

PUSAT KERJAYA DAN KAUNSELING
BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR

LAPORAN
PENGUKURAN & PENCAPAIAN
PETUNJUK PRESTASI (PI)

PERKHIDMATAN KAUNSELING
Jan – Jun 2018

Disediakan oleh :

Pn. Wan Noraini Wan Yusoff
Timbalan Ketua (Kaunseling)

Encik Rosdi Ali
Pegawai Psikologi Kanan

**LAPORAN PENCAPAIAN PETUNJUK PRESTASI (KPI)
PERKHIDMATAN SESI KAUNSELING INDIVIDU
PUSAT KERJAYA DAN KAUNSELING
BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR JULAI-DIS 2018**

1.0 PENDAHULUAN

Perkhidmatan Sesi Kaunseling Individu merupakan bisnes utama yang dilaksanakan oleh semua pegawai psikologi kepada para pelajar. Bermula pada Jan 2017 sistem Counselling2U telah beroperasi dan telah diluaskan penggunaannya ke seluruh sistem.

2.0 MATLAMAT

Berdasarkan audit ISO 9001:2015, PI yang disasarkan bagi perkhidmatan kaunseling untuk tahun 2018 ialah :

85% pelajar yang menjalani perkhidmatan sesi kaunseling, berpuashati dengan perkhidmatan yang diberikan.

3.0 KAEDAH PENGUKURAN:

PENJANAAN GRAF PENILAIAN SESI KAUNSELING MELALUI SISTEM C2U

Setiap klien yang menerima perkhidmatan kaunseling akan menggunakan sistem C2U dan perlu menjawab Penilaian Sesi melalui atas talian.

Bahagian A mengukur perkhidmatan berdasarkan kepada 7 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.
- vii. Penilaian anda terhadap sistem C2U

4.0 PENCAPAIAN

Hasil daripada janaan graf, peratusan klien yang berpuashati terhadap perkhidmatan sesi kaunseling bagi semester **JULAI – DIS 2018** ialah **98.48%**.

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

5.0 STRATEGI PENCAPAIAN PI BAGI SEMESTER JULAI-DIS 2018

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

5.1 Promosi

Career and Counseling Outreach	-	pelajar fakulti / kolej/ kampus
Kenali Diri	-	pelajar fakulti terlibat
2CNR	-	sasaran pelajar Non Resident
Terapi Diri	-	terbuka

5.2 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.

5.3 Latihan Profesionalisme & Persijilan Kaunselor

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

5.4 Kompetensi kaunselor

Memberi galakan dan sokongan kepada kaunselor dalam meningkatkan pengetahuan & kompetensi melalui kursus anjuran luar dan professional seperti anjuran Lembaga Kaunselor Malaysia.

6.0 ANALISIS TREND

Bilangan responden yang terlibat adalah seramai 209 orang. Berikut adalah hasil analisis kepuasan hati klien terhadap perkhidmatan sesi.

PENILAIAN PERKHIDMATAN SESI KAUNSELING PELAJAR DI PUSAT KERJAYA & KAUNSELING JULAI – DISEMBER 2018

Jumlah Borang : 209 Responden Sesi Kaunseling Atas Talian C2U (sehingga 18 Dis)

a) Jadual Penilaian Kepuasan Hati Klien Terhadap Sesi Mengikut Bulan

Bil	Bulan	Jumlah Responden	Peratus Tidak berpuas hati terhadap sesi	Peratus Kepuasan terhadap sesi
1	Julai 2018	13	6.59%	93.41%
2	Ogos 2018	12	0.00%	100.00%
3	September 2018	48	0.00%	100.00%
4	Oktober 2018	77	1.57%	98.43%
5	November 2018	38	0.99%	99.01%
6	Disember 2018	21	0.00%	100.00%
Purata peratusan kepuasan hati klien				98.48%

