

**PERANAN DAN PELAKSANAAN RUNDING CARA KEKELUARGAAN:
SATU KAJIAN DI JABATAN AGAMA
ISLAM NEGERI SELANGOR**

1070

Nur Zulfah Md Abdul Salam, Zaini Yusnita Mat Jusoh, Azizah Binti Mohd Rapini, Zanariah
Dimon, Hammad Mohamad Dahalan
nurzulfah@kuis.edu.my

Jabatan Undang-undang, Fakulti Syariah dan Undang-undang,
Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS).

ABSTRAK

Jabatan Agama Islam Selangor (JAIS) merupakan salah satu daripada agensi yang membantu masyarakat Islam di Negeri Selangor dalam hal ehwal kekeluargaan. Bagi penyelesaian dan pertikaian masalah rumahtangga, pihak-pihak boleh mendapatkan runding cara atau khidmat nasihat kekeluargaan di unit runding cara kekeluargaan (URK). JAIS telah menerbitkan Prosedur Operasi Standard Khidmat Nasihat & Runding Cara Kekeluargaan (SOP) yang memperincikan aspek pengurusan pelaksanaan runding cara. Walaubagaimanapun pengendalian dan kemahiran runding cara tidak diperincikan dalam SOP tersebut dan sehingga kini ianya dilaksanakan bergantung kepada kepakaran pegawai runding cara yang terlatih. Objektif kajian membincangkan secara lanjut peranan yang dimainkan oleh Pegawai runding cara dalam melaksanakan proses runding cara kekeluargaan disamping membentuk satu kaedah pengendalian runding cara kekeluargaan yang terbaik. Metodologi kajian yang digunapakai adalah melalui pendekatan kualitatif dengan melakukan pengumpulan maklumat dari sumber temubual, perpustakaan dan laman web. Hasil kajian ini dapat merangka satu kaedah dalam pengendalian runding cara kekeluargaan yang mampu dijadikan rujukan dan panduan. Walaupun runding cara kekeluargaan Islam ini tidak dimestikan kepada setiap pasangan yang menghadapi konflik kekeluargaan, namun kaedah tersebut boleh menjadi satu inovasi kepada kaedah konvensional dalam memberikan nasihat, bimbingan dan rundingan menyeluruh merangkumi aspek fizikal, mental, sosial, emosi, rohani dan spiritual. Seterusnya, ianya turut menjadi rujukan kepada pihak-pihak profesional tertentu dalam mengendalikan runding cara yang berkesan.

Kata kunci: *Runding Cara, Kekeluargaan, pengendalian, peranan, bimbingan, kaedah dan nasihat.*

1. PENDAHULUAN

Jabatan agama Islam Selangor menyediakan perkhidmatan khidmat nasihat dan runding cara yang dilaksanakan di Pejabat Agama Islam Daerah seluruh negeri Selangor bagi menguruskan aduan rumah tangga dan pertanyaan mengenai pelbagai aspek kehidupan dan kekeluargaan seperti isu pernikahan, perceraian, rujuk dan krisis rumah tangga serta hal-hal yang berkaitan syariah Islamiah.

Runding cara ialah proses membimbing pelanggan dalam pertemuan yang melibatkan perhubungan dua hala antara pegawai runding cara dengan individu yang memerlukan bimbingan dan jalan penyelesaian. Perkhidmatan runding cara terbahagi kepada tiga iaitu, Khidmat Nasihat Umum, Aduan Kekeluargaan serta sesi Jawatankuasa Pendamai yang diarahkan oleh Mahkamah Syariah (Jabatan Agama Islam Selangor).

Sehubungan itu, artikel ini akan mengemukakan peranan dan pelaksanaan runding cara kekeluargaan berdasarkan data dan temu bual daripada Seksyen Runding Cara, Jabatan Agama Islam Selangor (JAIS).

2. LATAR BELAKANG SEKSYEN RUNDING CARA JAIS

Pejabat Agama Islam dahulunya dikenali sebagai Pejabat Kadi yang lebih sinonim bagi masyarakat setempat sebagai tempat mendapatkan khidmat nasihat.

“So memang pejabat agama ni asalnya pejabat kadiliah kan.. cuma orang datang untuk dapatkan khidmat nasihat.” (Pegawai Seksyen Runding Cara Keluarga, JAIS. 03:03).

Salah satu bahagian di bawah Jabatan Agama Islam Selangor (JAIS) ialah Bahagian Undang-Undang Keluarga yang bervisikan, berusaha membantu membina dan mengukuhkan institusi keluarga yang cemerlang bertemakan “baiti jannati” yang menepati kehendak syariat Islam dan diredhai Allah. Manakala misi jawatankuasa ini menyediakan perkhidmatan, memupuk kefahaman dan mendidik masyarakat Islam mengenai pembangunan dan pengurusan kekeluargaan berlandaskan Enakmen Undang-undang Keluarga dan Hukum Syarak untuk melahirkan modal insan yang berkualiti dan cemerlang.

