

**TAHAP PENGAMALAN PRAKTIS KERJA SOSIAL DALAM KALANGAN PEGAWAI
KEBAJIKAN DI MALAYSIA
[THE LEVEL OF SOCIAL WORK PRACTICE AMONG MALAYSIAN SOCIAL
WELFARE OFFICERS]**

¹Siti Hajar Abu Bakar Ah, ²Haris Abd. Wahab, ³Noralina Omar, ⁴Mashitah Hamidi, ^{*5}Zaiton
Azman, ⁶Al Azmi Bakar, ⁷Mohd Razman Achmadi Muhammad & ⁸Azreen Rusnan

^{1,2,3,4,5} Fakulti Sastera dan Sains Sosial, Universiti Malaya, 50603
Kuala Lumpur, Malaysia.

^{6,7,8} Institut Sosial Malaysia, 57100 Kuala Lumpur, Malaysia.

*Corresponding author: zaitonazman@um.edu.my

Received: 6 Aug 2019

Accepted: 12 Apr 2020

ABSTRAK

Tujuan dan Latarbelakang: Kualiti penyampaian khidmat kerja sosial oleh pegawai kebajikan masyarakat dipengaruhi oleh latar belakang pengetahuan dan kemahiran kerja sosial yang mereka miliki. Kajian ini bertujuan untuk menilai tahap pengamalan praktis kerja sosial dalam kalangan pegawai kebajikan di Malaysia.

Metodologi: Pendekatan kuantitatif yang menggunakan reka bentuk tinjauan telah dilakukan ke atas 305 orang Penolong Pegawai dan Pembantu Pembangunan Masyarakat Gred 19 hingga Gred 38 terpilih yang berkhidmat di Jabatan Kebajikan Masyarakat di seluruh negara. Persampelan rawak mudah digunakan bagi mendapatkan responden. Tahap pengamalan terhadap praktis kerja sosial diukur berdasarkan Kerangka Kompetensi Kerja Sosial Nasional Singapura dan Piawaian Kompetensi Praktis Kerja Sosial Kebangsaan.

Dapatan: Tahap pengamalan terhadap praktis kerja sosial dalam kalangan responden menunjukkan skor yang tinggi.

Sumbangan: Bersandarkan dapatan kajian, tiga inisiatif bagi meningkatkan lagi kualiti pengamalan dan penyampaian praktis kerja sosial dalam kalangan pegawai kebajikan di negara ini telah dicadangkan iaitu i) pengukuhan program latihan; ii) penetapan semula maksud kecekapan dalam pengamalan; dan iii) penetapan pengamalan berdasarkan kod etika.

Kata kunci: Tahap pengamalan, praktis kerja sosial, penyampaian khidmat kerja sosial, pegawai kebajikan, Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia (JKM).

ABSTRACT

Background and Purpose: The quality of social service delivery by welfare officers is influenced by the knowledge and social work skills they possess. This paper aims to study the level of social work practice among welfare officers in Malaysia.

Methodology: A quantitative approach using survey design was used to collect data from 305 Community Development Assistant Officers and Community Development Helper Grades 19 through 38 who served in the Social Welfare Department across Malaysia. The respondents were selected using simple random sampling. The level of social work practice was measured using the Singapore National Social Work Competency Framework and the National Social Work Practise Competency Standards.

Findings: The findings showed that the level of social work practice among the respondents is at high score.

Contribution: Based on the findings, three initiatives to improve the quality of social work practice among welfare officers are recommended: i) strengthening training programs; ii) redefining the meaning of practice; and iii) establishing practice based on ethical code.

Keywords: Level of practise, social work practise, welfare officer, delivery of social services, Department of Social Welfare Malaysia (JKM)

Cite As: Siti Hajar, A. B. A., Haris, A. W., Noralina, O., Mashitah, H., Zaiton, A., Al Azmi, B., ... Azreen, R. (2020). Tahap pengamalan praktis kerja sosial dalam kalangan pegawai kebajikan di Malaysia [The level of social work practice among Malaysian social welfare officers]. *Journal of Nusantara Studies*, 5(2), 68-85. <http://dx.doi.org/10.24200/jonus.vol5iss2pp68-85>

1.0 PENGENALAN

Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia (JKM) merupakan sebuah agensi sosial awam di bawah Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat yang ditubuhkan semenjak tahun 1946 lagi bagi tujuan menjaga kesejahteraan hidup masyarakat. Institusi sosial ini mengurus-tadbir semua masalah atau isu sosial (spt., penderaan kanak-kanak, pembuangan bayi, pengabaian dan penderaan warga emas, keganasan rumah tangga, masalah kemiskinan dan lain-lain) yang berpotensi tinggi mengancam kesejahteraan hidup masyarakat. JKMM menyediakan pelbagai bentuk bantuan sosial dan perkhidmatan sosial kepada kumpulan sasaran jabatan.

Salah satu daripada perkhidmatan sosial yang disediakan oleh JKMM adalah perkhidmatan kerja sosial. Khidmat kerja sosial ini disampaikan secara langsung oleh Pegawai-pegawai daripada JKMM, yang terdiri daripada Pegawai Pembangunan Masyarakat Gred 41 hingga 54, Penolong Pegawai Pembangunan Masyarakat Gred 29 hingga 38, dan Pembantu Pembangunan Masyarakat Gred 19 hingga 26. Ketiga-tiga kategori perjawatan pembangunan masyarakat ini menyampaikan praktis kerja sosial dengan individu dan keluarga, praktis kerja sosial kumpulan dan praktis kerja sosial komuniti kepada pelbagai jenis klien JKMM. Sehingga Jun 2018, JKMM mempunyai kira-kira 3,537 orang. Ini termasuklah dari kalangan Pegawai, Penolong Pegawai dan Pembantu Pembangunan Masyarakat (JKMM, 2018). Sehingga Jun 2018 juga, JKMM hanya mempunyai seramai 172 Pegawai Kebajikan yang memang terlatih dalam bidang Kerja Sosial (JKMM, 2018). Daripada 3,537 orang Pegawai JKMM itu pula, 1,183 merupakan Penolong Pegawai Pembangunan Masyarakat, manakala, 1,919 merupakan Pembantu Pembangunan Masyarakat. Mereka ini terdiri daripada pegawai Gred 19 hingga 38 yang datang dari pelbagai kelayakan akademik dan bidang; bukannya secara spesifik daripada bidang kerja sosial dan yang setara dengannya. Selain daripada 172 pegawai kebajikan yang memang terlatih dalam bidang kerja sosial, penyampaian praktis khidmat kerja sosial di JKMM dilakukan sebahagian besarnya oleh kakitangan Gred 19 hingga 38 ini, yang sama ada tidak langsung mempunyai latar pengetahuan dan latihan dalam bidang kerja sosial ataupun hanya dilengkapi dengan pengetahuan dan kemahiran asas mengenai kerja sosial menerusi kursus-kursus latihan dalaman yang dilakukan oleh JKMM menerusi institusi latihannya seperti Institut Sosial Malaysia (ISM).

