



KEMENTERIAN PERPADUAN NEGARA
JABATAN PERPADUAN NEGARA
DAN INTEGRASI NASIONAL

PANDUAN PENGURUSAN DAN PENTADBIRAN 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,

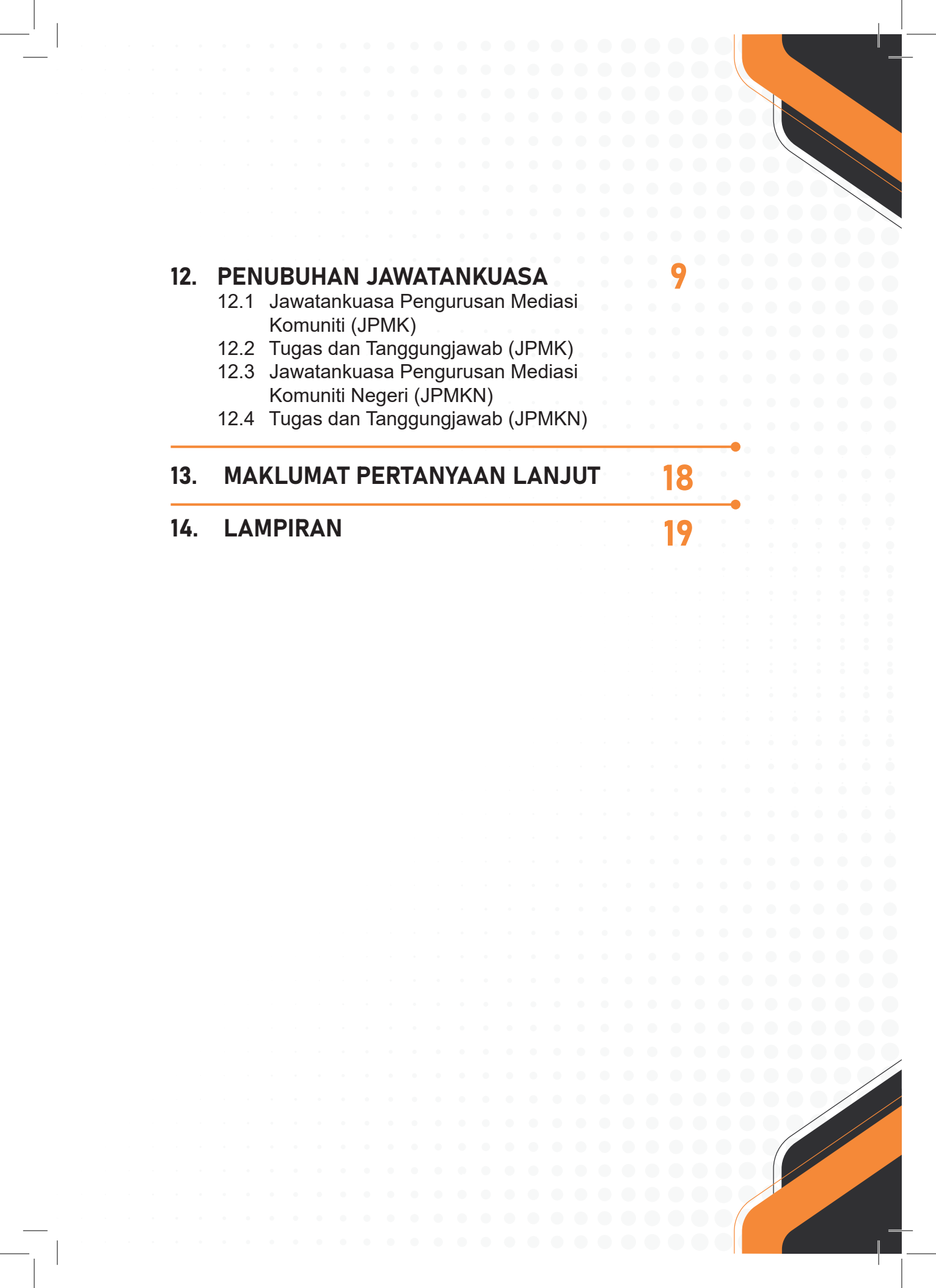
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,

