

## **KEBERKESANAN PERKHIDMATAN PUSAT KAUNSELING MAINS: DUA DEKAD MENABUR BAKTI DEMI KESEJAHTERAAN UMMAH**

Nasrudin Subhi, Norulhuda Sarnon, Mohd Suhaimi Mohamad, Norazman Amat, Norazlina Maarof, Zana Ruslinda Ujang, Che Som Omar & Mohd Hasni Zulkifli  
*Pusat Kesejahteraan Manusia dan Masyarakat, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia*  
*Pusat Kaunseling MAINS*  
*nas2572@ukm.edu.my, norazman@mains.gov.my, norazlina@mains.gov.my*

### **ABSTRACT**

After two decades of opening the door to the community, MAINS Counseling Center (PK MAINS) remains as the only professional counseling center in Malaysia. However, in Negeri Sembilan, the name of PK MAINS is well known amongst the local community. The terms of counselors and counseling which used to be foreign and confusing to the locals have now understood and appreciated especially for the people of Negeri Sembilan. This paper examines the effectiveness of the services provided by PK MAINS from the perspective of counselors and clients. A total of four counselors and seven clients were involved as volunteers. The findings of the study revealed seven key themes arising from counselors perspectives on the effectiveness of PK MAINS services, namely administrative and operational efficiency, staff welfare, appreciation and recognition, positive community response, personal development opportunities, chief counselor's vision and counselor's spirit. Meanwhile, three key themes emerged from the clients' perspective on the effectiveness of PK MAINS services: competent counselors, customer-friendly service and client welfare. The effectiveness of the services offered has contributed to the expansion of PK MAINS services from year to year and its ability to stand strong especially in Negeri Sembilan. It is hoped that PK MAINS will continue to be relevant as a community counseling center in Negeri Sembilan and Malaysia.

Keywords: PK MAINS, Counseling, Counselor, Services, Effectiveness

### **ABSTRAK**

Setelah dua dekad membuka pintu perkhidmatan kepada masyarakat, Pusat Kaunseling MAINS (PK MAINS) masih satu-satunya Pusat Kaunseling profesional seumpamanya di Malaysia. Namun, di Negeri Sembilan nama PK MAINS begitu gah dan seringkali meniti di bibir masyarakat setempat. Istilah kaunselor dan kaunseling yang asing dan seringkali menimbulkan kekeliruan dahulu kini telah semakin difahami serta dihargai terutama bagi masyarakat Negeri Sembilan. Kertas kerja ini mengkaji keberkesanan perkhidmatan yang telah ditawarkan oleh PK MAINS menerusi perspektif kaunselor dan klien. Seramai empat orang kaunselor dan tujuh orang klien terlibat sebagai responden kajian yang telah menawarkan diri secara sukarela. Dapatan kajian mendapati sebanyak tujuh tema utama yang timbul daripada perspektif kaunselor berkenaan keberkesanan perkhidmatan PK MAINS iaitu kecekapan pentadbiran dan operasi, kebajikan kakitangan, penghargaan dan pengiktirafan, respon positif masyarakat, peluang pengembangan diri, visibiliti ketua kaunselor dan jiwa kaunselor. Manakala sebanyak tiga tema utama pula timbul daripada perspektif klien berkenaan keberkesanan perkhidmatan PK MAINS iaitu kaunselor yang kompeten, layanan mesra pelanggan dan menjaga kebajikan klien. Keberkesanan perkhidmatan yang ditawarkan telah menyumbang terhadap

pengembangan perkhidmatan PK MAINS dari tahun ke tahun serta keupayaannya untuk bertapak kukuh khususnya di Negeri Sembilan. Diharapkan PK MAINS akan terus relevan sebagai sebuah pusat kaunseling komuniti di Negeri Sembilan khususnya dan Malaysia amnya.

Kata kunci: PK MAINS, Kaunseling, Kaunselor, Perkhidmatan, Keberkesanan

## **PENGENALAN**

Perkhidmatan kaunseling merupakan suatu perkhidmatan tolong bantu profesional yang tidak dinafikan kepentingannya dan semakin mendapat tempat di hati masyarakat. Kaunseling secara umum telah mula bertapak secara formal di Malaysia seawal tahun 1960an dengan kewujudan institusi-institusi latihan kaunseling. Pada tahun 1998 pula menyaksikan profesyen kaunseling diangkat sebagai satu profesyen bertaraf profesional dengan tertubuhnya Akta 580 atau turut dikenali sebagai Akta Kaunselor 1998. Pada tahun yang sama juga perundingan berkenaan dengan penubuhan Pusat Kaunseling Majlis Agama Islam Negeri Sembilan (PK MAINS) turut dimulakan. Akhirnya pada penghujung tahun 1999 maka bermulalah operasi sulung PK MAINS bertempat di tingkat 1 Terminal One Shopping Complex. Kini perkhidmatan kaunseling PK MAINS telah beroperasi selama lebih kurang 17 tahun sebagai sebuah Pusat Kaunseling Komuniti. Bermula dengan satu premis di Seremban kini PK MAINS telah mempunyai lima lagi tambahan cawangan di seluruh Negeri Sembilan. Sehingga kini PK MAINS telah pun mengendalikan lebih kurang 71,000 kes sesi kaunseling keseluruhannya. Ini menunjukkan masyarakat telah pun mempercayai kaunseling sebagai satu wadah dalam usaha menangani sesuatu isu atau persoalan yang mereka hadapi secara lebih profesional dan sistematik.

Terdapat beberapa kajian di peringkat Doktor Falsafah yang telah pun melibatkan kaunselor-kaunselor PK MAINS. Antaranya kajian yang meninjau fenomena proses kaunseling keluarga oleh pengamal kaunseling di Malaysia oleh Norhayati (2012) di mana seramai empat orang kaunselor telah terlibat memandangkan mereka termasuk di dalam kategori kaunselor berpengalaman. Begitu juga kajian oleh Samsiah (2015) yang mengkaji model perkhidmatan bimbingan dan kaunseling dengan klien saudara baru di mana seramai empat orang kaunselor PK MAINS turut terlibat. Manakala Che Yang (2016) pula telah menjalankan kajian tentang kongruen, penerimaan positif tanpa syarat dan empati dalam kaunseling individu Pemusatan Insan turut melibatkan seramai tiga orang kaunselor di PK MAINS. Ketiga-tiga kajian ini mengkaji kompetensi kaunselor secara individu bersandarkan pengalaman mereka menjalankan sesi kaunseling dalam memperoleh jawapan terhadap objektif kajian yang diketengahkan. Kajian-kajian ini langsung tidak memberi penumpuan terhadap perkhidmatan kaunseling yang ditawarkan oleh PK MAINS. Sementara itu, Salasiah (2008) telah menjalankan kajian bertajuk Pendekatan Da'wah Al-Irsyad Al-Nafsiyy menurut Al-Ghazali mengkaji sama ada pendekatan ini diaplikasikan oleh kaunselor dalam memberikan perkhidmatan mereka di PK MAINS. Keputusan kajian mendapati bahawa pendekatan ini telah diaplikasikan dalam kaunseling di PK MAINS meskipun tidak secara langsung dan sistematik lantas membuktikan ia adalah suatu pendekatan yang relevan dalam kaunseling.

Walaupun telah hampir dua dekad PK MAINS beroperasi namun ia masih belum ada satu kajian yang menyeluruh tentang bentuk perkhidmatan yang

ditawarkan oleh PK MAINS. Sehubungan dengan itu dilihat terdapat keperluan untuk mengkaji bentuk perkhidmatan ini agar satu model kaunseling komuniti dapat dibentuk lantas berupaya menjadi sandaran terhadap mana-mana organisasi yang ingin menubuhkan kaunseling komuniti di masa akan datang. Dengan kata lain, model ini dilihat sebagai suatu yang penting dalam usaha memartabatkan perkhidmatan kaunseling komuniti yang diberikan di samping dijadikan sandaran untuk tujuan peluasan perkhidmatan kaunseling komuniti seumpama baik di peringkat dalam mahupun luar Negeri Sembilan. Maka antara faktor penting yang perlu dikaji dalam merangka model kaunseling komuniti ini ialah tentang keberkesanan perkhidmatan yang ditawarkan yang dinilai di peringkat kaunselor dan klien yang memberi dan menerima perkhidmatan. Oleh yang demikian kertas kerja ini memberi penumpuan dalam usaha untuk memperolehi jawapan terhadap perkara bersangkutan keberkesanan perkhidmatan yang ditawarkan oleh PK MAINS.

## **METOD**

Kajian ini dilakukan secara kualitatif. Responden kajian ini terdiri daripada kaunselor yang berkhidmat di PK MAINS dan juga klien yang mendapatkan perkhidmatan kaunseling di PK MAINS. Bagi kaunselor yang berkhidmat di PK MAINS, seramai empat orang kaunselor terlibat. Mereka terdiri daripada seorang ketua kaunselor, seorang kaunselor baharu (kurang 5 tahun tempoh perkhidmatan), seorang kaunselor pertengahan (lebih 5 tahun tempoh perkhidmatan) dan seorang kaunselor senior (lebih 10 tahun tempoh perkhidmatan). Manakala bagi responden yang terdiri daripada klien PK MAINS mereka mewakili klien-klien yang mendapatkan perkhidmatan kaunseling di cawangan-cawangan PK MAINS di serata Negeri Sembilan. Terdapat seramai tujuh orang klien terlibat dalam kajian ini dengan pecahan empat orang klien daripada Seremban, seorang klien daripada Tampin, seorang klien daripada Bahau dan seorang klien daripada Kuala Pilah.

