

# **APLIKASI E-KAUNSELING MELALUI SISTEM HRMIS DALAM PERKHIDMATAN AWAM**

**Roszita binti Ali<sup>1</sup>** dan Fairuz binti Ibrahim<sup>2</sup>

Kementerian Kewangan, Malaysia<sup>1</sup>

Kementerian Belia & Sukan, MALAYSIA<sup>2</sup>

[roszita.ali@treasury.gov.my](mailto:roszita.ali@treasury.gov.my)/ [fairuzibrahim@kbs.gov.my](mailto:fairuzibrahim@kbs.gov.my)

## **ABSTRAK**

Kajian ini adalah untuk meninjau kesediaan penjawat awam di Malaysia mengenai penerimaan aplikasi e-kaunseling melalui sistem HRMIS dalam perkhidmatan awam yang telah dilaksanakan sejak tahun 2005 melalui Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 12 Tahun 2005: Pelaksanaan Sistem Maklumat Pengurusan Pengurusan Sumber Manusia. Kajian ini menggunakan data *secondary* iaitu data y Kaunseling dari semua Kementerian, Jabatan, Agensi. Jumlah bilangan penjawat yang dikumpul oleh Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat berkenaan Submodul Psikologi dan awam yang menggunakan submodul ini adalah seramai 74 orang dari tahun 2006 hingga 2014. Program-program kesediaan penerimaan aplikasi e-kaunseling melalui sistem HRMIS telah dilaksanakan sebanyak 67 program dari tahun 2005-2013. Penemuan ini menunjukkan bahawa kesediaan penjawat awam terhadap aplikasi e-kaunseling melalui sistem HRMIS masih kurang. Ia menunjukkan kurangnya pendedahan kepada penjawat awam untuk menggunakan aplikasi ini bagi mendapatkan perkhidmatan kaunseling secara atas talian. Oleh yang demikian, tiada sebarang indikator yang dapat mengukur keberkesanan sistem ini. Oleh itu, kajian akan datang perlu memberi fokus kepada keberkesanan pendekatan e-kaunseling dalam perkhidmatan awam.

## **Pengenalan**

Perkhidmatan kaunseling dalam Perkhidmatan Awam telah bermula pada awal tahun 1990-an. Perkhidmatan ini wujud selaras dengan arahan dalam Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 1 Tahun 1999 iaitu Panduan Mewujudkan Perkhidmatan kaunseling Di Agensi Awam. Ia telah berkembang secara berperingat bermula daripada unit kepada satu bahagian di Jabatan Perkhidmatan Awam dan kini perkhidmatan ini diperluaskan di semua kementerian, jabatan dan agensi di Malaysia. Jumlah terkini Pegawai Psikologi dalam Perkhidmatan Awam adalah seramai 474 orang.

Pada tahun 1992 perkhidmatan kaunseling telah mula diperkenalkan di sektor awam. Kini penerimaan penjawat awam terhadap perkhidmatan ini semakin terbuka. Bagi mereka, keperluan kepada kaunseling adalah sebagai salah satu alternatif untuk mereka membuat keputusan dan menyelesaikan isu. Pendedahan juga sering dilakukan untuk memberi maklumat kepada setiap individu akan kepentingan proses ini agar berjalan secara optimum, seperti yang dinyatakan dalam Akta Kaunselor (1998), bahawa kaunseling adalah proses hubungan menolong yang sistematik berasaskan prinsip psikologi yang dilakukan oleh pengamal kaunseling profesional. Hubungan menolong ini dilakukan bagi menghasilkan perubahan dan perkembangan peribadi klien yang baik dan menyeluruh secara sukarela sepanjang hayat. Oleh kerana kaunseling yang dilaksanakan secara bersemuka ini mendapat perhatian maka ianya memberi ruang kepada pengamal untuk mencari pelbagai pendekatan lain yang lebih terkini.

Menurut Mallen dan Michael J.(2005), kaunseling dalam talian adalah penyediaan perkhidmatan kaunseling kesihatan mental profesional yang berlaku melalui internet. Perkhidmatan biasanya ditawarkan melalui emel, ruang sembang, dan video konferen. Proses kaunseling yang berlaku secara profesional di antara klien dan pengamal kaunseling akan berada di tempat yang berbeza dan ia perlu menggunakan kemudahan internet untuk berkomunikasi maka ianya dikenali sebagai e-kaunseling. Menurut Griffith & Cooper 2003; Laszlo et al., 1999, perkhidmatan e-kaunseling membolehkan klien tidak lagi perlu berada di hadapan pengamal kaunseling, di dalam bilik yang sama dan pada masa yang sama. E-kaunseling boleh ditakrifkan sebagai satu perhubungan yang berlaku melalui sistem atas talian di antara individu.

