

PUSAT KERJAYA DAN KAUNSELING  
BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR

LAPORAN  
PENGUKURAN & PENCAPAIAN  
PETUNJUK PRESTASI (PI)

PERKHIDMATAN KAUNSELING  
Jan – Jun 2015

Disediakan oleh :

Encik Rosdi Ali  
Pegawai Psikologi Kanan

**Laporan Pencapaian Petunjuk Prestasi (KPI)  
Perkhidmatan Sesi Kaunseling Individu  
Pusat Kerjaya dan Kaunseling  
Bahagian Hal Ehwal Pelajar Jan-Jun 2015**

---

## **1.0 PENDAHULUAN**

Perkhidmatan sesi kaunseling Individu merupakan bisnes utama yang dilaksanakan oleh semua pegawai psikologi kepada para pelajar iaitu klien.

## **2.0 MATLAMAT**

Matlamat PI yang disasarkan bagi perkhidmatan kaunseling bagi tahun 2016 ialah : 90% pelajar berpuashati dengan perkhidmatan kaunseling individu yang diberikan.

## **3.0 KAEDAH PENGUKURAN: PENILAIAN BORANG SOALSELIDIK**

Setiap klien yang menerima perkhidmatan kaunseling akan diberikan Borang Penilaian Sesi Kaunseling untuk mengukur tahap kepuasan terhadap perkhidmatan yang diterima.

**Bahagian A** mengukur perkhidmatan berdasarkan kepada 6 item iaitu:

- i. Layanan kaunselor terhadap klien
- ii. Sikap membantu kaunselor
- iii. Keselesaan bilik
- iv. Bimbingan yang disediakan
- v. Tahap pengetahuan kaunselor
- vi. Perubahan terhadap diri klien.

### **SKALA :**

Pengiraan tahap kepuasan hati klien adalah berdasarkan pada lima skala iaitu:

<b>SKALA</b>	①	②	③	④	⑤
<b>KETERANGAN</b>	Sangat tidak memuaskan	Tidak memuaskan	Kurang memuaskan	Memuaskan	Sangat memuaskan
<b>MARKAH</b>	1 - 6 mrkh	7- 12 mrkh	13 -18 mrkh	19 - 24 mrkh	25 - 30 mrkh

Markah dianalisa berdasarkan peratusan keseluruhan item-item mengikut skala kepuasan hati.

**Bahagian B** memaparkan keadaan emosi klien sebelum dan selepas sesi. Klien diminta menyatakan keadaan kategori emosi mereka dalam borang penilaian sesi.

6 Emosi negatif adalah :

- |          |           |            |
|----------|-----------|------------|
| a. Sedih | c. Murung | e. Bimbang |
| b. Stres | d. Marah  | f. Kecewa  |

4 Emosi positif adalah :

- |             |           |          |             |
|-------------|-----------|----------|-------------|
| a. Rasional | b. Tenang | c. Yakin | d. Gembira. |
|-------------|-----------|----------|-------------|

#### **4.0 PENCAPAIAN**

Hasil daripada analisa data, peratusan klien yang berpuashati terhadap perkhidmatan sesi kaunseling bagi semester **Januari – Jun 2016 ialah**

Penilaian mengikut item juga dibuat supaya tindakan penambahbaikan boleh diambil sekiranya terdapat ketidakpuasan hati klien pada item yang berkaitan .

#### **5.0 KEKERAPAN PENGUKURAN PI**

Pengukuran PI dibuat setiap bulan berdasarkan pada data yang diperolehi dari Borang Penilaian Sesi Kaunseling setiap kaunselor.

#### **6.0 STRATEGI PENCAPAIAN PI BAGI SEMESTER JULAI – DISEMBER 2016**

Bagi meningkatkan pencapaian PI yang ditetapkan, Pusat Kerjaya dan Kaunseling telah berusaha melaksanakan strategi seperti berikut :

##### **6.1 Promosi**

Aktiviti kaunselor turun padang berdasarkan sasaran:

Career and Counseling Outreach	-	Fakulti
Kenali Diri & Transisi	-	Fakulti
2CNR	-	Pelajar NR

##### **6.2 Mempertingkatkan suasana kerja terapeutik**

Aktiviti kualiti HEP merangkumi amalan 5S sepanjang tahun membolehkan perkhidmatan sesi kaunseling memenuhi keperluan klien melalui pemantauan susunatur bilik yang selesa.

