutan Tempoh Intervensi	
	<b>Lampiran C11:</b> Laporan Pengurusan Relaps	
	<b>Lampiran C12:</b> Laporan Akhir Bimbingan	
	<b>Lampiran C13:</b> Borang Maklum Balas Tindakan Susulan	
	<b>Lampiran C15:</b> Borang Penilaian Prestasi Klien Dirujuk	
<b>Lampiran C16:</b> Memorandum		
<b>Lampiran C17:</b> Borang Konsultasi		
<b>Lampiran C18:</b> Borang Penamatan Sesi Kaunseling		
<b>Lampiran C19:</b> Borang Maklumbalas Sesi Kaunseling		
<b>Lampiran C20:</b> Kes Rujukan		

	<b>Lampiran C21: Borang Persetujuan Kebenaran Perkongsian Maklumat Kesihatan Klien</b>	
4.	<b>Borang Pemantauan</b>	
	<b>Lampiran D1:</b> Buku Log Harian	
	<b>Lampiran D2:</b> Laporan Perkembangan Berkala	
	<b>Lampiran D3:</b> Laporan Akhir Pemantauan	
5.	<b>Borang Penilaian Kebergunaan Pegawai</b>	
	<b>Lampiran E:</b> 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			
<b>B1. KESIHATAN FIZIKAL</b> (Sila tanda $\checkmark$ pada penyakit berkaitan)			
	Tiada Penyakit		Penyakit Jantung
	Asma		Kanser
	Strok		Arthritis
	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)			

<b>B2. ISU PSIKOLOGI</b> Jika perlu intervensi: (Sila tanda $\checkmark$ 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)		

<b>B3. KESIHATAN MENTAL</b> Jika perlu intervensi: (Sila tanda $\checkmark$ pada isu berkaitan )		
	Tiada	
	Ada diagnosis dari pakar perubatan	Sila nyatakan diagnosis:
	Tiada diagnosis daripada pakar perubatan  (Sila tanda $\checkmark$ 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)
		Tingkahlaku agresif (cth: menyerang orang)
		Gangguan personaliti yang menjejaskan hubungan interpersonal dengan orang di sekeliling (Contoh: defensif, narsistik dll)
	Lain-lain, sila nyatakan deskripsi ringkas:	

<b>B4. TATAKELAKUAN (P.U.(A) 395/1993)</b> Jika perlu intervensi: (Sila tanda $\checkmark$ 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)	

<b>B5. KEWANGAN</b> (Sila tanda $\checkmark$ 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 Keuangan  
(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**

## 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>	
Gerak Balas Terhadap Tindakan (Tingkah Laku) <i>General Movement</i>	8. Pelik; Tidak Sesuai/ <i>Bizarreness; Inappropriateness</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>	
Kualiti Percakapan <i>Amplitude And Quality Of Speech</i>	12. Keresahan Yang Melampau/ <i>Restlessness; Fidgety</i>	
	13. Intonasi Suara Semakin Meningkatkan/ <i>Increased; Loud</i>	
	14. Intonasi Suara Semakin Perlahan/ <i>Decreased; Slowed</i>	
Hubungan Antara Kaunselor-Pegawai <i>Interviewer-Patient Relationship</i>	15. Pertuturan Yang Kurang Jelas/ <i>Slurring; Stammer</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>	

<b>EMOSI DAN PERASAAN</b>	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>		

<b>PEMIKIRAN</b>	Ada	Tiada	
Fungsi Intelektual & Kognitif <i>Intellectual and Cognitive Functioning</i>	1. Kemosrotan Tahap Kesedaran/ <i>Impaired Level of Consciousness</i>		
	2. Kemosrotan Dalam Memberi Tumpuan/ <i>Impaired Attention Span</i>		
	3. Kemosrotan Pemikiran Abstrak/ <i>Impaired Abstract Thinking</i>		
	4. Kemosrotan Kebolehan Mengira/ <i>Impaired Calculation Ability</i>		
	5. Kemosrotan 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:

