

SISTEM PENASIHATAN KELUARGA (ePANIK)

NABILAH BINTI AHMAD SAMSURI
IBRAHIM MOHAMED

Fakulti Teknologi & Sains Maklumat, Universiti Kebangsaan Malaysia

ABSTRAK

Sistem Penasihat Keluarga (ePANIK) dibangunkan khas untuk membantu Pejabat Agama Daerah dalam menyelesaikan masalah iaitu masalah pangkalan data yang diurus secara manual dan masalah perkhidmatan dan sumber nasihat yang mereka hadapi. Sistem yang diwujudkan akan dapat membantu sistem pendokumentasian fail untuk membantu pihak Jabatan Agama untuk jangka masa yang panjang. Sistem ePANIK ini diharapkan agar dapat memberikan manfaat kepada pihak Jabatan agama dalam memudahkan perundingan, serta memendekkan masa pertemuan bersama kaunselor. Begitu juga membantu klien mendapatkan nasihat yang berkualiti dan konsisten melalui kepakaran yang ada dalam sistem. Pembangunan antaramuka sistem ini dibangunkan menggunakan *Laravel Framework* yang menggunakan bahasa pengaturcaraan Hypertext Preprocessor (PHP) dan HTML 5 di samping penggunaan *MySQL* sebagai pangkalan data untuk menyimpan maklumat. Peranan Pejabat Agama amat penting bagi masyarakat Malaysia sekarang melihat kepada masalah rumahtangga dan perceraian yang kian meningkat.

1 PENGENALAN

Fenomena semasa dan trend dalam masyarakat semakin mencabar keutuhan institusi perkahwinan dan kekeluargaan (Wan Anor Bin Wan Sulaiman, 2014). Isu-isu kekeluargaan timbul kesan daripada kesalahfahaman dan kurangnya tolak ansur antara pasangan suami isteri. Di samping itu, faktor-faktor luaran dan persekitaran yang mendatangkan pelbagai ujian dan cabaran turut menyumbang kepada kes-kes permasalahan rumah tangga di Malaysia. Realitinya ialah, masalah yang timbul, jika tidak diselesaikan dan tidak diberi perhatian, akan membawa kepada berlakunya peningkatan kes-kes perceraian tanpa mengira latar belakang pasangan suami isteri.

Mengikut statistik, dalam tempoh enam tahun lalu, sebanyak lebih 274,000 pasangan Islam di Malaysia bercerai sekali gus menimbulkan kebimbangan mengenai institusi keluarga Islam di negara ini. Melihat pada rekod Jabatan Kehakiman Syariah Malaysia turut mendedahkan sebanyak 38,035 pasangan bercerai sepanjang tempoh Januari hingga Ogos tahun lalu. Berdasarkan statistik itu, secara purata sebanyak 156 kes perceraian berlaku setiap hari atau enam kes bagi setiap jam. Selain itu, statistik perceraian pasangan Islam dalam tempoh lima tahun lalu

juga menunjukkan peningkatan begitu ketara iaitu daripada 43,749 kes pada 2011 kepada 53,870 kes pada 2014, naik sebanyak 10,121 kes cerai (Matz, 2016).

Peningkatan masalah ini menyebabkan Pejabat Agama Islam Daerah menerima banyak permohonan kes oleh klien pada setiap tahun (Nur Fazlin, 2016). Peningkatan kes seperti ini merisaukan pihak Jabatan Agama kerana kekurangan kaunselor yang dapat membantu menyelesaikan dan mengenal pasti masalah kekeluargaan secara tak langsung membebaskan pihak Jabatan Agama.

Masa yang diambil untuk menyelesaikan sesuatu masalah atau kes itu pada kebiasaannya lama sedangkan kebanyakan kes berpunca daripada masalah yang sama dan memberi penyelesaian yang sama. Kaunselor terpaksa berhadapan dengan punca-punca kes perceraian atau masalah kekeluargaan yang pada asasnya menjurus kepada penyelesaian yang tiap hari diperkatakan. Hal demikian menyebabkan pihak kaunselor terpaksa berhempas pulas membicarakan isu sama tanpa mengklasifikasikan keutamaan kes-kes yang diterima dan menyebabkan kes-kes berat tidak diletakkan sebagai fokus yang utama. Justeru menyebabkan kes-kes tertangguh dan menyebabkan lambakan kerja.