Kajian ini berdasarkan keterlibatan responden secara sukarela. Bagi kaunselor yang terlibat mereka dipilih secara sukarela mengikut kriteria pengalaman bekerja. Bagi mereka yang telah terpilih mereka telah diminta untuk berkumpul di cawangan Seremban pada satu waktu yang telah ditetapkan. Temu bual kaunselor telah dikendalikan oleh penyelidik UKM iaitu Dr Nasrudin Subhi yang mempunyai pengalaman berkerja selama empat (4) tahun (1999 – 2003) di PK MAINS. Pengalaman kerja ini memudahkan pengkaji untuk melakukan penerokaan kerana mempunyai pengetahuan asas tentang bentuk perkhidmatan di PK MAINS. Bagi klien di PK MAINS Seremban temu bual ini telah dijalankan oleh seorang Pembantu Penyelidik yang berpengalaman. Bagi klien daripada cawangan yang lain, tugas menemu bual dijalankan oleh penyelidik yang juga merupakan kaunselor di PK MAINS. Bagi mengelakkan hubungan pelbagai (*multiple relationship*) yang mungkin menjejaskan dapatan kajian, kaunselor daripada cawangan lain akan melakukan temu bual dengan klien di cawangan terbabit. Sebagai contoh, kaunselor di PK MAINS cawangan Bahau akan ke Kuala Pilah untuk melakukan temu bual dengan klien di PK MAINS cawangan Kuala Pilah.

Pengkaji telah mendapatkan persetujuan termaklum secara lisan sebelum memulakan temu bual. Pengkaji juga telah mengambil kesempatan untuk menerangkan tentang tujuan kajian ini dilakukan dan meminta kepastian responden sekiranya ada sebarang kekeliruan yang timbul. Sekiranya ada, kekeliruan tersebut

telah pun diperjelaskan sebelum temu bual bermula. Pengkaji turut memaklumkan bahawa segala maklumat yang diperolehi akan dijaga kerahsiaannya. Nama samaran atau pun kod rujukan akan digunakan bagi sebarang bentuk penulisan mahu pun pelaporan. Responden juga telah dimaklumkan sekiranya mereka berhasrat untuk menarik diri setelah temu bual selesai, tiada sebarang halangan terhadap responden dan segala maklumat yang telah diberikan akan dihapuskan. Pengkaji juga telah mendapatkan kebenaran responden untuk merakam sesi temu bual yang diadakan bagi tujuan penyelidikan yang dijalankan. Temu bual ini dirakam menggunakan perakam suara digital, bentuknya yang kecil dapat mengurangkan gangguan dan keupayaannya untuk menyah gangguan bunyi amat bermanfaat untuk pembentukkan verbatim bagi tujuan analisis dapatan.

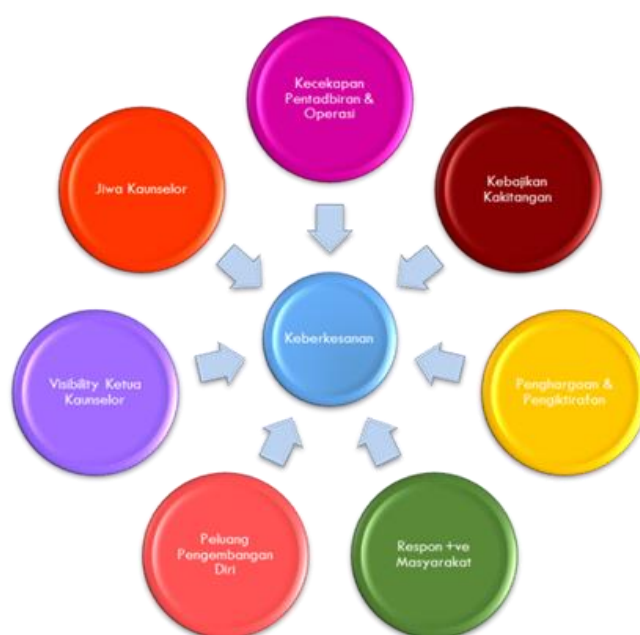
Protokol temu bual untuk kajian ini terbahagi kepada dua: (1) untuk kaunselor dan (2) untuk klien. Protokol temu bual ini direka bentuk secara bersama oleh pengkaji UKM dan PK MAINS. Protokol temu bual ini direka bentuk bagi memenuhi keperluan temu bual separa berstruktur. Ia juga direka bentuk bertujuan untuk menjawab objektif kajian seperti mana yang telah digariskan.

Temu bual yang telah lengkap dijalankan telah ditranskrip ke dalam bentuk verbatim. Verbatim yang telah siap telah dibaca beberapa kali sebelum tema-tema kecil dibentuk. Tema-tema ini pula kemudiannya diguguskan sekiranya ada persamaan antara satu sama lain. Analisis tema ini telah menggunakan kaedah seperti yang telah disarankan oleh Braun dan Clarke (2006).

## KEPUTUSAN

### Keberkesanan Menerusi Perspektif Kaunselor

Bagi perspektif kaunselor, keberkesanan perkhidmatan ini telah melahirkan sebanyak enam tema utama iaitu: (1) kecekapan pentadbiran dan operasi, (2) kebajikan kakitangan, (3) penghargaan dan pengiktirafan, (4) respon positif masyarakat, (5) peluang pengembangan diri, (6) visibiliti ketua kaunselor dan (7) jiwa kaunselor (Rajah 1).



Rajah 1: Faktor-faktor keberkesanan perkhidmatan PK MAINS

Tema pertama untuk keberkesanan perkhidmatan PK MAINS ialah kecekapan pentadbiran dan operasi. Tema kecekapan pentadbiran dan operasi mengandungi 11 subtema: (1) pertambahan PK MAINS, (2) pertambahan kaunselor dan kakitangan, (3) punyai skuad sukarelawan, (4) sukarelawan diserap tetap, (5) ke arah perbadanan, (6) lokasi strategik PK MAINS, (7) ada penyelarasa, (8) mesyuarat pengurusan dan profesional, (9) sistem rekod baik, (10) amal 5S, (11) ada prosedur tambah baik kelengkapan dan (12) ada prosedur rujukan rasmi.

Perkhidmatan PK MAINS bermula dengan penubuhan premis perkhidmatan di Seremban di Terminal One Shopping Kompleks pada tahun 1998. Kini perkhidmatan PK MAINS telah berkembang pesat kepada enam (6) cawangan kesemuanya. Tiga cawangan besar, selain Seremban ialah di Tampin dan Bahau manakala tiga cawangan kecil ialah di Rembau, Kuala Pilah dan yang terkini yang baru beroperasi pada 2017 ialah di Port Dickson. Seiring dengan kepesatan perkhidmatan dan pertambahan cawangan PK MAINS, bilangan kaunselor dan kakitangan juga turut mengalami pertambahan seiring tuntutan semasa. Bermula hanya dengan seorang kaunselor, kini PK MAINS telah pun mempunyai seramai 11 kaunselor. Kesemua kaunselor yang berkhidmat di PK MAINS berdaftar dengan Lembaga Kaunselor (Malaysia) dan mempunyai perakuan amalan untuk menjalankan aktiviti kaunseling selaras dengan peraturan undang-undang. Selain itu, PK MAINS turut mempunyai seramai enam (6) penolong kaunselor dan lima (5) kakitangan sokongan serta seorang (1) pemandu.

Bermula dari tahun 2007, PK MAINS telah mempunyai skuad sukarelawan. Mereka terdiri daripada graduan lulusan dalam dan luar negara yang juga merupakan anak negeri Sembilan dan telah mendapat tajaan daripada Majlis Agama Islam Negeri Sembilan. Penubuhan skuad sukarelawan ini dengan hasrat untuk mengurangkan pengangguran serta mengelakkan pembaziran modal insan. Khusus untuk sukarelawan di PK MAINS lulusan perlulah mempunyai latar belakang dalam bidang kaunseling sebagai satu syarat kemasukkan. Bagi yang mempunyai ijazah sarjana muda mereka menerima elaun bulanan sebanyak RM1,000 manakala bagi yang mempunyai diploma mereka pula menerima elaun bulanan sebanyak RM850. Melalui Program Skwad Sukarelawan, ia dapat menjadi medan untuk melatih tenaga kerja serta mencungkil bakat yang diperlukan dalam membentuk seorang penolong bantu yang berkaliber dan profesional. Bagi mereka yang menunjukkan komitmen yang tinggi dalam bidang berkisar kaunseling mereka berpeluang untuk diserap masuk ke dalam perjawatan PK MAINS. Sehingga kini, seramai dua (2) orang sukarelawan telah pun berjaya mendapat jawatan tetap di PK MAINS. Mekanisma ini dilihat sebagai suatu yang baik, bermanfaat dan efektif dalam usaha mendapatkan tenaga baharu untuk diserap masuk ke dalam perjawatan sekiranya terdapat kekosongan. Ini kerana calon-calon ini telah pun diuji kecekapan, personaliti serta komitmen mereka dalam tugas yang dilaksanakan; "Alhamdulillah ada dua orang yang asalnya sukarelawan akhirnya kita serapkan menjadi kakitangan kita. Diseraplah sebagai mereka yang dianggap sudah ada pengalaman pengetahuan tentang perkhidmatan. Dan mereka diberi keutamaanlah untuk jawatan yang ditawarkan." (K4)

Dalam usaha untuk memantapkan urusan pentadbiran sedia ada, pihak pengurusan tertinggi Majlis Agama Islam Negeri Sembilan sedang dalam usaha ke arah pembentukannya sebuah perbadanan. Sekiranya perkara ini berjaya dilaksanakan ini bermakna PK MAINS tidak lagi bernaung di bawah MAINS Holding seperti masa

sedia kala. Kini, walaupun kewangan datang daripada MAINS namun pengurusannya ditadbir urus oleh MAINS Holdings. PK MAINS hanya diberi mandat untuk menguruskan soal pentadbiran. Namun, setelah diperbadankan nanti autonomi mengurus pentadbiran dan kewangan akan dilaksanakan PK MAINS sendiri. Pihak PK MAINS secara keseluruhannya merasakan kedudukan sedia kala kini kurang kemas dari segi pentadbiran dan operasi di samping adakala ketinggalan dari sudut memperoleh manfaat yang sepatutnya diterima.