62502 Wilayah Persekutuan Putrajaya

**PANDUAN
PENGURUSAN DAN PENTADBIRAN
MEDIATOR KOMUNITI**

KANDUNGAN

1. TUJUAN	1
2. LATAR BELAKANG	1
3. RUJUKAN	2
4. OBJEKTIF	3
5. TAFSIRAN	3
6. PERANAN	4
7. PELANTIKAN MEDIATOR KOMUNITI	5
8. TEMPOH PERKHIDMATAN	6
9. PELANJUTAN PERKHIDMATAN	6
10. PENAMATAN PERKHIDMATAN	7
11. KURSUS PENSIJILAN MEDIASI KOMUNITI	7
11.1 Kriteria Permohonan	
11.2 Tatacara Permohonan	
11.3 Menarik Diri	



12. PENUBUHAN JAWATANKUASA	9
12.1 Jawatankuasa Pengurusan Mediasi Komuniti (JPMK)	
12.2 Tugas dan Tanggungjawab (JPMK)	
12.3 Jawatankuasa Pengurusan Mediasi Komuniti Negeri (JPMKN)	
12.4 Tugas dan Tanggungjawab (JPMKN)	
<hr/>	
13. MAKLUMAT PERTANYAAN LANJUT	18
<hr/>	
14. LAMPIRAN	19



PANDUAN PENGURUSAN DAN PENTADBIRAN MEDIATOR KOMUNITI

1. TUJUAN

Buku panduan ini disediakan untuk menerangkan prosedur pengurusan dan pentadbiran Mediator Komuniti di Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional (JPNIN).

2. LATAR BELAKANG

- i. Sejarah peristiwa 13 Mei 1969 dan insiden pergaduhan di Kampung Medan, Petaling Jaya, Selangor pada tahun 2001 yang berlaku telah menunjukkan bahawa negara berdepan dengan insiden atau peristiwa hitam pergeseran kaum yang menjejaskan keharmonian dan perpaduan Negara. Seajar dengan ini, misi JPNIN adalah untuk memelihara dan mengukuhkan keharmonian dalam kalangan rakyat di peringkat akar umbi khususnya komuniti yang merupakan fokus utama. Pengalaman dari kedua-dua insiden tersebut telah menunjukkan bahawa sekiranya sesuatu isu atau insiden yang berlaku dalam masyarakat tidak dibendung dengan lebih awal, ianya boleh mencetuskan konflik yang lebih besar antara pihak-pihak yang bertikai.
- ii. Atas tanggungjawab untuk memperkukuhkan semangat perpaduan terutamanya dalam kalangan komuniti setempat. Pada tahun 2009, JPNIN secara serius mula melatih pemimpin-pemimpin tempatan seperti para Pegawai Perpaduan dan Ahli Jawatankuasa Rukun Tetangga (AJKRT) sebagai pendamai komuniti atau orang tengah yang dikenali sebagai Mediator Komuniti (Mediator Komuniti) dalam menguruskan konflik komuniti.

- iii. Bagi melahirkan lebih ramai Mediator Komuniti, JPNIN telah menjalinkan kerjasama dengan pakar klinikal psikologi iaitu Dato' Dr. Wan Halim Othman yang mempunyai kepakaran dalam bidang penyelesaian konflik melalui kaedah mediasi, di samping penglibatan bersepadu dan kerjasama dengan pihak Universiti seperti Universiti Islam Antarabangsa Malaysia (UIAM) dan Pusat Bantuan Guaman Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM).
- iv. Buku panduan ini disediakan sebagai kawalan dalaman untuk menetapkan tanggungjawab Ketua Pengarah bagi melahirkan lebih ramai Mediator Komuniti yang berperanan dalam memelihara keharmonian dan perpaduan Negara.

3. RUJUKAN

Berikut adalah dokumen berkaitan peranan dan punca kuasa Mediator Komuniti di bawah JPNIN.