## 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.



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

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

## 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 perubatan.				
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 pemarah.				
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 DIIKTIRAF 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 C15: BORANG PENILAIAN PRESTASI KLIEN DIRUJUK**
- **LAMPIRAN C16: MEMORANDUM**
- **LAMPIRAN C17: BORANG KONSULTASI**
- **LAMPIRAN C18: BORANG PENAMATAN SESI KAUNSELING**
- **LAMPIRAN C19: BORANG MAKLUMBALAS SESI KAUNSELING**
- **LAMPIRAN C20: KES RUJUKAN**
- **LAMPIRAN C21: BORANG PERSETUJUAN KEBENARAN PERKONGSIAN MAKLUMAT KESIHATAN KLIEN**

## 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](mailto: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:

Jadual 1

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

<b>Badan Pengamal</b>	<b>Bidang Amalan Diiktiraf</b>
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

<b>Bil</b>	<b>Hospital</b>	<b>Perkhidmatan yang Ditawarkan</b>
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**

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

UNIVERSITI MALAYSIA PAHANG  
AL-SULTAN ABDULLAH

JHEPA/PS002

SULIT

PUSAT SEJAHTERA  
UNIVERSITI MALAYSIA PAHANG AL-SULTAN ABDULLAH

## PERAKUAN TERMAKLUM

1. **Kaunseling** merupakan proses kerjasama dua hala antara anda dengan Pegawai Psikologi bagi membantu menyelesaikan isu-isu yang mengganggu kehidupan, 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 atau pihak 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 dan peraturan negara, 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 pihak 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.
6. **Maklumat Peribadi:** Pegawai Psikologi boleh menggunakan maklumat peribadi untuk berkomunikasi dengan anda melalui surat, email, dan telefon berdasarkan alamat dan nombor telefon yang telah diberikan.

**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 :

No. Telefon:

ID Staf:

Tarikh:



SULIT

JHEPA/PS003

**PUSAT SEJAHTERA  
UNIVERSITI MALAYSIA PAHANG AL-SULTAN ABDULLAH**

**RINGKASAN TEMU BUAL PERTEMUAN PERTAMA**

\*Tarikh: \_\_\_\_\_ No. Rujukan Klien: \_\_\_\_\_

\*Masa Mula : \_\_\_\_\_ hingga \_\_\_\_\_ Bil. Sesi :

1. \* Jenis Masalah

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Prestasi & Kerjaya | <input type="checkbox"/> Kewangan                        |
| <input type="checkbox"/> Kesihatan Mental   | <input type="checkbox"/> Sikap-                          |
| <input type="checkbox"/> Kesihatan Fizikal  | <input type="checkbox"/> Ketagihan                       |
| <input type="checkbox"/> Keluarga           | <input type="checkbox"/> Psikososial                     |
| <input type="checkbox"/> Akademik           | <input type="checkbox"/> Lain-lain, sila nyatakan: _____ |
| <input type="checkbox"/> 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  
\* Mandatori (Maklumat yang WAJIB diisi).

Tarikh



UNIVERSITI MALAYSIA PAHANG  
AL-SULTAN ABDULLAH

SULIT

JHEPA/PS004

PUSAT SEJAHTERA  
UNIVERSITI MALAYSIA PAHANG AL-SULTAN ABDULLAH

LAPORAN SESI/KEMAJUAN

No. Rujukan Klien :

Tarikh :

Masa Mula: \_\_\_\_\_ hingga \_\_\_\_\_

Bil. Sesi :

Tandatangan Pegawai Psikologi

Tarikh

*\* Borang ini diisi sekiranya terdapat sesi susulan selepas pertemuan pertama.  
\* Sila gunakan lampiran lain sekiranya ruang tidak mencukupi.*

**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:

**LAPORAN NAZIRAN**

No. Pertemuan:

Tarikh:

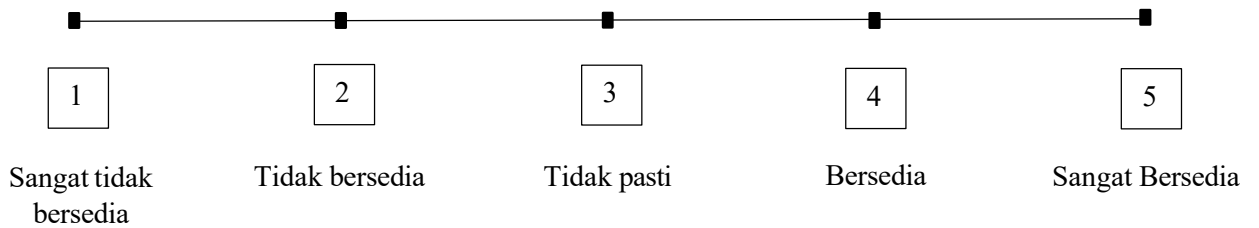
Tempat:

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:



**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:

Tandatangan  
Nama Ketua Bahagian/Unit:

Tarikh:

Jawatan:  
Tarikh:

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

**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:

<b>PERMOHONAN LANJUTAN TEMPOH INTERVENSI</b>
--

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

**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:

LAPORAN PENGURUSAN RELAPS

Nama Pegawai :

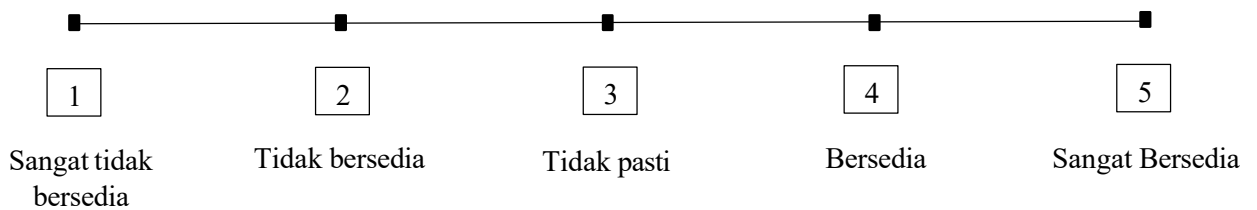
No. K/P :

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:

<b>LAPORAN AKHIR BIMBINGAN</b>
--------------------------------

Tarikh			
Masa Mula		Masa Tamat	

**Objektif:** \_\_\_\_\_

**Jenis Aktiviti yang Dijalankan: (Sila ↗)**

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

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

<b>Pengisian (Aktiviti/ Bimbingan)</b>
<b>Pemerhatian</b>
<b>Cadangan &amp; Ulasan</b>

Disediakan Oleh:

.....  
Tandatangan  
Nama AKRAB:  
Tarikh:

**BORANG MAKLUM BALAS TINDAKAN SUSULAN**

Status Perkhidmatan Pegawai:

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Penempatan baru<br><input type="checkbox"/> Penempatan hakiki<br><input type="checkbox"/> Dalam proses permohonan penubuhan Lembaga Perubatan<br><input type="checkbox"/> Bersara Atas Sebab Kesihatan | <input type="checkbox"/> Tindakan tatatertib<br><input type="checkbox"/> Bersara Pilihan<br><input type="checkbox"/> Persaraan Demi Kepentingan Awam (PDKA)<br><input type="checkbox"/> Lain-lain: _____ |
|---|--|

Melengkapkan butiran di bawah jika berkaitan.

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

Ulasan

---



---



---

Disediakan oleh:

.....  
 Tandatangan  
 Nama Pegawai Psikologi/Penyelia :  
 Tarikh:

**CONTOH CADANGAN AKTIVITI BAGI TEMPOH INTERVENSI DIJALANKAN**

BIL	AKTIVITI	TUJUAN
<b>Contoh: Penilaian Psikologi</b>		
<i>*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.</i>		
1	Indeks Perwatakan Unggul (IPU)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan kesedaran pegawai tentang kekuatan dan kelemahan diri</li> <li>2. Membantu PPSi mengenal pasti kekuatan dan kelemahan pegawai bagi menentukan pelan rawatan yang sesuai</li> </ol>
2	Inventori Personaliti (MMPI, IPS)	
3	General Health Questionnaire (GHQ-28), Kerjaya dan penilaian yang berkaitan	
<b>Contoh: Kaunseling</b>		
<i>*Catatan: Pegawai Psikologi disarankan untuk mengenal pasti dan menetapkan matlamat kaunseling yang selari jenis intervensi yang ditetapkan</i>		
1	Kaunseling individu	Membantu pegawai dalam mengenal pasti masalah dan menentukan sasaran perubahan kognitif/ emosi dan tingkah laku yang positif
2	Kaunseling kelompok	
<b>Contoh: Pembangunan Kendiri</b>		
<i>*Catatan: Pegawai Psikologi disarankan untuk mencadangkan bentuk latihan pembangunan diri yang sesuai dengan keperluan pegawai berdasarkan sumber yang adadi organisasi</i>		
1	Rekod refleksi diri, <i>thought &amp; mood diary</i>	Meningkatkan kebolehan pegawai mengurus fikiran dan emosi
2	Biblioterapi atau penulisan artikel	
3	Pengurusan, kepimpinan dan pentadbiran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membina semangat kerjasama pasukan pegawai</li> <li>2. Meningkatkan kebolehan menguruskan program</li> </ol>
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)*



SULIT

JHEPA/PS005

**PUSAT SEJAHTERA  
UNIVERSITI MALAYSIA PAHANG AL-SULTAN ABDULLAH**

**BORANG PENILAIAN PRESTASI KLIEN DIRUJUK**

Nama Perujuk : \_\_\_\_\_

Pusat Tanggungjawab: \_\_\_\_\_

Tuan/Puan

**LAPORAN PRESTASI STAF/PELAJAR**

Staf/Pelajar telah dirujuk kepada pihak kami dan sesi kaunseling telah dijalankan. Sehubungan itu, pihak kami ingin mendapatkan maklum balas terkini berkenaan staf/pelajar tersebut setelah menjalani sesi kaunseling. Ringkasan kes adalah seperti berikut:

Mohon jasa baik tuan/puan memberi maklumbalas borang yang telah dilampirkan dalam masa 3 bulan daripada tarikh tuan/puan menerima surat ini. Sekiranya laporan ini tidak dihantar dalam tempoh berkenaan, kes dianggap tamat.

Kerjasama dan sokongan yang diberikian didahului dengan ucapan ribuan terima kasih.

Sekian,

Saya yang menjalankan amanah,

Disahkan Oleh,

\_\_\_\_\_  
Pegawai Psikologi (KB;PA)  
Pusat Sejahtera  
Universiti Malaysia Pahang Al-Sultan Abdullah  
Tarikh:

\_\_\_\_\_  
Pengarah  
Pusat Sejahtera  
Universiti Malaysia Pahang Al-Sultan Abdullah  
Tarikh:





SULIT

JHEPA/PS006

**PUSAT SEJAHTERA  
UNIVERSITI MALAYSIA PAHANG AL-SULTAN ABDULLAH**

**MEMORANDUM**

Kepada : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Tarikh : \_\_\_\_\_  
.

Tuan/Puan,

Dengan segala hormatnya perkara di atas adalah dirujuk.

Klien yang disebut di bawah telah datang ke Pusat Sejahtera untuk menjalani sesi kaunseling. Berdasarkan sesi kaunseling, klien didapati memerlukan penilaian yang lebih lanjut daripada pihak tuan/puan. Sebarang kemusykilan, tuan/puan boleh menghubungi saya di talian tertera di bawah.

Nama Klien : \_\_\_\_\_

No. KP : \_\_\_\_\_ Fakulti : \_\_\_\_\_

No. Telefon: \_\_\_\_\_

Ringkasan Kes:  
.  
.  
.

Pegawai Psikologi: \_\_\_\_\_ No. Telefon: \_\_\_\_\_  
.

**UNTUK KEGUNAAN PEJABAT**

**Disahkan oleh:**

\_\_\_\_\_  
Pengarah  
Pusat Sejahtera  
Universiti Malaysia Pahang Al-Sultan Abdullah  
**Tarikh:** \_\_\_\_\_



SULIT

JHEPA/PS007

PUSAT SEJAHTERA  
UNIVERSITI MALAYSIA PAHANG AL-SULTAN ABDULLAH

BORANG KONSULTASI

Tarikh:  
Masa:  
No.Rujukan Klien:

(Sila tandakan  $\checkmark$  untuk yang berkenaan)

Bilangan Sesi : 