### 6.3 Latihan Profesionalisme & Persijilan Kaunselor

Kaunselor sentiasa diberi galakan untuk menjalani latihan di dalam dan luar UiTM bagi meluaskan pengetahuan dan meningkatkan kemahiran.

### 6.4 Kompetensi kaunselor

Memberi galakan dan sokongan kepada kaunselor dalam meningkatkan pengetahuan & kompetensi melalui perlanjutan pengajian,

## 7.0 ANALISIS TREND

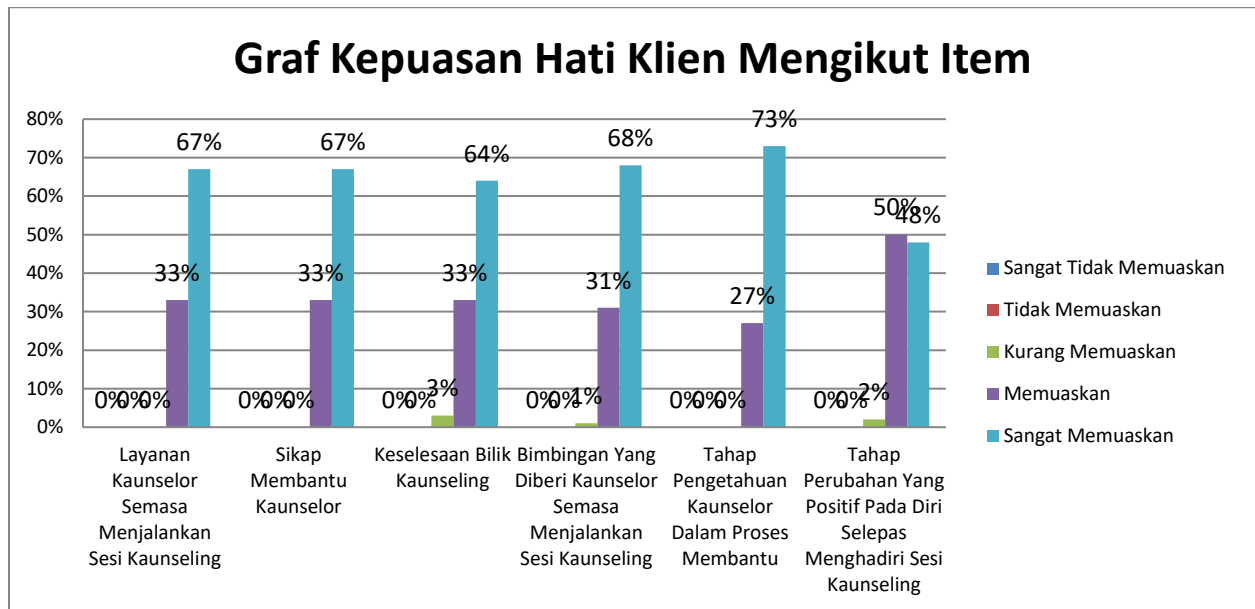
Bilangan responden yang terlibat adalah seramai 916 orang. Berikut adalah hasil analisis kepuasan hati klien terhadap perkhidmatan sesi.

**JADUAL PENILAIAN KEPUASAN HATI KLIEN TERHADAP SESI  
MENGIKUT BULAN (JAN-JUN 2016)**

Bil	Bulan	Jumlah Responden	Peratus Tidak Berpuas Hati Terhadap Sesi	Peratus Kepuasan Hati Terhadap Sesi
1	Jan	185	3%	97%
2	Februari	25	0%	100%
3	Mac	176	1%	99%
4	April	211	1%	99%
5	Mei	219	0%	100%
6	Jun	100	0%	100%
<b>Jumlah : 916 responden</b>				<b>99%</b>
<b>Purata peratusan kepuasan hati klien</b>				