1 Akta Rukun Tetangga 2012

2 Akta Pengantaraan 2012

4. OBJEKTIF

Objektif garis panduan pengurusan dan pentadbiran Mediator Komuniti adalah seperti berikut ;



5. TAFSIRAN

- i. “**JPNIN**” ertinya Jabatan Perpaduan Negara Dan Integrasi Nasional.
- ii. “**Ketua Pengarah**” ertinya Ketua Pengarah Rukun Tetangga yang dilantik di bawah subseksyen 3(1), Akta Rukun Tetangga 2012.
- iii. “**Mediator Komuniti**” ertinya mana-mana individu di kalangan Pegawai, Ahli Jawatankuasa Rukun Tetangga, NGO Agama dan Orang Awam yang dilantik dan ditauliah sebagai pengantara oleh Ketua Pengarah.
- iv. “**Jawatankuasa Pengurusan Mediasi Komuniti (JPMK)**” ertinya satu jawatankuasa yang diwujudkan di peringkat Ibu Pejabat atas persetujuan Ketua Pengarah.
- v. “**Jawatankuasa Pengurusan Mediasi Komuniti Negeri (JPMKN)**” ertinya satu jawatankuasa yang diwujudkan di peringkat JPNIN Negeri atas persetujuan Ketua Pengarah.

6. PERANAN

Mediator Komuniti berperanan untuk:

1 Memberi perkhidmatan mediasi kepada pihak-pihak yang memerlukan;

2 Mententeramkan ketegangan antara pihak-pihak yang berkonflik serta memulihkan perhubungan kedua-dua pihak;

3 Membantu mencari penyelesaian yang boleh diterima oleh pihak yang berkonflik bagi memelihara keharmonian masyarakat;

4 Menjalankan mediasi secara profesional, adil dan ikhlas tanpa mengharapkan imbuhan/ balasan; dan

5 Sentiasa berusaha mempertingkatkan kemahiran mediasi melalui latihan dan perkongsian pengalaman secara berterusan.

7. PELANTIKAN MEDIATOR KOMUNITI

Pelantikan Mediator Komuniti adalah tertakluk kepada kriteria-kriteria yang telah ditetapkan seperti berikut:

- 1 Warganegara Malaysia;
- 2 Berusia 18 tahun dan ke atas;
- 3 Sihat fizikal dan mental;
- 4 Tidak pernah disabitkan atas kesalahan jenayah;
- 5 Terdiri daripada pegawai perpaduan, pemimpin komuniti seperti AJKRT serta NGO; dan
- 6 Berjaya dan lulus mengikuti Kursus Persijilan Mediasi sebagai prasyarat wajib yang ditetapkan oleh JPNIN.

8. TEMPOH PERKHIDMATAN

Seorang Mediator Komuniti boleh berperanan selama tempoh tidak melebihi tiga (3) tahun dan layak untuk memohon pelanjutan apabila tamat tempoh tersebut. Permohonan pelanjutan hendaklah dikemukakan tiga (3) bulan sebelum tamat tempoh perkhidmatan.

9. PELANJUTAN PERKHIDMATAN

Dalam tempoh pelantikan, Mediator Komuniti hendaklah memenuhi syarat-syarat pelanjutan seperti berikut:

1

Mengendalikan sekurang-kurangnya tiga (3) kes dalam tempoh pelantikan;

2

Menghadiri kursus/latihan/bengkel/forum/seminar pembangunan diri berkaitan mediasi komuniti yang diadakan oleh JPNIN, agensi dan NGO sekurang-kurangnya dua (2) kali dalam tempoh pelantikan;

3

Penglibatan sekurang-kurangnya tiga (3) aktiviti/program sosial/kemasyarakatan dalam tempoh pelantikan;

4

Sumbangan dan pengiktirafan dalam tempoh pelantikan; dan

5

Seorang Mediator Komuniti boleh dilanjutkan peranannya dengan mendapatkan perakuan Pengarah Perpaduan Negeri (PPN) untuk kelulusan Ketua Pengarah.

10. PENAMATAN PERKHIDMATAN

Pelantikan dan pentauliahian seseorang Mediator Komuniti boleh pada bila-bila masa dibatalkan oleh Ketua Pengarah sekiranya:

- i. Melakukan sesuatu perkara yang boleh mencemarkan imej jabatan;
- ii. Melanggar kod etika Mediator Komuniti;
- iii. Disabitkan atas suatu kesalahan dan dihukum dengan penjara selama tempoh tidak kurang daripada satu tahun atau denda tidak kurang daripada dua ribu ringgit atau kedua-duanya; dan
- iv. Mana-mana Mediator Komuniti yang tidak memohon pelanjutan dalam tempoh enam (6) tahun berturut-turut boleh dibatalkan.