Oleh itu, wajar dikemukakan penyelesaian bagi masalah ini untuk mengelakkan bebanan kerja pada pihak Jabatan Agama sekaligus mengurangkan kes-kes perceraian dan masalah rumah tangga yang berlaku pada masa kini. Sehubungan itu, sebuah sistem web dan aplikasi mudah alih perlu dibangunkan yang mana dapat membantu pihak Jabatan Agama mengurangkan kes-kes perceraian dan masalah rumah tangga sekaligus meletakkan kes-kes berat sebagai keutamaan. Ini dapat membantu memberi pendidikan dan panduan kepada pegawai agama mengenai cara atau teknik asas kaunselor bagi membantu menyaring dan memberi nasihat awal kepada pasangan yang terlibat dengan aduan (Nur Fazlin, 2016).

2 PERNYATAAN MASALAH

Analisa jumlah kes yang dikendalikan kaunselor di jabatan agama dalam setahun berbanding jumlah klien yang datang untuk mendapatkan perkhidmatan dari pelbagai kategori masalah adalah seperti berikut, jumlah hari bekerja, setelah ditolak cuti hujung minggu, cuti Sabtu minggu pertama dan ketiga, juga cuti yang layak dimohon oleh kakitangan setahun ialah 253 hari daripada 365 hari (Mohamed Shariff Mustafa, 2003). Andaian bahawa seorang kaunselor

boleh mengendalikan tiga kes sehari, empat kaunselor hanya dapat mengendalikan 3036 kes daripada 4843 kes yang dikendalikan sepanjang tahun 2001 yang datang untuk mendapatkan perkhidmatan (Unit Nikah dan Cerai Jabatan Agama Islam Johor, 2002). Hal ini menyebabkan kes-kes yang perlu diselesaikan terlalu banyak dan masih ada kes-kes yang tak dapat diuruskan atas faktor kekangan kaunselor dan masa.

Kaunselor terpaksa berhadapan dengan punca-punca kes perceraian atau masalah kekeluargaan yang pada asasnya menjurus kepada penyelesaian yang tiap hari diperkatakan. Hal demikian menyebabkan pihak kaunselor terpaksa berhadapan dengan isu sama tanpa mengklasifikasikan keutamaan kes-kes yang diterima dan menyebabkan kes-kes berat tidak diletakkan sebagai fokus yang utama.

Dalam pada itu, sistem pendokumentasian yang digunakan tidaklah begitu sistematik kerana dokumen- dokumen dan data-data klien masih diuruskan secara manual. Menurut kaunselor di Unit Undang-Undang Keluarga Pejabat Agama Daerah Setiu, Jabatan Agama Islam Terengganu (2015), proses penyimpanan maklumat kaunseling masih diuruskan secara manual (Nur Fazlin, 2016). Setiap kali klien mengunjung Jabatan Agama, kebiasaannya mereka perlu mengisi borang secara manual dan menyebabkan sistem perfailan punyai banyak kekurangan. Ini mengakibatkan masalah jangka masa panjang Jabatan Agama yang akan menghadapi masalah untuk mengemaskini data-data yang lepas dan menjurus kepada penambahan risiko kehilangan data.

3 OBJEKTIF KAJIAN

Berikut merupakan objektif ePANIK dibina:

1. Membangunkan sistem dan membangunkan pangkalan data perkhidmatan penasihat keluarga yang lebih tersusun dan teratur.
2. Mendapatkan sumber khidmat nasihat kekeluargaan berdasarkan pengetahuan pakar kaunselor.
3. Membangunkan sistem aplikasi mudah alih untuk menjimatkan masa dan kos untuk urusan yang dijalankan di Jabatan Agama.

4 METODOLOGI

Metodologi yang digunakan untuk membangunkan sistem ini ialah *Iterative and Incremental Development*.