Seterusnya, Bahagian Undang-Undang Keluarga JAIS telah menetapkan tujuh objektif dalam merealisasikan visi dan misi yang telah dibangunkan. Pertama, mewujudkan perkhidmatan kekeluargaan kepada masyarakat dengan penuh tanggungjawab, cekap, bersih dan amanah. Kedua, menyampaikan kepada masyarakat Islam mengenai penghayatan Islam atau cara hidup (*ad-din*) di dalam kehidupan kekeluargaan. Ketiga, mewujudkan perhubungan baik di kalangan keluarga Islam bagi memperolehi keredhaan Allah S.W.T. Keempat, mengimplementasikan kepada masyarakat umum mengenai Enakmen Undang-Undang Keluarga Islam dan peraturan-peraturan yang lain untuk keharmonian ummah. Kelima, melahirkan kesedaran masyarakat umum mengenai kepentingan pelaksanaan undang-undang keluarga Islam serta akibat atau kesan perlanggarannya. Keenam, melahirkan generasi soleh yang berkemampuan menangani pembangunan yang seimbang. Yang terakhir, meningkatkan penggunaan teknologi maklumat untuk penyebaran data-data aduan, nikah, cerai, rujuk dan penyampaian maklumat pembangunan kekeluargaan kepada masyarakat Islam.

Sehubungan dengan itu, Seksyen Runding cara Keluarga diwujudkan di bawah Unit Khidmat Nasihat yang dikelola oleh Bahagian Undang-Undang Keluarga JAIS bagi mencapai keseluruhan misi, visi, dan objektif yang telah digariskan.

“BUUK ni sebenarnya dia ada beberapa...seksyenlah..dia dua..tiga unit. So bawah unit tu ada.. bawah ni ada seksyen runding cara keluarga.” (Pegawai Seksyen Runding Cara Keluarga, JAIS. 05:10).

Perkhidmatan di seksyen Runding Cara Keluarga JAIS merupakan satu perkhidmatan percuma dan berbentuk sukarela. Pelanggan yang hadir tidak akan dikenakan bayaran untuk khidmat runding cara yang diberikan.

“Maksudnya perkhidmatan disediakan percuma oleh pihak JAIS lah..” (Pegawai Seksyen Runding Cara Keluarga, JAIS. 05:47).

Tiada sebarang peruntukan atau bidang kuasa dalam menentukan perjalanan perkhidmatan ini. Perkhidmatan ini juga boleh didapati daripada mana-mana Pejabat Agama Islam Daerah (PAID) tanpa mengikut prosedur pemastautinan pengadu.

“Even di Sepang sekalipun, walaupun mereka duduk nilai, tapi bersebelahan dengan Sepang.. kita boleh terima orang Nilai tu untuk buat sesi runding cara” (Pegawai Seksyen Runding Cara Keluarga, JAIS. 07:47).

Ini bermakna, Seksyen Runding Cara Keluarga di JAIS bukan hanya memilih pengadu mengikut tempat pemastautinan atau dalam bidang kuasa pejabat sahaja. Malah menerima kehadiran pengadu dari mana-mana daerah. Perkhidmatan luas merangkumi keseluruhan penduduk di Negeri Selangor.

Kebanyakan pegawai pula berlatar belakangkan jurusan pengajian Islam. Yang mana secara khususnya mereka mempunyai kemahiran dan pengetahuan hukum syarak dan pendidikan Islam serta Syariah. Walaubagaimanapun ada juga di antara mereka mempunyai pendidikan kaunseling atau Sijil Kaunseling.

“Syarat mestilah ada..syariah, pendidikan islam.. kalau ada kaunseling itu adalah value addedlah maksudnya kita akan utamakan dan yang berkahwin yang macam tulah.. tiada syarat yang ni mesti..ni mesti.. takdelah tapi kita utamakan.” (Pegawai Seksyen Runding Cara Keluarga, JAIS. 07:15).

Sebagai tambahan untuk memperluaskan kemahiran, pegawai runding cara keluarga akan dihantar untuk mendapatkan Sijil Tinggi Kaunseling Syarie yang mempunyai 4 modul tidak termasuk kursus asas selama sebulan mengikut peringkat pada hari minggu bertempat di Institut Latihan Islam Malaysia (ILIM) bagi memantapkan kemahiran mereka. Selain itu, pihak Jabatan Agama Islam Selangor (JAIS) juga akan mengadakan program dan kursus susulan bagi penambahbaikan dan peningkatan mutu kerja pegawai runding cara.