1	2	3	4	5	6	7	8
---	---	---	---	---	---	---	---

Tujuan Perjumpaan:  Sesi Kaunseling  Ujian Psikometrik  Konsultasi  Bimbingan  
 Advokasi  Distress Centre  Lain-lain: (Nyatakan):

Kategori Masalah:

- Prestasi & Kerjaya
- Kesihatan Mental
- Kesihatan Fizikal
- Keluarga
- Akademik
- Kerohanian
- Kewangan
- Sikap-
- Ketagihan
- Psikososial
- Lain-lain, sila nyatakan: \_\_\_\_\_

LAPORAN SESI/UJIAN PSIKOMETRIK/ KONSULTASI/ BIMBINGAN/ ADVOKASI/ PENGGUNAAN DISTRESS CENTER / Lain-Lain: Nyatakan:.....

S: *Subject/* Perkara yang dibincangkan

**O: Objectives/ Tujuan perbincangan**

**A: Actions/ Tindakan**

**P: Plan/ Perancangan**

**RUMUSAN DAN CADANGAN**

Rumuskan tahap kes (ringan/sederhana/berat), Ujian Psikometrik, bilangan sesi yang diperlukan serta tempoh masa yang diramalkan untuk menangani isu yang dialami oleh klien)

Saya yang menjalankan amanah,

\_\_\_\_\_  
Pegawai Psikologi (KB;PA)  
Pusat Sejahtera  
Universiti Malaysia Pahang Al-Sultan Abdullah  
Tarikh:



SULIT

JHEPA/PS008

**PUSAT SEJAHTERA  
UNIVERSITI MALAYSIA PAHANG AL-SULTAN ABDULLAH**

**BORANG PENAMATAN SESI KAUNSELING**

Nama Klien :

No. Kad Pengenalan :

1. Latar belakang
2. Intervensi dan Perkembangan Klien
3. Rumusan dan Cadangan

Saya yang menjalankan amanah,

---

Pegawai Psikologi (KB;PA)  
Pusat Sejahtera  
Universiti Malaysia Pahang Al-Sultan Abdullah  
Tarikh:



UNIVERSITI MALAYSIA PAHANG  
AL-SULTAN ABDULLAH

SULIT

JHEPA/PS009

**PUSAT SEJAHTERA  
UNIVERSITI MALAYSIA PAHANG AL-SULTAN ABDULLAH**

**BORANG MAKLUMBALAS SESI KAUNSELING**

Mohon jasa baik anda untuk mengisi borang maklum balas ini bagi tujuan mempertingkatkan mutu perkhidmatan yang ditawarkan oleh Pusat Sejahtera UMPSA / *Please kindly fill out this feedback form for the purpose of improving the quality of the service offered by the Pusat Sejahtera UMPSA.*

**A. MAKLUMAT ANDA / YOUR INFORMATION**

Kategori / *Category*

Nama Pegawai Psikologi/ *Psychological Officer's Name:*

<input type="checkbox"/>	Pelajar / <i>Student</i>
<input type="checkbox"/>	Ahli Keluarga Pelajar / <i>Family Members</i>
<input type="checkbox"/>	Staf / <i>Staff</i>
<input type="checkbox"/>	Ahli Keluarga Staf / <i>Staff Family Members</i>
<input type="checkbox"/>	Lain-lain/ <i>Other</i>

Umur/ *Age*

Jantina/ *Gender*

<input type="checkbox"/>	Lelaki/ <i>Male</i>
<input type="checkbox"/>	Perempuan/ <i>Female</i>

**B. PERKHIDMATAN / SERVICES**

Sesi/ *Session*

<input type="checkbox"/>	Individu/ <i>Individual</i>
<input type="checkbox"/>	Kelompok/ <i>Group</i>
<input type="checkbox"/>	Bimbingan/ <i>Guidance</i>

**Skala/ Scale**

1	Amat tidak memuaskan / <i>Very dissatisfying</i>	2	Tidak memuaskan / <i>Dissatisfying</i>	3	Sedikit tidak Memuaskan / <i>Slightly dissatisfying</i>	4	Natural/ <i>Neutral</i>	5	Sedikit Memuaskan / <i>Slightly satisfying</i>	6	Memuaskan / <i>Satisfying</i>	7	Sangat Memuaskan / <i>Very satisfying</i>
---	--	---	--	---	---	---	-------------------------	---	--	---	-------------------------------	---	---

