

One Stop Digital Centre UPK@KVPM: Platform Pendigitalan Maklumat Bersepadu dan Menyeluruh

Nor Azerina Nordin^{1,*}, Wan Norsitta Wan Ab Rahman², Tengku Anisa Aiysha Tengku Azmi³, Nor Ashikin Yahya⁴, and Ros Adura Kamaruddin⁵

¹ Kolej Vokasional Pasir Mas, Pasir Mas, Kelantan; azerina79@gmail.com;  ORCID ID 0009-0001-1142-1201

² Kolej Vokasional Pasir Mas, Pasir Mas, Kelantan; norsitta83@gmail.com;  ORCID ID 0009-0000-0364-4774

³ Kolej Vokasional Pasir Mas, Pasir Mas, Kelantan; tgaiysh@gmail.com;  ORCID ID 0000-0001-5195-5008

⁴ Kolej Vokasional Pasir Mas, Pasir Mas, Kelantan; ashikinyahya@gmail.com;  ORCID ID 0009-0007-0943-6256

⁵ Kolej Vokasional Pasir Mas, Pasir Mas, Kelantan; myrossa2205@yahoo.co.uk;  ORCID ID 0009-0002-2790-5179

* Correspondence: eupkkvpm@gmail.com

Abstrak: W One Stop Digital Centre UPK @ KVPM adalah satu inovasi menggabungkan perkhidmatan Unit Psikologi dan Kerjaya dalam satu platform medium internet. Bermatlamat menyediakan penyaluran maklumat efisien dan komprehensif, ia merupakan pendekatan sofistikated untuk klien UPK. Perkhidmatan utama aplikasi ini termasuklah Borang Temujanji Klien, Borang Rujukan Pensyarah, pelaporan harian kaunselor, rekod sesi dan program, aplikasi media sosial rasmi unit serta Kajian Pengesanan Graduan dan kepelbagaian halatuju kerjaya graduan selepas bergraduasi. Perkhidmatan berkaitan adalah borang permohonan kemasukan lepasan tingkatan tiga, borang perkhidmatan luar untuk Ibu bapa, agensi awam, swasta, masyarakat setempat dan komuniti serta borang aduan pelanggan. Untuk kemudahan mendapatkan perkhidmatan UPK, penggunaan QR Code dijana, dilekatkan di setiap blok dan diberi kepada setiap pelajar, tersedia di semua akaun media sosial kolej, unit serta web KVPM untuk penggunaan yang lebih meluas. One Stop Digital Centre UPK@KVPM dibina berdasarkan permasalahan utama Pegawai Kaunseling dan klien seperti kesukaran mendapatkan temujanji dan kekangan masa selain kesukaran pengesanan alumni KVPM. Aplikasi ini membolehkan alumni mengakses maklumat, mengemaskini data kebolehpasaran serta mendapatkan pelbagai perkhidmatan lain di satu tempat. Ia juga membantu individu introvert mendekati kaunselor melalui temujanji atau sesi bimbingan atas talian. Lambakan fail dan keciciran maklumat dapat diatasi apabila semua data berada dalam satu capaian yang cepat dan selamat. Kaji selidik 15 orang Pegawai Kaunseling Kolej Vokasional Negeri Kelantan mendapat maklum balas positif, lebih 90% Pegawai Kaunseling bersetuju dengan penggunaan aplikasi ini. One Stop Digital Centre UPK@KVPM adalah platform digital bersepadu menawarkan kepelbagaian perkhidmatan UPK yang lebih tersusun, mudah diakses dan boleh digunakan oleh pelbagai pihak.

Kata Kunci: One stop UPK; digital platform.



Copyright: © 2023 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

1. PENGENALAN

Era ledakan revolusi teknologi maklumat dapat dirasai oleh hampir semua lapisan masyarakat pada masa kini. Justeru itu, masyarakat lebih tertumpu kepada perkhidmatan di atas talian untuk semua urusan seperti pembayaran bil utiliti, pembayaran pinjaman kenderaan, penempahan bilik hotel, pembelian tiket penerbangan dan sebagainya. Memetik kata-kata Bekas Perdana Menteri Malaysia, Tun Seri Dr Mahathir bin Mohamad dalam perutusan tahun baru 1997:

Kita sebenarnya tidak mempunyai pilihan. Zaman maklumat akan memaksa kita mengubah cara hidup dan bekerja. Lebih awal kita sesuaikan diri, lebih cepat kita pelajari dan lebih baiklah masa depan kita

