



**GARIS PANDUAN
RAKAN PEMBIMBING PERKHIDMATAN AWAM
(AKRAB)
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU**

2022

GARIS PANDUAN
RAKAN PEMBIMBING PERKHIDMATAN AWAM (AKRAB)
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU

2022

Diluluskan oleh Jawatankuasa Pengurusan Universiti (MPU) UMT
pada 18 September 2022 dalam mesyuaratnya Kali Ke-271 (Bilangan 15 Tahun 2022)

KANDUNGAN

NO.	PERKARA	M/S
	Perutusan Penaung	
1	Pengenalan	2
2	Visi	3
3	Misi	3
4	Objektif	3
5	Peranan AKRAB UMT	3
6	Etika AKRAB UMT	4
7	Matlamat AKRAB UMT	4
8	Senarai Tugas AKRAB UMT	5
9	Proses Kerja dan Aliran Kerja	6
	➤ Proses Kerja (i)	6
	➤ Aliran Kerja (i)	7
	➤ Proses Kerja (ii)	8
	➤ Aliran Kerja (ii)	9
10	Senarai Borang Yang Digunakan	10
	Lampiran	11
	AKR01 Borang Analisis Keperluan Rawatan	
	B001 Borang Janji Temu Rakan Sekerja	
	B002 Borang Biodata Rakan Sekerja	
	B003 Borang Ringkasan Temu bual Pertama	
	B004 Borang Laporan Sesi Kemajuan	
	B005 Borang Penamatan Sesi Bimbingan	
	B006 Borang Laporan Keseluruhan	
	Log Rakan Pembimbing	

PERUTUSAN PENAUNG

Assalamualaikum w.b.t dan Salam Keluarga Malaysia.

Alhamdulillah setinggi-tinggi kesyukuran dipanjatkan ke hadrat Allah s.w.t di atas penghasilan Garis Panduan Rakan Pembimbing Perkhidmatan Awam (AKRAB) Universiti Malaysia Terengganu ini.

Tujuan utama Garis Panduan ini diwujudkan adalah untuk memberikan penerangan berkenaan pelaksanaan serta proses pengurusan AKRAB di UMT. Di samping itu, elemen-elemen yang terkandung dalam Garis Panduan ini amatlah penting bagi memandu AKRAB UMT ke arah yang lebih cemerlang, gemilang dan terbilang.

Melihat kepada peri pentingnya keperluan untuk berkongsi rasa dan emosi yang dialami bagi menyejahterakan diri, AKRAB UMT dilihat mampu menyalurkan bantuan dengan memberikan perkhidmatan bimbingan yang diperlukan sebagai tanda prihatin secara berstruktur dan sistematik.

Sehubungan itu, besarlah harapan saya agar perkhidmatan bimbingan melalui AKRAB UMT ini dapat dimanfaatkan sebaik mungkin demi menjaga dan memandu warga UMT ke arah yang lebih bahagia dan sejahtera.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

PROFESOR DATO` DR. MAZLAN BIN ABD GHAFAR, FASc.

Naib Canselor

Universiti Malaysia Terengganu

1. PENGENALAN

Rakan Pembimbing Perkhidmatan Awam atau AKRAB merupakan nama khusus bagi Rakan Sekerja yang dilantik sebagai Pembimbing Rakan Sekerja sepertimana yang dikehendaki dalam Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 18 Tahun 2005, Panduan Aplikasi Psikologi Dalam Pengurusan Sumber Manusia Sektor Awam. AKRAB merupakan agen penggerak kepada pelaksanaan budaya kerja berprestasi tinggi dalam perkhidmatan awam. Ia diwujudkan dengan objektif bagi menyediakan medium perantaraan untuk memberi peluang pegawai berfungsi secara efektif dan menyumbang kepada usaha pembangunan modal insan dalam Pengurusan Sumber Manusia di Jabatan dan Agensi.