Ketidaksetandingan antara sumber manusia yang menyampaikan khidmat kerja sosial kepada klien JKMM dengan latar pengetahuan dan kemahiran kerja sosial yang mereka miliki menimbulkan beberapa isu kritikal berkaitan kualiti penyampaian khidmat kerja sosial oleh

pegawai kebajikan. Antara isu kualiti penyampaian khidmat kerja sosial yang dipertikaikan adalah sejauhmanakah pegawai kebajikan yang tidak terlatih di dalam bidang kerja sosial ini mampu menjiwai dan menerapkan praktis kerja sosial profesional ketika menyampaikan khidmat sosial kepada klien perkhidmatan? Malah, persoalan yang lebih pokok yang timbul adalah di takat atau tahap manakah pengamalan pegawai kebajikan di dalam praktis kerja sosial? Artikel ini membincangkan isu dan persoalan ini dengan terperinci, berasaskan bukti-bukti empirik yang diperoleh daripada satu kajian berskala nasional berkaitan tahap pengetahuan, pengamalan dan pematuhan pegawai kebajikan di JKM terhadap praktis kerja sosial yang dilakukan pada tahun 2018.

2.0 ULASAN LITERATUR

2.1 Konsep Kerja Sosial

Dua pertubuhan profesional kerja sosial dunia; iaitu *International Federation of Social Workers* (IFSW) dan *International Association of Schools of Social Work* (IASSW) di dalam Mesyuarat tahunan mereka pada Julai 2014 mentakrifkan kerjaya kerja sosial sebagai satu profesion yang berasaskan pengamalan dan satu disiplin akademik yang mempromosi perubahan dan pembangunan sosial, kejelekitan sosial dan pemeraksanaan anggota masyarakat. Kerja sosial dibina di atas landasan prinsip keadilan sosial, hak manusia, tanggungjawab kolektif dan hormat kepada kepelbagaian yang wujud di dalam masyarakat. Kerja sosial juga ditunjangi oleh teori-teori kerja sosial, sains sosial, kemanusiaan dan pengetahuan pribumi. Berpaksian kepada prinsip-prinsip dan teori-teori tersebut, kerja sosial menggerakkan dan melibatkan semua anggota masyarakat dan struktur-struktur sosial yang terdapat di dalam masyarakat bagi bertindak-balas dengan cabaran-cabaran kehidupan yang menjejaskan kualiti hidup mereka. Matlamat hakiki kerja sosial adalah menjamin-pulihara dan meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakat.

2.2 Amalan Kerja Sosial

Kerja sosial merupakan satu amalan profesional yang melibatkan ilmu pengetahuan dan kemahiran spesifik berkaitan aktiviti membantu secara profesional. Amalan kerja sosial mengandungi aplikasi rangkaian nilai-nilai, prinsip-prinsip dan teknik-teknik profesional seperti membantu anggota masyarakat mendapatkan perkhidmatan sosial atau perkhidmatan manusia bagi memenuhi keperluan hidup mereka, memberikan khidmat kaunseling dan psikoterapi kepada individu,

keluarga dan kumpulan masyarakat yang berkeperluan, serta menyedia dan membantu memperkasakan aset diri anggota komuniti menerusi pelbagai proses pemulihan sosial, advokasi dan perundangan sosial.

Selain itu, amalan kerja sosial juga memerlukan pengamalannya menguasai dan mempunyai beberapa jenis pengetahuan asas seperti pengetahuan mengenai perkembangan manusia, perkembangan tingkah laku manusia, ilmu pengetahuan sosial dan ekonomi, institusi budaya serta bagaimana semua ilmu pengetahuan ini berinteraksi sesama mereka dalam mempengaruhi tingkahlaku manusia (NASW, 2017).

Juga, amalan kerja sosial melibatkan sekumpulan profesional yang terlatih. Keberkesanan pengamalan khidmat kerja sosial bergantung kepada para pekerja sosial yang terlatih dalam bidang kerja sosial. Ini kerana amalan atau praktis dalam sebarang perkhidmatan sosial merujuk kepada aplikasi kemahiran, strategi dan latihan untuk membantu pekerja berhadapan dengan klien daripada pelbagai latar belakang budaya dan etnik (Yang & Montgomery, 2011).