Perkhidmatan Unit Psikologi dan Kerjaya di atas talian ialah perkhidmatan yang ditawarkan melalui alam maya. Umumnya dapat dikatakan bahawa kaunseling online adalah satu inovasi baharu dalam perkhidmatan kaunseling yang sangat relevan dengan situasi dan perubahan sosial masyarakat kini (Zainab Ismail, 2018). Dalam dunia terhubung atau dunia internet, perkhidmatan ini adalah satu inovasi, idea atau amalan baharu dalam proses perkhidmatan Unit Psikologi dan Kerjaya dalam membantu seluruh warga Kolej Vokasional Pasir Mas bagi memudahkan mereka mendapatkan perkhidmatan UPK di hujung jari dan boleh diakses pada bila-bila masa di mana-mana sahaja. Konsep asas perkhidmatan kaunseling ialah penglibatan kaunselor dan klien dalam ruang fizikal yang sama. Bagaimanapun, konsep ini mula berubah apabila sebahagian kaunselor mula melihat potensi terapeutik dalam ruang internet sebagai peluang dalam memperluaskan perkhidmatan mereka (Murphy & Mitchell, 1998). Perkhidmatan UPK di atas talian ini mempunyai pelbagai kelebihan berbanding perkhidmatan secara konvensional. Perbezaan kelebihan ini dapat dirujuk melalui jadual 1.

Jadual 1. Perbezaan kelebihan perkhidmatan UPK konvensional dan di atas talian

Perkhidmatan Secara Konvensional	Perkhidmatan Di Atas Talian
a) Terhad dan terbatas	Perkhidmatan UPK mudah diakses
b) Kesukaran disebabkan jarak	Tiada sempadan
c) Lambakan fail yang seringkali menyebabkan keciciran maklumat	Semua dikumpulkan dalam satu platform
d) Terhad dalam meluahkan perasaan (Sesi kaunseling)	Kebebasan meluahkan perasaan-fleksibel

Perkhidmatan UPK di atas talian ini lebih mudah diakses memandangkan ia menggunakan platform yang boleh diakses pada bila-bila masa tanpa sebarang kos dikenakan. Inovasi ini dapat menggantikan perkhidmatan secara konvensional masa kini. Faktor masa, kos dan perjalanan menjadi penyumbang besar kepada kekangan mendapatkan bantuan sedangkan remaja dalam peringkat perkembangan perlukan bantuan dalam menghadapi isu-isu yang baru (Zaida Nor Zainudin & Lee Wei Rong, 2020). Sebagai contoh, perkhidmatan secara konvensional memerlukan klien bertemu secara bersemuka dengan kaunselor untuk mendapatkan khidmat di UPK tetapi ianya dapat digantikan dengan perkhidmatan UPK di atas talian yang hanya perlu diakses melalui QR code yang diberikan. Hal ini juga membantu mengatasi lambakan fail yang seringkali menyebabkan keciciran maklumat dan pengurusan UPK menjadi semakin tersusun. Justeru, inovasi aplikasi ini dapat mengatasi masalah masa yang kritikal khususnya pengguna aplikasi untuk mendapatkan maklumat pada bila-bila masa tanpa mengira lokasi geografi. Selain itu, aplikasi ini juga membuka ruang kepada para pengguna untuk mereka mendekati kaunselor dengan lebih fleksibel tanpa rasa malu. Individu yang introvert biasanya kurang berminat untuk berkongsi masalah apabila bersemuka dengan kaunselor. Oleh sebab itu, aplikasi ini akan memberi peluang kepada klien untuk memilih sama ada menjalani sesi kaunseling secara bersemuka atau di atas talian sahaja mengikut keselesaan mereka. Di sini, individu yang introvert juga akan berasa lebih terbuka dan selamat.

2. KAEDAH PENGHASILAN

Aplikasi OSDC UPK@KVPM ini menggunakan platform di atas talian yang telah menyatupadukan 15 elemen tanggungjawab kaunselor di Kolej Vokasional dalam satu platform iaitu Komponen Kerja Utama Kaunselor, Komponen Media Sosial, Komponen Telegram, Komponen Alumni, Komponen Kerjaya, Komponen Sambung Pengajian, Komponen Kemasukan Ke KVPM dan

Komponen Aduan Pelanggan KVPM. Kesemua komponen yang terdapat dalam aplikasi OSDC UPK@KVPM dibangunkan bagi memenuhi keperluan prosedur dan dokumen yang diperlukan dalam sistem pengurusan kualiti (SPK). Oleh itu aplikasi ini mampu mengurus maklumat yang diperlukan oleh Unit Psikologi dan Kerjaya dalam keadaan kemas dan teratur. OSDC UPK@KVPM yang berfungsi menggunakan platform dalam talian sepenuhnya membolehkan ia diakses pada bila-bila masa sahaja tanpa ada had dan sempadan. QR Code yang dijana ditampal di sekitar KVPM dan setiap pelajar akan diberikan satu pelekat QR Code untuk ditampal di belakang kad matrik atau apa sahaja objek yang sering dibawa. QR Code ini juga akan dikongsi di semua akaun media sosial kolej dan unit serta web KVPM agar penggunaannya lebih meluas. Para pengguna hanya perlu imbas QR code dan terus dapat mengakses ke pautan aplikasi yang telah dibangunkan dengan cepat dan tepat.