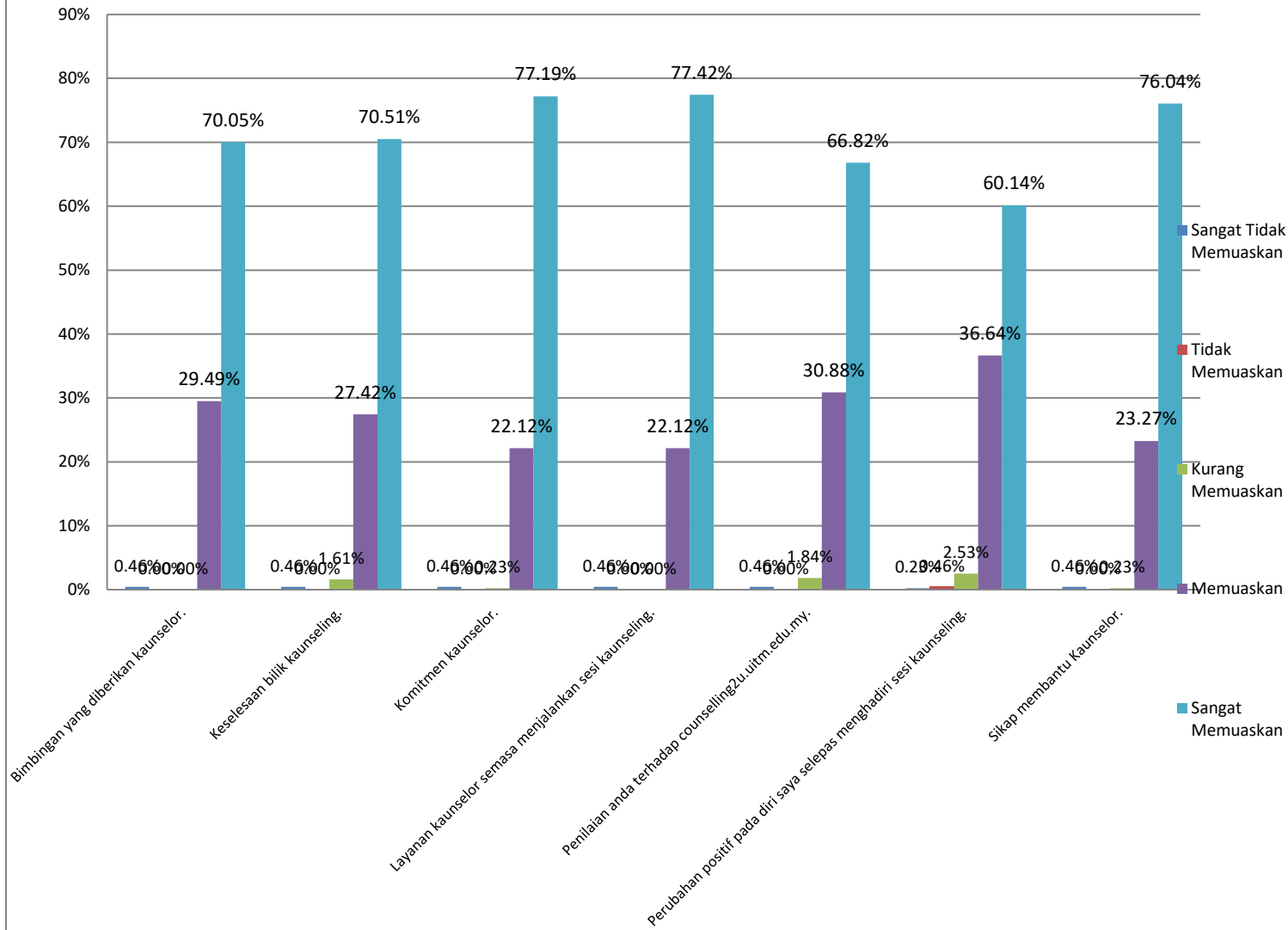
b) Jadual Penilaian Kepuasan Hati Klien Mengikut Item (Julai-Dis 2018) Sistem C2U