Kedudukan PK MAINS yang strategik telah dilihat sebagai salah satu faktor utama yang menarik orang ramai untuk mengguna pakai perkhidmatan yang ditawarkan. Dalam perancangan penubuhan, antara faktor yang diambil kira adalah lokasi PK MAINS perlulah berada di kawasan tengah bandar dan mudah untuk diekses dengan menggunakan pelbagai jenis kenderaan termasuk kenderaan awam. Sebagai contoh, di Seremban PK MAINS terletak di dalam Terminal One Shopping Kompleks yang kedudukannya terletak bersebelahan dengan stesen bas Terminal One. Oleh itu, tidak kira dari pelusuk mana sekalipun, masyarakat mudah untuk ke PK MAINS. Selain itu, parkir bertingkat yang terletak di atas stesen bas Terminal One juga memudahkan mereka yang datang secara memandu. Setelah selesai parkir kenderaan masing-masing, bakal klien atau klien hanya perlu menyeberangi jambatan gantung untuk ke Terminal One Shopping Kompleks. Bagi cawangan-cawangan lain lokasi PK MAINS juga di dalam bandar atau pekan. Ia akan terletak di tingkat atas sebuah lot kedai yang turut menempatkan pusat zakat dan baitulmal di tingkat-tingkat yang lain.

Seiring dengan perkembangan perkhidmatan, kini PK MAINS telah mempunyai penyelaras bagi suatu tugas tertentu. Terdapat beberapa tugas penyelaras yang telah diwujudkan antaranya: (1) penyelaras pentadbiran, (2) penyelaras penyelidikan dan pengembangan, (3) penyelaras modul, (4) penyelaras promosi dan dokumentasi dan (5) penyelaras latihan dan pengurusetiaan. Dengan adanya jawatan penyelaras ini, tugas-tugas khusus dapat diberi tumpuan dan dikoordinasi dengan lebih baik dan sempurna. Dalam menjamin kelancaran pengurusan dan pentadbiran PK MAINS, sebulan sekali diadakan mesyuarat untuk melihat keperluan dan perkembangan sesuatu isu. Selain itu, PK MAINS juga mempunyai mesyuarat khusus yang membincangkan kes-kes kaunseling yang dinamakan sebagai Mesyuarat Profesional; "Ya, pentadbiran kita akan buat setiap bulan. Profesional dua bulan sekali." (K3) Mesyuarat Profesional menyediakan wadah di mana kaunselor boleh berbincang secara terbuka tentang sesuatu kes yang telah selesai mahu pun yang sedang berjalan untuk dijadikan panduan kepada rakan-rakan lain atau mendapatkan pandangan serta buah fikiran sekiranya berhadapan dengan kes yang mencabar.

PK MAINS boleh dikatakan mempunyai satu sistem pengurusan rekod klien yang baik dan teratur. Setiap klien akan dibuka satu buku rekod yang berbentuk seperti buku rancangan sekolah dengan warna kulit berwarna kuning terang bagi memudahkan visibiliti. Rekod klien akan diasingkan mengikut abjad dan kemudiannya akan disusun pula mengikut alphabetical order. Kaedah ini memudahkan urusan penyimpanan dan rujukan. Selain buku rekod, setiap klien juga akan menerima kad ulangan (sama seperti yang diguna pakai di klinik-klinik kesihatan) untuk memudahkan klien ingat tentang temu janji mereka yang seterusnya. Bagi klien yang telah pun meninggal dunia buku rekodnya akan dipalang (seal) dan diasingkan.

PK MAINS telah mula mengamalkan sistem 5S iaitu satu amalan budaya daripada masyarakat Jepun dengan fokus untuk mewujudkan satu suasana kualiti di sesebuah organisasi yang mampu memastikan standard yang ditetapkan serta menerapkan semangat untuk penambahbaikan berterusan sejak tahun 2008 sehingga kini. Penggunaan sistem 5S ini telah berupaya memudahkan pengurusan sistem penyimpanan fail dan rekod klien selain capaiannya sejak ia mula dilaksanakan. PK MAINS telah memenangi beberapa pertandingan 5S di pelbagai peringkat. Sebagai contoh, beberapa cawangan PK MAINS telah menggondol anugerah zon terbaik, johan dan naib johan pertandingan kaunter terbaik dalam pertandingan sempena audit 5S MAINS pada 2014. Dalam masa yang sama seramai tujuh (7) orang kaunselor PK MAINS turut menganggotai jawatan kuasa 5S di peringkat MAINS dengan ketua kaunselor PK MAINS berperanan sebagai koordinator 5S MAIN.

Bagi kelengkapan yang telah uzur mahu pun rosak, PK MAINS turut mempunyai prosedur bagi menanganinya. Kaunselor di sesebuah cawangan bertanggungjawab untuk melaksanakan prosedur ini. Ia kemudiannya akan dibawa ke dalam mesyuarat pengurusan PK MAINS. Sekiranya ia melibatkan peruntukan yang agak besar maka pelaksanaannya perlulah dilakukan sebelum mesyuarat budget untuk tahun berikutnya dijalankan.

PK MAINS turut mempunyai prosedur rasmi dalam pengurusan klien rujukan. Prosedur ini dilihat penting memandangkan klien rujukan kebiasaannya perlu melaporkan kepada pihak yang telah merujuk. Dengan adanya prosedur rasmi sebegini, ia turut memudahkan klien kerana tidak perlu mengulang cerita yang sama setiap kali berjumpa dengan tenaga profesional yang baharu dalam usaha untuk mendapatkan bantuan terhadap sesuatu isu yang ditanggungnya. Kaunselor/ profesional juga dapat melakukan persediaan awal sebelum berjumpa klien berdasarkan laporan profesional yang telah diperolehi terlebih dahulu.

Tema kedua untuk keberkesanan perkhidmatan PK MAINS ialah kebajikan kakitangan. Tema kebajikan kakitangan mengandungi empat (4) subtema: (1) kemudahan perubatan, (2) bonus tahunan, (3) elaun-elaun kerajaan, (4) elaun professional, (5) elaun-elaun sampingan dan (6) program kebajikan dan ukhwah. Kemudahan perubatan adalah diantara kebajikan kakitangan terbesar yang dirasai oleh kakitangan khususnya kaunselor. Terdapat beberapa pecahan dalam kemudahan perubatan yang diterima. Antara yang terpenting adalah kemudahan insuran perubatan melalui kaedah medical card. Kakitangan termasuk keluarga dilindungi dengan insuran perubatan ini. Setiap individu dilindungi sebanyak RM100,000 setahun.

Selain daripada itu, kakitangan PK MAINS juga menerima kemudahan klinik panel yang terdapat sekitar Negeri Sembilan; "...Aaa kita dapat untuk klinik panel. Macam UKM lah ada klinik panel kan. Kita pun ada klinik panel kita. Cuma klinik panel kita ada di Negeri Sembilan lah, di luar Negeri Sembilan tak ada lah." (K3) Walaupun kemudahan insuran perubatan menerusi medical card tidak terangkum kepada ibu bapa kakitangan, namun bagi mereka boleh untuk masuk ke hospital kerajaan dengan menggunakan guarantee letter yang dikeluarkan oleh PK MAINS.

Setiap tahun kakitangan PK MAINS juga turut menerima bonus tahunan sama seperti bonus tahunan yang diterima oleh kakitangan awam. Jumlah bonus ini adalah sama dengan jumlah bonus yang diterima oleh kakitangan MAINS seperti yang diperuntukkan di bawah kuasa kerajaan negeri. Sebagai contoh, kaunselor 3 menyatakan, “Kita dapat macam tahun lepas kita dapat bonus [macam] kerajaan dapat... Kita pun dapat bonus tahunan... Sebulan gaji cukuplah.”

