

Jabatan
KEBAJIKAN
Masyarakat



KOD ETIKA PEKERJA
JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT

EDISI 2011

KOD ETIKA PEKERJA JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT

MUKADIMAH

Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) ialah sebuah agensi perkhidmatan awam yang menyediakan perkhidmatan kebajikan dan pembangunan masyarakat kepada individu, keluarga, kelompok dan komuniti. Perkhidmatan yang diberikan adalah untuk menangani masalah sosial bagi mewujudkan masyarakat yang sejahtera. Perkhidmatan dan amalan kerja berlandaskan nilai kerja sosial dan nilai kerja kemasyarakatan sebagai faktor utama yang menjadi pegangan setiap pekerja.

Justeru, setiap pekerja perlu memiliki pengetahuan, kemahiran dan keupayaan kerja serta bersikap positif terhadap tugas dan tanggungjawab.

Kod Etika Pekerja Jabatan Kebajikan Masyarakat adalah piawaian yang diamalkan oleh pekerja yang kompeten, berdisiplin tinggi, bertanggungjawab dan komited terhadap tugas untuk menjamin perkhidmatan kebajikan dan pembangunan masyarakat yang berkesan dan berkualiti.

VISI

Peneraju Utama Kebajikan Dalam Pembangunan dan Kesejahteraan Masyarakat

MISI

Memperkasa Masyarakat Yang Memerlukan ke Arah Kesejahteraan Sosial

MOTO

Berkat Berjasa

OBJEKTIF

1. Meningkatkan kompetensi, prestasi, produktiviti, dan daya inovasi pekerja sektor kebajikan.
2. Meningkatkan keupayaan dan memberi nafas baharu kepada organisasi.
3. Meningkatkan kecekapan dan keberkesanan penyampaian perkhidmatan kebajikan.
4. Memperluas jaringan kolaborasi strategik.
5. Membudayakan patriotisme, nilai-nilai murni, etos dan integriti.

TAKRIFAN

Definisi Etika

Etika merupakan prinsip-prinsip moral atau nilai-nilai akhlak (adat sopan santun, kelakuan atau tingkah laku yang baik) yang menjadi pegangan seseorang individu atau sesuatu kumpulan manusia.

(Dewan Bahasa dan Pustaka)

Etika Kerja

Etika Kerja adalah berkaitan dengan amalan dan perbuatan beretika selaras dengan peraturan dan norma dalam sesebuah organisasi yang memberi panduan kepada pekerja dalam urusan sehariannya. Etika Kerja juga berkaitan dengan sikap individu terhadap pekerjaan, di samping penglibatan, tanggungjawab serta komited terhadap kerjanya.

Kod Etika Pekerja Jabatan Kebajikan Masyarakat

Kod Etika Pekerja Jabatan Kebajikan Masyarakat adalah satu himpunan “nilai dan moral” serta “panduan dan peraturan” yang menjadi piawaian dan kod tingkah laku bagi semua pekerja JKM.

Kod Etika ini bertujuan membantu pekerja JKM untuk mengamalkan cara kerja yang betul dan membuat keputusan terbaik terhadap sesuatu situasi yang memerlukan pertimbangan moral atau yang akan menimbulkan sesuatu kesan terhadap jiwa manusia yang terlibat.

Kod Etika ini juga merupakan satu keseragaman atau *standard* tatacara kelakuan bagi pekerja JKM untuk mewujudkan perhubungan ikhtisas*¹ khususnya dengan pelanggan*², rakan sekerja, ahli profesion lain*³, majikan dan masyarakat.

Kod Etika ini digubal berpandukan kepada Prinsip, Nilai dan Etika Kerja Sosial, Nilai dan Etika Dalam Perkhidmatan Awam serta Peraturan / Pekeliling / Arahan Perkhidmatan Awam sedia ada yang berkaitan.