2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualiti Pengamalan Kerja Sosial dalam Kalangan Pengamal Kerja Sosial

Mengikut Perspektif Kecekapan Berasaskan Budaya, kualiti dan kecekapan penyampaian dan pengamalan praktis sesebuah perkhidmatan sosial mempunyai hubungan yang rapat dengan sekumpulan faktor yang sama ada bersifat individu (sumber manusia atau pengamal yang menyampaikan khidmat kerja sosial), persekitaran sosial di mana khidmat kerja sosial itu berlangsung, serta keadaan struktur sosial di mana praktis kerja sosial itu diterapkan (Gallegos, Tindall, & Gallegos, 2008). Berkaitan dengan pengamalan praktis kerja sosial khususnya, kualiti pengamalannya mempunyai kaitan rapat dengan tindak balas sistem dan para pengamalannya kepada budaya, bahasa, kelas, kaum, etnik, agama, dan faktor kepelbagaian dalam sesebuah komuniti di mana perkhidmatan kerja sosial itu disampaikan (Gallegos et al., 2008). Ia merangkumi satu set tingkah laku dan sikap dalam kalangan profesional kerja sosial bagi membolehkan sistem, agensi atau profesional bekerja dengan berkesan dalam situasi silang budaya. Ia juga mencakupi integrasi dan transformasi pengetahuan tentang individu dan kumpulan dalam piawaian, dasar, pengamalan dan sikap yang digunakan dalam tetapan budaya yang sesuai untuk meningkat kualiti perkhidmatan kerja sosial.

2.3.1 Faktor individu/sumber manusia

Sumber manusia yang berkualiti amat penting dalam mengendali dan menyampaikan sesebuah perkhidmatan sosial. Bagi konteks kerja sosial khususnya, pengamalan dalam praktis kerja sosial yang berkualiti lazimnya dikaitkan dengan pengetahuan individu yang mencukupi mengenai teori-teori penting berkaitan kerja sosial, bentuk-bentuk utama kerja sosial (spt., kerja kes, kerja kumpulan, kerja komuniti), teknik-teknik utama intervensi kerja sosial (spt., psikoterapi, terapi keluarga, terapi berkumpulan), aktiviti-aktiviti utama kerja sosial serta kemahiran-kemahiran utama dalam kerja sosial (Ornellas, Spolaner, & Engelbrecht, 2016; Bogo, 2010).

Gallegos et al. (2008) menyatakan empat ciri yang perlu ada pada diri sumber manusia sesebuah organisasi sosial adalah:

- (1) kebolehan ilmu pengetahuan dan kemahiran yang sesuai dengan tabii perkhidmatan yang ditawarkan,
- (2) kejelasan sumber manusia yang terlibat di dalam segala prosedur yang terlibat di dalam penyampaian perkhidmatan,
- (3) sokongan berterusan daripada organisasi terhadap latihan dan pembangunan diri sumber manusia agar mereka sentiasa mempunyai motivasi dan insentif positif untuk menyampaikan perkhidmatan secara berkesan, serta
- (4) sumber manusia menyampaikan tugas dan tanggungjawab mereka dalam kerangka etika dan nilai spesifik perkhidmatan

Para pengamal kerja sosial perlu mempunyai ciri-ciri yang dinyatakan di atas kerana, berbeza daripada bidang lain, amalan profesional kerja sosial melibatkan satu proses bekerja secara langsung dan bersemuka dengan klien, menjalin dan membina hubungan antara pekerja sosial dengan klien, menilai defisit keperluan atau masalah yang dialami oleh klien, mencadang dan menguruskan intervensi-intervensi yang sesuai dengan keperluan klien serta menguruskan jaringan perkhidmatan daripada pelbagai sektor yang diperlukan oleh klien (Mosek & Ben-Oz, 2011; Pierce, 2012). Justeru, amalan profesional kerja sosial yang berasaskan kepada situasi sosial, tingkah laku klien, pengetahuan dan kemahiran spesifik ini memerlukan individu yang telah dilengkapi dengan ilmu pengetahuan dan kemahiran spesifik berkaitan bidang kerja sosial. Pekerja

sosial yang kompeten adalah mereka yang mampu menggunakan dan mengaplikasikan pengetahuan dan kemahiran spesifik kerja sosial dalam amalan kerja mereka.

Selain daripada memiliki pengetahuan dan kemahiran spesifik kerja sosial, amalan profesional kerja sosial juga terikat kepada satu rangkaian nilai dan etika profesion kerja sosial. Berkaitan dengan nilai dalam kerja sosial, Konrad (2017) menyatakan "...nilai-nilai kerja sosial adalah sensitif terhadap bagaimana amalan mana pun boleh meminggirkan atau menyinggung perasaan individu, masyarakat, dan populasi" (hal. 1). Orientasi nilai di dalam pengurusan kerja sosial berorientasikan pendekatan *managerialist* dan pendekatan pengurusan kes yang berfokuskan klien serta intervensi terapeutik (Sopian, 2017). Justeru, pengamal kerja sosial perlu sentiasa komited untuk menyampaikan khidmat kerja sosial dalam kerangka nilai kerja sosial. Antara nilai kerja sosial yang perlu menjadi asas amalan kerja sosial profesional adalah menghormati maruah dan harga diri klien, empati terhadap klien, keadilan sosial, penyayang dan pemurah, belas ehsan serta komited untuk memperkasakan diri klien (Tsang, 2011). Manakala, Sopian (2017) menyatakan antara nilai kritikal yang perlu dipegang oleh pekerja sosial yang menyampaikan khidmat kerja sosial kepada kanak-kanak contohnya adalah amanah, meletakkan klien sebagai keutamaan, menjaga kerahsiaan dan tidak menggunakan data klien bagi tujuan peribadi.

Selain itu, pekerja sosial perlu mematuhi kod etika profesional kerja sosial seperti menghormati maruah dan keunikan klien, menyelia dan membimbing klien membuat keputusan untuk diri sendiri, menjaga privasi dan kerahsiaan klien dan menjadi advokat yang berkesan kepada klien (Thompson, 2000). Pekerja sosial juga terikat dengan sikap bertanggungjawab terhadap klien, menghormati konteks sosiobudaya (spt., anutan agama/kepercayaan, bangsa, bahasa, cara hidup) klien, menghormati kepelbagaian yang wujud, adil, bersifat tidak menghukum, empati serta menerima klien tanpa sebarang syarat (Zastrow, 2008). Jalinan antara nilai-nilai dan etika-etika kerja sosial yang dinyatakan di atas melahirkan seorang pengamal kerja sosial yang bukan sahaja kompeten; malah berperikemanusiaan.