AKRAB membawa maksud Amanah, Komitmen, Rasional, Akhlak dan Bestari yang merupakan ciri terpenting yang perlu ada pada seorang Rakan Pembimbing. AKRAB juga merupakan penjenamaan semula versi Rakan Pembimbing, Pembimbing Rakan Sekerja, Pegawai Khidmat Nasihat, Pegawai Khidmat Kaunseling dan pelbagai nama yang merujuk kepada peranan sebagai rakan pembimbing di jabatan dan agensi. Ini bermakna, di dalam perkhidmatan awam, rakan sekerja yang memainkan peranan sebagai rakan pembimbing keseluruhannya akan dikenali sebagai AKRAB.

Program bimbingan AKRAB berkonsepkan rakan membantu rakan berteraskan asas kaunseling profesional. Pengalaman di semua peringkat organisasi dapat mewujudkan keharmonian, keakraban, saling hormat-menghormati, mengenali potensi diri serta mewujudkan budaya kerja yang cemerlang.

Justeru itu, diharap AKRAB dapat bergerak dan bertindak sebagai agen transformasi kepada kelestarian sahsiah penjawat awam baik dari sudut peribadi, sosial mahupun profesional.

2. VISI

- a. Menjadikan AKRAB UMT sebagai penggerak Budaya Kerja Kelas Pertama dalam organisasi.

3. MISI

- a. Melaksanakan aktiviti khidmat membimbing kepada warga UMT.
- b. Membantu pegawai yang memerlukan bantuan dalam menghadapi permasalahan kehidupan.
- c. Berperanan sebagai perantara kepada pegawai dengan pegawai psikologi dalam membuat saringan kesesuaian masalah; dan
- d. Mewujudkan hubungan baik dengan pihak pengurusan sumber manusia di UMT bagi memudahkan pelaksanaan aktiviti AKRAB.

4. OBJEKTIF

- a. Menyediakan perkhidmatan membimbing bagi membantu rakan sekerja meningkatkan potensi dan kecemerlangan.

5. PERANAN AKRAB UMT

- a. Menjadi ahli yang berketerampilan dan berakhlak mulia.
- b. Mengukuhkan nilai diri yang positif.
- c. Meningkatkan dan memantapkan ilmu dan kemahiran secara berterusan.
- d. Menjadi rakan yang peka kepada perasaan orang lain dan keadaan sekeliling.
- e. Menjadi *role model* di kalangan rakan sekerja.
- f. Memperkuatkan semangat rakan yang ingin berubah.
- g. Memberi sokongan kepada perubahan yang lebih baik.

- h. Meningkatkan jalinan kerjasama dengan ahli AKRAB di Jabatan/Agensi yang lain.

6. ETIKA AKRAB UMT

- a. Sentiasa amanah dan menjaga batas kerahsiaan.
- b. Menerima dan menghormati diri dan orang lain.
- c. Memahami batasan dan keupayaan diri.
- d. Sentiasa berusaha mempertingkatkan kemahiran daripada pelbagai aspek.
- e. Melaporkan kepada Pegawai Psikologi tentang isu atau kes yang boleh mendatangkan mudarat terhadap rakan sekerja atau orang lain.
- f. Merujuk kes/isu yang rumit kepada Pegawai Psikologi.
- g. Menghayati dan mengaplikasikan peraturan serta etika perkhidmatan awam dan Kod Etika UMT.

7. MATLAMAT AKRAB UMT

a. Memberi sokongan kepada perubahan.

- i. Individu akan sentiasa memerlukan pandangan dan pendapat dari orang lain terutamanya daripada individu yang hampir dengan mereka. Oleh itu, amat penting untuk mempunyai rakan-rakan yang berkebolehan untuk membantu menghadapi perubahan.

b. Meneguhkan perubahan yang dibuat.

- i. Individu memerlukan peneguhan dan kepastian untuk melaksanakan perubahan. Perubahan memerlukan iltizam dan kecekalan. Oleh itu, sokongan daripada rakan-rakan amat diperlukan. Sebagai contoh, menyumbangkan idea dan pandangan serta dorongan.

c. Berkongsi pengalaman dan ilmu pengetahuan.