Melihat kepada proses hubungan menolong yang semakin menarik minat penjawat awam, pendekatan e-kaunseling adalah di antara mekanisma yang dapat digunakan oleh pengamal kaunseling dan klien untuk berkongsi dan menyelesaikan masalah. Justeru, pengenalan berkaitan aplikasi ini akan meluaskan perkhidmatan kaunseling khususnya kepada penjawat awam.

Selaras dengan pembangunan dan perkembangan teknologi dalam Perkhidmatan Awam, maka satu sistem telah dibangunkan dan dilaksanakan di semua agensi sektor awam dan dikenali sebagai Sistem Maklumat Pengurusan Sumber Manusia (HRMIS) berdasarkan Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 12 Tahun 2005: Pelaksanaan Sistem Maklumat Pengurusan Sumber Manusia. Di dalam sistem ini terdapat 14 modul dan salah satunya adalah Modul Pengurusan Komunikasi Dan Tatatertib Pekerja yang mengandungi Submodul Psikologi dan Kaunseling.

Modul ini dibangunkan dengan mengambilkira kaedah *best practice* dalam pengurusan komunikasi dan tatatertib pekerja iaitu dengan adanya Polisi dan Prosedur yang bertulis, jelas dan dipraktikkan di mana maklumat di dalam polisi dan prosedur tersebut disalurkan dan dimaklumkan kepada semua. Satu lagi kaedah ialah mengiktiraf komunikasi dua hala dan Submodul Psikologi dan Kaunseling terkandung di dalam modul ini.

Dengan adanya komponen tersebut, penjawat awam dapat menggunakan e-kaunseling untuk melalui proses hubungan menolong bersama pengamal kaunseling. Secara langsung ia memberi faedah kepada individu, Pengurusan Sumber Manusia dan organisasi untuk melaksanakan pemantauan dan pengawasan secara lebih berkesan dan mudah. Bahkan masa kitaran menjadi lebih pendek, perkongsian maklumat di dalam pengurusan serta persekitaran pekerjaan yang sesuai yang menggalakkan interaksi antara pihak pengurusan dan pekerja.

## **Metodologi**

Kajian ini menggunakan data *secondary* dari Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat, Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) yang bertanggungjawab menyelaras, memantau dan menambahbaik sistem sedia ada. Data ini digunakan bagi melihat kesediaan penjawat awam terhadap submodul psikologi dan kaunseling yang telah dibangunkan sejak tahun 2012, penggunaan e-kaunseling dalam aplikasi HRMIS dan cabaran yang dihadapi oleh pengamal kaunseling dalam penjawat awam. Kaedah temubual telah digunakan bagi mendapatkan maklumat daripada Pegawai Teknologi Maklumat berkenaan statistik penggunaan aplikasi e-kaunseling melalui sistem HRMIS. Maklumat ini dijana daripada data yang disimpan di dalam sistem HRMIS.

## **Konsep Modul Pengurusan Komunikasi dan Tatatertib Pekerja (Submodul Psikologi dan Kaunseling).**

Modul Pengurusan Komunikasi dan Tatatertib Pekerja merupakan salah satu modul dalam sistem HRMIS. Modul ini mengandungi proses-proses yang akan memaksimumkan kerjasama di antara pihak pengurusan dan pekerja. Modul ini menggalakkan perasaan muhibah dan harmoni di antara pihak pengurusan dan pekerja. Fokus modul ini ialah menyelenggara dan memperbaiki suasana yang hadir di dalam organisasi di mana ia dapat membantu mewujudkan persekitaran kerja yang sihat. Di antara komponen yang membina dalam proses hubungan dengan pekerja ialah komunikasi, kepercayaan, etika, moral, keadilan, perasaan dan pengendalian konflik.

Menu paparan (rajah 1) yang terkandung dalam submodul psikologi dan kaunseling adalah:

- i. Kaunseling Sukarela: Perkhidmatan yang diberikan kepada pegawai yang dirujuk oleh Ketua Jabatan berdasarkan indikator laporan penilaian prestasi tahunan, kesalahan tatatertib, maklumat persaraan, kenaikan pangkat, anugerah perkhidmatan cemerlang, ujian psikometrik, maklumat kehadiran, maklumat cuti, aduan pelanggan dan penilaian Ketua Jabatan.

