



KEMENTERIAN PERPADUAN NEGARA
JABATAN PERPADUAN NEGARA
DAN INTEGRASI NASIONAL

PANDUAN KOD ETIKA MEDIATOR KOMUNITI



PEMANGKIN KEHARMONIAN NEGARA

Cetakan Pertama 2025

© JABATAN PERPADUAN NEGARA DAN INTEGRASI NASIONAL

Hak Cipta Terpelihara.

Tidak dibenarkan mencetak semula mana-mana bahagian dan kandungan penerbitan ini dalam apa jua bentuk dan dengan apa cara sekali pun sama ada secara elektronik, fotokopi, mekanikal, rakaman atau lain-lain sebelum mendapat keizinan bertulis daripada Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional.

Diterbitkan oleh :

Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional

Kementerian Perpaduan Negara

Aras 8, Blok E2, Kompleks E,

Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,

62502 Wilayah Persekutuan Putrajaya

PANDUAN KOD ETIKA MEDIATOR KOMUNITI

KANDUNGAN

1.	PENGENALAN	1
2.	TUJUAN	2
3.	PRINSIP	3
4.	TERAS KOD ETIKA	3
5.	NILAI-NILAI MURNI YANG PERLU DIHAYATI	9
6.	TATA KELAKUAN	10
7.	ETIKA PEMAKAIAN	12
8.	KEGIATAN-KEGIATAN LUAR	13
9.	PERCANGGAHAN KEPENTINGAN	13
10.	KESELAMATAN DAN KERAHSIAAN MAKLUMAT	14
11.	PERTANYAAN MAKLUMAT LANJUT	14

PANDUAN KOD ETIKA MEDIATOR KOMUNITI

1. PENGENALAN

Dalam konteks masyarakat yang berbilang kaum dan budaya seperti Malaysia, konflik sosial pada peringkat komuniti adalah suatu fenomena yang tidak dapat dielakkan. Perbezaan pendapat, budaya, agama, dan kepentingan sering kali menimbulkan ketegangan yang memerlukan pendekatan yang berhati-hati untuk penyelesaiannya. Di sinilah peranan mediator komuniti menjadi amat penting. Mediator Komuniti ialah individu yang dilantik atau diberi tanggungjawab untuk membantu menyelesaikan pertikaian dalam kalangan anggota komuniti secara damai dan konstruktif.