“Sijil..Tinggi.. Kaunseling.. Syarie.. aa.. sebabnya.. kitakan kaunselor, apakah kita punya.. orang kata.. nak kata kelayakan. Ha.. competency.. lah kan. Sijil Tinggi Kaunseling Syarie tu dia..tu dia.. ada sijillah.. sijil ni dia ambil masa sebulan.. dia ada 4 tahaplah. Selain tu..

selain daripada kita hantar pegawai pergi kursus sijil tinggi kaunseling syarie ni, kita sendiri di HQ ni buat program..haa.. untuk..meningkatkan kemahiran runding cara lah.. macam mana skill untuk mendengar, skill untuk membuat keputusan, skill untuk memujuk dan membimbing..yang tu paling penting.. dan kita ada jugak buat kursus pengendalian jawatankuasa pendamai.. di IRJAS pun kita ada kemahiran runding cara.. kita adakan program latihan untuk pegawai runding cara disamping kemahiran yang mereka bina sendirilah.. bila dah handle macam-macam orang.. automatically dia akan ada kemahiran macam mana nak handle emosi..kan.” (Pegawai Seksyen Runding Cara Keluarga, JAIS. 39:50).

Sijil Tinggi Kaunseling Syarie ini juga merupakan satu inisiatif yang terbaik bagi membezakan kelayakan di antara kaunselor syarie dan juga kaunselor sivil. Ini kerana, Sijil Tinggi Kaunseling Syarie ini diberikan kepada Pegawai-pegawai Runding Cara yang telah pun mendapat perkhidmatan di Jabatan Agama Islam. Untuk menambah kemahiran dan kecekapan mereka, mereka dihantar ke kursus. Manakala, Sijil Kaunseling yang diperolehi oleh Kaunselor ianya merupakan sijil kelayakan professional yang mereka perlu sertakan semasa memohon jawatan sebagai kaunselor.

3. PERANAN DALAM PENYELESAIAN MASALAH KEKELUARGAAN

Noresah Baharom (2007) di dalam Kamus Dewan Edisi Keempat telah mendefinisikan runding cara sebagai khidmat nasihat menerusi perbincangan masalah dan cara-cara mengatasinya. Kebiasaannya amalan runding cara ini diamalkan di Jabatan Agama Islam Negeri (JAIN) di bahagian Undang-Undang Kekeluargaan. Runding cara melibatkan proses khidmat pemberian bimbingan dan nasihat menerusi perbincangan masalah dan cara-cara mengatasinya.

Sementara itu, kajian Mohamed Sharif Mustaffa (2003) mendapati perkhidmatan runding cara di jabatan agama Islam dilaksanakan oleh pegawai kaunseling bagi membantu pasangan suami isteri yang mempunyai masalah rumah tangga. Walau bagaimanapun, kajian mendapati kebanyakan pasangan yang mendapat khidmat nasihat sudah mempunyai keputusan untuk bercerai dan proses kaunseling hanya untuk memujuk mereka untuk mengubah fikiran.

Seterusnya, Shamshina Mohamad Hanifa (2013) menjelaskan satu lagi kaedah iaitu rundingan. Rundingan tidak melibatkan penglibatan mana-mana pihak ketiga. Ini kerana pihak yang terlibat sendiri (pihak yang bertikai) mengawal proses dan hasilnya. Mereka cuba untuk mengenal pasti perkara-perkara yang saling menarik dalam menyelesaikan isu-isu yang timbul untuk mencapai situasi menang-menang (*‘win-win situation’*). Ini membantu untuk meletakkan sesuatu dalam perspektif yang lebih baik dan mewujudkan impak yang berpanjangan, selain menjimatkan kos dan masa, ianya juga dapat mengeratkan hubungan daripada memburuk-burukkan antara pihak-pihak berkenaan.

Konsep runding cara keluarga menurut Rifda El-Fiah (2016) melibatkan proses khidmat nasihat yang mengambil kira aspek kerohanian, syariah dan aqidah bagi mencapai matlamat kebahagiaan hidup di dunia dan di akhirat. Terdapat empat tujuan kaunseling keluarga menurut perspektif Islam iaitu; pertama, membantu individu mengenalpasti masalah yang dihadapi dalam konflik rumahtangga. Kedua, membantu individu untuk mencegah timbulnya masalah-masalah yang berkaitan dengan kehidupan rumah tangga (keluarga). Ketiga,

membantu individu menyelesaikan masalah-masalah yang berkaitan dengan pernikahan dan kehidupan berumah tangga. Yang terakhir, membantu individu memelihara keharmoniaian dan kerukunan rumahtangga.

Berdasarkan kajian oleh Raihanah Azahari (2007) di Unit Undang-Undang Keluarga Jabatan Agama Islam Daerah Petaling di Shah Alam mendapati, wanita merupakan jumlah yang paling ramai menjadi pengadu. Kenyataan ini menunjukkan bahawa wanita mungkin merasa lebih tertekan apabila berlakunya permasalahan rumahtangga. Kenyataan ini juga menunjukkan bahawa terdapat kecenderungan yang tinggi berlakunya pengabaian tanggungjawab di kalangan para suami memandangkan jumlah mereka yang diadu adalah 204 orang atau 68%.