Bil	Perkara	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
1	Bimbingan yang diberikan kaunselor.	0.00%	0.00%	0.54%	17.74%	81.72%
2	Keselesaian bilik kaunseling.	0.00%	0.00%	0.00%	19.89%	80.11%
3	Komitmen kaunselor.	0.00%	0.00%	0.54%	11.29%	88.17%
4	Layanan kaunselor semasa menjalankan sesi kaunseling.	0.00%	0.00%	0.00%	14.52%	85.48%
5	Penilaian anda terhadap counselling2u.uitm.edu.my.	0.00%	0.00%	0.54%	22.04%	77.42%
6	Perubahan positif pada diri saya selepas menghadiri sesi kaunseling.	0.00%	0.54%	6.45%	23.66%	69.35%
7	Sikap membantu Kaunselor.	0.00%	0.00%	0.00%	12.90%	87.10%
JUMLAH					98.48%	

b) Jadual Penilaian Kepuasan Hati Klien Mengikut Item (Julai-Dis 2018)

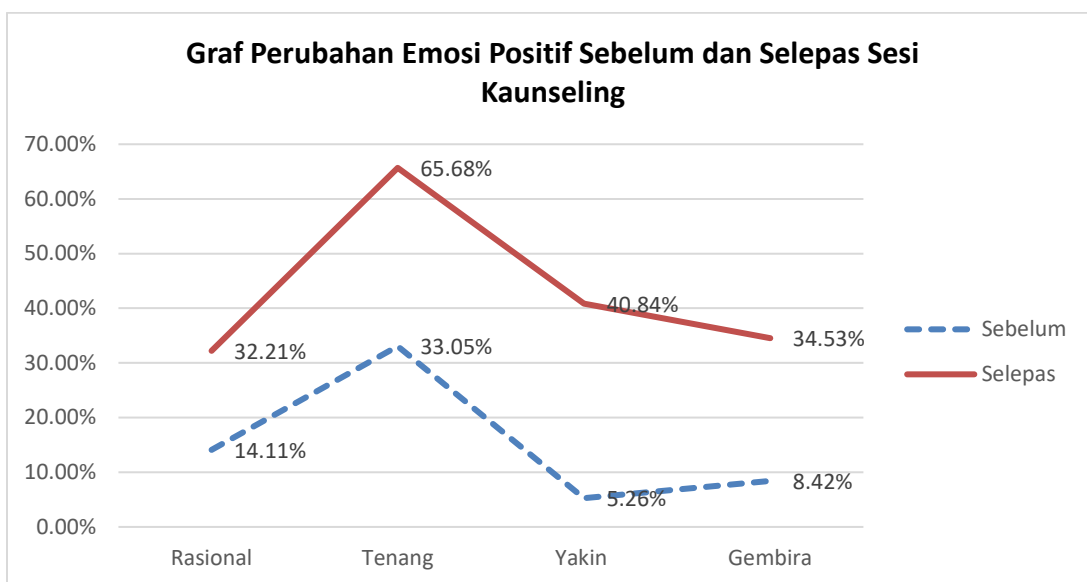