Tandakan (✓) mengikut penilaian anda/ *Tick (✓) according to your evaluation*

Bil	Perkara/ <i>Item</i>	1	2	3	4	5	6	7
1.	Pegawai-pegawai mudah dihubungi / <i>The officers are easily contactable</i>							
2.	Mudah membuat temujanji / <i>Easy to make an appointment</i>							
3.	Cara dan layanan yang diberikan oleh pegawai yang ditemui / <i>The manner and treatment provided by the officers encountered</i>							
4.	Lokasi mudah dicari / <i>Location is easy to find</i>							
5.	Suasana disepanjang sesi kaunseling yang dijalankan (cth: bilik, persekitaran) / <i>The atmosphere throughout the counseling session (eg: room, environment)</i>							

**C. KESAN PADA DIRI / IMPACT ON SELF****Skala/ Scale**

1	Amat tidak memuaskan / <i>Very dissatisfying</i>	2	Tidak memuaskan / <i>Dissatisfying</i>	3	Sedikit tidak Memuaskan / <i>Slightly dissatisfying</i>	4	Natural/ <i>Neutral</i>	5	Sedikit Memuaskan / <i>Slightly satisfying</i>	6	Memuaskan / <i>Satisfying</i>	7	Sangat Memuaskan / <i>Very satisfying</i>
---	--	---	--	---	---	---	-------------------------	---	--	---	-------------------------------	---	---

Tandakan (✓) mengikut penilaian anda/ *Tick (✓) according to your evaluation*

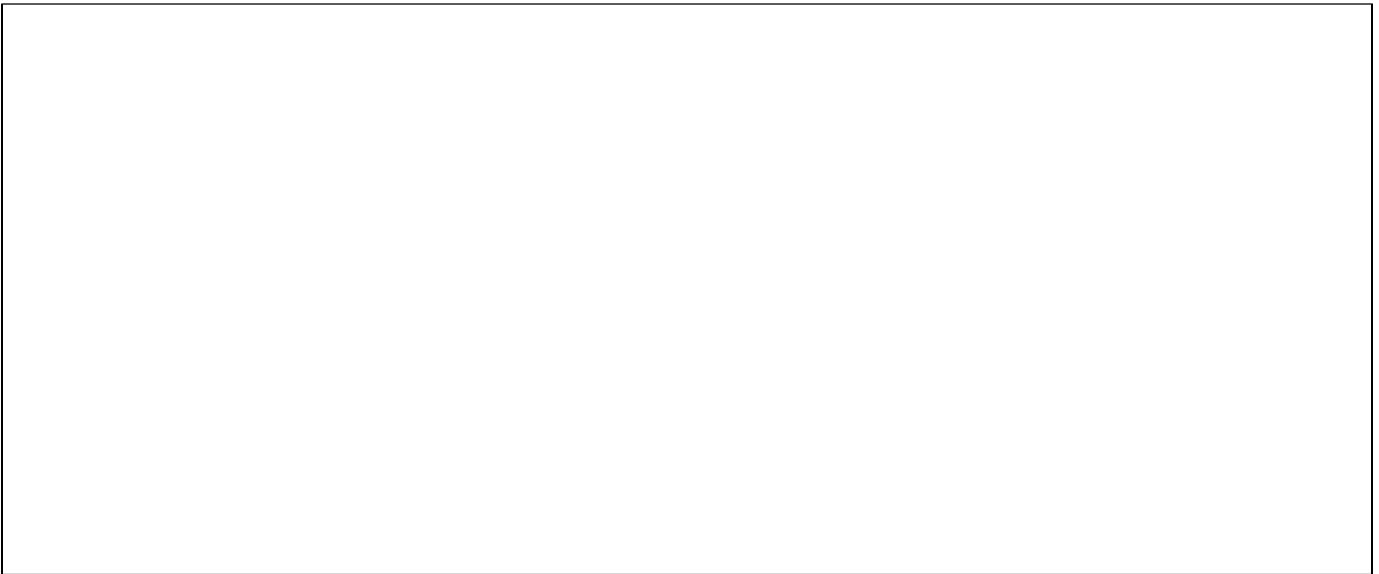
Bil	Perkara/ <i>Item</i>	1	2	3	4	5	6	7
1.	Saya memahami dan jelas dengan isu atau permasalahan yang sedang saya hadapi / <i>I understand and be clear with the issues or problems that I am facing</i>							
2.	Saya boleh mengendalikan isu atau masalah yang dihadapi / <i>I can handling the issues or problems faced</i>							
3.	Saya yakin dengan rancangan tindakan yang akan dilaksanakan / <i>I am confident with the plan of action that will be implemented</i>							
4.	Penyelesaian atau hasil yang diperoleh / <i>The solution or the result obtained</i>							
5.	Penilaian keseluruhan terhadap perkhidmatan yang diterima / <i>Overall evaluation of the services received</i>							