2.3.2 Faktor persekitaran sosial di mana praktis kerja sosial berlangsung

Selain daripada faktor peribadi pengamal kerja sosial, faktor kedua yang juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualiti pengamalan praktis kerja sosial adalah faktor persekitaran sosial yang melingkari perkhidmatan kerja sosial. Pekerja sosial perlu sentiasa peka

dengan proses dinamika sosial yang berlaku di dalam kelompok dan organisasi sosial mereka. Ini kerana amalan kerja sosial perlu mampu beranjak dan berefleksi dengan perubahan-perubahan sosial yang berlaku. Refleksi terhadap perubahan sosial yang berlaku membantu pekerja sosial membuat penilaian yang realistik dan komprehensif terhadap situasi klien, yang kemudiannya menjadi asas yang kukuh di dalam pengesyoran model intervensi kerja sosial yang sesuai dengan keperluan klien (Agllias, 2010; Bogo, 2010). Sifat reflektif dalam kalangan pekerja sosial memampukan mereka untuk bertindak-balas dengan perubahan-perubahan sosial yang berlaku secara dinamik di dalam kehidupan masyarakat. Contoh perubahan yang paling kritikal adalah perubahan demografi sosial. Pekerja sosial harus berupaya beradaptasi dan memodifikasi cara, pendekatan dan strategi yang mereka gunakan dalam menyampaikan perkhidmatan kepada klien, mengikut konteks perubahan sosial yang dinamik itu.

2.3.3 Faktor keadaan struktur sosial di mana praktis kerja sosial itu diterapkan

Sensitiviti dan keanjalan para pengamal kerja sosial bukan sahaja terfokus kepada proses dinamika sosial yang berlaku secara aktif di dalam kelompok dan organisasi sosial di mana praktis kerja sosial berlangsung. Malah, mereka juga perlu sentiasa peka dengan keadaan struktur dan budaya sosiopolitik di mana praktis kerja sosial itu berlangsung (Gallegos et al., 2008). Antara perkara penting dalam struktur sosial yang mempengaruhi kualiti pengamalan praktis kerja sosial adalah perundangan sosial (spt., akta berkaitan kerja sosial, akta yang melindungi keselamatan pekerja sosial, dasar berkaitan kerja sosial) yang menjadi kerangka kepada operasi pelaksanaan dan penyampaian khidmat kerja sosial di sesebuah negara. Kewujudan dan sifat proaktif struktur sosial (spt, sistem pentadbiran sosial negara) yang menyokong dan menggalakkan perkembangan atau pembangunan pengamalan khidmat kerja sosial yang disampaikan (Strier & Bershtling, 2016; Jessen, 2015). Struktur dan budaya sosiopolitik yang menyokong perkhidmatan kerja sosial juga secara tidak langsung mampu membentuk satu persekitaran jaringan kerjasama pelbagai sektor, agensi dan pasukan kerja yang merupakan antara teras keperluan perkhidmatan kerja sosial (Delavega et al., 2018).

Selain itu, pengamal kerja sosial juga memerlukan satu struktur perundangan sosial yang eksplisit dalam melindungi mereka ketika menyampaikan khidmat kerja sosial. Ini kerana khidmat kerja sosial selalunya berlangsung di dalam latar fizikal dan latar sosial yang merbahaya. Malah, ada segelintir klien (spt., klien yang mengalami masalah mental, klien yang terlibat dengan

jenayah, klien yang mempunyai HIV/AIDS) yang merbahaya. Selain itu, kebanyakan isu yang diselia oleh pengamal kerja sosial melibatkan pelbagai perundangan atau akta khusus di dalam pengendaliannya (Liao, 2012).

3.0 METODOLOGI

Kajian ini telah dibina berlandaskan pendekatan kuantitatif yang menggunakan rekabentuk survei dan teknik lapor-sendiri (*self-report*). Survei ini telah dilakukan ke atas 346 orang Penolong Pegawai dan Pembantu Kebajikan Masyarakat Gred 19 hingga Gred 38 di seluruh Malaysia yang bertugas di Ibu pejabat JKM, Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri (JKMN), Pejabat Kebajikan Masyarakat daerah (PKMD), Institusi kebajikan Masyarakat di bawah JKM dan jawatan kader di Jabatan lain. Namun begitu, hanya 305 orang sahaja Penolong Pegawai dan Pembantu Kebajikan Masyarakat Gred 19 hingga Gred 38 yang telah terpilih dengan menggunakan persampelan rawak mudah sebagai responden kajian ini. Kadar respons adalah 80.1 peratus. Teknik persampelan rawak mudah telah digunakan bagi memilih responden kajian ini. Data mentah kajian telah dikumpulkan menerusi satu siri kerja lapangan yang ekstensif, menggunakan borang soal selidik berstruktur.

Satu borang soal-selidik berstruktur penuh telah dilakarkan berdasarkan lima instrumen kajian terpiawai daripada beberapa agensi kerja sosial antarabangsa dan tempatan, seperti berikut:

- (1) Kerangka Kompetensi Kerja Sosial oleh *International Association of Schools of Social Work* (IASSW),
- (2) Kerangka Kompetensi Kerja Sosial Nasional (*National Social Work Competency Framework*), negara Singapura,
- (3) Piawaian Kompetensi Praktis Kerja Sosial Malaysia,
- (4) Sistem Pengurusan Kes JKM; dan
- (5) Pelan Strategik Kerja Sosial 2017-2020, JKM.

Instrumen kajian ini telah diuji rintis sebelum digunakan dan nilai kebolehpercayaan instrumen ini adalah tinggi (Nilai α bagi tahap pengamalan adalah 0.980). Semua data mentah yang dikumpulkan menerusi borang soal selidik telah diproses menggunakan perisian SPSS versi 23.1.

Data dianalisis bagi mendapatkan maklumat dalam kekerapan, peratusan, nilai purata dan sisihan piawai.