Keprofesionalan kerjaya sebagai seorang kaunselor juga diiktiraf oleh pihak atasan di mana setiap kaunselor menerima elaun profesional sebanyak RM300 setiap bulan. Pencapaian ini amat signifikan memandangkan PK MAINS adalah satu-satunya organisasi yang memberikan elaun profesional kepada perjawatan kaunselor di Malaysia. Selain bonus tahunan yang mirip kemudahan kakitangan awam, kakitangan PK MAINS juga menerima elaun-elaun kerajaan yang lain seperti elaun KOLA dan imbuhan tetap perumahan; “Contohnya kalau di swasta yang pure, mereka tak ada kola. Mereka tak ada imbuhan tetap perumahan tu tak ada tapi kami ada. Kami dapat manfaat tu. Jadi elaun-elaun tambahan ini, menambah nilai lah kepada pendapatan kakitangan kan.” (K4)

Dalam soal menjaga kebajikan kakitangan, setiap hujung tahun kebiasaannya akan diadakan hari keluarga bagi kakitangan PK MAINS. Adakala sambutan ini turut bergabung dengan pihak MAINS Holdings. Melalui acara sebegini ukhwah di antara kakitangan dapat terus di pupuk serta dieratkan. Selain aktiviti kekeluargaan kakitangan yang telah berkhidmat dengan cemerlang juga turut mendapat pengiktirafan.

Tema ketiga untuk keberkesanan perkhidmatan PK MAINS ialah penghargaan dan pengiktirafan. Tema penghargaan dan pengiktirafan mengandungi enam (6) subtema: (1) suara PK MAINS dalam Dewan Undangan Negeri (DUN), (2) kolaborasi dengan pihak luar, (3) menjadi panel rujuk, (4) tempat pilihan praktikum dan internship, (5) guna sama tenaga PK di MAINS dan (6) penghargaan agensi luar. Memandangkan perkhidmatan kaunseling di PK MAINS telah lama bertapak suara PK MAINS terhadap sesuatu itu khususnya yang berkisar mengenai permasalahan sosial, isu kekeluargaan mahu pun kemasyarakatan setempat sudah mula mendapat tempat di dalam sidang Dewan Undangan Negeri. Justeru dapat dilihat bahawa suara PK MAINS turut berperanan dalam menentukan hala tuju pembangunan masyarakat khususnya di Negeri Sembilan.

Dalam usaha untuk membentuk masyarakat yang lebih sejahtera khususnya di Negeri Sembilan PK MAINS telah banyak berkolaborasi dengan pihak luar. Kolaborasi ini mungkin dicetuskan oleh PK MAINS sendiri atau pun dari pihak luar. Antara sebahagian pihak luar yang telah pun mempunyai kolaborasi kerja dengan PK MAINS termasuk Jabatan Agama Negeri, Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM), Lembaga Penduduk dan Pembangunan Keluarga Negara (LPPKN) dan Hospital.

PK MAINS juga sering kali diminta menjadi panel rujuk oleh institusi-institusi luar. Kaunselor-kaunselor di PK MAINS kerap diundang untuk berkongsi kepakaran dan pengalaman yang mereka ada. Sebagai contoh, diundang oleh Polis Diraja Malaysia (PDRM) untuk memenuhi slot kursus yang diberikan kepada pegawai dan anggota. Selain itu, di Negeri Sembilan kepakaran di PK MAINS dilihat penting dalam pembentukan modul poligami. Modul ini adalah kerjasama di antara Jabatan Agama



menerusi Bahagian Pendakwaan dan Bahagian Undang-Undang Syariah serta PK MAINS. Dengan adanya modul ini diharapkan pasangan yang hendak berpoligami akan lebih berilmu dan bersedia setelah dijabkakukan nanti; “Dan juga terkini lagi, kita buat untuk poligami. Dah keluar dah dia punya modul, untuk poligami.” (K3)

PK MAINS turut menjalinkan kerjasama dengan institusi pengajian tinggi dalam melatih mahasiswa di bidang kaunseling. PK MAINS dijadikan tempat untuk mahasiswa mendapatkan latihan bagi memenuhi tuntutan praktikum dan internship seperti mana yang disyaratkan oleh Lembaga Kaunselor (Malaysia). PK MAINS sering menjadi pilihan mahasiswa kerana setting berbentuk klinik terbuka di samping mudah untuk mendapat klien, diselia oleh kaunselor berdaftar dan berpengalaman serta berpeluang untuk terlibat dengan pelbagai aktiviti outreach.

MAINS sendiri turut mengiktiraf PK MAINS menerusi kepakaran yang dipunyai oleh kaunselor-kaunselornya. Sehubungan dengan itu, adakalanya MAINS turut guna sama tenaga yang ada di PK MAINS. PK MAINS memang sering kali menerima penghargaan terhadap perkhidmatan dan sumbangan yang diberikan dalam menabur bakti menerusi aktiviti kaunseling dan kemasyarakatan. Kebiasaannya juga penghargaan ini diberikan secara berterusan menerusi kesinambungan sesuatu program yang dijalankan.

Tema keempat untuk keberkesanan perkhidmatan PK MAINS ialah respon positif masyarakat. Tema respon positif masyarakat mengandungi lima (5) subtema: (1) pujian secara lisan, (2) pertambahan klien, (3) sesi kaunseling berulang, (4) maklum balas borang keberkesanan program dan (5) kefahaman masyarakat pada kaunseling bertambah baik. PK MAINS sering kali mendapat pujian daripada orang ramai terutama mereka yang telah pun mengenali serta mendapatkan pelbagai perkhidmatan yang ditawarkan. Pujian ini diberikan atas tanda terima kasih dan puas hati terhadap perkhidmatan yang diperolehi; “...alhamdulillah kami dapat banyak pujian yang mungkin kita rasakan untuk menaikkan semangat kitorang kan.” Hal ini telah dikongsi secara khusus oleh kaunselor yang bertugas di cawangan Rembau dalam usaha untuk menyebarkan luas perkhidmatan kaunseling kepada masyarakat di sana. Secara tidak langsung juga ini menunjukkan PK MAINS telah lebih dikenali oleh masyarakat setempat.

Selain pujian secara lisan yang diperolehi secara langsung daripada klien, pertambahan bilangan klien yang dibuktikan menerusi data statistik klien juga menunjukkan respon positif masyarakat terhadap perkhidmatan kaunseling yang ditawarkan PK MAINS. Perbandingan data statistik di antara 2015 dan 2016 mendapati klien yang mendapatkan perkhidmatan kaunseling adalah masing-masing 8,336 dan 11,089. Ini adalah pertambahan sebanyak 24.8 peratus. Secara terperinci juga kesemua lima cawangan kecuali Tampin turut mengalami pertambahan klien pada 2016 berbanding 2015.

Jadual 4.4: Pertambahan bilangan klien di antara 2015 dan 2016

|          | Bilangan Klien |      | Pertambahan Klien (%) |
|----------|----------------|------|-----------------------|
|          | 2015           | 2016 |                       |
| Seremban | 2140           | 2297 | 6.8                   |
| Tampin   | 2200           | 1222 | -80.0                 |
| Bahau    | 1710           | 2551 | 33.0                  |

|              |             |              |             |
|--------------|-------------|--------------|-------------|
| Kuala Pilah  | 582         | 1208         | 51.8        |
| Rembau       | 1704        | 3811         | 55.3        |
| <b>Total</b> | <b>8336</b> | <b>11087</b> | <b>24.8</b> |

---

Respon positif masyarakat turut diukur daripada pertambahan sesi berulang daripada seseorang klien. Apabila berlaku sesi berulang ini bermakna klien serasi dengan kendalian sesi oleh kaunselor di samping klien faham tentang penggunaan kaunseling sebagai suatu kaedah tolong bantu; “Ada yang datang dua tiga kali. Alhamdulillah. Ada yang sempat war-warkan kepada saudara mara.” (K2)

Selain itu Kaunselor 1 turut menyokong tentang sesi ulangan oleh klien sekiranya mereka serasi dengan perkhidmatan kaunseling yang mereka perolehi daripada PK MAINS. Hakikatnya tidak ada penutupan fail rekod. Ini berbalik kepada konsep kehidupan manusia itu ibarat roda, adakala berada dalam keadaan baik dan adakalanya sebaliknya. Apabila isu kehidupan berada di tahap luar kawal mereka akan kembali mencari kaunselor untuk mendapatkan bantuan.

Setiap kali PK MAINS menjalankan aktiviti luar menerusi program-program seperti ceramah dan juga kursus, di akhir program kebiasaannya peserta akan diminta untuk mengisi borang maklum balas keberkesanan program. Dapatan daripada maklum balas program, rata-rata mendapati peserta berpuas hati terhadap aktiviti yang dilalui. Penggunaan borang maklum balas keberkesanan program ini dapat membantu untuk mengemas kini dan menambah baik program di masa akan datang.

Memandangkan perkhidmatan kaunseling di PK MAINS telah pun bertapak sedari hujung tahun 1998, ini bermakna telah hampir 20 tahun masyarakat khususnya di Negeri Sembilan telah terdedah dengan perkhidmatan kaunseling profesional. Pertambahan bilangan cawangan PK MAINS di Negeri Sembilan juga turut telah membantu dalam menyebarkan perkhidmatan kaunseling di serata negeri. Justeru, ini semua telah meningkatkan kefahaman masyarakat terhadap kaunseling lantas menggunakannya sebagai satu kaedah tolong bantu buat diri dalam mencapai kesejahteraan yang diharapkan.