11. KURSUS PERSIJILAN MEDIASI

11.1 Kriteria Permohonan

Permohonan untuk mengikuti kursus asas mediasi adalah tertakluk kepada kriteria-kriteria berikut:

- i. Mempunyai kelayakan akademik sekurang-kurangnya Sijil Pelajaran Malaysia (SPM) dan setaraf;
- ii. Minat yang tinggi untuk mendalami kemahiran mediasi dan **wajib** menduduki sesi penilaian;
- iii. Calon tidak pernah mengikuti latihan dan kursus mediasi dari mana-mana institusi;
- iv. Calon boleh memberi komitmen dan wajib hadir sepanjang kursus;
- v. Mempunyai kesihatan yang baik dan perlu memaklumkan status kesihatan kepada jabatan kerana sebarang komplikasi yang berlaku adalah di bawah tanggungjawab peserta; dan
- vi. Berfikiran terbuka dan boleh berinteraksi dengan baik, sopan, bekerjasama dan mematuhi peraturan kursus.

11.2 Tatacara Permohonan

Permohonan kursus adalah mengikut tatacara yang telah ditetapkan seperti berikut:

- i. Unit Perkhidmatan Mediasi Komuniti (UPMK), Bahagian Pengurusan Perpaduan (BPP) akan menghebahkan kepada JPNIN Negeri berkenaan penganjuran Kursus Persijilan Mediasi;
- ii. Calon hendaklah mengisi **Borang Permohonan Kursus Pensijilan Mediasi** seperti di **Lampiran**;
- iii. Borang permohonan yang telah lengkap perlu mendapat kelulusan dari Pengarah Perpaduan Negeri (PPN)/ Ketua Jabatan;
- iv. Borang yang lengkap hendaklah dihantar kepada UPMK, BPP sekurang-kurangnya tujuh (7) hari dari tempoh hebahkan pelaksanaan Kursus tersebut;
- v. Calon hanya boleh mengikuti **SEKALI** sahaja kursus pensijilan mediasi bagi melayakkan calon dilantik sebagai Mediator Komuniti.

11.3 Menarik Diri

Permohonan untuk menangguhkan, menarik diri atau menggantikan diri tidak dibenarkan selepas peserta layak dan terpilih untuk mengikuti kursus melainkan dengan alasan yang munasabah dan diluluskan oleh Ketua Pengarah.

12. JAWATANKUASA PENGURUSAN MEDIASI KOMUNITI (JPMK)

12.1 Pengenalan JPMK

JPMK ditubuhkan di peringkat Ibu Pejabat bagi membincangkan hal ehwal pengurusan dan pentadbiran MK. JPMK ini menjalankan peranan seperti berikut:

- i. Bertanggungjawab untuk merancang dan menetapkan hala tuju MK dan Pusat Mediasi Komuniti;
- ii. Mempertimbang dan meluluskan cadangan atau syor penubuhan Pusat Mediasi Komuniti;
- iii. Menerima dan menguruskan pertikaian/konflik yang tidak dapat ditangani di peringkat negeri; dan
- iv. Melaksanakan tanggungjawab dan peranan lain yang bersesuaian.

12.2 Keanggotaan JPMK

Struktur jawatankuasa ini hendaklah terdiri daripada anggota-anggota seperti berikut:

- i. Pengurusan Tertinggi Jabatan, Setiausaha Bahagian Kementerian, Pengarah- Pengarah Bahagian, Pengarah Perpaduan Negeri (PPN)
- ii. Pengerusi: Ketua Pengarah JPNIN
- iii. Timbalan Pengerusi: Timbalan Ketua Pengarah JPNIN
- iv. Setiausaha: Bahagian Pengurusan Perpaduan (BPP)

12.3 Struktur Jawatankuasa Pengurusan Mediasi Komuniti (JPMK)



12.4 Tugas dan Tanggungjawab Jawatankuasa Pengurusan Mediasi Komuniti (JPMK)

a) Penasihat

Penasihat hendaklah bertanggungjawab atas perkara-perkara berikut:

- i. Menasihati pengerusi dan jawatankuasa bagi memastikan setiap KPI atau (*Key Performance Index*) yang ditetapkan berkenaan Mediator Komuniti dapat dicapai.
- ii. Mengadakan perjumpaan dengan jawatankuasa bagi menerangkan hala tuju JPNIN dan penyaluran peruntukan kewangan sekiranya ada.

b) Pengerusi

Pengerusi hendaklah bertanggungjawab atas perkara-perkara berikut:

- i. Memastikan pengurusan dan pentadbiran Pusat Mediasi Komuniti di seluruh negeri berjalan dengan lancar dan mematuhi garis panduan yang ditetapkan;
- ii. Membincangkan penubuhan Pusat Mediasi Komuniti yang dicadangkan oleh Negeri;
- iii. Mengadakan perkongsian dan kerjasama strategik bersama agensi Kerajaan, pihak swasta dan Badan Bukan Kerajaan (NGO);
- iv. Memastikan mesyuarat jawatankuasa diadakan **sekurang-kurangnya dua (2) kali dalam setahun**;
- v. Membincangkan isu-isu yang dibangkitkan oleh Negeri berkenaan pengurusan dan pengoperasian Pusat Komuniti; dan
- vi. Menjalankan tugas-tugas lain yang diarahkan oleh penasihat.

c) Timbalan Pengerusi

Timbalan Pengerusi hendaklah bertanggungjawab atas perkara-perkara berikut:

- i. Membantu pengerusi melaksanakan tugas dan tanggungjawab;
- ii. Melaksanakan tugas dan tanggungjawab semasa ketiadaan Pengerusi;
- iii. Mempengerusikan mesyuarat jawatankuasa sekiranya ketiadaan pengerusi; dan
- iv. Menjalankan lain-lain tugas yang diarahkan.

d) Setiausaha

Setiausaha hendaklah bertanggungjawab atas perkara-perkara berikut:

- i. Menyediakan dan mengedarkan panggilan mesyuarat Jawatankuasa atau lain-lain mesyuarat sekiranya berkaitan;
- ii. Menyediakan minit mesyuarat selepas mesyuarat diadakan dan mengedarkannya kepada semua ahli mesyuarat dan salinan minit hendaklah direkodkan;
- iii. Mengurus dan memastikan jawatankuasa mengadakan mesyuarat dua (2) kali setahun;
- iv. Menyimpan rekod ahli mesyuarat dan kakitangan; dan
- v. Menjalankan lain-lain tugas yang diarahkan oleh Pengerusi.

e) Ahli Jawatankuasa

- i. Menghadiri mesyuarat dan program;
- ii. Membantu merancang program dan aktiviti Mediator Komuniti;
- iii. Membantu mempromosi perkhidmatan Pusat Mediasi Komuniti; dan
- iv. Menjalankan tugas-tugas lain yang diarahkan oleh pengerusi.

13. JAWATANKUASA PENGURUSAN MEDIASI KOMUNITI NEGERI (JPMKN)

13.1 Jawatankuasa Pengurusan Mediasi Komuniti Negeri (JPMKN)

JPMKN diwujudkan di setiap negeri bagi membincangkan isu-isu berkaitan urus tadbir MK dan pengoperasian Pusat Mediasi Komuniti.