- i. Manusia perlu dengan pengalaman dan pengetahuan berharga yang dapat memberi manfaat kepada pekerja dan organisasi. Setiap pegawai mempunyai pengalaman unik yang berbeza, sekiranya ia dapat dikongsi bersama, pelbagai idea dan pemikiran kreatif dapat dihasilkan.

d. Berkongsi perasaan dan permasalahan.

- i. Perasaan dan emosi negatif yang dipendam lama-kelamaan akan mewujudkan konflik dalam diri. Ia perlu disalurkan secara positif. Oleh itu, AKRAB UMT bermatlamat dalam membantu individu bermasalah meluahkan perasaan dan berkongsi pandangan dan pengalaman.

e. Memperkuatkan semangat dalam meneruskan perubahan.

- i. AKRAB UMT membantu rakan-rakan sekerja dalam meneruskan perubahan yang positif untuk kecemerlangan diri dan organisasi.

8. SENARAI TUGAS AKRAB UMT

- a. Melaksanakan Penilaian Keperluan Rawatan Rakan Sekerja Berisiko yang memerlukan bantuan.
- b. Melaksanakan bimbingan individu atau kelompok kepada rakan sekerja yang dirujuk.
- c. Melaksanakan bimbingan individu atau kelompok kepada rakan sekerja yang datang secara sukarela.

9. PROSES KERJA DAN ALIRAN KERJA

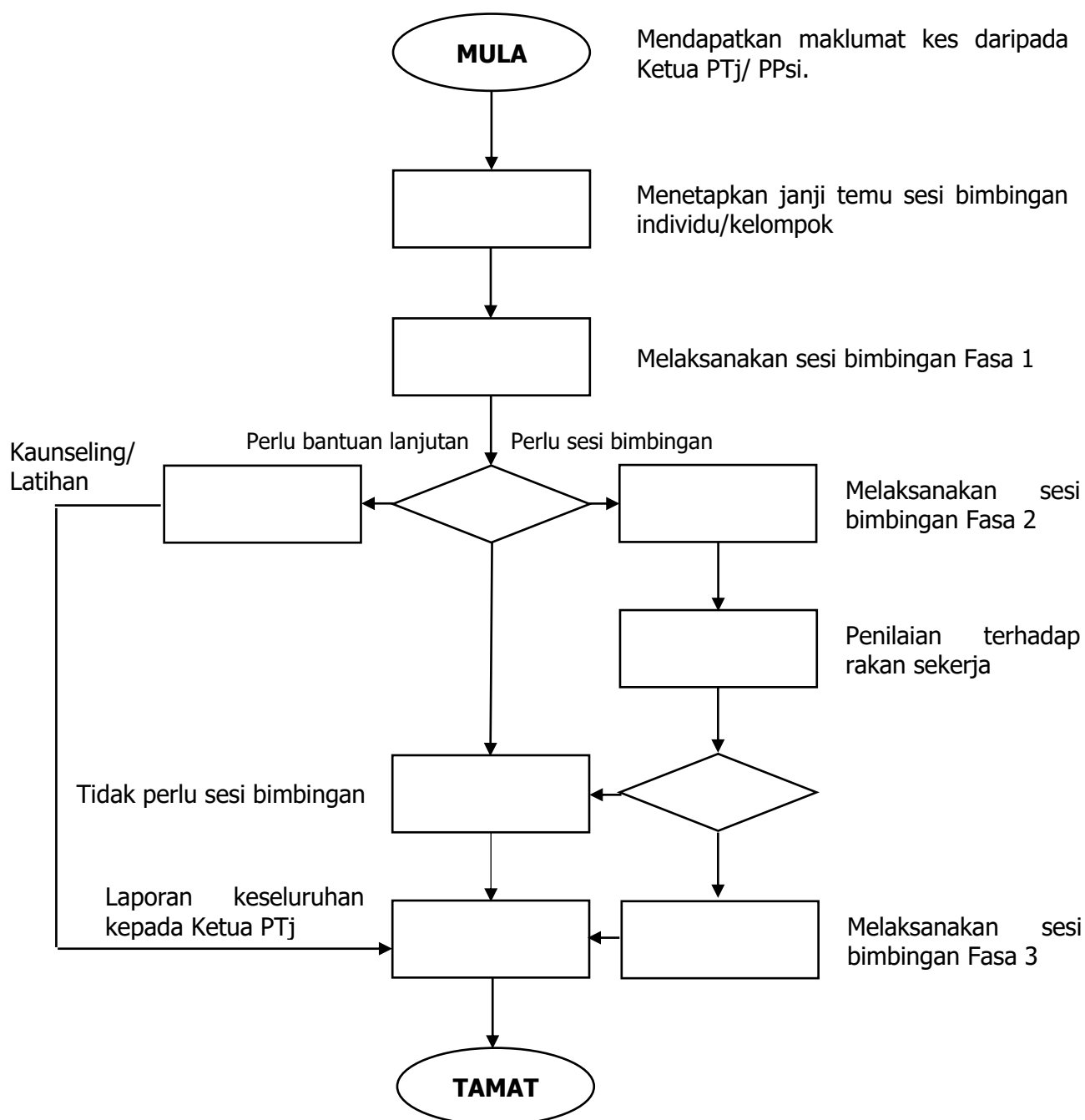
a. Proses Kerja (i)