- ii. Kaunseling Rujukan : Perkhidmatan kepada individu yang memerlukan kaunseling dengan arahan Ketua Jabatan.
- iii. Program AKRAB: Program intervensi kepada pembimbing rakan sekerja berkonsepkan rakan membantu rakan dengan memupuk semangat berpasukan, keakraban, keharmonian dan saling menghormati potensi masing-masing.
- iv. Penyelenggaraan: Menyelenggara dan mengemaskini aplikasi submodul psikologi dan kaunseling.
- v. Penyelidikan Psikologi: Proses sistematik bagi mendapatkan maklumat berhubung isu-isu psikologi di dalam organisasi.
- vi. Program Pembangunan Insan: Program yang menyediakan input berkaitan aspek psikologi dalam pembangunan diri. Menguruskan emosi, stres, perubahan sikap dan set minda, perhubungan individu, peningkatan motivasi dan pengurusan prestasi dan kompetensi.
- vii. Progam Mentoring: Program ini merupakan satu pendekatan untuk memberi bimbingan, sokongan dan bantuan secara professional oleh mentor (terlatih), berkemahiran dan beretika. Dilaksanakan bagi tujuan memantapkan tahap kecekapan pegawai, mengatasi kebimbangan disebabkan kurang keyakinan dan pengetahuan dalam melaksanakan tugas. Mereka yang berpengalaman dan terlatih diberi pengiktirafan sebagai mentor.
- viii. Ujian Psikologi: Kaedah kualitatif dan menggunakan teknik statistik yang ditadbir dengan bantuan ahli yang mahir dalam psikologi.





## Rajah 1: Skrin Menu Paparan Yang Terkandung Dalam Submodul Psikologi Dan Kaunseling

Contoh tatacara penggunaan proses salah satu menu yang digunakan adalah menu penyelenggaraan yang boleh menjana selenggara jadual kaunselor dan papar jadual kaunselor. Proses lengkap seperti di **Lampiran 1**.

### Keputusan

Hasil kajian menunjukkan kesediaan penjawat awam menerima aplikasi e-kaunseling melalui sistem HRMIS masih kurang. Berdasarkan data yang diperoleh daripada Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat, JPA seramai 74 orang sahaja penjawat awam menggunakan e-kaunseling untuk mendapat perkhidmatan kaunseling. Jadual 1 menunjukkan bilangan penjawat awam yang menggunakan perkhidmatan kaunseling mengikut jantina dari tahun 2006 hingga 2014. Seramai 59 pegawai yang mengikuti sesi kaunseling secara sukarela dengan pecahan lelaki adalah seramai 25 orang dan perempuan seramai 34 orang. Hanya 15 pegawai sahaja yang mengikuti sesi kaunseling rujukan dengan pecahan 8 orang lelaki dan 7 orang perempuan.

Jadual 1: Bilangan Pegawai Mengikuti Sesi Kaunseling Mengikut Jantina Dari Tahun 2006 Hingga 2014

Bil.	Jantina	Bilangan Pegawai Mengikuti Sesi Kaunseling Secara Sukarela	Bilangan Pegawai Mengikuti Sesi kaunseling Rujukan
1.	Lelaki	25	8
2.	Perempuan	34	7
	Jumlah	59	15
JUMLAH KESELURUHAN		74	

Sistem ini tidak terhad kepada sesi kaunseling sahaja tetapi ia juga meliputi program-program psikologi dan kaunseling yang terdapat dalam submodul yang dibangunkan sejak tahun 2005.

Jadual 2: Aplikasi E-Kaunseling Melalui Sistem HRMIS Menerusi Program Psikologi dan Kaunseling Yang Dilaksanakan Dari Tahun 2005 Hingga 2013

Tahun	Program Wajib	Program Terbuka	Jumlah Keseluruhan Program Kesediaan
2005	4	3	7
2006	4	2	6
2007	4	1	5
2008	4	2	6
2009	5	14	19
2010	10	7	17
2011	5	1	6
2012	-	-	-
2013	1	0	1
JUMLAH	37	30	67

Jadual 2 menunjukkan submodul program psikologi dan kaunseling yang dilaksanakan menerusi aplikasi e-kaunseling melalui sistem HRMIS dari tahun 2005 hingga 2013 adalah sebanyak 67 program. Pelaksanaan program psikologi dan kaunseling dibahagikan kepada dua iaitu program wajib dan program terbuka. Program wajib adalah program yang terdapat di dalam submodul psikologi dan kaunseling dan penglibatan penjawat awam adalah mereka yang telah dikenalpasti dan diarahkan oleh Ketua Jabatan. Program wajib yang sedia ada dalam submodul ini adalah program pembangunan insan, program

mentoring dan AKRAB. Manakala program terbuka adalah program berbentuk pembangunan, kepimpinan, pembangunan personel dan *outreach*.