OBJEKTIF KOD ETIKA

Kod Etika Pekerja Jabatan Kebajikan Masyarakat bertujuan untuk:

- i. meningkatkan profesionalisme pekerja Jabatan;
- ii. meningkatkan kualiti perkhidmatan terhadap pelanggan; dan
- iii. meningkatkan akauntabiliti dan keberkesanan pengurusan Jabatan.

NILAI DAN PRINSIP KOD ETIKA

Mengamalkan Nilai-Nilai Murni Sebagai Budaya Kerja

Penerapan, penghayatan dan pengamalan nilai-nilai murni dalam budaya kerja meliputi :

- Amanah
- Jujur
- Adil
- Telus
- Bertanggungjawab
- Mesra
- Tekun
- Berdisiplin
- Toleransi dan saling menghormati
- Berdedikasi
- Bekerjasama
- Bersedia menerima teguran
- Bersyukur dan berterima kasih

Mengamalkan Nilai Profesionalisme Dalam Perkhidmatan

Penerapan, penghayatan dan pengamalan nilai-nilai unggul profesionalisme meliputi :

- Menghormati individu
- Kerahsiaan
- Keadilan sosial
- Integriti
- Akauntabiliti
- Kompeten
- Komited
- Kreatif dan inovatif
- Bermotivasi
- Proaktif
- Taat dan setia
- Mematuhi undang-undang dan peraturan

KOD ETIKA

Semua pekerja JKM hendaklah menghayati dan mengamalkan Kod Etika berikut pada setiap masa:

1. Etika Terhadap Pelanggan

- i. Menghormati maruah, nilai dan harga diri pelanggan sebagai individu.
- ii. Tidak bersangka buruk dan tidak menghukum pelanggan.
- iii. Menerima pelanggan tanpa diskriminasi.
- iv. Menjamin kerahsiaan pelanggan tidak didedahkan kecuali kepada pihak yang berkaitan⁴.
- v. Sentiasa bersopan santun dan berbudi bahasa terhadap pelanggan.

2. Etika Terhadap Rakan Sekerja dan Ahli Profesion Lain

- i. Menghormati maruah, nilai dan harga diri rakan sekerja dan ahli profesion lain.
- ii. Menghormati pengetahuan, kemahiran, pengalaman dan pandangan rakan sekerja dan ahli profesion lain.
- iii. Menyokong, membantu serta bekerjasama dengan rakan sekerja dan ahli profesion lain.
- iv. Mengamalkan sikap positif, bersopan santun dan berbudi bahasa dengan rakan sekerja dan ahli profesion lain.

3. Etika Terhadap Jabatan

- i. Berusaha merealisasikan visi, misi, moto, objektif, strategi, dasar, peraturan dan amalan organisasi berlandaskan akauntabiliti dan integriti.
- ii. Menjaga dan mempertahankan imej Jabatan dengan penuh tanggungjawab.
- iii. Berusaha meningkatkan produktiviti dan kualiti perkhidmatan.
- iv. Taat dan setia kepada Jabatan.

4. Etika Terhadap Diri

- i. Bertanggungjawab kepada tugas yang diamanahkan melalui amalan budaya kerja cemerlang.
- ii. Meningkatkan pengetahuan, kemahiran dan keupayaan kerja melalui pendidikan dan latihan secara berterusan.
- iii. Tidak terlibat dalam tindakan yang mengganggu, menindas dan tidak mengambil kesempatan terhadap pelanggan, rakan sekerja dan pihak lain.
- iv. Muhasabah diri⁵ dan bersedia menerima nasihat, teguran serta sokongan yang sewajarnya.

5. Etika Terhadap Masyarakat

- i. Berkhidmat dengan ikhlas, jujur dan amanah demi kesejahteraan dan pembangunan masyarakat.
- ii. Bertindak sebagai penggerak kepada pewujudan masyarakat penyayang.
- iii. Bersedia menjadi sumber rujukan kepada masyarakat berkaitan isu-isu sosial dan hal ehwal kebajikan.