SULIT

JHEPA/PS009

**D. CADANGAN UNTUK MEMPERBAIKI PERKHIDMATAN / SUGGESTIONS TO IMPROVE THE SERVICE**

Cadangan atau Penambahbaikan / *Suggestions or Improvements*

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the user to provide suggestions or improvements. The box is currently blank.



SULIT

JHEPA/PS010

**PUSAT SEJAHTERA  
UNIVERSITI MALAYSIA PAHANG AL-SULTAN ABDULLAH**

**KES RUJUKAN**

Jabatan :

Tarikh :

Pegawai Psikologi :

---

Kepada Dr/Tuan/Puan,

Dengan segala hormatnya perkara di atas adalah dirujuk.

Klien yang disebut di bawah telah dicadangkan untuk menjalani sesi kaunseling. Berdasarkan perbincangan bersama saya, klien didapati memerlukan penilaian yang lebih lanjut daripada pihak Pusat Sejahtera. Sebarang kemusykilan, boleh menghubungi saya di talian tertera di bawah.

Terima kasih.

Nama Klien : \_\_\_\_\_

No. ID : \_\_\_\_\_

Fakulti : \_\_\_\_\_

No. Telefon : \_\_\_\_\_

Ringkasan Kes:

Dirujuk Oleh : \_\_\_\_\_ No. Telefon: \_\_\_\_\_

Tarikh: \_\_\_\_\_



SULIT

JHEPA/PS011

**PUSAT SEJAHTERA  
UNIVERSITI MALAYSIA PAHANG AL-SULTAN ABDULLAH  
BORANG PERSETUJUAN KEBENARAN PERKONGSIAN MAKLUMAT KESIHATAN KLIEN**

---

Saya.....,Matrik No  
..... adalah dengan ini memberi kebenaran kepada kaunselor saya  
.....No. Staf ..... untuk berkongsi  
maklumat berkaitan penyakit saya kepada pihak pengurusan UMPSA meskipun ianya adalah bersifat **SULIT** dan  
**PERIBADI**. Saya memahami tujuan dan risiko yang bakal ditanggung adalah untuk kebaikan diri saya sepanjang tempoh  
pengajian saya ini.

.....  
( )  
Tarikh :

---

#### **4. BORANG PEMANTAUAN**

---

**LAMPIRAN D1: BUKU LOG HARIAN**

**LAMPIRAN D2: LAPORAN PERKEMBANGAN BERKALA**

**LAMPIRAN D3: LAPORAN AKHIR PEMANTAUAN**

**LAMPIRAN D1****BUKU LOG HARIAN****Tarikh:**

<b>Bil.</b>	<b>Tugasan</b>	<b>Kuantiti (Masa/ Bilangan)</b>	<b>Pencapaian</b>	<b>Ulasan Penyelia</b>
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:

Nama Penyelia:

Jawatan:

Jawatan:

Tarikh:

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 <input type="radio"/> Melebihi sasaran kerja <input type="radio"/> Mencapai sasaran kerja <input type="radio"/> Kurang daripada sasaran  Kualiti <input type="radio"/> Melebihi ekspektasi <input type="radio"/> Mencapai ekspektasi <input type="radio"/> 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 Aktif	
	1	2	3	4	5	6	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**

**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.