Selain itu, kajian ini juga menunjukkan bahawa aduan krisis rumah tangga yang diterima oleh Jabatan Agama Islam Daerah Petaling di Shah Alam adalah dari pelbagai latar belakang, tahap pendidikan dan status ekonomi. Antara aduan yang paling banyak dikemukakan ialah kegagalan suami memberikan nafkah kepada isteri, poligami, meninggalkan isteri atau menghilangkan diri, sikap suami yang suka menjalinkan hubungan dengan perempuan lain. Ini disokong oleh jenis aduan yang disenaraikan dalam Prosedur Operasi Standard Khidmat Nasihat & Runding Cara Kekeluargaan yang dikeluarkan oleh Jabatan Agama Islam Selangor (JAIS) (Khidmat Nasihat & Runding Cara Kekeluargaan).

Nurhanisah Hadigunawan & Raihanah Azahari (2016) juga memperolehi dapatan yang sama dalam kajiannya yang mendapati antara faktor konflik rumah tangga disebabkan faktor yang sama. Walau bagaimanapun, kajian mendapati hasil runding cara di Bahagian Undang-Undang Keluarga di Jabatan Agama Islam Selangor (JAIS) penghayatan Islam adalah penting dalam mengekalkan kerukunan rumah tangga.

Seterusnya, Suhaya Deraman, et al. (2017) menyatakan bahawa penerapan nilai-nilai Islam adalah sangat penting dalam proses kaunseling kekeluargaan. Berbeza dengan pendekatan kaunseling barat yang tidak menekankan aspek rohani seseorang individu dan lebih menekankan nilai rasional yang perlu dipatuhi bagi membolehkan seseorang individu itu dapat menjalankan tugas kehidupannya dengan teratur. Kemudian, Ahmad Atabik (2013) mengatakan kaunseling dalam keluarga merupakan suatu proses bimbingan kepada individu yang menghadapi konflik rumahtangga secara konsisten oleh kaunselor atau pegawai runding cara.

Secara asasnya, Seksyen Runding Cara Keluarga berperanan sebagai penyelarar dan menjadi orang tengah kepada penyelesaian permasalahan kekeluargaan sebelum kes-kes tersebut difailkan di mahkamah oleh mangsa atau dikenali sebagai penyelesaian luar mahkamah.

“Biasanya rundingcara ni ada penyelarar dan handle keslah..” (Pegawai Seksyen Runding Cara Keluarga, JAIS. 04:25).

Namun, terdapat lima peranan Seksyen Runding Cara yang telah ditetapkan di Seksyen Runding Cara Keluarga, JAIS iaitu, pertama; menyelaras pengurusan khidmat nasihat runding cara keluarga dan jawatan kuasa pendamai seperti mana yang telah digariskan di dalam Prosedur Operasi Standard (SOP) Khidmat Nasihat dan Runding Cara Kekeluargaan

JAIS. Kedua, menyelaraskan data maklumat berkaitan dengan runding cara keluarga. Ketiga, merancang aktiviti dan program berkaitan seperti latihan untuk pegawai runding cara dan kelima, mengadakan khidmat nasihat kekeluargaan dan mengurus aktiviti pendaftaran.

“Yang pertama menyelaraskan pengurusan khidmat nasihat rundingcara keluarga dan jawatankuasa pendamai..kira rundingcara ni ada titalah macam dalam SOP tersebutkan.. pastu kita menyelaraskan data maklumat berkaitan dengan tu pastu kita ada.. aa.. merancang aktiviti dan programlah.. latihan untuk pegawai runding cara kemudian kita adakan khidmat nasihat dan kekeluargaan dan mengurus aktiviti pendaftaran.” (Pegawai Seksyen Runding Cara Keluarga, JAIS. 08:46).

4. PELAKSANAAN PROSES RUNDING CARA

Kebiasaannya amalan runding cara ini diamalkan di Jabatan Agama Islam Negeri (JAIN) di Bahagian Undang-Undang Kekeluargaan (BUUK). Terdapat perbezaan amalan dan pelaksanaan runding cara di Jabatan-Jabatan Agama Islam di Malaysia. Begitu juga dengan cara pelaksanaan proses runding cara di Seksyen Runding Cara Keluarga, Bahagian Undang-Undang Kekeluargaan, Jabatan Agama Islam Selangor (JAIS).

Perkhidmatan runding cara keluarga di JAIS hanya beroperasi pada waktu kerja semasa dan pada hari minggu. Pada masa bekerja ini adalah bermula jam 8pagi sehingga 5 petang. Tujuan pelaksanaan dibuat dalam masa pejabat kerana ianya lebih bersistematik dan segala rekod keterangan dapat disimpan baik dalam fail.