IKRAR

“Bahawa Kami

Pekerja Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia

Dengan Sesungguhnya Berikrar Bahawa

Kami Akan Berkhidmat Dengan Cekap, Jujur Dan Amanah

Dalam Menyempurnakan Tanggungjawab Dan Kewajipan Kami

Untuk Menyampaikan Perkhidmatan Yang Berkualiti Dengan Penuh Taat Setia

Kepada Organisasi Kami

Berlandaskan Budaya Kerja Cemerlang”

BERSATU UNTUK KEBAJIKAN

Rakyat Malaysia Bersatu

Hidup Berjiwa Mulia

Tolong Menolong

Bantu Membantu

Jadi Amalan Setiap Masa

Tak Siapa Yang Meminta

Dilahirkan Derita

Sedarlah Taulan

Insafilah Rakan

Kita Insan Biasa

Yang Susah Yang Derita

Memerlukan Bantuan

Sama Berbakti

Semangat Murni

Itulah amalan Yang Suci

Bersatu untuk Kebajikan

Demi Kebahagiaan Semua

Hidup Sejahtera Aman Dan Makmur

Itulah Harapan Kita

PENJELASAN BAGI KOD ETIKA PEKERJA JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT

Bil	Kod Etika	Penjelasan
1.	Etika Terhadap Pelanggan	
i.	Menghormati maruah, nilai dan harga diri pelanggan sebagai individu.	<p>Pekerja JKM mesti menghormati nilai yang ada dalam diri dan maruah setiap individu dalam:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. hak mereka untuk menentukan haluan sendiri dalam membuat keputusan; ii. hak mereka untuk menyertai proses membantu; iii. hak mereka untuk merahsiakan maklumat peribadi (apabila keselamatan individu dan orang lain tidak berisiko); iv. hak mereka untuk dianggap sebagai individu yang mempunyai persekitaran sosial dan budaya yang tersendiri; dan v. hak mereka untuk mendapatkan keselamatan, perlindungan dan kesejahteraan untuk diri mereka.
ii.	Tidak bersangka buruk dan tidak menghukum pelanggan.	<ul style="list-style-type: none"> i. Pekerja JKM mesti menerima dan menghormati pelanggan dengan segala kekurangan, harapan dan tanggungjawab mereka yang berbeza serta berusaha untuk meningkatkan kemudahan pilihan bagi memenuhi keperluan mereka tanpa menjejaskan hak orang lain. ii. Pekerja JKM tidak melabel dan berprasangka terhadap pelanggan.
iii.	Menerima pelanggan tanpa diskriminasi.	Pekerja JKM mesti memberi perkhidmatan yang saksama kepada pelanggan tanpa mengambil kira latar belakang dan kedudukan* ⁶ .

Bil	Kod Etika	Penjelasan
iv.	Menjamin kerahsiaan pelanggan tidak didedahkan kecuali kepada pihak yang berkaitan.	Pekerja JKM mesti menghormati hak pelanggan di atas kerahsiaan dirinya. Maklumat peribadi pelanggan tidak boleh didedahkan kecuali kepada pihak yang berkaitan.
v.	Bersopan santun dan berbudi bahasa terhadap pelanggan.	Pekerja JKM mesti: <ul style="list-style-type: none"> i. menjaga tutur kata terhadap pelanggan; dan ii. memberi layanan yang baik dan mesra.
2.	Etika Terhadap Rakan Sekerja dan Ahli Profesion Lain	
i.	Menghormati maruah, nilai dan harga diri rakan sekerja dan ahli profesion lain.	Pekerja JKM mesti menghormati rakan sekerja dan ahli profesion lain tanpa mengambil kira latar belakang dan kedudukan.
ii.	Menghormati pengetahuan, kemahiran, pengalaman dan pandangan rakan sekerja dan ahli profesion lain.	<ul style="list-style-type: none"> i. Pekerja JKM mesti menghormati pengetahuan, kemahiran, pengalaman serta perbezaan pendapat rakan sekerja dan ahli profesion lain. ii. Sebarang nasihat, teguran dan cadangan hendaklah disampaikan melalui saluran yang sesuai dengan bertanggungjawab.
iii.	Menyokong, membantu serta bekerjasama dengan rakan sekerja dan ahli profesion lain.	Pekerja JKM mesti: <ul style="list-style-type: none"> i. menyokong, membantu serta bekerjasama dengan rakan sekerja dan ahli profesion lain dalam melaksanakan tugas demi kepentingan Jabatan; dan ii. memiliki semangat setiakawan dan mempertahankan rakan sekerja dan ahli profesion lain dari tindakan yang tidak adil.