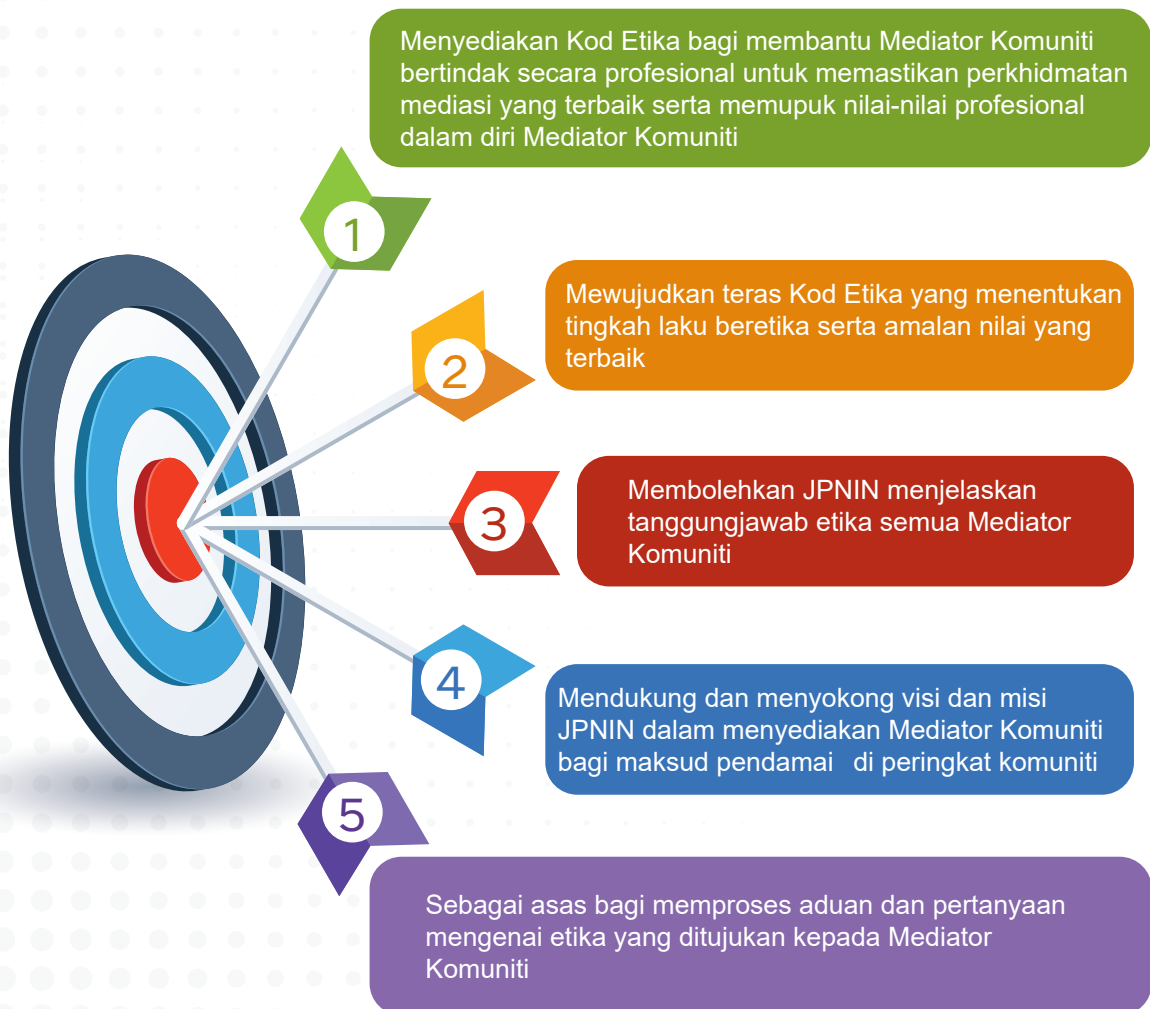
Sebagai mediator, mereka terikat dengan kod dan etika profesional yang membimbing tingkah laku dan pendekatan mereka dalam melaksanakan tugas. Kod dan etika seorang mediator komuniti di Malaysia merangkumi prinsip-prinsip asas seperti integriti, ketelusan, tidak berpihak, dan kerahsiaan. Prinsip-prinsip ini adalah asas untuk memastikan setiap sesi mediasi dilaksanakan dengan adil dan berkesan, dengan matlamat utama untuk mencapai penyelesaian yang saksama kepada semua pihak yang terlibat. Mediator komuniti tidak hanya bertanggungjawab untuk menyelesaikan konflik, tetapi juga memainkan peranan dalam memupuk keharmonian sosial dan perpaduan di kalangan masyarakat tempatan.

Kod etika ini disediakan berlandaskan kepada prinsip-prinsip utama yang terkandung dalam Perlembagaan Persekutuan, Prinsip Rukun Negara, Akta Pengantaraan 2012 [Akta 749], Akta Rukun Tetangga 2012 [Akta 751], Buku Garis Panduan Mediasi Komuniti dan Surat Arahan Ketua Pengarah. Dengan mematuhi kod dan etika yang ditetapkan, mediator komuniti dapat memastikan bahawa proses mediasi dijalankan secara profesional dan dihormati oleh semua pihak, sekali gus menyumbang kepada kestabilan sosial di peringkat komuniti.