“Memang office hour, kita tak buat runding cara di luar waktu pejabat sebab tu bila saya turun ke daerah-daerah, saya akan pesan pada pegawai runding cara ni.. aa.. kita hanya buat runding cara ni hanya di waktu pejabat sahaja sebab kadangkala..aarrmm.. laporan runding cara ni dicek oleh pihak mahkamah..dan setiap yang kita buat sesi tu kita record kan.. kalau kita buat di luar..aa..dia akan jadi tak officiallah.” (Pegawai Seksyen Runding Cara Keluarga, JAIS. 07:53).

Ini bermakna, sekiranya terdapat aduan atau panggilan di luar waktu pejabat, sesi runding cara tersebut akan ditetapkan janji temu pada masa akan datang bagi memudahkan penyimpanan data dan rujukan proses keterangan di mahkamah pada masa akan datang.

Selain daripada mahkamah, seksyen ini juga mempunyai hubungan baik dengan pihak Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM), Agensi Anti Dadah Kebangsaan (AADK), hospital dan pihak-pihak yang terlibat berkaitan dengan rujukan permasalahan pengadu atau yang diadu bagi memudahkan perjalanan sesi runding cara berjalan dengan lancar.

“Agensi-agensi lain, kita ada hubungan baik dengan Kementerian Kesihatan.. AADK, JKM.. maksud hubungan baik tu adalah agensi lain pun mendapatkan maklumat daripada kita dan kita pun mendapat maklumat daripada diorang. Hospital macam ada masalah-masalah pcyatery kan.. memang kita akan rujuk kepada hospitallah.”(Pegawai Seksyen Runding Cara Keluarga, JAIS 10:08).

4.1 *Prosedur Penerimaan Aduan Kekeluargaan*

Sehubungan dengan itu, prosedur penerimaan aduan kekeluargaan berdasarkan SOP Khidmat Nasihat dan Runding Cara Kekeluargaan adalah seperti berikut; pertama, aduan kekeluargaan boleh diterima hanya apabila pelanggan hadir ke kaunter Pejabat Agama Islam Daerah. Ini bermakna, sebarang aduan yang dibuat di luar kaunter adalah tidak dikira seperti melalui panggilan telefon ataupun secara online. Kedua, pelanggan yang hadir untuk runding cara hendaklah mengisi mengisi borang aduan seperti yang telah ditetapkan.

“Biasa ‘muqaddimah’..aa.. Saya akan perkenalkan dirilah..ok, saya puan Maryam, pegawai khidmat nasihat runding cara di sini.. yang akan mengendalikan kes tuan dengan puan..aa.. jadi sebelum kita mulakan sesi ni.. kita mulakan dengan bacaan ummul kitab al-fatihah.. So kita baca al-fatihah.. So kita akan tanya, intro tu kita untuk intro tu kita just tanya ok, duduk kat mana? Aa.. apa khabar? Kan.. dah makan ke tadi kan? Aa..aa.. apa boleh saya bantu tuan puan? Ha macam tulah, intro memang kita akan mulakan dengan Al-Fatihahlah.. kita akan bagitahu dia, ok.. tuan puan saya ada masa 60 minit untuk bantu puan selesaikan apa konflik yang dihadapi.. So nanti.. kita nak dengar dululah daripada pengadulah.. Siasa pengadu..apa yang pengadu tak puas hati dan biasakan.. kalau dua-dua nak bercakap, ok, macam ni tuan puan, kita ada giliranlah.. untuk saya cakap biar saya bercakap..ok..aa.. isteri cakap dulu pastu encik pulak, encik ada peluang jangan risau.. so nanti ada giliran hak untuk bercakap dan cuba bincanglah.. bincang..rundinganlah orang kata kan. Maksudnya lepas dia isi borang, dia akan tengok dulu.. kalau khidmat nasihat umum.. dia tak isi borang.(Pegawai Seksyen Runding Cara Keluarga, JAIS. 54:39)

Ini bermakna, kebiasaannya pengadu akan diminta mengisi borang maklumat diri sebelum sesi rundingan dimulakan. Sesudah itu, borang mereka akan dinilai bagi mengenal pasti latar belakang pengadu. Seterusnya, sesi rundingan akan dimulakan dengan bacaan Surah Al-Fatihah, perkenalan diri (*muqaddimah*) dan makluman awal sesi hanya diperuntukkan selama 60 minit. Sesi akan dijalankan berdasarkan latar belakang dan permasalahan pengadu. Namun berbeza bagi Khidmat Nasihat Umum (KNU) yang melibatkan persoalan-persoalan umum selain daripada permasalahan berkaitan kekeluargaan, mereka tidak perlu mengisi borang maklumat diri.