4.0 DAPATAN KAJIAN

Tahap pengamalan Penolong Pegawai Pembangunan Masyarakat dan Pembantu Pembangunan Masyarakat dalam praktis kerja sosial telah diukur berdasarkan 11 komponen kecil yang merangkumi tingkah laku beretika, refleksi kognitif dan penyelesaian masalah dalam pelaksanaan elemen asas praktis kerja sosial untuk kerja kes, kerja kumpulan dan kerja komuniti, jaringan kerjasama, kepentingan klien, membimbing klien, pengurusan tugas dan mencari pandangan/bantuan, mempengaruhi perubahan, mengambil tindakan berani, dan menilai dan menguatkan semula diri. Terdapat 59 item yang terlibat dalam mengukur tahap pengamalan. Pilihan jawapan bagi setiap item berkenaan terletak di antara 1=tidak pernah hingga 5=setiap kali. Oleh yang demikian, sekiranya skor berada di antara 1 hingga 3.0, tahap pengamalan dikategorikan sebagai rendah. Manakala, sekiranya skor berada di antara 3.01 hingga 5, tahap pengamalan dikategorikan sebagai tinggi.

Secara keseluruhannya, tahap pengamalan responden terhadap praktis kerja sosial menunjukkan skor yang tinggi (min.=3.97, sp.=0.56). Secara perbandingan pula, Penolong Pegawai Pembangunan Masyarakat (min.=4.08, sp.=0.51) menunjukkan skor yang lebih tinggi daripada Pembantu Pembangunan Masyarakat (min.=3.91, sp.=0.58). Ini bermakna, Penolong Pegawai Pembangunan Masyarakat lebih cenderung untuk mengikut piawaian, praktis, strategi, kemahiran dan teknik kerja sosial ketika menyampaikan bantuan kepada klien organisasi; berbanding Pembantu Pembangunan Masyarakat.

Jadual 1: Skor min dan sisihan piawai bagi pengamalan terhadap praktis kerja sosial - keseluruhan

Pengamalan terhadap praktis kerja Sosial	Min	Sisihan Piawai	Tahap
Pembantu Pembangunan Masyarakat (n=189)	3.91	0.58	Tinggi
Penolong Pegawai Pembangunan Masyarakat (n=116)	4.08	0.51	Tinggi
Keseluruhan (N=305)	3.97	0.56	Tinggi

Selain itu, skor bagi semua komponen juga konsisten dengan skor keseluruhan di mana tahap pengamalan bagi setiap komponen tersebut berada pada tahap yang tinggi (Jadual 2). Skor bagi semua komponen juga konsisten dengan skor keseluruhan di mana skor purata bagi Penolong Pegawai Pembangunan Masyarakat adalah lebih baik daripada skor Pembantu Pembangunan Masyarakat.

Jadual 2: Skor min dan sisihan piawai bagi pengamalan terhadap praktis kerja sosial – setiap komponen

Pengamalan terhadap Praktis kerja Sosial	Pembantu Pembangunan Masyarakat (n=189)			Pen. Pegawai Pembangunan Masyarakat (n=116)			Keseluruhan (N=305)		
	Min	Sisihan Piawai	Tahap	Min	Sisihan Piawai	Tahap	Mi n	Sisihan Piawai	Tahap
Tingkah laku beretika	4.51	0.455	Tinggi	4.51	0.485	Tinggi	4.51	0.466	Tinggi
Refleksi kognitif kerja kes	3.93	0.687	Tinggi	4.04	0.638	Tinggi	3.92	0.670	Tinggi
Refleksi kognitif kerja kumpulan	3.64	0.907	Tinggi	3.83	0.822	Tinggi	3.71	0.879	Tinggi
Refleksi kognitif kerja komuniti	3.30	0.984	Tinggi	3.53	0.916	Tinggi	3.39	0.963	Tinggi
Jaringan kerjasama	4.15	0.716	Tinggi	4.42	0.582	Tinggi	4.25	0.680	Tinggi
Kepentingan klien	3.99	0.751	Tinggi	4.24	0.585	Tinggi	4.09	0.703	Tinggi
Membimbing klien	4.01	0.745	Tinggi	4.23	0.582	Tinggi	4.05	0.695	Tinggi
Pengurusan tugas dan mencari pandangan/ bantuan	4.02	0.591	Tinggi	4.09	0.594	Tinggi	4.05	0.592	Tinggi
Mempengaruhi perubahan	3.65	0.797	Tinggi	3.96	0.630	Tinggi	3.77	0.752	Tinggi
Mengambil tindakan berani	3.94	0.836	Tinggi	3.87	0.808	Tinggi	3.92	0.824	Tinggi
Menilai dan menguatkan semula diri	4.15	0.618	Tinggi	4.30	0.586	Tinggi	4.21	0.610	Tinggi
Skor minimum		3.30			3.53			3.71	
Skor maksimum		4.51			4.51			4.51	

Skor bagi komponen tingkah laku beretika berada pada tahap yang tinggi bagi kedua-dua kumpulan responden; Penolong Pegawai Pembangunan Masyarakat dan Pembantu Pembangunan Masyarakat. Dapatan ini menunjukkan yang Penolong Pegawai Pembangunan Masyarakat dan

Pembantu Pembangunan Masyarakat menyampaikan khidmat kerja sosial kepada klien perkhidmatan dengan penuh rasa hormat, mengambil kira dan menghormati kepelbagaian agama dan budaya klien. Mereka juga mampu mengaplikasi teknik, proses, model, pendekatan, prinsip dan strategi kerja sosial.