Bil	Kod Etika	Penjelasan
iv.	Mengamalkan sikap positif, bersopan santun dan berbudi bahasa dengan rakan sekerja dan ahli profesion lain.	Pekerja JKM mesti : <ul style="list-style-type: none"> i. bersikap positif, bertolak ansur dan berfikiran terbuka terhadap rakan sekerja dan ahli profesion lain; ii. menjaga tutur kata dan tingkah laku terhadap rakan sekerja dan ahli profesion lain; dan iii. memberi layanan yang baik dan memastikan pertuturan adalah sopan serta tidak mengguris hati dan perasaan rakan sekerja dan ahli profesion lain.
3.	Etika Terhadap Jabatan	
i.	Berusaha merealisasikan visi, misi, moto, objektif, strategi, dasar, peraturan dan amalan organisasi berlandaskan akauntabiliti dan integriti.	Pekerja JKM mesti : <ul style="list-style-type: none"> i. melaksanakan tugas dengan penuh kesungguhan, efektif, produktif dan beriltizam untuk menghasilkan kualiti kerja terbaik; dan ii. mengutamakan tugas dan tanggungjawab supaya tidak bercanggah dan mengatasi kepentingan peribadi.
ii.	Menjaga dan mempertahankan imej Jabatan dengan penuh tanggungjawab.	Pekerja JKM mesti: <ul style="list-style-type: none"> i. memberi perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan dari segi layanan, pengurusan masa dan kualiti perkhidmatan; dan ii. menjaga imej Jabatan melalui kualiti perkhidmatan berdasarkan piawaian yang telah ditetapkan.

Bil	Kod Etika	Penjelasan
iii.	Meningkatkan produktiviti dan kualiti perkhidmatan.	Pekerja JKM mesti: <ul style="list-style-type: none"> i. mempertahankan kualiti dan <i>standard</i> dalam amalan kerja serta berusaha memaju dan menggalakkan perkembangan perkhidmatan bagi memenuhi keperluan yang meningkat; dan ii. mewujudkan persekitaran yang kondusif untuk menggalakkan kreativiti, inovasi dan produktiviti.
iv.	Taat dan setia kepada Jabatan.	Pekerja JKM mesti menunjukkan kesetiaan yang tidak berbelah bahagi terhadap Jabatan.
4. Etika Terhadap Diri		
i.	Bertanggungjawab kepada tugas yang diamanahkan melalui amalan budaya kerja cemerlang.	Pekerja JKM mesti: <ul style="list-style-type: none"> i. memastikan bahawa tingkah laku peribadi tidak akan menjejaskan tanggungjawab terhadap tugas; dan ii. mempunyai sifat berdaya saing, berpengetahuan dan kompeten.
ii.	Meningkatkan pengetahuan, kemahiran dan keupayaan kerja melalui pendidikan dan latihan secara berterusan.	Pekerja JKM mesti: <ul style="list-style-type: none"> i. melengkapkan diri dengan mendalami ilmu pengetahuan dan kemahiran terkini dalam bidang kerja Jabatan melalui pembelajaran berterusan; dan ii. bersedia menumpukan masa yang munasabah untuk meneruskan pendidikan dan latihan yang berterusan.