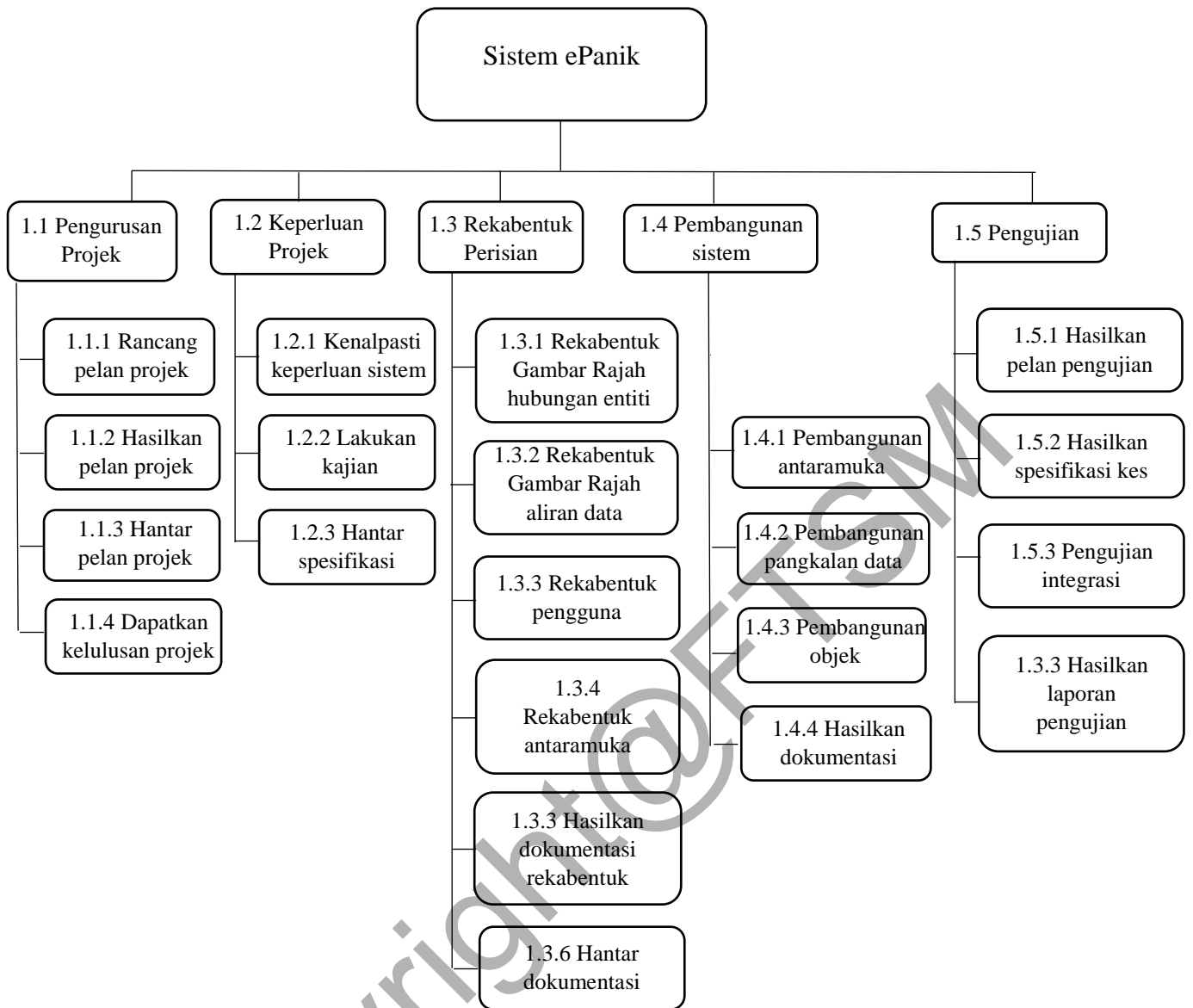
Idea asas di sebalik kaedah ini adalah untuk membangunkan satu sistem melalui fasa-fasa yang mempunyai perancangan kerja yang berbeza. Ini membolehkan pembangunan projek datang dari kedua-dua pembangunan dan penggunaan sistem, di mana langkah-langkah utama dalam proses itu bermula dengan pelaksanaan yang mudah untuk keperluan perisian. Pada setiap fasa, pengubahsuaian reka bentuk dibuat dan keupayaan fungsi baru ditambah mengikut kehendak pengguna sehingga sistem penuh terlaksana.