## Perbincangan

Hakikatnya e-kaunseling menawarkan capaian mudah kepada individu yang mengelak daripada menggunakan kaedah konvensional yang berhadapan dengan kesulitan dari segi pengangkutan, ketidakupayaan, malu atau takut untuk melakukan pendedahan sendiri atau interaksi, sakit, tiada masa lapang untuk menghadiri sesi kaunseling pada waktu kerja, dan hidup secara berpindah-randah (Young, 2005). E-kaunseling menawarkan perkhidmatan yang pelbagai terdiri daripada emel kaunseling dan pendidikan kaunselor, pengkomputeran dalam kumpulan dan kaunseling keluarga, kumpulan sokongan atas talian, dan internet sebagai sumber maklumat kesihatan mental (Oravec, 2000). Kewujudan e-kaunseling secara langsung memberi peluang kepada klien dan pengamal kaunseling untuk melaksanakan hubungan menolong dari tempat yang berbeza.

Watt (1996) menyatakan bahawa, ada kalanya klien gembira menggunakan komputer bagi mendapatkan pertolongan, dan sumber pertolongan yang diterima lebih baik daripada perkhidmatan konvensional yang ditawarkan. Sanders dan Rosenfield (1998) dan Guterman dan Kirk (1999) melaporkan e-kaunseling adalah kaedah kedua terbaik selepas kaunseling konvensional. Namun berdasarkan kajian Lily Mastura Harun, Zaida Nor Zainudin dan Ramlan Hamzah (2001), masih wujud kebimbangan mengenai e-kaunseling pada masa akan datang.

Zainah Ahmad Zaman, et al. (2010), 50 peratus responden berminat menggunakan kaunseling atas talian dan 85 peratus bersedia untuk menerima serta terlibat dalam kaunseling atas talian. Dalam kajiannya juga, 55 peratus responden menyatakan kaunselor perlu mempunyai kemahiran yang sama seperti kaunselor kaunseling konvensional. Mallen, et al. (2005), turut menyatakan kaunselor atas talian perlu menerima latihan dalam komunikasi dan berpengalaman dengan teknologi baru seperti mentafsir mesej menerusi ikon *chat* serta mampu menilai bahasa bukan lisan klien tanpa petunjuk.

Dalam memberikan perkhidmatan yang unik, modaliti cyber-kaunseling memastikan pengamal mempunyai pengetahuan dan kemahiran yang bersesuaian untuk menyampaikan kaunseling atas talian secara kompeten. Bahkan ianya telah dikenal pasti sebagai cabaran yang terbesar kepada amalan cyber-kaunseling (Alleman, 2002; Graff & Hecker, 2010; Rochlen et al., 2004). Walaupun pendekatan baru kaunseling (seperti *microsoft networking*, emel dan facebook) telah diperkenalkan, kaunseling secara bersemuka masih dilihat sebagai pendekatan yang dominan. Walau, bagaimanapun terdapat sokongan yang terhad bagi idea tersebut bahawa intervensi melalui telefon adalah penyampaian yang berkesan (Coman, Burrows, & Evans, 2001).

Pendekatan e-kaunseling memberi implikasi terhadap perkhidmatan kaunseling secara keseluruhannya. Rata-rata pengkaji terdahulu melihat kepentingannya berdasarkan capaian sistem pada ketika itu. Ini menunjukkan berlakunya revolusi dalam perkhidmatan kaunseling yang melibatkan kecanggihan teknologi secara meluas. Oleh yang demikian, kaunseling juga tidak terkecuali daripada perubahan ini sehingga menjadi elemen transformasi yang berlaku dalam Negara.

## Cadangan

Berdasarkan kepada penemuan kajian, Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat dan Bahagian Pengurusan Psikologi, JPA perlu mengambil langkah proaktif dengan mengadakan *roadshow* dan pendedahan Panduan Latihan Submodul Psikologi dan Kaunseling yang telah ditertibkan pada September 2012 kepada penjawat awam dan pengamal kaunseling. Ia bagi tujuan memudahkan pengguna, pentadbir dan pihak sumber manusia memahami prosedur kepenggunaan submodul tersebut di dalam sistem

HRMIS. Hasil tinjauan mendapati bahawa tahap kesediaan penjawat awam terhadap penggunaan submodul psikologi dan kaunseling dalam sistem HRMIS masih kurang, walaupun bilangan penjawat awam di Malaysia telah mencecah hampir 1.4 juta.