Kaunselor 1 turut menyatakan bahawa disebabkan oleh kefahaman masyarakat terhadap kaunseling kian bertambah baik ini sekali gus memamatkan stigma negatif yang mengasosiasi kaunseling hanya untuk orang bermasalah. Masyarakat turut lebih sukarela untuk hadir sesi kaunseling “...kalau dulu kita dengar orang kata kalau kaunseling ni mesti fikir orang yang salah je yang terlibat dengan kaunseling kan. Tapi kita hari ni, sebab macam saya cakap situasi saya di HQ ni kebanyakan mereka yang datang adalah mereka yang secara sukarela. So kita tak payah panggil, tak payah kita jemput mereka. Mereka yang willing untuk datang kan. Dan dia bersedia untuk share apa-apa saja dia rasa, masalah yang dia perlu berkongsi dengan kaunselor. So dia tidak ada limitasi dekat situ.”

Tema kelima untuk keberkesanan perkhidmatan PK MAINS ialah peluang pengembangan diri. Tema peluang pengembangan diri mengandungi dua (2) subtema: (1) sokongan dan bantuan belajar dan (2) peluang hadir kursus pendek. Antara peluang pengembangan diri yang paling signifikan ialah sokongan dan bantuan belajar yang diberikan kepada kakitangan yang bekerja di PK MAINS. Pihak pentadbiran sentiasa memberikan ruang dan peluang untuk tujuan ini selagi mana

ada kemahuan pada diri kakitangan terbabit. Sudah terdapat beberapa kes di mana kakitangan berpeluang meningkatkan pendidikan formal sehingga mencapai tahap sarjana. Sebagai contoh, Hayati seorang kakitangan di PK MAINS cawangan Tampin telah memulakan pekerjaan sebagai kerani pada tahun 2002 berbekalkan diploma. Setelah beberapa tahun bekerja beliau merasakan perlu untuk mendalami bidang kaunseling lantas menyambung pengajian di peringkat diploma dalam bidang kaunseling. Kemudian beliau terus menyambung pengajian di peringkat sarjana muda dan akhirnya kini mempunyai segulung ijazah sarjana dalam bidang psikologi kaunseling. Bagi bantuan kewangan khususnya yuran pengajian akan diperolehi daripada Baitulmal. Permohonan perlulah dibuat pada setiap semester pengajian.

Kaunselor dan kakitangan sokongan di PK MAINS amat bernasib baik kerana kebajikan mereka dari segi untuk meningkatkan potensi diri sentiasa mendapat perhatian dan keutamaan daripada pihak pengurusan PK MAINS. Selain itu, pihak atasan seperti MAINS dan MAINS Holding juga tiada halangan tentang perkara ini. Sehubungan dengan itu, setiap tahun mereka boleh merencana kursus-kursus dan bengkel-bengkel yang dilihat dapat memberikan nilai tambah kepada cara kerja yang diamalkan.

Tema keenam bagi keberkesanan perkhidmatan PK MAINS ialah visibility ketua kaunselor. Ketua kaunselor berperanan besar dalam usaha untuk membawa PK MAINS ke arah kemajuan yang diharapkan. Selain itu, ketua kaunselor juga bertanggungjawab untuk mempromosi dan meningkatkan visibility PK MAINS agar masyarakat Negeri Sembilan khususnya dan Malaysia amnya mengetahui kewujudan PK MAINS lantas mengguna pakai perkhidmatan yang ditawarkan. Walaupun cabaran ini besar namun ia telah berjaya dilakukan dengan sempurna oleh ketua kaunselor.

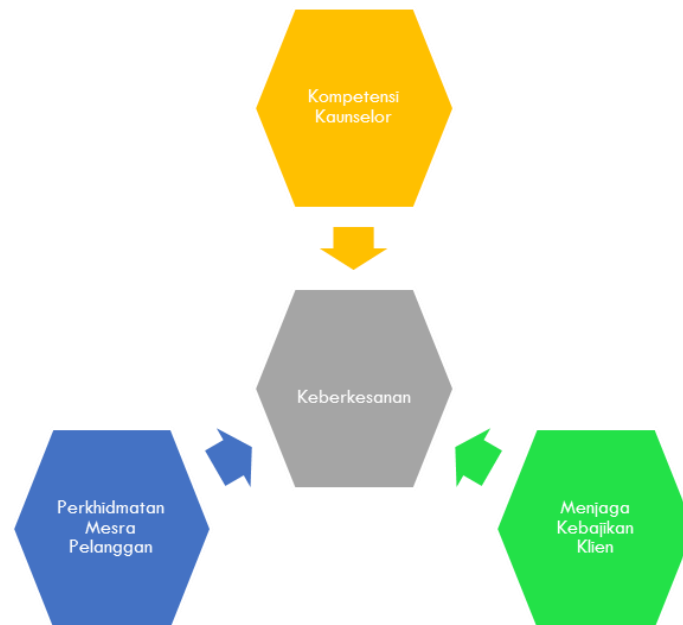
Tema ketujuh dan terakhir bagi keberkesanan perkhidmatan PK MAINS adalah jiwa kaunselor. Tema ini membawa maksud bahawa kaunselor yang berkhidmat sememangnya mempunyai minat, sifat ingin membantu yang mendalam serta tidak mengharap balasan terhadap segala bantuan yang diberikan. Ini sememangnya menjadi aset penting bagi sesebuah organisasi kerana pekerja sebegini menunjukkan kesetiaan yang tinggi kepada organisasi. Sebagai contoh Kaunselor 1 menceritakan pengalaman peribadinya yang bertitik tolak kepada minat terus menimba ilmu daripada peringkat diploma hingga ke sarjana di mana bermula dengan bidang Pengajian Islam sehingga ke Psikologi Kaunseling demi untuk mengejar cita-cita menjadi seorang kaunselor. Selain itu, beliau menyatakan sebagai seorang kaunselor perlu ada sifat empati yang tinggi dan tidak mengharap sebarang balasan di atas segala bantuan yang diberikan. Sifat dan kekuatan inilah yang menjadi motivasi beliau untuk terus kekal dalam profesyen yang disandang.

### **Keberkesanan Menerusi Perspektif Klien**

Daripada perspektif klien yang menerima perkhidmatan PK MAINS ini, secara keseluruhannya menunjukkan bahawa klien sangat berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan. Sebagai contoh, penegasan berulang daripada sesi temu bual menunjukkan klien 4 sangat yakin bahawa dia berpuas hati terhadap semua aspek bermula daripada layanan di kaunter sehinggalah barisan kaunselor di PK MAINS seperti mana kenyataannya, "Saya berpuas hati. Sangat berpuas hati. Dari segi kaunter sampai ustaz [kaunselor]. Dulu pernah sebelum ustaz, ada sorang

kaunselor juga.” Begitu juga reaksi klien 5 yang berani dan yakin meletakkan seratus peratus kepercayaan kepada PK MAINS.

Bagi perspektif klien, keberkesanan perkhidmatan ini telah melahirkan sebanyak tiga (3) tema utama iaitu: (1) kaunselor yang kompeten, (2) menjaga kebajikan klien dan (3) layanan mesra pelanggan. Setiap satu tema ini akan dibincangkan secara terperinci (Rajah 2).



Rajah 2: Keberkesanan perkhidmatan menurut perspektif klien

Tema pertama untuk keberkesanan perkhidmatan PK MAINS menurut perspektif klien ialah kompetensi kaunselor. Bagi tema kompetensi kaunselor, terdapat enam (6) sub-tema yang menunjukkan kaunselor dianggap kompeten dari kaca mata klien iaitu: (1) berpengetahuan, (2) berkemahiran, (3) memberi impak pada perasaan klien, (4) mempunyai kualiti peribadi, (5) membawa perubahan diri, dan (6) mengamalkan etika kaunseling.

Kebanyakan klien menyatakan bahawa kaunselor-kaunselor di PK MAINS adalah sangat berpengetahuan. Pengetahuan yang dimaksudkan melibatkan pengendalian sesi kaunseling serta pengetahuan ke atas keperluan klien terutama isu-isu berkaitan perundangan Islam. Klien tahu bahawa mereka sedang dibantu oleh kaunselor yang bertauliah. Menurut klien 2 yang merupakan bekas kakitangan kerajaan, keyakinan untuk datang menemui kaunselor di PK MAINS adalah disebabkan oleh keyakinannya terhadap kewibawaan kaunselor PK MAINS yang mempunyai sijil dan pertauliah daripada Lembaga Kaunselor (Malaysia).

Selain daripada mempunyai sijil dan pertauliah sebagai seorang kaunselor, kaunselor PK MAINS turut dianggap berpengetahuan dalam bidang syariah. Menurut klien juga, kaunselor telah membimbing mereka untuk melakukan banyak langkah yang melibatkan perundangan dan ini menimbulkan perasaan berpuas hati klien.

Sesetengah klien cuba membandingkan respon yang mampu diberikan oleh seorang kaunselor berbeza dengan respon yang diberikan oleh rakan apabila mereka

meluahkan masalah. Kaunselor tahu bagaimana untuk membantu merangsang pemikiran klien untuk menjadi lebih positif kerana ia merupakan bidang mereka berbanding dengan rakan yang hanya sebagai pendengar.