**(a) JADUAL PENILAIAN KEPUASAN HATI KLIEN MENGIKUT ITEM (JAN-JUN 2016)**

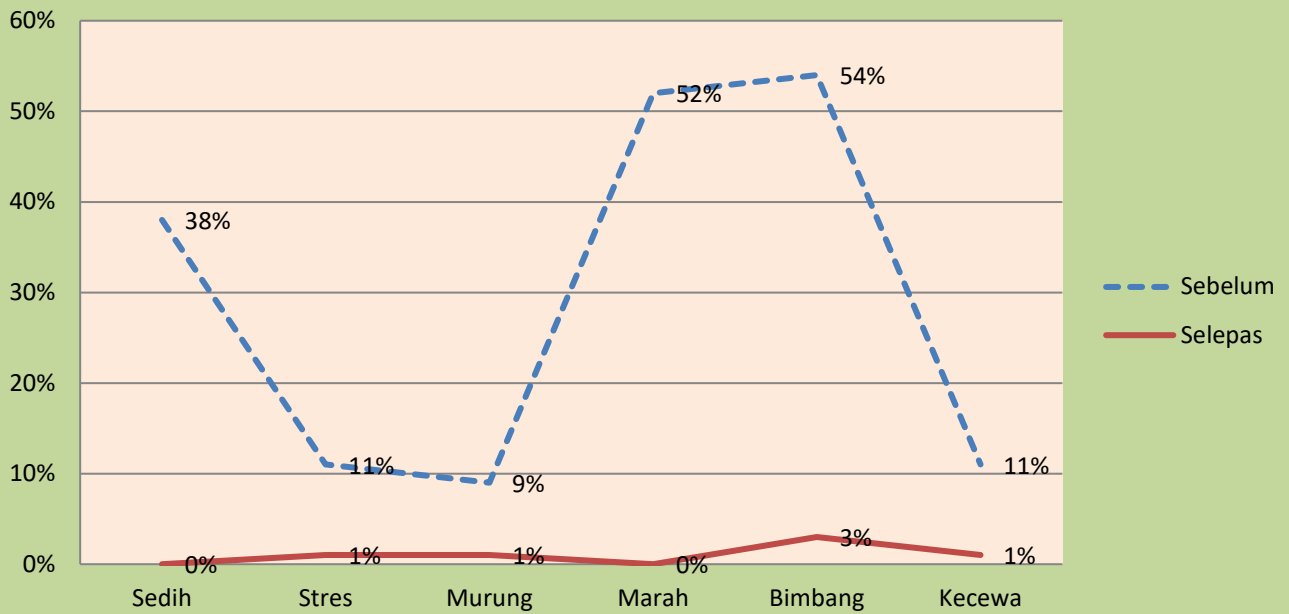
Bil	Perkara	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
1	Layanan Kaunselor semasa menjalankan sesi	0 %	0 %	0 %	33 %	67 %
2	Sikap membantu Kaunselor	0 %	0 %	0 %	33 %	67 %
3	Keselesaan bilik Kaunseling	0 %	0 %	3 %	33 %	64 %
4	Bimbingan Kaunselor semasa menjalankan sesi	0 %	0 %	1 %	31 %	68 %
5	Tahap Pengetahuan Kaunselor dalam proses Membantu Saya	0 %	0 %	0 %	27 %	73 %
6	Tahap Perubahan Yang Positif Pada Diri Saya Selepas Menghadiri Sesi	0 %	0 %	2 %	50 %	48 %