2. TUJUAN

Kod Etika Mediator Komuniti ini digubal bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme Mediator Komuniti dengan mewujudkan pelaksanaan dan etika yang menepati standard berdasarkan kepada nilai-nilai murni bagi menjamin kualiti perkhidmatan Mediator Komuniti yang cekap dan kompeten. Ianya disediakan bagi menggalakan dan menerapkan semangat kebertanggungjawaban dalam kalangan Mediator Komuniti dan amalan kerja yang tinggi dalam memberi perkhidmatan yang cemerlang kepada komuniti.

Secara ringkasnya, Kod Etika Mediator Komuniti mempunyai **LIMA tujuan utama**, iaitu untuk:



3. PRINSIP

Prinsip Kod Etika ini memberi penekanan terhadap tingkah laku yang baik, amanah, jujur, budi pekerti yang baik dan keperibadian mulia semasa menjalankan tugas dan tanggungjawab bagi menjaga kredibiliti dan imej Mediator Komuniti di bawah JPNIN.

4. TERAS KOD ETIKA

Kod Etika Mediator Komuniti dirangka berdasarkan **sembilan (9) teras utama** yang membentuk keperibadian Mediator Komuniti yang kompeten dan berdaya saing seperti berikut:



Amanah

- **Amanah** membawa maksud memelihara dan melaksanakan tugas serta tanggungjawab berdasarkan agama, undang-undang dan peraturan tanpa mengambil kesempatan untuk kepentingan diri. Amanah juga sesuatu yang harus dipelihara dan dijaga dengan sebaiknya.
- Seorang Mediator Komuniti perlu menjalankan tugas dengan penuh bertanggungjawab bagi memastikan proses mediasi dijalankan dengan adil, saksama dan tidak menyebelah mana-mana pihak. Ianya penting bagi membina kepercayaan dan keyakinan pihak-pihak (klien) terhadap perkhidmatan mediasi yang diberikan.

Berdisiplin

- **Berdisiplin** merujuk kepada sikap dan tingkah laku yang menunjukkan komitmen mediator dalam mematuhi peraturan, prinsip, dan garis panduan yang ditetapkan sepanjang menjalankan tugasnya. Seorang mediator yang berdisiplin akan memastikan bahawa setiap proses mediasi dijalankan dengan profesionalisme, mengikut prosedur yang tepat, dan tanpa melanggar prinsip-prinsip asas seperti integriti, keadilan dan kerahsiaan.
- Seorang mediator mesti menghormati masa semua pihak terlibat dan menjalankan peranannya dengan penuh dedikasi dan tidak menyebelahi mana-mana pihak dan mengendalikan isu dengan adil dan saksama. Mediator harus berdisiplin dalam memastikan semua maklumat yang dikongsi semasa proses mediasi tidak bocor atau disalahgunakan.
- Secara keseluruhan, disiplin dalam kod dan etika seorang mediator memastikan bahawa mediasi dapat dijalankan secara berstruktur dan berkesan, serta menghasilkan keputusan yang diterima oleh pihak-pihak.

Profesional

- **Profesional** merujuk kepada sikap dan tingkah laku mediator yang menunjukkan kecekapan, integriti, dan kebolehpercayaan dalam menjalankan tanggungjawabnya. Seorang mediator profesional bertindak berdasarkan prinsip-prinsip etika, memastikan bahawa proses mediasi dilakukan dengan adil, tidak berpihak, dan telus. Seorang mediator profesional mempunyai pengetahuan dan kemahiran yang diperlukan untuk menjalankan tugas mediasi secara berkesan.
- Bersikap adil dan saksama dengan memastikan tiada berat sebelah terhadap mana-mana pihak terlibat dalam konflik, sekaligus menjaga ketelusan dan keadilan dalam setiap keputusan. Profesional juga merujuk kepada mematuhi prinsip kerahsiaan dengan menjaga maklumat yang dikongsi sepanjang proses mediasi, mengelakkan penyalahgunaan atau kebocoran maklumat.
- Secara keseluruhannya, profesionalisme dalam mediasi memastikan bahawa mediator bertindak secara bertanggungjawab, efisien, dan dihormati, sambil mengekalkan kualiti dan kredibiliti proses penyelesaian konflik.