Kebanyakan klien bersetuju bahawa kaunselor di PK MAINS mempunyai kemahiran kaunseling yang tinggi. Klien percaya pengalaman kaunselor yang banyak, membantu meningkatkan kemahiran sebagai seorang kaunselor yang bagus; "Tapi dengan pusat ni, kita datang dengan kaunselor yang dah ada 1001 pengalaman dengan orang lain. Jadi, tu sebab dia dah ada... panggil apa ek... kemahiran la." (K4)

Kaunselor dianggap mampu memberi penyelesaian masalah yang terbaik kepada klien. Klien sendiri akur bahawa masalah tidak boleh diselesaikan sepenuhnya, sebaliknya penyelesaian yang diberikan oleh kaunselor dianggap yang terbaik oleh klien dan ia sudah sangat memadai; "Jadi Alhamdulillah, sepanjang sesi tu kaunselor sangat membantu saya la. Sebenarnya tidaklah kata dapat menyelesaikan sepenuhnya. Cuma er... dari segi apa masalah yang saya alami ketika itu mereka memberi jalan, syukurlah." (K2)

Kaunselor-kaunselor di PK MAINS juga dilihat mahir dalam mengendalikan kes walaupun dengan berlainan jantung. Bagi klien 2, pemahaman kaunselor terhadap situasi masalah yang sedang dihadapi itu menyebabkan dia merasa sangat selesa untuk bercerita sepenuhnya walaupun mereka berlainan jantung.

Klien berpuas hati dengan kaunselor di PK MAINS kerana mereka merupakan pendengar yang baik. Kemahiran mendengar kaunselor ini dilihat sebagai satu penerimaan ke atas diri klien seperti mana kenyataan klien 4, "Okay. Dia [perkara] yang penting penerimaan dia [kaunselor]. Dia mendengar kita tu. Itu yang mustahak dulu." Walaupun kaunselor mempunyai kemahiran mendengar yang baik, namun kaunselor turut melakukan konfrontasi dengan berhemah terhadap klien sekiranya perkongsian atau tingkah laku klien terdapat percanggahan; "Maksudnya, diorang pendengar yang baik lah. Kalau yes... yes. Kalau benda tu tak betul, tak betul la kan [berlaku konfrontasi]... macam tu." (K1)

Selain daripada itu, kaunselor PK MAINS dilihat peka dengan tingkah laku bukan lisan klien. Klien dapat merasa kepekaan kaunselor melalui bahasa bukan lisan seperti kontak mata. Bagi klien 2 yang sedang menghadapi masalah dengan suaminya, kepekaan kaunselor terhadap situasi rumahtangganya iaitu kemarahan suami membantu perjalanan sesi kaunseling dengan lebih tenang dan berkesan.

Kaunselor di PK MAINS juga dianggap mampu mencadangkan alternatif kepada klien. Ini memberi kepuasan kepada klien kerana semasa meluahkan perasaan, kaunselor sangat mengambil perhatian dengan mendengar dan akhirnya kaunselor akan memberi input cadangan yang perlu dilakukan diberikan kepada klien seperti mana yang telah dinyatakan oleh klien 4; "Dia pun memang suka dengar cerita kita, lepas tu bagi cara macam mana. Dia boleh bagi cara, bagi jalan. Dia memang sangat bagus la bagi saya. Dia memang banyak mendengar, banyak bagi nasihat." (K4)

Hasil kajian ini turut mendapati bahawa klien menganggap kecekapan kaunselor PK MAINS sangat memberi impak pada perasaan mereka. Ramai klien merasa selesa, selamat malah kaunselor dilihat telah memberi kekuatan dalam menjalankan kehidupan. Menurut pandangan klien 4, setiap individu yang mengalami tekanan memerlukan tempat untuk menenangkan fikiran. Memandangkan beliau telah merasa selesa dengan kaunselor di PK MAINS, maka beliau masih terus mendapatkan perkhidmatan daripada kaunselor di situ. Bagi klien 3 pula, niatnya untuk datang ke PK MAINS adalah untuk mencari kestabilan emosi kerana percaya bahawa dirinya akan mendapat ketenangan apabila berjumpa dengan kaunselor; “Sebenarnya akak datang sini untuk emosi je. Kita nak stabilkan emosi kita.”

Sesetengah klien yang telah lama mendapatkan khidmat PK MAINS pula tidak pernah jemu untuk terus mendapatkan perkhidmatan di situ. Klien melihat kaunselor sebagai tempat yang selamat untuk meluahkan rasa hati kerana tidak ada individu lain yang dilihat sesuai untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi. Bagi klien 1, memandangkan perkahwinan atas pilihan sendiri telah mengundang pelbagai masalah, maka dia tidak akan memberitahu orang lain masalah yang berlaku kerana bimbang memburukkan lagi keadaan. Pertemuan dengan kaunselor telah memberi rasa selamat klien untuk menyelesaikan kekusutan yang dialaminya itu; “Saya dah ulang alik MAINS ni da.... Rasa saya dah 5 tahun. Sebab dengan keadaan kehidupan saya yang penuh dengan macam-macam masalah kan. Kita nak berbual dengan orang [sembarangan] tak boleh. Sebab akan lebih memburukkan keadaan kan...”

Kesan yang lebih ketara dan membawa impak dapat dirasakan apabila kaunselor memberi kata-kata semangat untuk meningkatkan kekuatan dalam kehidupan klien. Klien yang merasakan diri mereka mempunyai masalah yang berat merasa semakin berupaya untuk berhadapan dengan masalah apabila diberikan dorongan positif oleh kaunselor. Bagi klien 4 yang merasakan dirinya ‘teruk’ mula berubah apabila dikatakan klien adalah ‘seorang yang kuat’ oleh kaunselor. Manakala bagi klien 1 pula, perkataan positif yang diberikan oleh kaunselor memberi kekuatan dalam dirinya. Kekuatan ini dianggap ransangan oleh klien yang berpandangan bahawa kaunselor telah memberi ruang untuk beliau belajar sesuatu.

Terdapat juga klien yang menyifatkan perasaannya lega setelah berjumpa dengan kaunselor PK MAINS walaupun masalahnya belum selesai. Ini menunjukkan bahawa kewujudan kaunselor sangat memberi impak positif ke atas perasaan klien. Bagi klien 2, hanya dengan berjumpa kaunselor, perasaannya, masalah yang dihadapi seolah-olah telah selesai; “Melangkah keluar daripada sini [PK MAINS], saya rasa masalah saya tu dah selesai....Ye la, tak selesai pun, orang kata lega la.”

Kebanyakan klien berpuas hati dengan profesionalisma yang dipamerkan oleh kaunselor PK MAINS. Kaunselor dianggap mempunyai beberapa nilai peribadi yang tinggi iaitu boleh membantu tanpa mengira masa, bersikap mesra, telus dan tidak merasa bosan. Kaunselor di PK MAINS disifatkan suka membantu tanpa mengira masa. Ini adalah ciri yang sangat disenangi oleh kebanyakan klien. Bagi klien 2, tawaran untuk menghubungi kaunselor apabila diperlukan sangat dihargai. Kaunselor sanggup mendengar keluhannya pada bila-bila masa walaupun tanpa temu janji.

Adakalanya klien hanya menelefon untuk meluahkan perasaan pada satu- satu ketika namun ia tetap disambut baik oleh kaunselor. Bagi klien 5, adakalanya beliau

tidak dapat hadir pada hari temu janji yang telah ditetapkan, namun ia tidak menjadi halangan kerana kaunselor sudi menjalankan sesi luahan menerusi telefon.

Kemesraan yang ditunjukkan oleh kaunselor juga membuatkan klien merasa tenang. Ini sangat membantu untuk klien lebih menerima hakikat dan memudahkan penyelesaian terhadap masalah dilakukan. Bagi klien 4, kemesraan kaunselor membuatkan dirinya merasa tenang dan menyebabkan beliau dapat berfikir dengan lebih lanjut; “Layanan memang mesra la. Mesra, mendengar... panggil apa ye... macam bagi tenang dulu... dia boleh bantu kita berfikir lebih lanjut la. Apa tindakan-tindakan kita. Maknanya dia bantu kita redha dulu, pastu kita akan... boleh la... boleh buka jalan.”

Selain daripada itu, sifat kaunselor yang telus sangat disenangi oleh klien. Telus bermakna sudi berterus terang walaupun jawapannya bukan seperti mana yang klien harapkan. Daripada kacamata klien, ketelusan seperti ini adalah sikap yang positif. Ketelusan yang diselangi dengan hasrat untuk tetap membantu telah membuka jalan kepada seseorang klien untuk menyelesaikan masalahnya walaupun bukan secara langsung melalui PK MAINS.

Ramai dalam kalangan klien berasa kaunselor di PK MAINS tidak berasa jemu melayan mereka. Sebagai contoh, ada klien yang menyatakan bahawa kaunselor tidak merasa bosan melayan klien yang kerap menelefon dan tetap menjawab panggilan dengan baik. Klien 1 sangat berterima kasih apabila kaunselor tidak pernah menghampakan dalam melayan panggilan telefonnya; “Dan saya pun ucap terima kasih la pada mereka...bila hubungi kan tak pernah bosan nak jawab kan... separuh orang tu dia bosan kan...”