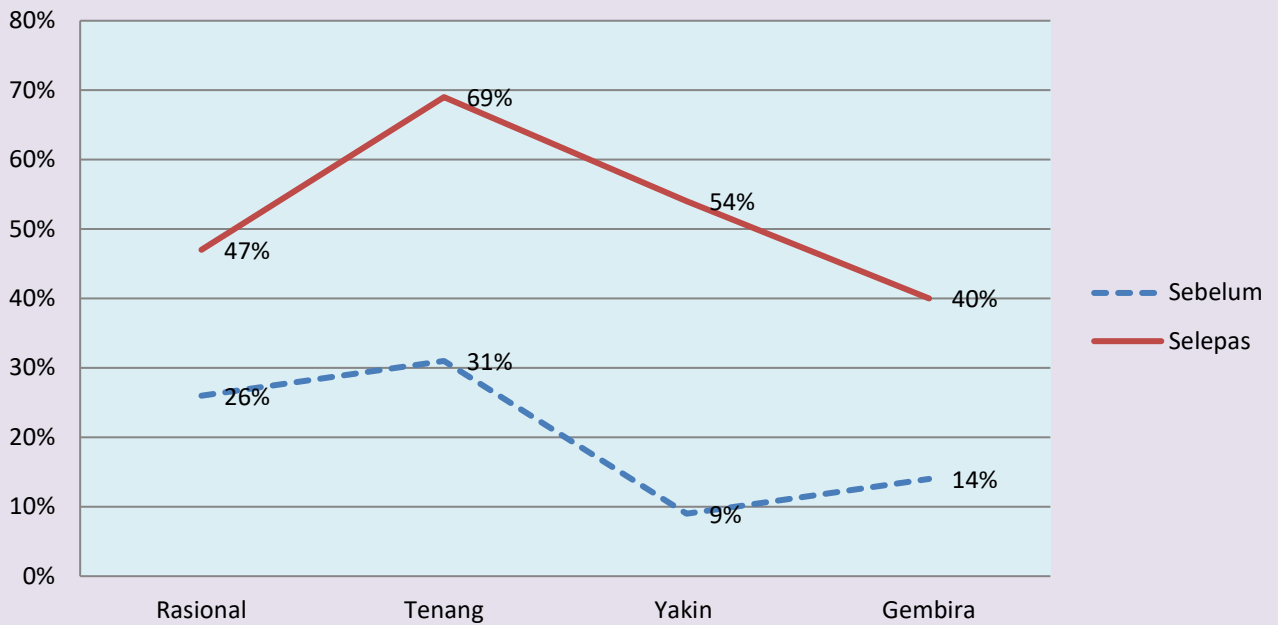
**(b) JADUAL KEADAAN EMOSI KLIEN SEBELUM DAN SELEPAS SESI KAUNSELING  
(JAN - JUN 2016)**

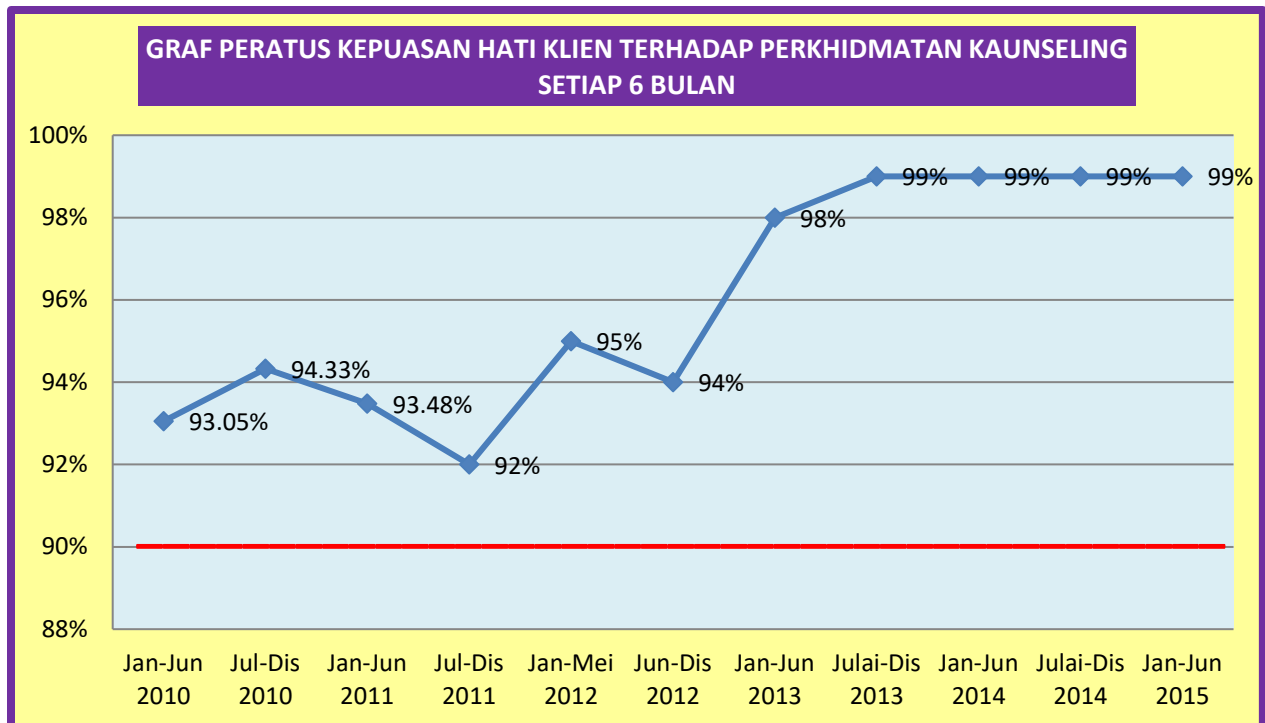
SESI	EMOSI NEGATIF (-ve)						EMOSI POSITIF (+ve)			
	SEDIH	STRES	MURUNG	MARAH	BIMBANG	KECEWA	RASIONAL	TENANG	YAKIN	GEMBIRA
<b>SEBELUM</b>	18 %	37 %	11 %	4 %	47 %	14 %	28 %	37 %	10 %	14 %
<b>SELEPAS</b>	1 %	1 %	0 %	1 %	2 %	0 %	47 %	78 %	55 %	50 %