PROSES KERJA MELAKSANAKAN BIMBINGAN INDIVIDU ATAU KELOMPOK KEPADA RAKAN SEKERJA YANG DIRUJUK

PERANAN	PROSES KERJA
AKRAB	Mendapat rujukan daripada Ketua Jabatan/ Pegawai Psikologi. Menetapkan janji temu sesi bimbingan kelompok / individu (melalui surat / memo / e-mel / telefon) dan melengkapkan Borang B001. Membuka fail sesi bimbingan. Menilai rakan sekerja dan mencadangkan bantuan (kaunseling, latihan, pemantauan atau tindakan yang bersesuaian dengan kes) kepada Pegawai Psikologi. Jika TIDAK PERLU, tamatkan sesi bimbingan (isi Borang B005). Jika PERLU, teruskan sesi bimbingan Fasa 2. Melaksanakan sesi bimbingan Fasa 2 dan melaporkan dalam Borang B004. Jika TIDAK PERLU, tamatkan sesi bimbingan (isi Borang B005). Jika PERLU, teruskan sesi bimbingan Fasa 3. Melaksanakan sesi bimbingan Fasa 3. Menamatkan sesi bimbingan (isi Borang B005) dan menyediakan laporan keseluruhan (Borang B006) kepada Ketua Jabatan/ Pegawai Psikologi.

b. Aliran Kerja (i)