3. DAPATAN KAJIAN

Kajian dijalankan secara tinjauan oleh pegawai-pegawai kaunseling Kolej Vokasional di seluruh Kelantan melalui borang soal selidik dan soalan soal selidik yang dibina oleh pasukan inovasi kaunseling KVPM. Secara keseluruhannya responden yang terdiri daripada 15 orang kaunselor kolej vokasioanl ini memberikan maklum balas yang sangat positif terhadap soalan-soalan berkaitan penggunaan aplikasi OSDC UPK@KVPM ini. Kajian awal penggunaan aplikasi ini hanya dijalankan dalam kalangan pegawai kaunseling kolej vokasional sahaja dalam usaha untuk mendapatkan maklum balas secara terus dan dapatan tinjauan tersebut menunjukkan 90% responden bersetuju panggunaan aplikasi ini memberikan banyak manfaat kepada Pegawai Kaunseling khususnya dan pengguna-pengguna lain seperti pelajar, ibu bapa, pelajar yang telah tamat pengajian serta agensi-agensi awam dan swasta yang lainnya. Penggunaan aplikasi OSDC UPK@KVPM ini akan terus disebarluaskan dalam kalangan Pegawai Kaunseling, pensyarah-pensyarah, ibu bapa, agensi awam dan swasta serta pihak-pihak yang berkepentingan lain supaya kesemua klien Unit Psikologi & Kerjaya KVPM mendapat perkhidmatan terbaik melalui kesepaduan maklumat melalui platform aplikasi ini.

4. PERBINCANGAN

OSDC UPK@KVPM merupakan satu keunikan apabila dalam satu platform ia menyepadukan semua spesifikasi kerja Pegawai Kaunseling Kolej Vokasional yang menyeluruh. Ini memberi pelbagai manfaat kepada pihak Unit Psikologi dan Kerjaya sendiri mahupun semua lapisan masyarakat yang terdiri daripada pelajar, pensyarah, alumni, ibubapa/penjaga, pelajar sekolah menengah harian (lepasan tingkatan tiga), guru/kaunselor sekolah menengah, agensi luar dan lain-lain. sistem hipermedia ini tidak memerlukan protokol dan bebas diteroka oleh sesiapa sahaja dan talian telefon adalah sebagai perantara yang menakjubkan. kepantasan maklumat yang diperoleh membuatkan remaja merasa selesa merujuk dan bergantung dengan teknologi baru ini dalam menangani permasalahan harian mereka (Bahalu a/l Raju, 2003). berdasarkan kepada pemerhatian, didapati aplikasi ini mendapat maklum balas yang positif di mana lebih 90% Pegawai Kaunseling KV Kelantan bersetuju dengan penggunaan kemudahan aplikasi ini. mereka juga berpendapat bahawa OSDC UPK@KVPM sangat mesra pengguna dan mudah digunakan.

5. KESIMPULAN

OSDC UPK@KVPM dapat diukur berdasarkan kemudahan capainya yang cepat dan tepat. Pihak pengurusan unit juga dapat menjana dokumen-dokumen yang diperlukan dalam bentuk salinan lembut (softcopy) dan menghubungi kembali klien jika perlu. Ia juga didapati memenuhi keperluan SPK dan Bahagian Pendidikan Latihan Vokasional KPM. Penggunaan OSC UPK@KVPM dapat

menjimatkan penggunaan kertas dan seterusnya menyokong Kempen Bumi Hijau. Justeru, aplikasi ini merupakan suatu inovasi yang relevan dengan kepesatan pembangunan negara dan situasi serta perubahan sosial masyarakat kini.

Acknowledgments: Cetusan idea projek inovasi ini diilhamkan oleh Cik Nor Azerina binti Noordin (K.B;P.A) Ketua Unit Psikologi & Kerjaya KVPM selaku Ketua Projek bersama dua orang Pegawai Kaunseling dan dua orang pensyarah KVPM. Ucapan penghargaan dan terima kasih yang tidak terhingga kepada semua ahli kumpulan, responden, rakan pensyarah serta barisan pentadbir yang terlibat secara langsung mahupun tidak langsung dalam menyiapkan projek inovasi ini. Tanpa kerjasama dari semua pihak, inovasi ini tidak akan berhasil dengan jayanya.

Rujukan

Amir Awang (2007). E-kaunseling dan pembangunan komuniti. *Kertas kerja dibentang dalam Bengkel Kaunseling Peringkat Kebangsaan ke 24, Hotel Equatorial, Bangi, Selangor.*

Zaida Nor Zainudin (2006). Perhubungan menolong secara maya: Satu penelitian. *Kertas kerja dibentang dalam Persidangan Lembaga Kaunselor, Hotel Legend, Kuala Lumpur.*

Zaida Nor Zainudin & Lee Wei Rong (2020). E-Kaunseling: Revolusi Teknologi dalam Kaunseling.

Zainab Ismail (2018). Kaunseling Online Dalam Dunia Terhubung. *Al-Hikmah*, 10(2), 86-94.