Berintegriti

- **Berintegriti** merujuk kepada kejujuran, ketelusan, dan keadilan yang ditunjukkan oleh mediator sepanjang proses mediasi. Seorang mediator yang berintegriti memastikan bahawa setiap tindakan dan keputusan yang dibuat adalah berdasarkan prinsip-prinsip etika yang tinggi, tanpa dipengaruhi oleh kepentingan peribadi atau tekanan dari mana-mana pihak.
- Mediator bertindak dengan jujur dalam semua interaksi dengan pihak-pihak yang terlibat, memastikan tiada maklumat yang disembunyikan atau disalah tafsir. Seorang mediator berintegriti memastikan bahawa proses mediasi dijalankan secara adil dan saksama tanpa memihak kasih, memihak, atau membuat keputusan yang tidak berdasar.
- Integriti dalam mediasi memastikan bahawa mediator bertindak sebagai seorang yang boleh dipercayai, adil, dan teguh dalam prinsip, yang mana ia sangat penting untuk membina kepercayaan antara semua pihak yang terlibat dalam proses mediasi.

Mendengar Dengan Saksama

- Sebagai seorang mediator komuniti, memahami dan mengamalkan prinsip "*right to be heard*" adalah satu kewajipan etika yang perlu dipatuhi bagi memastikan penyelesaian konflik dapat dilakukan secara adil dan inklusif. Mediator bertindak sebagai pihak berkecuali yang memudahcara dialog antara individu atau kumpulan yang terlibat dalam pertikaian tanpa berat sebelah.
- Prinsip ini menekankan bahawa setiap individu mempunyai hak untuk menyuarakan pendapat, keprihatinan, dan perasaan mereka, terutamanya dalam menyelesaikan pertikaian dan isu-isu komuniti. Dengan mengamalkan prinsip ini, keharmonian dalam masyarakat dapat dipelihara dan setiap konflik dapat diselesaikan secara profesional dan beretika.

Bertanggungjawab

- **Bertanggungjawab** membawa maksud akuntabiliti yang tinggi serta bersedia untuk memikul dan melaksanakan kewajipan pada bila-bila masa yang diperlukan.
- Seseorang Mediator Komuniti perlu bersedia memberikan perkhidmatan mediasi kepada mana-mana pihak yang memerlukan sama ada melalui aduan yang diterima oleh pihak Polis Diraja Malaysai (PDRM) mahupun Pengerusi Kawasan Rukun Tetangga (KRT) di peringkat komuniti. Kesiapsiagaan dan rasa tanggungjawab ini sangat diperlukan bagi memastikan perpaduan dan keharmonian sentiasa dapat dipelihara.

Berkomitmen Tinggi

- **Komitmen** merujuk kepada sikap prihatin dan bersemangat dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab serta beriltizam tinggi untuk memberi perkhidmatan yang terbaik demi kepentingan komuniti.
- Seseorang Mediator Komuniti yang komited memainkan peranan penting dalam membantu menyelesaikan konflik dan memupuk persefahaman antara pihak-pihak. Ianya juga hendaklah menunjukkan nilai-nilai seperti integriti, bertanggungjawab dan berdedikasi untuk membina kepercayaan dan keyakinan pihak-pihak yang terlibat serta sentiasa melaksanakan kerja dengan penuh tanggungjawab dan tidak membelakangkan kewajipan awam demi kepentingan peribadi.