Kajian ini juga mendapati skor bagi komponen refleksi kognitif dan penyelesaian masalah dalam pelaksanaan elemen asas bagi ketiga-tiga bentuk praktis kerja sosial adalah tinggi. Hampir semua responden kajian mampu mengaplikasikan konsep, teori dan model kerja sosial berkaitan praktis kerja kes serta berkemampuan melakukan praktis yang bersifat reflektif menerusi pelaporan kes, pelan penjagaan/intervensi dan laporan-laporan sosial klien yang lebih profesional dan mudah dilaksanakan. Begitu juga dengan Kerja Kumpulan, majoriti responden kajian boleh melakukan proses pembentukan kumpulan, menilai kesesuaian kumpulan serta mengamalkan kemahiran-kemahiran asas kerja sosial berkaitan kerja kumpulan. Pola yang sama ditunjukkan oleh praktis Kerja Komuniti.

Bagi komponen kerjasama pula, skor bagi keempat-empat pernyataan dalam komponen ini menunjukkan nilai min melebihi 4.0; iaitu tinggi. Ia menunjukkan Penolong Pegawai Pembangunan Masyarakat dan Pembantu Pembangunan Masyarakat mampu membina jaringan kerja dengan agensi-agensi dan perkhidmatan-perkhidmatan sosial lain dalam membantu klien. Ini merupakan satu bentuk kecekapan kreatif dalam kalangan pekerja sosial.

Khidmat kerja sosial bukan sahaja membantu klien berhadapan dan menyelesaikan masalah yang mereka hadapi. Kerja sosial juga berfungsi membimbing klien agar boleh menjalankan semula kefungsiannya dan peranan sosial mereka, mampu berdikari serta mengubah keadaan hidup mereka. Dalam konteks ini, kajian ini mendapati majoriti responden menyertai kajian ini mampu membimbing dan memperkasakan modal insan yang dimiliki oleh klien mereka.

Pekerja sosial juga merupakan salah satu agen perubahan yang penting dalam masyarakat. Bagi membolehkan seseorang pekerja sosial menjadi agen perubahan yang berkesan dalam masyarakat, mereka seharusnya mempunyai satu set kualiti. Dari aspek pengetahuan misalnya, mereka perlu lebih berpengetahuan daripada klien yang mereka bantu. Begitu juga dengan kemahiran; mereka perlu mempunyai kemahiran membantu secara profesional yang mampu menyelesaikan masalah yang dialami oleh klien. Dalam konteks ini, kajian ini mendapati majoriti responden kajian ini mengamalkan polisi, undang-undang dan konvensyen antarabangsa dalam praktis mereka secara langsung dengan klien. Mereka juga bekerja mengikut kerangka struktur

dan sistem organisasi JKM, kenal jaringan rangkaian agensi bantuan yang lain serta mampu membina pelan penjagaan yang konsisten dengan keperluan klien. Skor min bagi semua aspek dalam komponen ini adalah tinggi.

Untuk menjadi seorang agen perubahan yang berkesan, seseorang pekerja sosial juga perlu mempunyai kualiti peribadi yang tegas, bersemangat dan berani. Kajian ini mendapati majoriti responden yang menyampaikan khidmat kerja sosial, yang terlibat dalam kajian ini mempunyai kualiti peribadi ini. Skor min bagi kedua-dua pernyataan bagi komponen ini adalah tinggi.

Bagi komponen terakhir aspek praktis kerja sosial, kajian ini juga mendapati yang skor min bagi kedua-dua pernyataan menilai dan menguatkan semula diri adalah tinggi. Dapatan ini menunjukkan yang majoriti responden yang menyampaikan khidmat kerja sosial di JKM mempunyai iltizam diri yang kuat bagi memperbaiki diri agar mereka boleh terus menjadi seorang pekerja sosial yang mampu membantu klien mereka dengan berkesan. Mereka juga gigih belajar dan menguasai kemahiran kerja sosial bagi membantu meningkatkan lagi kualiti khidmat kerja sosial yang mereka sampaikan kepada klien. Mereka juga sedar dan faham dengan batasan ilmu dan kemahiran yang mereka alami, yang kemudiannya menjadi pendorong kuat untuk mereka mencari bantuan daripada pihak lain bagi mencari solusi terbaik untuk klien mereka. Inisiatif sendiri ini merupakan asas kepada penyampaian kerja sosial yang berkualiti.

5.0 PERBINCANGAN

Semua dapatan kajian cenderung memperlihatkan yang tahap pengamalan praktis kerja sosial dalam kalangan pegawai kebajikan yang menyertai kajian ini adalah tinggi. Secara tidak langsung, tahap amalan praktis kerja sosial yang tinggi ini menggambarkan yang pegawai kebajikan mempunyai kompetensi atau kecekapan kerja yang baik. Secara lebih spesifik lagi, mereka mempunyai keempat-empat aspek kompetensi atau kecekapan berasaskan budaya yang disyorkan oleh Perspektif Kecekapan berasaskan Budaya; iaitu kecekapan analitik kecekapan emosional, kecekapan kreatif dan kecekapan tingkah laku. Kecekapan analitik yang dimiliki membolehkan mereka mentransformasi sumber kognitif (spt. pengetahuan budaya yang umum dan spesifik) kepada satu bentuk kefahaman serta strategi interaksi yang efektif melalui khidmat kerja sosial yang mereka lakukan. Kecekapan emosional pula menyumbang kepada aspek efektif yang membina pemikiran terbuka terhadap kepelbagaian sosiobudaya dan identiti majmuk dalam kalangan klien perkhidmatan.

Aspek ini kemudiannya menyumbang kepada pembinaan keyakinan diri yang tinggi dalam kalangan pegawai kebajikan yang berinteraksi merentasi budaya dengan klien mereka. Seterusnya, kecekapan kreatif yang ada dalam diri mereka membolehkan mereka mensintesis perspektif kepelbagaian budaya dalam penyelesaian masalah untuk menggambarkan alternatif yang diterima bersama dan untuk memasukkan sumber kepelbagaian budaya sebagai inspirasi. Akhirnya, kecekapan tingkah laku dan kemahiran yang mereka miliki menggalakkan serta memudahkan proses interaksi serta kecekapan dalam menyampaikan khidmat kerja sosial kepada klien.