**ALIRAN KERJA MELAKSANAKAN BIMBINGAN INDIVIDU ATAU KELOMPOK
KEPADA RAKAN SEKERJA YANG DIRUJUK**



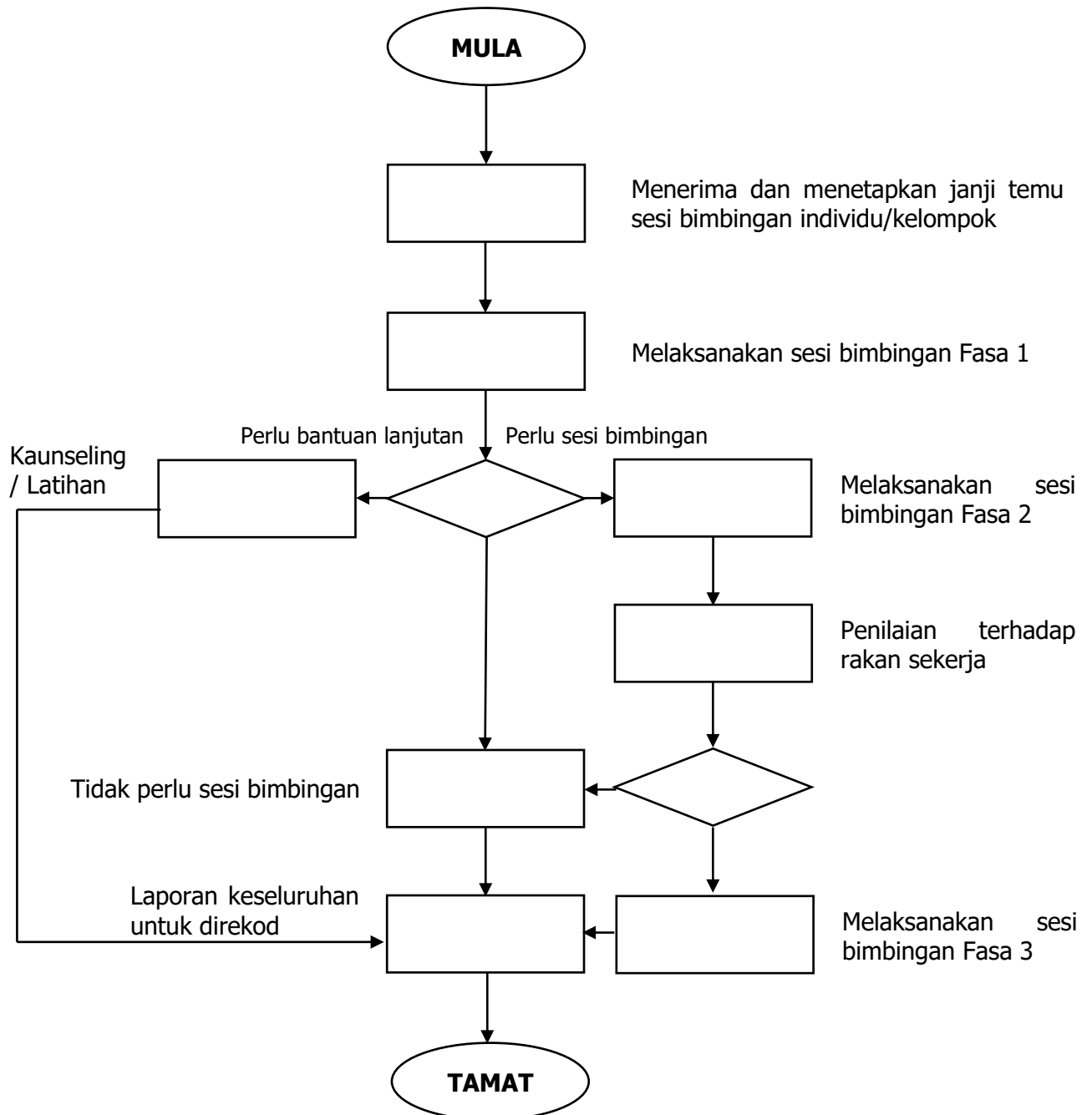
c. Proses Kerja (ii)

**PROSES KERJA MELAKSANAKAN BIMBINGAN INDIVIDU ATAU KELOMPOK
KEPADA RAKAN SEKERJA YANG DATANG SECARA SUKARELA**

TANGGUNGJAWAB	PROSES KERJA
AKRAB	Menerima rakan sekerja secara <i>walk-in</i>/ menetapkan janji temu (melalui e-mel/ telefon) dengan mengisi Borang B001. Melaksanakan sesi bimbingan Fasa 1 dan melaporkan dalam Borang B002 dan B003. Menilai rakan sekerja dan mencadangkan bantuan (kaunseling, latihan pemantauan atau tindakan yang bersesuaian dengan kes) kepada PSM. Jika TIDAK PERLU, tamatkan sesi bimbingan (isi Borang B005). Jika PERLU, teruskan sesi bimbingan Fasa 2. Melaksanakan sesi bimbingan Fasa 2 dan melaporkan dalam Borang B004. Jika TIDAK PERLU, tamatkan sesi bimbingan (isi Borang B005). Jika PERLU, teruskan sesi bimbingan Fasa 3. Melaksanakan sesi bimbingan Fasa 3 Menamatkan sesi bimbingan (isi Borang B005) dan menyediakan laporan keseluruhan (Borang B006).