Klien juga ada mengutarakan bahawa kaunselor di PK MAINS telah membawa perubahan kepada diri mereka. Klien merasa banyak perubahan yang telah diperolehi setelah melalui sesi kaunseling bersama kaunselor PK MAINS. Antara perubahan diri yang dirasai ialah kaunselor telah membantu klien merasionalkan semula persepsi klien terhadap masalah yang dialami. Bagi klien 4, pada asalnya tujuan beliau mendapatkan sesi kaunseling di PK MAINS hanya untuk menstabilkan emosi. Walau bagaimanapun, apabila bertemu kaunselor di PK MAINS, kaunselor telah membuka minda supaya tidak berputus asa dalam hidup.

Di samping itu, klien merasa kaunselor di PK MAINS turut memberi perubahan kepada cara mereka berfikir mahupun menjadikan dirinya kuat untuk berhadapan dengan apa jua masalah. Klien 1 dengan yakin menyatakan bahawa kini dirinya lebih kuat untuk berhadapan masalah apabila berupaya mengambil iktibar daripada pengalaman-pengalaman lalu; “Memang down sangat la. Dengan keadaan saya memang bermasalah. Dengan keluarga bermasalah. Sekarang Alhamdulillah la, saya kuat la. Saya boleh la hadapi kan... mengutip pengalaman-pengalaman yang dah sudah kan.”

Daripada kacamata klien, kaunselor yang kompeten juga dapat dilihat dengan ciri profesional kaunselor. Hasil analisis mendapati bahawa klien berpuas hati dengan kaunselor PK MAINS kerana mereka sentiasa mengamalkan etika yang baik semasa melaksanakan tugas selaku kaunselor. Klien merasa kaunselor PK MAINS berpegang kepada kerahsiaan, rasa diterima dan sentiasa menghormati keputusan mereka.

Prinsip kerahsiaan adalah prinsip yang paling menjadi perhatian klien. Kesemua klien mengakui bahawa kaunselor di PK MAINS sentiasa menjaga kerahsiaan maklumat dan masalah klien. Bagi klien 2, kaunselor yang sedang membantunya tidak membuka sebarang maklumat walaupun ada ketegangan berlaku antara beliau dan suaminya selepas sesi kaunseling dijalankan. "Erm... kebajikan. So far... okay, memang dari segi kerahsiaan semua... P&C semua... dia orang memang ni la... faham benda tu kan. Jadinya, ermm.... Masa saya lepas sesi pun, masa saya yang kali kedua tu, ada tegang juga saya dengan suami, sebenarnya."

Bagi pandangan klien 1 pula, sifat amanah itu menyebabkan kaunselor sentiasa berpegang kepada prinsip kerahsiaan. Berbeza dengan meluahkan masalah kepada orang lain, klien merasa sangat selesa meluahkan di PK MAINS kerana hanya kaunselor dan dirinya sahaja yang tahu, tidak melibatkan orang lain termasuk adik beradik yang boleh diragui kerahsiannya. Di samping itu, terdapat klien yang memuji tindakan kaunselor yang menghormati keputusan mereka. Bagi klien 2 yang mempunyai masalah bersama suaminya, beliau berpuas hati apabila kaunselor tidak meneruskan hasrat untuk menjernihkan semula keretakan yang berlaku malah menamatkan sesi kaunseling sepenuhnya pada waktu itu kerana akur pada keputusan klien.

Selain itu juga, terdapat klien yang sangat berpuas hati apabila kaunselor meletakkan keputusan dan penyelesaian kepada klien sendiri dan kaunselor dianggap hanya mendengar dan memberi pandangan; "Tapi satu je... jalan penyelesaian tu... ye betul kita yang cari pihak ketiga untuk selesaikan masalah tapi... tapi saya tengok pihak kaunseling, dia lebih pada kita lah untuk selesaikan.. dia tukang dengar dan bagi pendapat. Saya puas hatilah..." (K5)

Tema kedua untuk keberkesanan perkhidmatan PK MAINS menurut perspektif klien adalah menjaga kebajikan klien. Selain kompetensi para kaunselor dan layanan mesra pelanggan, klien amat berpuas hati dengan perkhidmatan PK MAINS yang menjaga kebajikan mereka. Ini adalah kerana selain daripada menawarkan perkhidmatan kaunseling, PK MAINS turut memberi pelbagai lagi perkhidmatan lain mengikut keperluan klien. Tema menjaga kebajikan klien mengandungi empat (4) subtema: (1) memberi maklumat lain yang diperlukan, (2) sokongan perkhidmatan lanjutan, (3) memberi sumbangan kewangan dan material serta (4) susulan untuk keperluan material. Ramai dalam kalangan responden yang bersetuju bahawa PK MAINS membantu mereka bukan sekadar dengan melaksanakan sesi kaunseling, namun ada yang sedia menawarkan bantuan lain iaitu dari segi keperluan harian. Klien 4 yang sememangnya sering ketiadaan wang adakalanya mencuba nasib untuk meminta sedikit wang menerusi PK MAINS dan selalunya tidak pernah mengecewakan. Walau bagaimanapun, beliau tahu bahawa itu semua adalah tertakluk peruntukan yang ada, maka beliau tidak memaksa untuk kaunselor memberikannya.

PK MAINS juga dilihat tidak melupakan klien apabila tiba musim perayaan dengan menghulurkan sedikit bantuan seperti pakaian dan makanan. Menurut klien 3, kaunselor ada menelefonnya jika dia memerlukan bantuan seperti pakaian. Ia diibaratkan seperti rakan lama yang menelefon dan ingin memberikan hadiah kepadanya. Bagi klien 1, jika ditawarkan bantuan sememangnya mereka akan pergi mengambilnya di PK MAINS. Mereka tidak pula menganggap berulang ke PK MAINS



untuk mengambil bantuan menjadi satu kesukaran sepertimana pernyataannya, “Kadang-kadang kan tu la macam baju raya tu kan. Puan telefon... saya tak ada masalah la. Memang saya datang la kan.” Situasi ini menggambarkan bahawa tindakan PK MAINS membantu bukan hanya dari segi perkhidmatan kaunseling sebaliknya melibatkan pemberian kewangan dan material sangat disambut baik oleh klien terutama bagi mereka yang berkeperluan. Klien turut berterima kasih kerana mendapat sokongan untuk perkhidmatan lanjutan. Klien sangat berpuas hati apabila pihak PK MAINS sentiasa ingin membantu klien walaupun dengan menyediakan surat sokongan atau rujukan untuk perkhidmatan lanjutan yang diperlukan. Pada pandangan klien, mendapat surat sokongan itu sudah cukup bermakna kepada dirinya. Hal ini telah dikongsi pengalaman oleh klien 3.

Klien turut berpuas hati dengan PK MAINS kerana pihak PK MAINS sering menjadi tempat mendapat pelbagai maklumat tambahan. Maklumat berkaitan jaringan lain, turut diperolehi daripada PK MAINS dan ia sangat membantu klien yang memerlukan maklumat tersebut. Bagi klien 4, memandangkan beliau seorang peniaga, maklumat-maklumat ini sangat membantu menjalinkan rangkaian perniagaan dengan mana-mana organisasi lain.

Klien turut memberitahu bahawa kaunselor ada membuat susulan walaupun sesi kaunseling telah berakhir untuk memberikan bantuan terutama di waktu perayaan. Klien mengakui bahawa kaunselor tidak menghubungi mereka semata-mata untuk menanyakan khabar sebaliknya menawarkan bantuan sekiranya mereka memerlukan. Klien 1 mengakui bahawa PK MAINS ada menelefonnya setelah sesi kaunseling tamat namun bukan untuk bertanyakan perkembangannya sebaliknya menawarkan bantuan berbentuk material; “Tak ada tanya perkembangan, tapi ada lah dia [PK MAINS] telefon kalau nak raya kan. Raya tahun dulu ada la. Tapi, tanya perkembangan pasal akak tu memang tak da la.”

Tema ketiga untuk keberkesanan perkhidmatan PK MAINS menurut perspektif klien adalah perkhidmatan mesra pelanggan. Selain tema kompetensi para kaunselor dan menjaga kebajikan mereka, klien amat berpuas hati dengan perkhidmatan PK MAINS berkenaan layanan mesra pelanggan yang diberikan. Tema perkhidmatan mesra pelanggan mengandungi empat (4) subtema: (1) sambutan mesra di kaunter, (2) layanan baik semasa sesi kaunseling, (3) prosedur yang mudah dan (4) lokasi strategik. Semasa di kaunter, klien amat berpuas hati dengan pertanyaan yang seringkali diajukan berkaitan waktu pertemuan, menunjukkan bahawa PK MAINS tidak menidakkan hak mereka terutama dalam aspek merancang masa pertemuan. Klien 2 tidak menghadapi masalah dengan masa temu janji sesi kaunseling kerana kakitangan di kaunter sentiasa bertanya tentang kesesuaian atau apa jua masalah berkaitan tarikh temu janji. Di samping itu, sepanjang sesi kaunseling pula, ramai klien mengatakan bahawa mereka dilayan dengan baik sekali. Layanan mesra dan baik ini telah membuatkan K1 berasa beliau ada tempat untuk mengadu masalahnya; “Betul, saya ada tempat yang saya rasa dia mendengar masalah saya. Percaya atau tak percaya tu terpulang kepada mereka la. Tapi, rasa lega sebab feedback yang saya dapat tu memuaskan saya kan.”