Berdedikasi

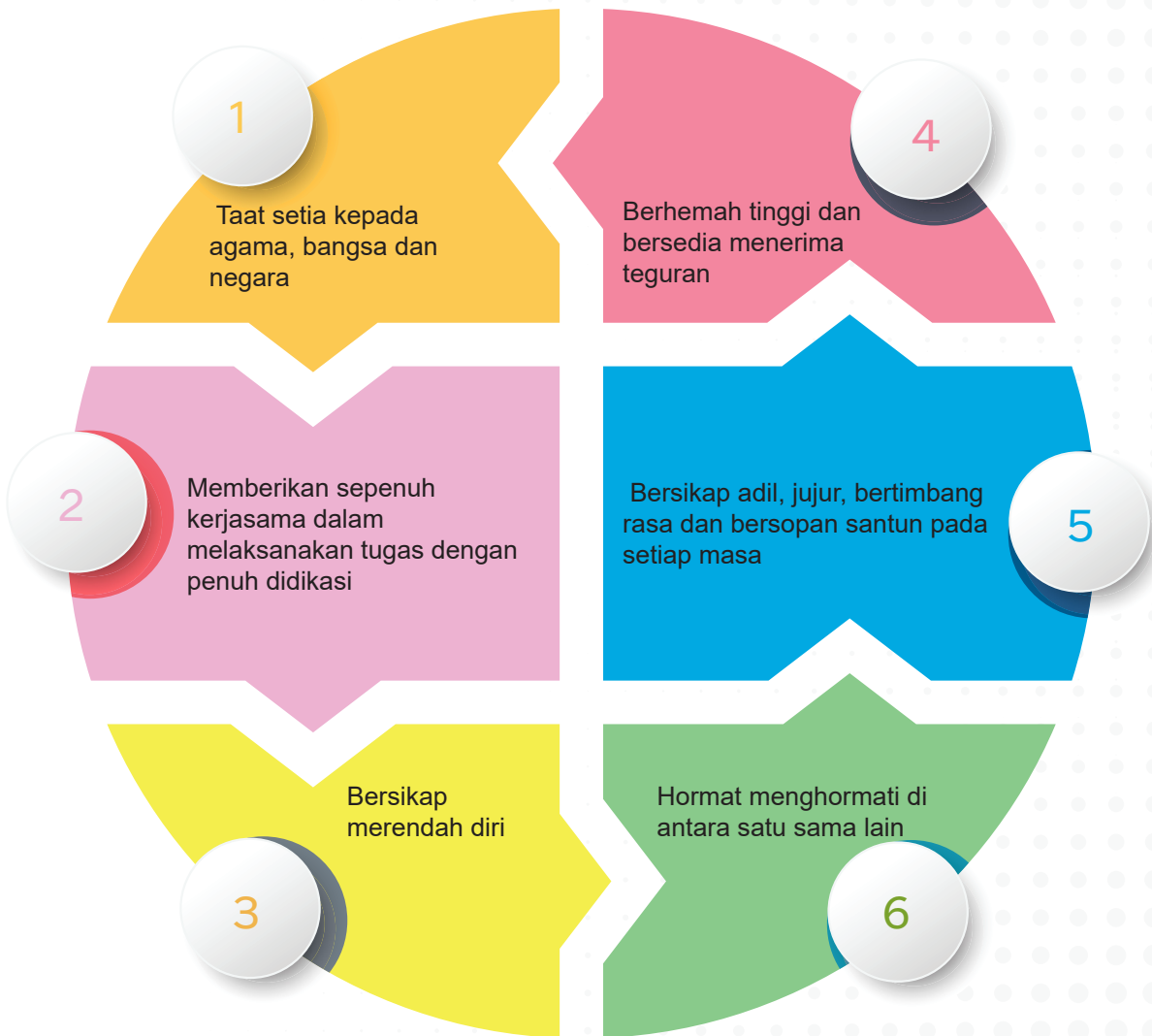
- **Berdedikasi** merujuk kepada kesungguhan dan keazaman seorang mediator dalam menjalankan tanggungjawabnya untuk menyelesaikan konflik dengan adil, cekap, dan profesional. Seorang mediator yang berdedikasi sentiasa komited untuk menjalankan tugasnya dengan penuh perhatian terhadap keperluan pihak-pihak yang terlibat, memastikan proses mediasi berlaku secara telus dan saksama.
- Mediator berdedikasi tidak mudah menyerah apabila berhadapan dengan kesukaran atau konflik yang kompleks. Sebaliknya, mereka akan terus berusaha mencari jalan penyelesaian yang terbaik dengan pendekatan yang konstruktif.