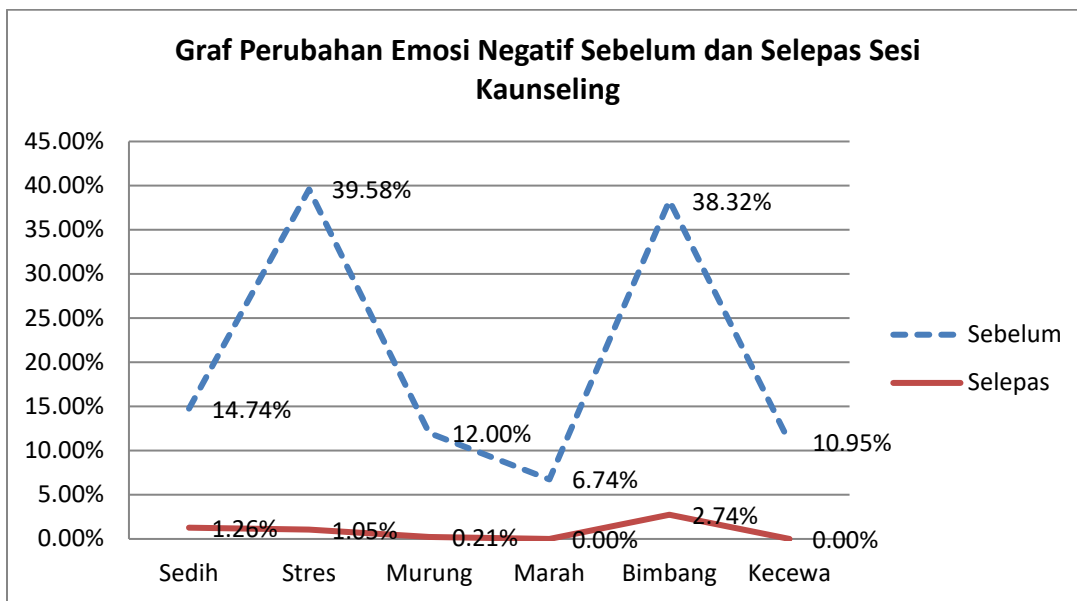
Bil	Perkara	Sangat Tidak Memuaskan 1	Tidak Memuaskan 2	Kurang Memuaskan 3	Memuaskan 4	Sangat Memuaskan 5
1	Bimbingan yang diberikan kaunselor.	0.46%	0.00%	0.00%	29.49%	70.05%
2	Keselesaan bilik kaunseling.	0.46%	0.00%	1.61%	27.42%	70.51%
3	Komitmen kaunselor.	0.46%	0.00%	0.23%	22.12%	77.19%
4	Layanan kaunselor semasa menjalankan sesi kaunseling.	0.46%	0.00%	0.00%	22.12%	77.42%
5	Penilaian anda terhadap counselling2u.uitm.edu.my.	0.46%	0.00%	1.84%	30.88%	66.82%
6	Perubahan positif pada diri saya selepas menghadiri sesi kaunseling.	0.23%	0.46%	2.53%	36.64%	60.14%
7	Sikap membantu Kaunselor.	0.46%	0.00%	0.23%	23.27%	76.04%
	PURATA				27.42 %	71.16 %
	JUMLAH				98.58%	