Bagi klien 3 pula, beliau turut merasa diberi layanan dengan mesra oleh kaunselor walaupun beliau sekadar datang ke PK MAINS untuk meluahkan perasaan tanpa mengharap apa-apa bantuan; “Kadang-kadang kita kata kita datang ni

bukan nak kan bantuan tapi kita nak luahkan perasaan. Kaunselor kat sini semua ok, layan baik... Akak nak luahkan perasaan akak. Sekurang-kurangnya beban tu macam ringan sikit." Selain itu, prosedur PK MAINS yang memudahkan sangat disenangi oleh klien. Kakitangan PK MAINS tetap melayan klien dengan baik walaupun ada ketikanya klien melakukan kesilapan hadir tanpa mengikut prosedur. Daripada situasi ini, menunjukkan bahawa prosedur di PK MAINS sentiasa memudahkan klien dan tidak pula menghalang mendapatkan perkhidmatan sekiranya klien telah membuat kesilapan. Berdasarkan pengalaman klien 2, semasa beliau datang ke PK MAINS pada pertama kali, beliau langsung tidak tahu bahawa perlunya membuat temu janji. Klien 2 sangat gembira dilayan dengan baik dan kaunselor sanggup menerima dirinya sedangkan pada waktu itu jam belum lagi menunjukkan waktu operasi PK MAINS iaitu pada pukul 10 pagi.

Lokasi PK MAINS yang strategik juga telah memberikan kemudahan pada klien untuk hadir ke pusat ini. Lokasi yang sering menjadi tumpuan orang ramai sangat memudahkan klien untuk mendapatkan perkhidmatan PK MAINS terutama daripada segi pengangkutan perkhidmatan awam seperti bas, komuter dan teksi. Menurut klien 4 yang mempercayai bahawa kebanyakan klien yang datang adalah mereka yang tertekan dengan masalah kewangan, maka pengangkutan awam menjadi pilihan mereka termasuk dirinya.

## **PERBINCANGAN**

Menubuhkan sebuah perkhidmatan berteraskan kaunseling di dalam komuniti bukanlah suatu yang mudah. Terdapat banyak cabaran dan halangannya. Justeru, perkara pokok yang perlu ditangani dalam menjamin keberkesanan perkhidmatan adalah berkenaan kecekapan pentadbiran dan operasi. Bagi PK MAINS, hal ini telah pun dikenal pasti dengan timbulnya 11 tema utama. Tidak dinafikan dana penubuhan dan pengoperasian amat penting dalam usaha menjamin mutu perkhidmatan yang ditawarkan. PK MAINS dilihat bernasib baik kerana MAINS sedari awal penubuhannya telah pun memberikan sokongan dalam memastikan kejayaan perkhidmatan kaunseling di Negeri Sembilan. Pujian harus diberikan kepada MAINS yang telah merintis sebuah perkhidmatan kaunseling profesional yang kini boleh dibanggakan di Malaysia. Tidak dinafikan terdapat pelbagai cabaran masa lalu dan akan datang. Namun berbekalkan kepercayaan dalam melaksanakan tanggungjawab masing-masing dengan segala cabaran yang telah dilalui dan akan ditempuhi bersama PK MAINS dan MAINS agar matlamat memartabatkan kaunseling dapat dilaksanakan dan meningkatkan pengupayaan membantu masyarakat setempat.

Kebajikan kakitangan merupakan aspek yang penting. Ini memandangkan merekalah yang bertanggungjawab memberikan perkhidmatan kepada klien dan merekalah yang menjadi cerminan sesebuah organisasi. Sesebuah organisasi yang mengambil berat tentang kebajikan kakitangannya akan mewujudkan semangat kesetiaan dalam diri kakitangan serta turut meningkatkan produktiviti kerja dalam kalangan mereka. Selain imbuhan berbentuk material seperti elaun, bonus dan insuran penghargaan dan pengiktirafan juga dilihat sebagai faktor yang boleh meningkatkan keberkesanan perkhidmatan. Penghargaan dan pengiktirafan ini boleh dalam bentuk individu mahupun secara kolektif mewakili organisasi yang didokong. Bagi PK MAINS dan kakitangannya penghargaan dan pengiktirafan ini diperolehi daripada pihak MAINS, organisasi luar yang lain seperti Dewan Undangan Negeri,

universiti, agensi-agensi kerajaan dan badan bukan kerajaan (NGO). Turut mustahak adalah respon positif daripada masyarakat sendiri terhadap perkhidmatan yang ditawarkan khususnya kaunseling. Tanpa respon yang positif ini pastinya perkhidmatan yang ditawarkan tidak mampu untuk bertahan lama. Hal ini banyak bergantung kepada kompetensi kaunselor yang memberikan perkhidmatan. Di PK MAINS sendiri kaunselor dan kakitangan yang lain berpeluang untuk mengembangkan tahap kompetensi melalui sokongan dan bantuan untuk melanjutkan pelajaran ke tahap yang lebih tinggi selain daripada menghadiri kursus-kursus profesional jangka pendek. Sekiranya semua faktor-faktor ini tidak diambil perhatian serius oleh MAINS mahupun PK MAINS, keberkesanan perkhidmatan berupaya terjejas. Hal ini pasti akan mencalarakan reputasi PK MAINS mahupun MAINS sendiri sebagai organisasi yang menawarkan perkhidmatan.

Hal yang dibincangkan ini turut disokong oleh dapatan daripada perspektif klien yang telah mengenengahkan tiga tema utama. Sekali lagi ditonjolkan bahawa kompetensi kaunselor merupakan faktor terpenting yang memberikan keyakinan buat klien mendapatkan perkhidmatan kaunseling di PK MAINS. Daripada perspektif mereka kaunselor di PK MAINS bukan sahaja berpengetahuan dan berkemahiran malah menitik beratkan soal etika keprofesionalan dalam tugas yang digalas.

## **PENUTUP**

Dalam mengkaji keberkesanan perkhidmatan yang ditawarkan oleh PK MAINS, secara keseluruhannya kajian ini telah mendapati bahawa terdapat sebanyak tujuh (7) tema utama timbul daripada perspektif kaunselor iaitu (1) kecekapan pentadbiran dan operasi, (2) kebajikan kakitangan, (3) penghargaan dan pengiktirafan, (4) respon positif masyarakat, (5) peluang pengembangan diri, (6) visibility ketua kaunselor dan (7) jiwa kaunselor. Manakala tiga (3) tema utama timbul daripada perspektif klien iaitu (1) kaunselor yang kompeten, (2) menjaga kebajikan klien dan (3) layanan mesra pelanggan. Tema-tema yang telah dikenal pasti inilah yang telah membolehkan PK MAINS terus mengembangkan perkhidmatan yang ditawarkan seiring dengan masa sekali gus menjamin kelangsungan perkhidmatannya di Negeri Sembilan. Justeru, sekiranya terdapat mana-mana organisasi yang ingin menubuhkan perkhidmatan yang seumpamanya maka tema-tema ini perlulah diperhalusi dalam usaha menjamin kejayaan projek yang dilaksanakan. Selain itu, mereka dilihat mempunyai kualiti diri yang cemerlang yang berupaya untuk membawa perubahan serta memberi impak pada klien dalam usaha untuk mereka keluar daripada belenggu persoalan yang dihadapi lantas memperbaiki diri masing-masing.

Dalam masa yang sama klien merasakan kebajikan mereka lebih terjaga apabila mendapatkan perkhidmatan di PK MAINS. PK MAINS bukan sahaja menawarkan perkhidmatan kaunseling malah turut menawarkan pelbagai perkhidmatan sampingan mengikut keperluan mereka. Segala perkhidmatan ini ditawarkan secara mesra pelanggan justeru telah memudahkan penerimaan perkhidmatan yang ditawarkan oleh klien. Secara keseluruhannya klien yang telah berpuas hati pasti akan menjadi agen promosi yang berkesan dalam menguar-uarkan perkhidmatan yang ditawarkan sehingga menjadi buah mulut dan keyakinan masyarakat setempat.

## **RUJUKAN**

- Braun, V., & Clarke, V. (2006). *Using thematic analysis in psychology*. *Qualitative Research in Psychology*, 3, 77 – 101.
- Che Yang Kassim. (2016). *Kongruen, penerimaan positif tanpa syarat dan empati dalam kaunseling individu Pemusatan Insan*. Tesis Dr. Fal, Fakulti Sains Sosial Dan Kemanusiaan. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Norhayati Mohd. Noor. (2012). *Proses kaunseling keluarga dalam kalangan pengamal kaunseling keluarga di Malaysia*. Tesis Dr. Fal, Fakulti Pendidikan. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Salasiah Hanim Hamjah. (2008). *Pendekatan da'wah Al-Irsyad Al-Nafsiyy menurut al-Ghazali: Satu kajian di Pusat Kaunseling Majlis Agama Islam Negeri Sembilan*. Tesis Dr. Fal, Universiti Sains Malaysia.
- Samsiah Jayos. (2015). *Model perkhidmatan bimbingan dan kaunseling dengan klien saudara baru*. Tesis Dr. Fal, Universiti Teknologi Malaysia.