d. Aliran Kerja (ii)

**ALIRAN KERJA MELAKSANAKAN BIMBINGAN INDIVIDU ATAU KELOMPOK
KEPADA RAKAN SEKERJA YANG DATANG SECARA SUKARELA**



10. BORANG-BORANG YANG DIGUNAKAN

SENARAI BORANG

	AKR 01	Borang Analisis Keperluan Rawatan
	B001	Borang Janji Temu Rakan Sekerja
	B002	Borang Biodata Rakan Sekerja
	B003	Borang Ringkasan Temu Bual Pertemuan Pertama
	B004	Borang Laporan Sesi/ Kemajuan
	B005	Borang Penamatan Sesi Bimbingan
	B006	Borang Laporan Keseluruhan

LAMPIRAN

BORANG ANALISIS KEPERLUAN RAWATAN

Arahan: Semua maklumat hendaklah diisi oleh ahli AKRAB

1. Nama Klien : _____
2. Unit / Jabatan : _____
3. Gred & Skim : _____
4. No. Telefon & E-mel : _____
5. Jenis Isu Yang Dihadapi : _____

a. KRISIS KENDIRI (Tandakan / bagi yang berkaitan)

- | | |
|---------------------------------|---|
| i. Sikap | <div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 20px;"></div> |
| ii. Kekeluargaan | <div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 20px;"></div> |
| iii. Kerjaya | <div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 20px;"></div> |
| iv. Penyesuaian | <div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 20px;"></div> |
| v. Lain-lain (Nyatakan) : _____ | |

b. PERKHIDMATAN

- | | |
|---------------------------------|---|
| i. Tidak hadir bertugas | <div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 20px;"></div> |
| ii. Prestasi Rendah | <div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 20px;"></div> |
| iii. Ingkar Perintah | <div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 20px;"></div> |
| iv. Keberhutangan Serius | <div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 20px;"></div> |
| v. Lain-lain (Nyatakan) : _____ | |

c. SAKIT KRONIK

- | | |
|---------------------------------|---|
| i. Barah | <div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 20px;"></div> |
| ii. Diabetes | <div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 20px;"></div> |
| iii. Buah Pinggang | <div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 20px;"></div> |
| iv. Jantung | <div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 20px;"></div> |
| v. Lain-lain (Nyatakan) : _____ | <div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 20px;"></div> |

d. KESIHATAN MENTAL

6. Tindakan / Ulasan AKRAB:

--

7. Sila nyatakan program / rawatan yang bersesuaian dengan klien ini :

- | | |
|---------------------------------|--|
| i. Kaunseling | |
| ii. Bimbingan | |
| iii. Latihan / Kursus | |
| iv. Rawatan Hospital | |
| v. Lain-lain (Nyatakan) : _____ | |

PENGESAHAN

Tandatangan : _____

Nama AKRAB : _____

No. Pentauliahan AKRAB : _____

Tarikh : _____

**RAKAN PEMBIMBING PERKHIDMATAN AWAM
AKRAB UMT**

BORANG JANJI TEMU RAKAN SEKERJA

1. Nama Penuh :
2. No. K/P (Baru) :
3. Jawatan :
4. Gred & Skim :
5. Unit / PTj :
6. No. Telefon (Pejabat) :
7. No. Telefon (Bimbit) :
8. E-Mel :
9. Janji Temu Melalui : () Surat () Telefon
() E-mel () Ketua Jabatan
() Sukarela () Lain-lain:
10. AKRAB Yang Dipilih :
11. Tarikh Janji Temu :
12. Masa Janji Temu :

(Tandatangan Penerima)

Nama :

Jawatan :

Tarikh :