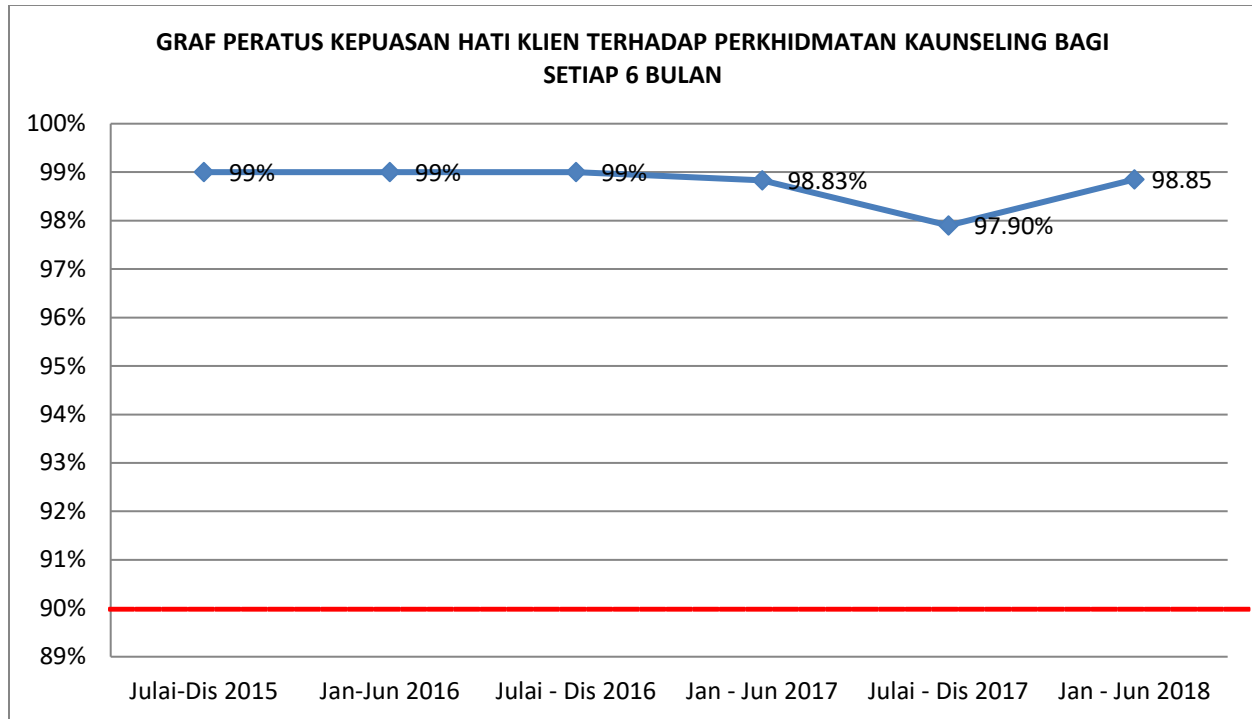
Graf Kepuasan Hati Klien Mengikut Item



Keadaan Emosi Klien Sebelum dan Selepas Sesi Kaunseling (Julai – Dis 2018)

Sesi	Emosi negatif						Emosi positif			
	sedih	stres	murung	marah	bimbang	kecewa	Rasional	Tenang	Yakin	Gembira
Sebelum	14.74%	39.58%	12.00%	6.74%	38.32%	10.95%	11.83%	19.35%	6.09%	7.89%
Selepas	1.26%	1.05%	0.21%	0.00%	2.74%	0.00%	29.39%	59.14%	32.62%	26.16%





7.0 CADANGAN PELAJAR

Cadangan

1. terima kasih puan mas kerana telah membantu saya
2. Menyediakan makanan dan minuman kepada pelanggan.
3. Terimakasih
4. terima kasih....
5. everytime when we met even not discussing on personal issues, she really got that positive vibe which can made my day. thank you puan wan love you! =)
6. saya berasa lebih rasional selepas menghadiri sesi kaunseling ini
7. saya berasa sesi kaunseling bersama Encik Norhisham menarik.
8. semua baik
9. bagus, sgt memuaskan
10. keep up the good work...
11. im really glad that i met caunselor. thank you!
12. Kaunselor yang bernama En Sham sangat baik, bersemangat dalam memberi motivasi kepada pelajar yang dalam masalah. Sangat berpengalaman. Semoga berjaya dan layak dinaikkan pangkat.
13. everytime i had session with puan wan, i will feel more calm and can get feel positive vibes. it made my day and een the whole week. she is such a really nice person to be talk to, she is my inspiration. thank you puan wan. i love you!
14. terbaik!!!!
15. Tiada staff di kaunter pada pukul 10.00 pagi
16. Terima kasih En Shahril

17. Terima kasih En Shahril. Sangat membantu.
18. Kaunselor sangat peramah dan memahami masalah yang saya hadapi.
19. Saya dapati diri saya lebih positif dari sudut emosi dan cara fikir selepas menjalankan sesi art therapy. T
20. Teerima kasih byk2 Puan.
21. saya berasa tenang selepas sesi kaunseling
22. Saya dah mula merasakan perubahan dalam diri saya dari yang pasif kepada yang aktif.
23. TERBAIKKKKKK

Disediakan oleh : **Encik Rosdi Ali**

Pegawai Bertanggungjawab : **Puan Wan Noraini Wan Yusoff**