Selain itu, secara tidak langsung dapatan positif di bahagian ini juga menunjukkan yang JKM mempunyai modal insan (bagi konteks kajian ini merujuk kepada Penolong Pegawai Pembangunan Masyarakat dan Pembantu Pembangunan Masyarakat) yang berpengetahuan dan berkemahiran kerja yang sesuai dengan tabii perkhidmatan kerja sosial yang ditawarkan dan disampaikan, jelas dengan prosedur yang terlibat dalam penyampaian khidmat kerja sosial, sentiasa mempunyai motivasi dan insentif positif untuk menyampaikan perkhidmatan secara berkesan, serta menyampaikan tugas dan tanggungjawab mereka dalam kerangka etika dan nilai spesifik perkhidmatan kerja sosial. Kualiti-kualiti peribadi ini menyumbangkan kepada pengamalan praktis kerja sosial yang baik dalam kalangan pegawai kebajikan yang menyertai kajian ini.

6.0 CADANGAN

6.1 Pengukuhan dan Pengkayaan Program Latihan dan Kemahiran Praktis Kerja Sosial Kepada Pegawai Kebajikan

Walaupun kajian ini mendapati yang tahap pengamalan praktis kerja sosial dalam kalangan pegawai kebajikan di JKM adalah baik, ini tidak bermakna yang sebarang tindakan intervensi tidak perlu diambil. Sebaliknya, pihak yang terbabit perlu mengambil intervensi penambahbaikan bagi mengukuhkan lagi pengamalan praktis kerja sosial dalam kalangan pegawai kebajikan. Berkaitan dengan hal ini, artikel ini mengesyorkan satu inisiatif pengkayaan terhadap program latihan dan pembangunan pengetahuan dan kemahiran praktis kerja sosial. Pemantapan kursus-kursus berkaitan pengetahuan dan kemahiran kerja sosial yang disalurkan kepada pegawai kebajikan yang terlibat secara langsung dalam penyampaian khidmat kerja sosial kepada klien JKM ini mempunyai kaitan langsung dengan matlamat untuk memastikan modal insan yang menyampaikan khidmat kerja sosial kepada masyarakat yang berkeperluan adalah berkualiti.

Kursus-kursus berkaitan pengetahuan dan kemahiran kerja sosial yang disalurkan kepada pegawai kebajikan yang terlibat dalam khidmat kerja sosial perlu dimantapkan lagi kualiti kandungannya kerana ia mempunyai kaitan rapat dengan kualiti pekerja sosial yang ingin dihasilkan. Tindakan pengkayaan dan pemantapan kursus-kursus akademik dan kemahiran kerja sosial ini boleh dipecahkan kepada empat aspek, seperti berikut:

- (1) Pemurniaan kurikulum dan kandungan kursus kerja sosial yang bersifat mampan,
- (2) Penerapan teknik pengajaran dan pembelajaran yang kondusif dengan tabii bidang kerja sosial,
- (3) Bekalan pasukan tenaga pengajar kerja sosial yang transformatif; dan
- (4) Penggalakan penglibatan pegawai kebajikan dalam kursus-kursus pengetahuan dan kemahiran praktis kerja sosial.

6.2 Penetapan Semula Maksud Kecekapan dalam Pengamalan Praktis Kerja Sosial

Organisasi yang menawarkan perkhidmatan kerja sosial harus menetapkan semula semula cara mereka mentakrif maksud kecekapan, agar ia sesuai dengan tabii dan proses kerja sosial. Kecekapan pengamalan praktis kerja sosial oleh pekerja sosial perlu dilihat dari sudut kebajikan produktif; iaitu khidmat kerja sosial yang disampaikan perlu mempunyai impak ke atas kehidupan masyarakat/klien perkhidmatan. Malah, amalan praktis kerja sosial yang meninggalkan impak positif terhadap kesejahteraan atau kualiti hidup masyarakat perlu menjadi teras kepada ukuran atau penilaian kecekapan praktis kerja sosial dalam kalangan pekerja sosial. Perkara ini perlu menjadi asas budaya kecekapan organisasi yang menyampaikan khidmat kerja sosial kepada masyarakat.

Selain itu, organisasi yang menyampaikan perkhidmatan kerja sosial juga perlu menggambarkan semula kecekapan pengamalan praktis kerja sosial mengikut matlamat sosial negara. Contohnya, ia perlu konsisten dengan kerangka kod tingkah laku profesional yang berpotensi tinggi mempromosikan sikap tanggungjawab sosial dalam kalangan pengamal kerja sosial dan prinsip keadilan sosial yang menjadi akar umbi kepada praktis yang berbentuk inklusif kesamaan sosial dan amalan memberi peluang untuk anggota masyarakat memajukan diri dan masyarakat. Pendek kata, takrif kecekapan yang dapat mengambil kira elemen-elemen sosial

berkenaan mampu membentuk satu sistem praktis kerja sosial yang sensitif dengan sosiobudaya masyarakat di mana khidmat kerja sosial itu berlangsung.

6.3 Pemantapan Pengamalan Praktis Kerja Sosial Berdasarkan Piawaian dan Kod Etika Kerja Sosial yang Berlandaskan Kecekapan Berasaskan Budaya Malaysia

Bagi memastikan pegawai kebajikan yang menyampaikan khidmat kerja sosial mengamalkan prinsip, kaedah dan teknik kerja sosial, peraturan tingkah laku kerja berkaitan kerja sosial perlu diwujudkan. JKM telah lama mengambil tindakan berkaitan hal ini menerusi perancangan, penggubalan dan pelaksanaan beberapa piawaian berkaitan praktis kerja sosial dan pekerja sosial. Misalnya, mewujudkan Kod Etika Kerja Sosial, Piawaian Kompetensi Kerja Sosial, Piawaian Praktis Kerja Sosial Profesional serta Sistem Pengurusan Kerja Sosial yang boleh menjadi panduan kepada para pegawai kebajikannya. Kajian ini mendapati piawaian-piawaian berkenaan telah berjaya menghasilkan tahap pengamalan terhadap praktis kerja sosial yang tinggi dalam kalangan pegawai kebajikan yang menyampaikan khidmat kerja sosial.