**RAKAN PEMBIMBING PERKHIDMATAN AWAM
AKRAB UMT****BIODATA RAKAN SEKERJA**

1. Nama Penuh :
2. No. K/P (Baru) :
3. Umur :
3. Jawatan :
4. Gred & Skim :
5. Unit / PTj :
6. No. Telefon (Pejabat) :
7. No. Telefon (Bimbit) :
8. E-Mel :
9. Alamat Rumah :
.....
.....
10. Taraf Perkahwinan : () Bujang
() Berkahwin tahun
() Lain-lain tahun
11. Jenis Rujukan : () Dirujuk () Sukarela (Walk-in)
- Tarikh :

**RAKAN PEMBIMBING PERKHIDMATAN AWAM
AKRAB UMT****RINGKASAN TEMU BUAL PERTEMUAN PERTAMA**

* Masa Mula : _____ hingga _____

1. *Isu Utama**2. *Situasi Semasa****3. Sejarah Kesihatan Fizikal / Psikologi****4. *Cadangan****5. *Catatan**

- a) Sesi bimbingan akan datang (jika perlu) :
- b) Perlu Rujukan : ☐ Ya ☐ Tidak
- c) Jika ya, sila nyatakan :

Disediakan Oleh:

(Tandatangan AKRAB)

Nama : _____

No. Pentauihan : _____

Tarikh : _____

*** Mandatori (Maklumat yang WAJIB diisi).**

**RAKAN PEMBIMBING PERKHIDMATAN AWAM
AKRAB UMT****LAPORAN SESI/ KEMAJUAN**

No. Pertemuan : _____ Bil. Sesi : _____ Tarikh : _____
Masa Mula : _____ hingga _____

Disediakan Oleh:

(Tandatangan AKRAB)

Nama : _____

No. Pentauihan : _____

Tarikh : _____

****Borang ini diisi sekiranya sesi bimbingan susulan selepas pertemuan pertama.***

****Sila gunakan lampiran lain sekiranya ruang tidak mencukupi***

RAKAN PEMBIMBING PERKHIDMATAN AWAM
AKRAB UMT

BORANG PENAMATAN SESI BIMBINGAN	
--	--

- 1. Rumusan Isu**
- 2. Tindakan**
- 3. Penilaian AKRAB**
- 4. Sebab Penamatan Sesi**

Disediakan Oleh:

(Tandatangan AKRAB)

Nama : _____

No. Pentauliahan : _____

Tarikh : _____

**RAKAN PEMBIMBING PERKHIDMATAN AWAM
AKRAB UMT**

LAPORAN BIMBINGAN KESELURUHAN

1. *Latar Belakang

2. *Ringkasan Kes

3. *Cadangan

Disediakan Oleh:

(Tandatangan AKRAB)

Nama : _____

No. Pentauliahan : _____

Tarikh : _____

****Mandatori pengisian borang ini adalah untuk klien (rakan sekerja) yang dirujuk.***



BUKU LOG
RAKAN PEMBIMBING PERKHIDMATAN AWAM
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU
(AKRAB UMT)

MAKLUMAT AKRAB

1. NAMA PENUH :
.....
.....
2. NO. K/P (BARU) :
3. JAWATAN SEKARANG :
4. NAMA SKIM PERKHIDMATAN :
5. ALAMAT JABATAN :
.....
.....
6. NO. TELEFON (PEJABAT) :
7. NO. TELEFON (BIMBIT) :
8. E-MEL :
9. NO. TAULIAH :

BUKU LOG BIMBINGAN AKRAB UMT

BIL.	TARIKH	NAMA/ KOD KLIEN	NO. TEL	PTj	JENIS KES	JENIS KLIEN	JENIS BIMBINGAN

RUJUKAN :

JENIS BIMBINGAN :

- | | | |
|-------------|---|---|
| 1) Individu | : | I |
| 2) Kelompok | : | K |
| 3) Telefon | : | T |

JENIS KLIEN :

- | | | |
|--|---|---|
| 1) Rakan Sekerja yang dirujuk | : | R |
| 2) Rakan Sekerja yang datang secara sukarela | : | S |

REKOD PENGLIBATAN AKTIVITI AKRAB

**REKOD AKTIVITI AKRAB
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU
(AKRAB UMT)**

REKOD PENGLIBATAN AKTIVITI AKRAB UMT

[illegible]