Hal ini kerana untuk membangunkan sistem ePanic ini, kehendak pengguna mungkin akan berubah mengikut perubahan sekeliling dan semasa, ditambah dengan perubahan teknologi zaman sekarang yang semakin meningkat. Kaedah ini juga kurang penggunaan dari sudut kos tetapi akan menyebabkan masa yang diambil lebih lama berbanding kaedah lain. Namun pengulangan fasa akan dilakukan dengan efektif supaya masa yang diperuntukkan pada sesuatu fasa itu digunakan dengan efisien.

Fasa-fasa yang terlibat didalam *Iterative and Incremental Development* ialah:

- i. Pengurusan projek
- ii. Keperluan projek
- iii. Rekabentuk perisian
- iv. Pembangunan sistem
- v. Pengujian

Rajah 1 menunjukkan semua struktur pembahagian proses pembangunan mengikut fasa daripada kaedah *Iterative and Incremental Development*.

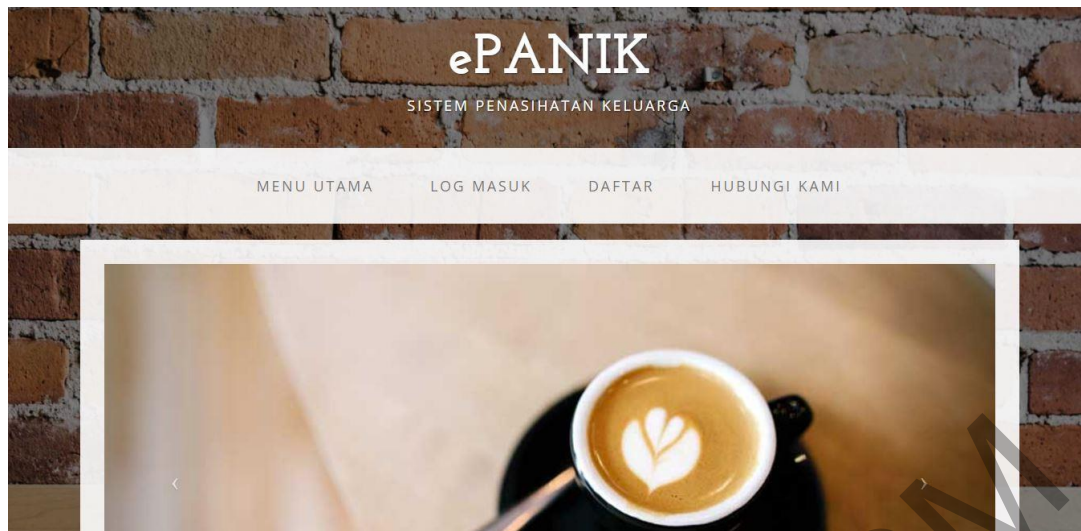


Rajah 1 Struktur Pembahagian

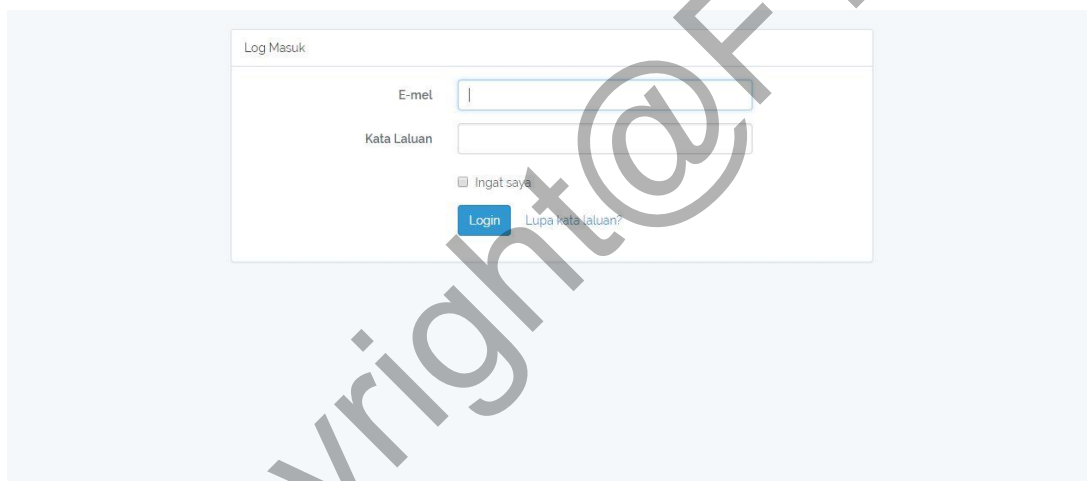
5 HASIL KAJIAN

Bahagian ini memaparkan hasil proses pembangunan sistem penasihat keluarga. Secara umumnya, rekabentuk dan sistem adalah seperti berikut:

Rajah 2 dan Rajah 3 menunjukkan antaramuka yang umum bagi pengguna. Setelah daftar masuk ke dalam sistem, sistem akan mengarahkan pengguna mengikut jenis pengguna samada klien atau admin.



Rajah 2 Menu Utama



Rajah 3 Log Masuk untuk klien

6 KESIMPULAN

Bab ini akan membincangkan tentang kajian ringkas yang dijalankan ke atas sistem yang telah dibangunkan. Antara yang dikaji ialah kelebihan sistem, kekurangan sistem, dan cara penambahbaikan sistem untuk mencapai tahap kepuasan pengguna.

Lambakan aduan masalah rumah tangga dan permohonan kes cerai menyebabkan kaunselor mempunyai masa yang terhad untuk menyelesaikan semua aduan yang diterima dengan jangka masa yang segera. Dengan adanya sistem ePANIK ini, kaunselor dapat memberikan khidmat nasihat berdasarkan carian simptom dan kes.