Menjaga Kerahsiaan

- **Menjaga kerahsiaan** merujuk kepada kewajipan mediator untuk melindungi dan tidak mendedahkan maklumat yang diperoleh semasa proses mediasi kepada mana-mana pihak tanpa kebenaran. Ini termasuk maklumat yang berkaitan dengan isu yang dibincangkan, perbualan antara pihak-pihak terlibat, serta butiran tentang keputusan atau penyelesaian yang dicapai.
- Ianya asas kepada kepercayaan dan keberkesanan proses mediasi, serta memastikan bahawa pihak-pihak terlibat merasa selamat dan selesa untuk berkongsi maklumat dengan bebas dan tanpa kebimbangan maklumat tersebut akan disalahgunakan. Keadaan ini membolehkan pihak-pihak berkongsi maklumat dengan jujur sekaligus membantu Mediator Komuniti untuk meneroka cadangan penyelesaian dengan lebih baik.

5. NILAI-NILAI MURNI YANG PERLU DIHAYATI

Nilai-nilai murni merupakan nilai yang baik dan terpuji di mana ianya merangkumi kepercayaan dan tingkah laku yang membentuk keperibadian individu dan manifestasi nilai tersebut terserlah melalui sikap, tatakelakuan dan pegangan hidup seseorang. Nilai-nilai murni tersebut adalah:-



6. TATAKELAKUAN

Tatakelakuan Mediator Komuniti membantu memastikan bahawa konflik diselesaikan dengan cara yang beretika, adil, dan mengutamakan kesejahteraan komuniti. Berikut adalah fungsi dan peranan **tatakelakuan Mediator Komuniti**.

1

Memastikan Proses Mediasi Berjalan Secara Adil

Tatakelakuan memastikan mediator bertindak tanpa bias atau kepentingan peribadi, menjamin keadilan bagi semua pihak terlibat

2

Membina dan Mengekalkan Kepercayaan

Dengan mematuhi tatakelakuan seperti menjaga kerahsiaan dan tidak berpihak, mediator membina kepercayaan antara semua pihak yang terlibat dalam proses mediasi.

3

Melindungi Kerahsiaan Maklumat

Tatakelakuan mewajibkan mediator untuk melindungi maklumat sensitif yang dikongsi semasa sesi mediasi daripada bocor kepada pihak luar.

4

Menegakkan Prinsip Profesionalisme

Tatakelakuan membantu mediator untuk berkelakuan secara profesional dalam interaksi dengan semua pihak, memastikan sikap, bahasa, dan tindakan mereka mencerminkan integriti dan kecekapan.

5

Menggalakkan Penyelesaian Konflik Secara Damai

Tatakelakuan berperanan memastikan mediator mengutamakan pendekatan yang aman dan konstruktif untuk menyelesaikan konflik dalam komuniti.

6

Menghormati Hak dan Maruah Semua Pihak

Mediator diwajibkan menghormati pandangan, hak dan maruah setiap individu yang terlibat tanpa diskriminasi atau prejudis.

7

Memastikan Ketelusan Proses

Tatakelakuan mediator memerlukan setiap langkah dalam proses mediasi dilakukan secara telus dan jelas, tanpa sebarang manipulasi maklumat atau keputusan.

8

Memastikan Komitmen dan Kesungguhan

Tatakelakuan menetapkan mediator untuk menunjukkan dedikasi dan komitmen tinggi dalam membantu pihak terlibat mencapai penyelesaian yang adil dan memuaskan.

9

Mematuhi Kod Etika dan Undang-Undang

Mediator wajib mematuhi segala undang-undang, peraturan dan kod etika yang ditetapkan untuk memastikan integriti proses mediasi terpelihara.