**GRAF PERUBAHAN EMOSI NEGATIF  
SEBELUM DAN SELEPAS SESI KAUNSELING**



**GRAF PERUBAHAN EMOSI POSITIF  
SEBELUM DAN SELEPAS SESI KAUNSELING**





## 10.0 TINDAKAN

Laporan ini dikemukakan untuk Tindakan Pegawai Penyelaras Analisis Data. Satu salinan laporan ini akan dipamer di Bilik ISO 9001:2008 HEP manakala satu salinan lagi akan disimpan ke dalam fail analisis data.

## 11.0 CADANGAN KLIEN

1. Masih ramai pelajar yang memerlukan bantuan moral tetapi teragak-agak dan tiada keyakinan diri untuk ke sesi kaunseling. Lebihkan publisiti dan kesedaran.
2. Saya yakin boleh mengemaskini *resume* saya dengan cara yang betul. Penjelasan puan ini juga sangat jelas dan berkesan. Di samping itu, saya juga memperoleh beberapa panduan untuk digunakan semasa sesi temuduga nanti.
3. Terima kasih di atas bimbingan dan khidmat nasihat yang diberikan.
4. Kaunselor sangat peramah.
5. Tiada cadangan. 'Perfect' dan terbaik. Mohon naikkan pangkat. Terima kasih.
6. Selepas menjalani sesi kaunseling, saya dapat meluahkan perasaan dan tekanan yang saya alami. Saya berasa lebih tenang dari sebelumnya.
7. Pendekatan yang baik dan '*simple*'. Penerusan kaedah dan medium yang sedia ada serta memperkembangkan idea atau inovasi. Persekitaran yang ramah.



8. Pada mulanya saya kurang yakin untuk berjumpa atau mengadakan temuduga dengan seseorang, tetapi selepas berjumpa dengan kaunselor saya belajar bahawa tidak semua jangkaan saya terhadap seseorang benar. Kaunselor sangat peramah dan melayan saya dengan baik.
9. Mohon kaunselor perbanyakkan lagi panduan untuk belajar dan menguruskan masa serta diri.
10. Sesi yang bagus. Sesuai untuk semua pelajar. Perlu diwar-warkan apa sesi yang dijalankan untuk menarik pelajar lain seperti susunan jadual belajar yang lengkap.
11. Perlu dibuat dari semasa ke semasa.
12. Beri cadangan kepada klien agar klien jelas apa yang masalah yang dihadapi.
13. Sesi yang menarik dan sesuai untuk pengenalan diri setiap pelajar.
14. Terima kasih puan. Saya sedang cuba.
15. Banyak borang untuk diisi. Dibimbangi pelajar lagi stres. Namun keseluruhannya baik.
16. Saya berpuas hati dengan layanan yang telah diberikan. Saya lebih tenang dan ada perubahan cara saya berfikir setelah perkongsian diberikan. Madam Wan Noraini *a very soft approach and a very good listener.*
17. Saya sangat bersetuju sekiranya ilmu terapi ini disebar dengan lebih meluas.