Sistem ePANIK direka supaya menjadi mesra pengguna dan memudahkan urusan pengguna sistem. Sistem ini mempunyai paparan yang jelas dan mudah difahami. Saiz tulisan yang digunakan sesuai untuk semua lapisan umur, orientasi warna yang digunakan sesuai untuk tatapan pengguna. Gambar-gambar yang digunakan dikurangkan supaya ia tidak terlalu sarat dan gambar yang ada memberi manfaat kepada pengguna.

Disebabkan sistem ini menggunakan *Laravel Framework* ia bersifat web responsif. Sistem ini akan memudahkan pengguna mengakses sistem ini menggunakan apa sahaja platform yang ada. Penyesuaian itu bergantung kepada bentuk peranti yang digunakan pengguna. Pengguna juga boleh mengakses web ini tanpa mengira masa dan tempat, dengan adanya rangkaian internet dan peranti.

Walaupun sistem yang dibangunkan ini memenuhi objektif. Namun masih ada kelemahan yang terdapat pada sistem ini. Antara kekurangan tersebut akses ke dalam sistem dan masalah rangkaian. Bagi pengguna yang ingin mendapatkan khidmat nasihat melalui fungsi carian simptom dalam sistem ini, mereka perlu mendaftar terlebih dahulu. Keperluan sistem ini menyukarkan pengguna luar untuk akses secara terus ke dalam sistem. Sistem ini diletakkan di dalam pelayan yang terhad kerana agak ramai pengguna untuk pelayan tersebut. Ini adalah punca sistem ePANIK ini tidak dapat beroperasi dengan pantas.

Aduan dari pengguna sentiasa bertambah semasa ke semasa. Walaupun sistem ePANIK mempunyai kekurangan pada masa sekarang, namun potensi untuk dikembangkan adalah tinggi. Sistem ini boleh ditambahbaik lagi penggunaannya seperti statistic bergraf untuk trafik aduan, statistic pasangan yang bermasalah dan sebagainya. Cadangan tersebut sangat berguna untuk meningkatkan produktiviti sistem ini. Sistem ini boleh mengubah kepantasan dan produktiviti dengan mengubah rangkaian yang digunakan.