Justeru, arahan mengenai penggunaan aplikasi ini perlu diberi penekanan kerana sistem ini telah digunapakai oleh semua penjawat awam. E-kaunseling bukan meminggirkan langsung kaunseling konvensional iaitu kaunseling bersemuka tetapi ia merupakan kaedah baru bagi memberi kemudahan kepada klien untuk mengakses perkhidmatan kaunseling.

Namun demikian, dalam usaha untuk menggunakan e-kaunseling sebagai salah satu alternatif selain kaunseling konvensional, maka isu etika perlu diberi perhatian. Beberapa perkara yang perlu diberi perhatian antaranya adalah kemungkinan kaunselor memberi andaian yang kurang tepat disebabkan oleh gambaran visual serta petunjuk yang terhad, kurang keselamatan komunikasi sehingga berlaku kebocoran maklumat, hubungan kemanusiaan kaunselor dan klien kurang, isu silang budaya dan isu peribadi tidak dapat dijelaskan secara terperinci melalui medium ini (Wilson, Jencius, & Duncan, 1997).

### **Kesimpulan**

Oleh kerana kesediaan penjawat awam melalui aplikasi ini berada di tahap yang rendah, maka ia memberi gambaran bahawa keperluannya perlu dipertingkatkan dengan lebih luas. Capaian kepada sistem haruslah berada di tahap yang efisien, pendedahan perlu dilakukan kepada semua peringkat penjawat awam serta hebahan berterusan untuk menjadikan aplikasi ini sebagai mesra pengguna agar proses menolong dalam perkhidmatan kaunseling berlaku dengan lebih berkesan. Kompetensi pengamal kaunseling terhadap e-kaunseling akan lebih meningkat dan perkhidmatan ini boleh mencapai tahap yang optimum selaras dengan perkembangan persekitaran. Walaupun globalisasi dunia menjadi taruhan pada abad ini namun emosi, kognitif dan tingkahlaku juga perlu sentiasa diimbangi untuk mendapat psikologi yang cemerlang.

### **Rujukan**

Berndt, T. J. (2002). Friendship quality and social development. *Current Directions in Psychological Science, 11*, 7-10.

Garis Panduan Program Pengupayaan Kendiri, Jabatan Perkhidmatan Awam, Malaysia.

Harlow, H. F. (1983). Fundamentals for preparing psychology journal articles. *Journal of Comparative and Physiological Psychology, 55*, 893-896.

Lily Mastura Hj. Harun (August 2001). E-Counseling: The Willingness To, *International Education Conference (IEC 2001)*, Petaling Jaya Hilton, Selangor, 27-28 August 2001.

Lin Fang, Marion Bogo, Faye Mishna, Lawrence Murphy, Margaret F. Gibson, Valeska Griffiths and Glenn Regehr: Research on Social Work Practice, January 2013: vol.23 1: pp.81-94 first published on September 2012

Mallen, Michael J.; David L. Vogel (November 2005). ["Introduction to the Major Contribution Counseling Psychology and Online Counseling"](#). *The Counseling Psychologist* **33** (6): 761-775. doi:10.1177/0011000005278623. Retrieved 4 May 2011.

Scruton, R. (1996). The eclipse of listening. *The New Criterion, 15*(30), 5-13.

Samson Tse, Lisa Lampbell, Fiona Rossen, Cong-Wen Wang, Andrew Jull, Elsie Yan and Alun Jackson Research on Social Work Practice 2013 23:57 Published online 15 November 2012

Wegener, D. T., & Petty, R. E. (1994). Mood management across affective states: The hedonic



contingency hypothesis. *Journal of Personality & Social Psychology*, 66, 1034-1048.

Zainah Ahmad Zamani, Rohany Nasira, Fatimah Yusoff, (March 2010). Perception Towards Online Counseling Among Counselor In Malaysia, *Procedia Social and Behavioral Sciences* 5 (2010) 585-589 Received January 14, 2010; revised February 3, 2010; accepted March 12, 2010

Zuraimy Ahmad, 1 Mohd. Najib Bin Sapari, 2 Mohamed Sharif Mustaffa. ( ). *Amalan Serta Peranan Dan Tanggungjawab Kaunselor Di Sekolah-sekolah Dalam Menangani Masalah Kekeluargaan*, Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia, Skudai, Johor.

Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 12 Tahun 2005 Pelaksanaan Sistem Maklumat Pengurusan Sumber Manusia.

Buku Panduan HRMIS Submodul Psikologi & Kaunseling, Kaunseling Sukarela/Rujukan. Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia. September 2012.

Theodore P. Remley, Jr & Barbara Herlihy, (2001). *Ethical, Legal, and Professional Issues in Counseling*. Columbus, Ohio: Merrill Prentice Hall.