7. ETIKA PEMAKAIAN

Mediator Komuniti perlu mematuhi etika pemakaian bagi memastikan bahawa penampilan mereka sesuai dan dapat melancarkan proses mediasi serta menciptakan suasana yang positif dan profesional. Berikut adalah etika pemakaian yang perlu dipatuhi oleh seorang mediator komuniti:

1

PROFESIONAL

Mediator harus mengenakan pakaian yang sesuai dan profesional untuk mencerminkan kredibiliti dan keseriusan peranan mereka.

2

KEBERSIHAN DAN RAPI

Mediator Komuniti hendaklah memastikan penampilan diri kemas, rapi dan menjaga kebersihan diri.

3

WARNA DAN GAYA NEUTRAL

Memastikan warna dan gaya pakaian yang tidak keterlaluan atau ekstrem bagi memastikan tumpuan tetap pada proses mediasi dan bukan pada penampilan Mediator Komuniti.

4

BUDAYA SETEMPAT

Mempertimbangkan norma dan nilai budaya komuniti yang terlibat dan memilih pakaian yang menghormati sensitiviti budaya mereka.

MENJAGA KESOPANAN

5

Menghindari pakaian yang tidak sesuai seperti terlalu kasual, seksi atau tidak sopan yang boleh menciptakan ketidakselesaan dalam suasana mediasi.

AKSESORI YANG MINIMUM

6

Memakai aksesori yang sederhana dan tidak mengganggu perhatian semasa sesi mediasi.

KESELESAAN

7

Memastikan pakaian yang dikenakan adalah selesa agar proses mediasi berjalan lancar tanpa gangguan.

HINDARI SIMBOL DAN KONTROVERSI

7

Tidak memakai pakaian atau aksesori yang memberi simbol, logo atau mesej yang boleh dianggap kontroversi atau menyinggung mana-mana pihak.

8. KEGIATAN-KEGIATAN LUAR

Semua Mediator Komuniti mestilah mematuhi semua arahan yang telah dikeluarkan khususnya melibatkan kegiatan-kegiatan luar.

- Sentiasa mengamalkan sikap berkecuali atau tidak berpihak kepada mana-mana pihak dalam proses mediasi yang dijalankan.
- Sentiasa menghindarkan diri daripada terlibat dengan aktiviti-aktiviti yang menyalahi undang-undang dan peraturan yang diguna pakai atau melakukan sesuatu tindakan yang tidak beretika dan bermoral.

9. PERCANGGAHAN KEPENTINGAN

- Semua Mediator Komuniti hendaklah memastikan supaya tiada berlaku percanggahan kepentingan di antara perkara-perkara peribadi semasa mengendalikan kes mediasi.
- Seseorang Mediator Komuniti mestilah mendapatkan kebenaran atau memaklumkan kepada mana-mana Pegawai Perpaduan sebelum mengendalikan suatu kes mediasi.
- Setiap Mediator Komuniti perlu membuat Aku Janji Mediator Komuniti sebelum proses mediasi dijalankan supaya memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada pihak-pihak dan tidak menimbulkan apa-apa keraguan dan kekeliruan dalam proses mediasi yang dijalankan.

10. KESELAMATAN DAN KERAHSIAAN MAKLUMAT

- Semua Mediator Komuniti hendaklah menjaga keselamatan dan kerahsiaan maklumat serta dokumen yang digunakan dalam proses mediasi supaya ianya tidak terlepas dan disalahgunakan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab.
- Semua Mediator Komuniti perlulah mematuhi semua arahan dan peraturan semasa yang dikeluarkan oleh jabatan sebagai panduan dalam melaksanakan tugas.

11. MAKLUMAT PERTANYAAN LANJUT

Sebarang pertanyaan mengenai panduan ini boleh dikemukakan kepada:

Bahagian Pengurusan Perpaduan
Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional
Aras 8, Blok E2, Kompleks E,
62502 PUTRAJAYA
No. Tel : 03-8883 7095
E-mail Rasmi : hq_bpp@perpaduan.gov.