Bil	Kod Etika	Penjelasan
iii.	Tidak terlibat dalam tindakan yang mengganggu, menindas dan tidak mengambil kesempatan terhadap pelanggan, rakan sekerja dan pihak lain.	Pekerja JKM mesti: <ol style="list-style-type: none"> i. tidak mengambil kesempatan ke atas golongan yang kurang bernasib baik; dan ii. tidak mengeksploitasi pelanggan dalam apa jua cara atau bentuk.
iv.	Muhasabah diri dan bersedia menerima nasihat, teguran serta sokongan yang sewajarnya.	Pekerja JKM mesti sentiasa: <ol style="list-style-type: none"> i. bermuhasabah diri dalam amalan kerja; ii. bersedia menerima teguran apabila melakukan kesalahan atau kesilapan; iii. bersikap positif dan berfikiran terbuka apabila ditegur dan dinasihati; dan iv. mendapat bantuan dan sokongan yang sewajarnya apabila menghadapi masalah kerja dan peribadi.
5.	Etika Terhadap Masyarakat	
i.	Berkhidmat dengan ikhlas, jujur dan amanah demi kesejahteraan dan pembangunan masyarakat.	Pekerja JKM mesti sentiasa menjaga diri daripada sebarang perlakuan tidak bermoral yang boleh menjejaskan kesejahteraan dan pembangunan masyarakat seperti menipu, menyeleweng, menyalahgunakan kuasa, cuai dalam melaksanakan tugas serta tidak menepati janji.
ii.	Bertindak sebagai penggerak kepada pewujudan masyarakat penyayang.	Pekerja JKM berkewajipan menggunakan pengetahuan, kemahiran dan pengalaman dalam menggerakkan aktiviti dan program yang membawa perubahan bagi tujuan kebajikan, kesejahteraan dan pembangunan masyarakat.

Bil	Kod Etika	Penjelasan
iii.	Bersedia menjadi sumber rujukan kepada masyarakat berkaitan isu-isu sosial dan hal ehwal kebajikan.	Pekerja JKM mesti: <ul style="list-style-type: none"> i. berupaya memberi maklumat dan pandangan dalam bidang kebajikan dan pembangunan masyarakat apabila bersesuaian; dan ii. memudahcarakan proses perolehan maklumat dan perkhidmatan kepada masyarakat.

GLOSARI

	<u>Kata Kunci</u>	<u>Penjelasan</u>
*1	Perhubungan ikhtisas	Hubungan pekerjaan yang profesional (kompeten, cekap, berkelayakan, berkelulusan, mahir dan terlatih).
*2	Pelanggan	Semua pihak yang berurusan dengan Jabatan termasuklah mereka (klien) yang menerima perkhidmatan terus Jabatan.
*3	Ahli profesion lain	Ahli profesion lain yang mempunyai hubungan rapat dengan Jabatan seperti pengamal perubatan , undang-undang, pendidikan dan pihak penguatkuasaan.
*4	Pihak yang berkaitan	Ketua Jabatan, penyelia, rakan sekerja dan para pakar bagi tujuan penyelesaian masalah dan demi kebaikan diri pelanggan atau keselamatan orang lain.
*5	Muhasabah diri	Proses penilaian sendiri bagi tujuan penambahbaikan dan meningkatkan keyakinan diri.
*6	Latar belakang dan kedudukan	Merujuk kepada : <ul style="list-style-type: none">• Umur• Bangsa• Agama• Gender• Bahasa• Pendidikan• Status sosial• Status ekonomi• Status perkahwinan• Keadaan fizikal/tahap keupayaan• Penampilan• Orientasi politik

RUJUKAN:

- i. Dewan Bahasa dan Pustaka
- ii. Kod Etika Persatuan Pekerja Sosial Malaysia, Edisi 2011
- iii. Nilai dan Etika Dalam Perkhidmatan Awam Malaysia 1991
- iv. Pelan Integriti Nasional
- v. Peraturan-Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993
- vi. Peraturan / Pekeliling / Arahan Perkhidmatan Awam sedia ada yang berkaitan
- vii. Tonggak Dua Belas