Ketiga, permohonan pelanggan yang ingin mendapatkan runding cara kekeluargaan adalah mengenai berikut :-

- a. Aduan suami/isteri;
- b. Aduan bekas suami/bekas isteri;
- c. Aduan anak/ibu bapa;
- d. Aduan adik beradik/keluarga; atau
- e. Aduan-aduan lain.

Seterusnya keempat, pegawai perlu memastikan pemohon mengisi maklumat di dalam borang dengan lengkap. Kelima, surat perakuan nikah diperlukan bagi aduan yang melibatkan atau isteri. Keenam, borang aduan yang telah lengkap diisi hendaklah dicap penerimaan tanda pengesahan permohonan. Ketujuh, borang aduan yang telah diterima hendaklah difailkan di dalam Fail Aduan Kekeluargaan dan didaftarkan di dalam buku daftar.

Yang terakhir, Fail Aduan dan Buku Daftar Aduan Kekeluargaan dijelaskan dalam Prosedur Pengurusan Rekod dan Maklumat.

4.2 *Prosedur Menjalankan Sesi Runding Cara*

Terdapat langkah-langkah yang telah ditetapkan di bawah SOP Khidmat Nasihat dan Runding Cara Kekeluargaan, JAIS yang perlu dipatuhi iaitu, yang pertama; pelaksanaan sesi runding cara aduan kekeluargaan hendaklah dijalankan oleh Pegawai Runding Cara. Sehubungan dengan itu, Pegawai Runding Cara hendaklah:-

- a. Menjalankan sesi runding cara berdasarkan senarai tugas yang telah ditetapkan.
- b. Menerima dan menjalankan sesi runding cara bagi semua kes aduan kekeluargaan.
- c. Menggunakan teknik kaunseling berdasarkan hukum syarak dan kaedah-kaedah yang bersesuaian.
- d. Menjalankan sesi runding cara mengikut Kod Etika Pegawai Runding Cara Khidmat Keluarga yang telah disediakan oleh Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM).

“Kita ada etika runding cara JAKIM lah..JAKIM punya.. tapi saya tak sure ada simpan lagi ke tak.. yang tu dah lama dah.. etika tu biasa je etika.. etika bersama rakan sekerja.. etika biasalah.”(Pegawai Seksyen Runding Cara Keluarga JAIS. 1:40:50).

Ini membuktikan etika pegawai runding cara keluarga hanya diperuntukkan di bawah JAKIM dan merangkumi perkara asas pegawai.

- e. Mengguna pakai Enakmen Undang-Undang Keluarga Islam (Negeri Selangor) 2003, Enakmen Jenayah Syariah 1995, Enakmen Tatacara Mal Mahkamah Syariah (Negeri Selangor) 2003 serta mana-mana undang-undang bertulis yang berkaitan.

Hal ini kerana, tiada sebarang undang-undang atau peruntukan bertulis bagi Seksyen Runding Cara Keluarga di Negeri Selangor.

“Cuma dekat Perak ada sebut khidmat nasihat dalam enakmen undang-undang..Selangor takde” (Pegawai Seksyen Runding Cara Keluarga, JAIS. 07:10).

- f. Merujuk kepada kitab-kitab yang sesuai bagi permasalahan yang berkaitan hukum kekeluargaan Islam.

Selain itu, Pegawai Runding Cara hendaklah berpakaian bersih dan kemas serta mengikut kod etika berpakaian penjawat awam. Pegawai juga hendaklah mengingatkan pelanggan tarikh temu janji yang telah ditetapkan dan menghubungi semula sekiranya gagal hadir. Namun, sekiranya pegawai hendak bercuti atau di arah mengikuti kursus, hendaklah memaklumkan kepada pelanggan lebih awal untuk penetapan tarikh janji temu yang baru. Contohnya, pelanggan yang hadir secara datang terus (*walk-in*) atau pertama kali hadir selepas mendapat surat panggilan rundingcara, maka Pegawai Runding Cara yang lain yang ada pada ketika itu akan menjalankan runding cara. Oleh yang demikian, sekiranya berlaku pertukaran, pegawai pengganti hendaklah membaca dan meneliti fail kes aduan sebelum meneruskan sesi runding cara setelah mendapat kebenaran Ketua Unit atau PTA.

Seterusnya, pegawai hendaklah memaklumkan kepada pelanggan, sesi runding cara yang diperuntukkan antara 45 minit sehingga 60 minit sahaja. Tempoh masa terpaksa ditetapkan dengan mengambil kira penggiliran terhadap pelanggan-pelanggan lain yang hadir juga.

“Sebelum sesi tu adalah bagitahu peruntukan masa kita adalah selama 60 minit. Susulan dia tu ikut quelah..que, klien banyak ni. Nak buat susulan kena tengok susulan yang lain jugak. Maknanya either kena ada buku khas, jadual khas, diorang akan stalk in lah.. aa.. apa ni.. aa.. kekosongan.” (Pegawai Seksyen Runding Cara Keluarga, JAIS. 9:57).