Sama seperti kursus-kursus pengetahuan dan kemahiran kerja sosial, kandungan setiap piawaian tersebut perlu diperhalusi agar ia benar-benar mampu menjadi instrumen untuk mengukur dan menilai kecekapan penyampaian praktis yang realistik. Misalnya, banyak komen yang diberikan oleh responden kajian yang mengatakan Sistem Pengurusan Kerja Sosial (CMS) sedia ada agak membebankan mereka. Sikap majikan (dalam konteks kajian ini merujuk kepada JKM) yang terlalu taasub kepada pengamalan praktis kerja sosial yang terikat dengan pelbagai jenis piawaian praktis kerja sosial profesional dan kod etika kerja sosial adakalanya membebankan pegawai kebajikan. Misalnya, kajian ini mendapati yang kadar kelesuan kerja dalam kalangan pegawai kebajikan khususnya mereka yang mengendalikan kerja kes adalah tinggi dan kritikal. Anggaran maksimum kes yang diselia dalam sebulan adalah 300 ke 500 kes. Memandangkan kerja kes melibatkan satu proses yang panjang, yang menuntut banyak tenaga dan masa pegawai kebajikan, keperluan mengikuti SOP kerja sosial yang merumitkan amat membebankan kapasiti mental dan fizikal mereka. Justeru, JKM perlu memberi perhatian kepada aspek ini. Piawaian praktis kerja sosial serta Sistem Pengurusan Kerja Sosial (CMS) perlu tidak terlalu cerewet, rigid, rumit dan tidak praktikal bagi situasi-situasi tertentu. Berkaitan hal ini, JKM perlu memikirkan bagaimana instrumen-instrumen pengukuran kecekapan pengamalan praktis kerja sosial sedia ada boleh ditambahbaik atau disuburkan lagi agar menjadi satu instrumen yang realistik, tidak

membebaskan pegawai kebajikan, senang anjal dengan pelbagai situasi klien serta tidak terlalu rigid.

7.0 KESIMPULAN

Artikel ini melaporkan tahap pengamalan terhadap praktis kerja sosial dalam kalangan para pegawai kebajikan di JKM. Dapatan kajian menunjukkan yang tahap pengamalan dalam praktis kerja sosial profesional dalam kalangan pegawai kebajikan di negara ini berada pada tahap yang memuaskan. Tiga intervensi yang telah dicadangkan dijangka mampu meningkatkan kualiti perkhidmatan sosial di negara ini. Intervensi tersebut pula perlu dilakukan secara berterusan bagi mempertingkatkan lagi tahap pengamalan dalam praktis kerja sosial. Intervensi-intervensi tersebut perlu memfokus kepada usaha-usaha mengukuhkan dan memperkayakan program latihan kemahiran praktis kerja sosial, penetapan semula kompetensi praktis kerja sosial mengikut tabii sebenar bidang kerja sosial, serta pemantapan pengamalan praktis kerja sosial berdasarkan piawaian dan kod etika kerja sosial yang berlandaskan kecekapan berasaskan budaya Malaysia.

RUJUKAN

- Agllias, K. (2010). Student to practitioner. A study of preparedness for social work practice. *Australian Social Work*, 63(3), 345-360.
- Bogo, M. (2010). *Achieving competence in social work through field education*. University of Toronto Press.
- Delavega, E., Neely-Barnes, S. L., Elswick, S. E., Taylor, L. C., Pettet, F. L., & Landry, M. A. (2018). Preparing social work students for interprofessional team practice in health-care settings. *Research on Social Work Practice*, 29(5), 555–561.
- Gallegos, J. S., Tindall, C., & Gallegos, S. A. (2008). The need for advancement in the conceptualization of cultural competence. *Advances in Social Work*, 9(1), 51-62.
- JKMM. (2018). *Perangkaan dari bahagian sumber manusia*. Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia.
- Jessen, J. T. (2015). Public governance-constraints and challenges for social work practice. *Journal of Comparative Social Work*, 10(1), 84-106.
- Konrad, S. C. (2017). Art in social work: Equivocation, evidence, and ethical quandaries. *Research on Social Work Practice*, 29(6), 693-697.

- Liao, A. M. W. (2012). *Learning what matters: Exploring the factors affecting learning transfers in child welfare competencies and career interest in child welfare*. (Unpublished doctoral thesis). Yeshiva University.
- Mosek, A., & Ben-Oz, M. (2011). Baccalaureate social work education: A developmental perspective. *Journal of Teaching in Social Work*, 31(1), 89-109.
- NASW. (2017). *NASW code of ethics*. National Association of Social Work.
- Ornellas, A., Spolaner, G., & Engelbrecht, L. K. (2016). The global social work definition: Ontology, implications and challenges. *Journal of Social Work*, 18(2), 222-240.
- Pierce, B. J. (2012). *Pre and post perception of social work practice and agency placement among senior social work students: From darkness into the light*. (Disertasi doktor falsafah tidak diterbitkan). Case Western Reserve University, School of Graduate Studies.
- Sopian, B. (2017). *Nilai profesional pekerja sosial dalam pengurusan kes kanak-kanak*. Jabatan Kebajikan Masyarakat.
- Strier, R., & Bershtling, O. (2016). Professional resistance in social work: Counterpractice assemblages. *Social Work*, 61(2), 111-118.
- Thompson, N. (2000). *Understanding social work: Preparing for practice*. Palgrave.
- Tsang, N. M. (2011). Ethos of the day – Challenges and opportunities in twenty-first century social work education. *Social Work Education*, 30(4), 367-380.
- Yang, Y., & Montgomery, D. (2011). Behind cultural competence: The role of causal attribution in multicultural teacher education. *Australian Journal of Teacher Education*, 36(9), 1-21.
- Zastrow, C. (2008). *Introduction to social work and social welfare: Empowering people*. Thomson Books/Cole.