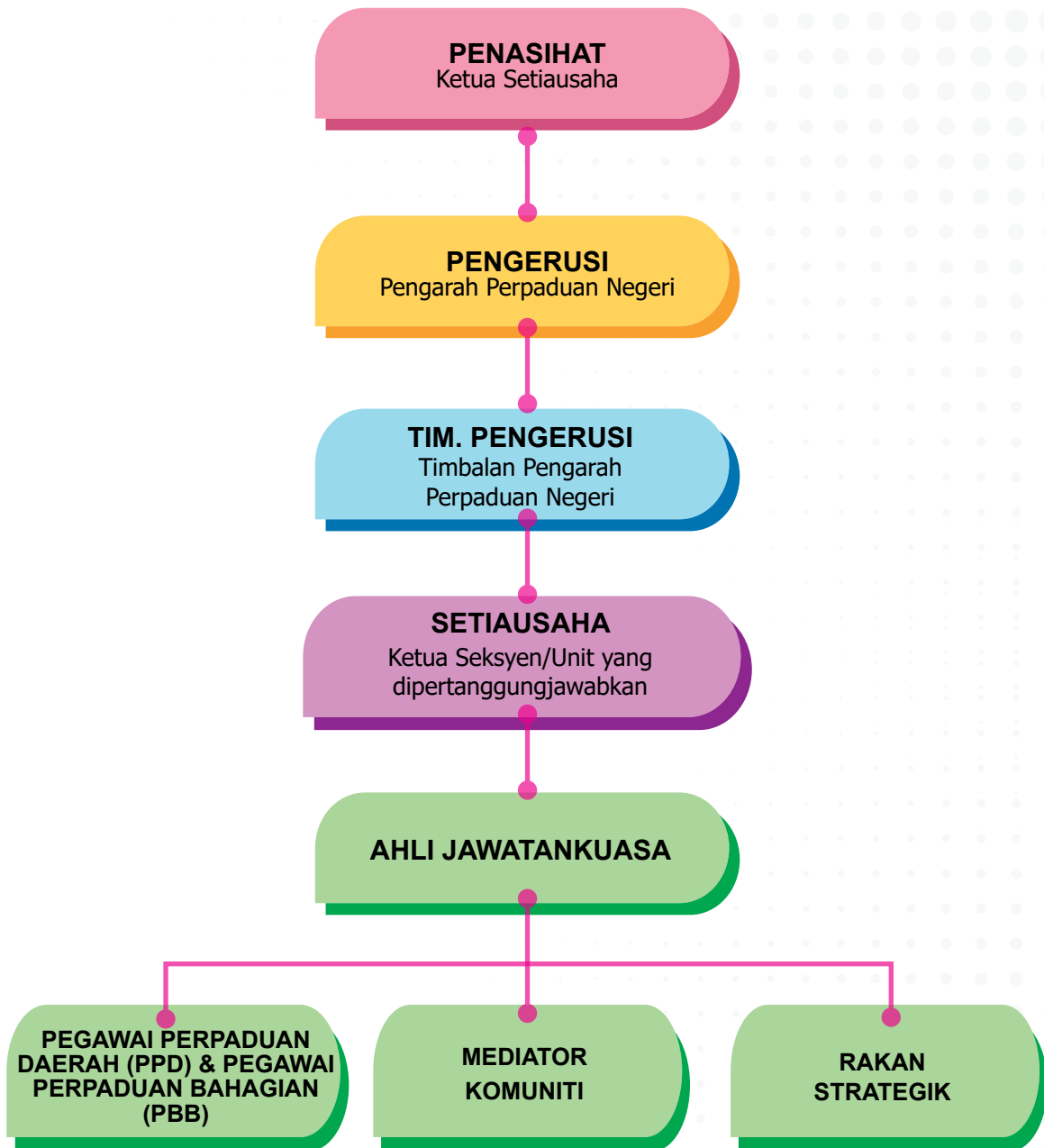
- i. Bertanggungjawab bagi pengurusan dan pentadbiran Pusat Mediasi Komuniti;
- ii. Memantau, mengawal selia dan melaporkan pertikaian/konflik yang telah ditangani;
- iii. Mengurus hal ehwal penyewaan premis dengan agensi yang berkenaan; dan
- iv. Merancang dan melaksanakan program dan aktiviti yang bersesuaian di Pusat Mediasi Komuniti.

13.2 Keanggotaan JPMKN:

Struktur jawatankuasa ini hendaklah terdiri daripada anggota-anggota seperti berikut:

- i. Pengerusi: Pengarah JPNIN Negeri
- ii. Timbalan Pengerusi: Timbalan Pengarah JPNIN Negeri
- iii. Setiausaha: Ketua Seksyen/Ketua Unit Negeri
- iv. Keahlian: Pegawai Perpaduan Daerah (PPD)/ Pegawai Perpaduan Bahagian (PPB)/ MK/ Rakan Strategik

13.3 Struktur Jawatankuasa Pengurusan Mediasi Komuniti Negeri (JPMKN)



13.4 Tugas dan Tanggungjawab Jawatankuasa Pengurusan Mediasi Komuniti Negeri (JPMKN)

a) Penasihat

Penasihat hendaklah bertanggungjawab atas perkara-perkara berikut:

- i. Menasihati pengerusi dan jawatankuasa bagi memastikan hala tuju pengurusan dan pentadbiran Pusat Mediasi Komuniti berjalan dengan lancar dan mematuhi garis panduan yang ditetapkan;
- ii. Mengadakan perjumpaan dengan Ahli Jawatankuasa bagi menerangkan hala tuju JPNIN dan penyaluran peruntukan kewangan sekiranya ada.

b) Pengerusi

Pengerusi hendaklah bertanggungjawab atas perkara-perkara berikut:

- i. Memastikan urusan tadbir Mediator Komuniti dan pengoperasian Pusat Mediasi Komuniti berjalan dengan lancar dan mematuhi garis panduan dan etika Mediator Komuniti yang ditetapkan;
- ii. Mempengerusi mesyuarat atau sebarang perbincangan yang diadakan oleh jawatankuasa;
- iii. Membincangkan cadangan penubuhan Pusat Mediasi Komuniti untuk diangkat kepada Ibu Pejabat;
- iv. Mempromosikan perkhidmatan mediasi di Pusat Mediasi Komuniti kepada komuniti setempat;
- v. Mengadakan perkongsian dan kerjasama strategik bersama agensi Kerajaan, Swasta dan Badan Bukan Kerajaan (NGO);
- vi. Memastikan mesyuarat jawatankuasa diadakan **sekurang-kurangnya dua (2) kali dalam setahun**; dan
- vii. Menjalankan tugas-tugas lain yang diarahkan oleh penasihat.

c) Timbalan Pengerusi

Timbalan Pengerusi hendaklah bertanggungjawab atas perkara-perkara berikut:

- i. Membantu Pengerusi melaksanakan tugas dan tanggungjawab;
- ii. Melaksanakan tugas dan tanggungjawab semasa ketiadaan Pengerusi;
- iii. Mempengerusikan mesyuarat jawatankuasa semasa ketiadaan pengerusi; dan
- iv. Menjalankan lain-lain tugas yang diarahkan.

d) Setiausaha

Setiausaha hendaklah bertanggungjawab atas perkara-perkara berikut:

- i. Menyediakan dan mengedarkan panggilan mesyuarat jawatankuasa atau lain-lain mesyuarat sekiranya berkaitan;
- ii. Menyediakan minit mesyuarat selepas mesyuarat diadakan dan mengedarkannya kepada semua ahli mesyuarat dan salinan minit hendaklah direkodkan;
- iii. Memastikan setiap laporan yang berkaitan disediakan oleh penyelia (sekiranya perlu);
- iv. Mengurus dan memastikan jawatankuasa mengadakan mesyuarat 2 kali setahun;
- v. Memastikan penyelia hadir bertugas dalam suasana yang kondusif dan mematuhi etika kerja;
- vi. Menyimpan rekod ahli mesyuarat; dan
- vii. Menjalankan lain-lain tugas yang diarahkan oleh Pengerusi.

e) Ahli Jawatankuasa

- i. Menghadiri mesyuarat dan program;
- ii. Membantu merancang program dan aktiviti Pusat Mediasi Komuniti;
- iii. Melaksanakan dan melibatkan diri dengan aktiviti yang diadakan;
- iv. Membantu mempromosi perkhidmatan Pusat Mediasi Komuniti; dan
- v. Menjalankan tugas-tugas lain yang diarahkan oleh pengerusi.

14. 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.my

**BORANG
PERMOHONAN KURSUS PERSIJILAN MEDIASI**

(Sila isi maklumat dalam HURUF BESAR dan DAKWAT HITAM)

1. KETERANGAN DIRI PEMOHON

Nama penuh :
No. Kad Pengenalan (Baru/ Lama) :
Umur :
Jantina :
Agama :
Alamat Tempat Tinggal (Terkini)
Emel :
No. Tel (R) :
No. Tel (HP) :
Taraf Pendidikan :
Pekerjaan :
Alamat Pekerjaan :
No. Tel (Pejabat) :

2. PERMOHONAN KURSUS PERSIJILAN MEDIASI

Nama :
Hubungan :
No. Tel :
Alamat untuk dihubungi :

3. PENCALONAN ADALAH MELALUI :

- KEMENTERIAN PERPADUAN NEGARA (KPN)
 JABATAN PERPADUAN NEGARA DAN INTEGRASI NASIONAL (JPNIN)
 JAWATANKUASA HARMONI

4. PENGAKUAN PERMOHON

Saya mengaku bahawa semua maklumat yang diberikan dalam Borang ini adalah **BETUL** dan **BENAR** mengikut pengetahuan dan kepercayaan saya.

Tarikh:.....
.....
(Tandatangan Pemohon)

5. PERAKUAN KETUA JABATAN :

Saya memperakui bahawa penama di atas adalah kakitangan KPN/JPNIN/NGO JPNIN/ AJK KRT.

Tarikh :

Nama :

Jawatan :
.....
(Tandatangan & Cop)