Walaupun bagaimanapun, peruntukan masa yang diberikan tertakluk kepada situasi kes aduan tersebut. Manakala bagi sesi susulan akan dijalankan bagi permasalahan yang memerlukan rundingan tambahan. Sesi susulan akan disusun mengikut kekosongan tarikh dan masa.

Tempat runding cara yang dijalankan hendaklah di dalam bilik khas yang telus pandangan, aliran udara yang baik, kedap bunyi serta kemas dan bersih. Boleh juga menggunakan meja bulat yang mana bertujuan memastikan Pegawai Runding Cara dan pelanggan dapat bertemu muka dan jalinan komunikasi berlaku dalam keadaan baik.

“Sebab itulah dalam SOP kita.. syarat bilik runding cara tu adalah yang kedap suara, kedap bunyi.. termis pandangan..ataupun..aa.. dia adalah cara-cara dia..privasi dia yang kita kena jagalah.. dan tempat simpanan fail pun disimpan di tempat yang rahsia dan selamat.”(Pegawai Seksyen Runding Cara, JAIS. 10:21).

Ini bermakna, segala maklumat, pertemuan, data dan perihal berkaitan runding cara akan dirahsiakan.

Tambahan lagi, Pegawai Runding Cara hendaklah mengenal pasti jenis aduan mengikut Senarai Jenis Aduan yang tertera di dalam borang aduan. Di samping itu, Pegawai Runding Cara hendaklah mencatatkan perkara penting dalam Catatan Runding Cara dan menyediakan Laporan Runding Cara Kekeluargaan mengikut format seperti mana yang ditetapkan.

“Selepas sesi kita akan guna lampiranlah maksudnya catatan jawatankuasa pendamai. Segala butiran sesi memang pegawai akan catat kat sinilah.. contohnya kenapa nak bercerai.. anak berapa orang.. so semua akan catat kat sini. So, daripada ini akan buat laporan untuk dihantar ke mahkamah. Ini memang formatnya..seluruh Selangor guna format ni.” (Pegawai Seksyen Runding Cara Keluarga, JAIS. 9:15).

Pegawai juga hendaklah mencatat setiap arahan atau tindakan di dalam kertas minit yang telah disediakan di dalam fail. Seterusnya, pegawai hendaklah mencatatkan keputusan sesi runding cara di ruangan tindakan pada muka hadapan fail, sama ada:-

- a. **Selesai** : Kes aduan yang berjaya diselesaikan.
- b. **Proses** : Kes aduan yang masih memerlukan sesi janji temu.
- c. **Mahkamah** : Kes aduan yang memerlukan pengadu membuat sebarang permohonan (yang berkaitan) ke mahkamah.
- d. **KIV** : Kes aduan yang tidak mendapat kerjasama antara pihak.
- e. **Tutup** : Kes aduan ditutup kerana bercanggah dengan peraturan sedia ada atau pengadu membuat keputusan untuk menutup kes.

Bagi permasalahan yang tidak berjaya diselesaikan diperingkat rundingan dan diteruskan ke mahkamah, kes akan ditutup di Seksyen Runding Cara Keluarga. Ini bermaknan pihak

Seksyen Runding Cara tidak lagi meletakkan pelanggan tersebut dalam tanggungjawab mereka.

“Lagi satu kalau kes yang runding cara yang dah sampai ke mahkamah, kita akan tutup.”
(Pegawai Seksyen Runding Cara Keluarga, JAIS. 1: 22: 32)

Yang terakhir, penjelasan mengenai Fail Aduan Kekeluargaan akan dijelaskan dalam Prosedur Pengurusan Fail Aduan dan Buku Daftar Aduan Kekeluargaan. Bermakna akhir sekali, pegawai akan menulis sedikit disitu apakah pengakhiran kes atau sesi runding cara yang dikendalikan. Akhir sekali, sesi runding cara akan ditamatkan dengan bacaan Tasbih Kafarah dan Surah Al-Asr diikuti bacaan doa oleh pegawai runding cara yang berkhidmat.

“Sesi kita dah tamat kita.. sudahi dengan tasbih kafarah, subhanallazi sakharalana asyhadu an la ilaha.illa anta.... semua tu.. dan biasanya saya akan berdoalah bagi menyentuh sikit hati-hati yang orang ni kan.. ya Allah ya tuhan ku.. kau satukanlah hati-hati..” (Pegawai Seksyen Runding Cara Keluarga, JAIS. 1: 28: 05).

Bacaan doa adalah bagi memberikan kesedaran kepada pengadu atau yang diadu supaya kembali bermuhasabah terhadap kesalahan atau kecuaiannya. Ini adalah salah satu daripada proses yang membezakan runding cara kekeluargaan Islam dengan kaunseling sivil. Islam amat menitikberatkan konsep dan pegangan ukhrawi dalam hal duniawi.