Sistem ePANIK ini diharapkan dapat memberikan satu impak kepada pihak Pejabat Agama iaitu memudahkan urusan perundingan dan memendekkan masa pertemuan bersama kaunselor. Sistem ini juga diharapkan dapat membantu klien dalam mendapat nasihat yang berkualiti dan konsisten melalui kepakaran yang ada dalam sistem.

RUJUKAN

- Abd Rahim Abd Rashid. 2006. Institusi Keluarga: Menghadapi Cabaran Alaf Baru. https://books.google.com.my/books?id=PBrJKHMkPgUC&printsec=frontcover&source=gs_bge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false [5 November 2016]
- Aris Kasan. 2010. Perkhidmatan Psikolgi dan Kaunseling Awam Diperkasakan Melalui HRMIS. Buletin HRMIS. Bahagian Pengurusan Psikologi. Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia. <http://www.eghrmis.gov.my/docs/pdf/buletin/2010/b22010.pdf> [20 Disember 2016]
- Earnie Elmie Hilmi. 2014. Peranan Tekno Daie dalam Berdakwah di Era Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT): Seminar Antarabangsa Dakwah & Etnik 2014. Pusat Penataran Ilmu dn Bahasa. Universiti Malaysia Sabah.
- Lembaga Penduduk dan Pembangunan Warga Negara. Portal Rasmi Lembaga Penduduk dan Pembangunan Warga Negara (Kementerian Pembangunan Keluarga & Masyarakat). 2016. <http://www.lppkn.gov.my/index.php/ms/perkhidmatan-pembangunan-keluarga/173-pk0008.html> [6 November 2016]
- Matz. 2016. Malaysia Merekodkan Kes Cerai Yang Amat Tinggi. <http://www.lelakisihat.com/malaysia-merekodkan-kes-cerai-yang-amat-tinggi/> [14 Jan 2016]
- Mohamed Sharif Mustafa, Ph.D, Roslee Ahmad. 2002. Analisis Keperluan Kaunseling Terhadap Masalahpenceraian. Kajian Kes Kualitatif Dijabatan Agama Islam Johor: Jabatan Pendidikan Sosial, Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia, Skudai.
- Norhayati Mohd Noor, Zuria Mahmud, Saemah Abd. Rahman. 2012. Proses Kaunseling Keluarga di Malaysia. https://www.academia.edu/2822513/Proses_kaunseling_keluarga_di_Malaysia_Dr._Norhayati_Mohd_Noor_Prof._Dr._Zuria_Mahmud_and_Prof._Madya_Dr._Saemah_Abd._Rahman [5 November 2016]
- Nur Fazlin Zaitong. 2016. Sistem Penasihatan Keluarga (ePanik): Universiti Kebangsaan Malaysia Pengurusan Psikologi Jabatan Perdana Menteri. Portal Rasmi Seksyen Pengurusan Psikologi Jabatan Perdana Menteri. 2016. ePsikologi. <http://aplikasi.jpm.gov.my/epsikologi/modules/main/index.php> [6 November 2016]
- Rusliza@Manirah Mat Abd Ghawi, Mohd Zulkifli Mohammad. 2015. Proses Khidmat Kaunseling di Jabatan agama Islam Setiu, Terengganu. Temu bual, 11 November.
- Siti Zalikah Md. Noor. 1992. Kaunseling Perkahwinan Menurut Perspektif Islam, Kuala Lumpur: Budaya Ilmu Sdn. Bhd., h.62.
- Wan Anor Wan Sulaiman. 2014. Kaunseling Keluarga: Isu Dan Cabaran: Seminar Kebangsaan Integriti Keluarga 2014, Fakulti Psikologi dan Pendidikan, Universiti Malaysia Sabah
- Yusmini Md Yusoff. 2003. Kepentingan Kaunseling Dalam Menangani Masalah Rumahtangga. Jurnal Usuluddin
- Zaida Nor Zainudin, Lily Mastura Harun. 2006. Perhubungan Menolong Secara Maya: Satu Penelitian: Seminar Kaunseling Kebangsaan 2006, Fakulti Pengajian Pendidikan, Universiti Putra Malaysia