5.0 KEBERKESANAN UNIT RUNDING CARA KELUARGA

Tiada statistik atau sebarang data yang direkodkan bagi menilai keberkesanan sesi runding cara di Seksyen Runding Cara Keluarga, JAIS. Namun secara kasarnya, kebanyakan kes-kes yang difailkan di seksyen ini akan dirujuk ke mahkamah sekiranya tidak berjaya ‘didamaikan’ namun terdapat juga kes-kes yang berjaya diperingkat ini namun bukan di dalam kategori majoriti.

“Kita tak ada statistik yang tu..hmm.. biasa kita tengok proses selesai.. kalau sepakat, selesailah.. ada jugak tak sepakat tapi selesai jugak.. sebab apa..aa.. pengadu ni buat keputusan ke mahkamah..kan..biasanya akan..akan akan sele.. selesai. Memang akan selesai.. cuba berbaik semula.. amalan tak jadi bercerai tu.. Memang ada yang tak jadi bercerai..tapi sikitlah..ada, ada.. tapi bukan majoriti.” (Pegawai Seksyen Runding Cara Keluarga, JAIS. 1:31:01).

Hal ini jelas menunjukkan kebanyakan pasangan yang hadir mendapatkan runding cara sudah mempunyai keputusan untuk bercerai dan proses runding cara adalah hanya untuk memujuk mereka untuk mengubah fikiran.

6.0 KESIMPULAN

Institusi keluarga merupakan satu badan yang besar dalam membentuk masyarakat umum terutama dalam mengangkat peradaban agama Islam. Hal ini memerlukan tenaga, penggubalan, penyelarasan dan pelaksanaan yang menyeluruh serta efektif dalam memastikan institusi keluarga di Selangor khususnya yang beragama Islam dapat mencapai keharmonian dan menikmati ‘baiti jannati’ sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan oleh Jabatan Agama Islam Selangor (JAIS) sejak dari peringkat awal lagi iaitu melalui Seksyen Runding Cara Keluarga.

Oleh yang demikian, Seksyen Runding Cara Keluarga di JAIS memerlukan penambahbaikan dari segi penyediaan modul runding cara, etika pegawai runding cara dan penguatkuasaan serta pengrekodan keberkesanan pelaksanaan sesi runding cara bagi penilaian dan penambahbaikan pada masa akan datang. Sehubungan dengan itu, tenaga mahir di dalam seksyen ini juga perlu dipertingkatkan bagi mencapai objektif yang telah digariskan sesuai dengan visi dan misi di Bahagian Undang-Undang Keluarga, JAIS.

7.0 RUJUKAN

- Ahmad Atabik. 2013. Konseling Keluarga Islami (Solusi Prolematika Kehidupan Berkeluarga). *Konseling Religi : Jurnal Bimbingan Konseling Islam*. 4: 165-184.
- Noresah Baharom. 2007. *Kamus Dewan Edisi Keempat*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Nurhanisah Hadigunawan & Raihanah Azahari. 2016. Penghayatan Islam dan Hubungannya dengan Konflik Rumahtangga: Kajian di Unit Runding Cara, Bahagian Undang-Undang Keluarga, Jabatan Agama Islam Selangor. *Jurnal Syariah*. Jil. 24, Bil. 3: 393-422.
- Jabatan Agama Islam Selangor. T.T. Prosedur Operasi Standard Khidmat Nasihat & Runding Cara Kekeluargaan. Selangor : Jabatan Agama Islam Selangor.
- Mohamed Sharif Mustaffa. 2003. Analisis Keperluan Kaunseling Terhadap Masalah Perceraian, Kajian Kes Kualitatif di Jabatan Agama Islam Johor. *Seminar Kebangsaan Kaunseling* (pp. 1,12-13). Kedah: Universiti Utara Malaysia (UUM).
- Raihanah Azahari. 2007. Permasalahan Rumahtangga : Kajian di Unit Undang-Undang Keluarga Jabatan Agama Islam Daerah Petaling, Selangor. *Jurnal Syariah*. 15:1: 115-128.
- Rifda El-Fiah. 2016. Konseling Keluarga dalam Perspektif Hukum Islam. *Analisis*. Volume XVI:1: 153-172.
- Shamshina Mohamad Hanifa. 2013. Law of Arbitration in Malaysia : A Practical and Fair Avenue for Achieving Justice. *Malayan Law Journal Articles*, 1.
- Suhaya Deraman, Salasiah Hanin Hamjah, Ahmad Irdha Mokhtar, Mohamad Izzat Emir Ghazali. 2017. Persepsi Masyarakat Terhadap Keperluan Perkhidmatan Kaunseling Spiritual. *Islamiyyat*. 39(1): 57-65.
- Temubual bersama Pegawai Unit Runding Cara, di Jabatan Agama Islam Selangor, Shah Alam pada 28 Jun 2018.