PEMETAAN JARINGAN PERKHIDMATAN KEBAJIKAN KANAK-KANAK DALAM JAGAAN INSTITUSI AWAM DI MALAYSIA: FRAGMENTASI DALAM JENIS, CORAK, SISTEM DAN AGIHAN

SITI HAJAR BINTI ABDUL RAUF

FAKULTI SASTERA DAN SAINS SOSIAL
UNIVERSITI MALAYA
KUALA LUMPUR

2017

University of Malaya

PEMETAAN JARINGAN PERKHIDMATAN KEBAJIKAN KANAK-KANAK DALAM JAGAAN INSTITUSI AWAM DI MALAYSIA: FRAGMENTASI DALAM JENIS, CORAK, SISTEM DAN AGIHAN

SITI HAJAR BINTI ABDUL RAUF

TESIS DIHANTAR BAGI MEMENUHI SYARAT MEMPEROLEHI IJAZAH DOKTOR FALSAFAH

FAKULTI SASTERA DAN SAINS SOSIAL
UNIVERSITI MALAYA
KUALA LUMPUR

2017

University of Malaya

UNIVERSITI MALAYA

PERAKUAN KEASLIAN PENULISAN

Nama : Siti Hajar Binti Abdul Rauf

No. Matrik : AHA100047

Nama Ijazah : Ijazah Doktor Falsafah

Tajuk Tesis (Hasil Kerja ini) : Pemetaan Jaringan Perkhidmatan Kebajikan Kanak-kanak dalam Jagaan Institusi Awam di Malaysia:

Fragmentasi dalam Jenis, Corak, Sistem dan Agihan

Bidang Penyelidikan: Pentadbiran dan Keadilan Sosial

Saya dengan sesungguhnya dan sebenarnya mengaku bahawa:

(1) Saya adalah satu-satunya pengarang/penulis Hasil Kerja ini;
(2) Hasil Kerja ini adalah asli;
(3) Apa-apa penggunaan mana-mana hasil kerja yang mengandungi hakcipta telah dilakukan secara urusan yang wajar dan bagi maksud yang dibenarkan dan apa-apa petikan, ekstrak, rujukan atau pengeluaran semula daripada atau kepada mana-mana hasil kerja yang mengandungi hakcipta telah dinyatakan dengan sejelasnya dan secukupnya dan satu pengiktirafan tajuk hasil kerja tersebut dan pengarang/penulisnya telah dilakukan di dalam Hasil Kerja ini;
(4) Saya tidak mempunyai apa-apa pengetahuan sebenar atau patut semunasabahnya tahu bahawa penghasilan Hasil Kerja ini melanggar suatu hakcipta hasil kerja yang lain;
(5) Saya dengan ini menyerahkan kesemua dan tiap-tiap hak yang terkandung di dalam hakcipta Hasil Kerja ini kepada Universiti Malaya ("UM") yang seterusnya mula dari sekarang adalah tuan punya kepada hakcipta di dalam Hasil Kerja ini dan apa-apa pengeluaran semula atau penggunaan dalam apa jua bentuk atau dengan apa juga cara sekalipun adalah dilarang tanpa terlebih dahulu mendapat kebenaran bertulis dari UM;
(6) Saya sedar sepenuhnya sekiranya dalam masa penghasilan Hasil Kerja ini saya telah melanggar suatu hakcipta hasil kerja yang lain sama ada dengan niat atau sebaliknya, saya boleh dikenakan tindakan undang-undang atau apa-apa tindakan lain sebagaimana yang diputuskan oleh UM.

Tandatangan Calon Tarikh: 18.01.2017

Diperbuat dan sesungguhnya diakui di hadapan,

Tandatangan Saksi Tarikh:

Nama :

Jawatan:

University of Malaya

ABSTRAK

Kajian ini adalah mengenai pemetaan jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak dalam jagaan institusi awam negara. Kajian ini mempunyai tiga objektif. Pertama, untuk mengeksplorasi amalan pelaksanaan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak. Kedua, untuk mengenal pasti faktor-faktor anteseden yang menghalang keupayaan agensi-agensi yang terlibat menyampaikan jaringan perkhidmatan kebajikan yang kondusif dengan keperluan dan hak kanak-kanak. Ketiga, untuk membangunkan inisiatif-inisiatif sosial yang boleh menambah baik sistem jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak sedia ada. Kajian ini menggunakan reka bentuk kualitatif tradisi Penjanaan Teori untuk mendapatkan data-data kajian. Satu set protokol temu bual telah dibina sebagai panduan untuk melaksanakan temu bual secara bersemuka dan mendalam terhadap 30 orang responden yang terdiri daripada 24 agensi berlainan. Dapatan utama kajian mendapati bahawa walaupun institusi jagaan awam di Malaysia mengamalkan pendekatan penjagaan campuran, namun operasi jaringan perkhidmatan bercanggah dengan pendekatan penjagaan campuran yang diamalkan. Jenis jaringan sosial yang terbentuk adalah secara formal; jaringan adalah cenderung kepada corak berarah dan sehala, kebanyakannya adalah melalui orang tengah dan hubungannya berbentuk simetri yang melibatkan pelbagai agensi dalam sebuah sistem yang tertutup. Kajian ini menyimpulkan bahawa struktural (i.e., kerangka undang-undang, perihal pentadbiran, dan kedudukan geografi) merupakan faktor utama yang menghalang pembangunan jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak yang integratif dan kondusif di Malaysia. Sebagai tindakan susulan terhadap penemuan kajian ini, tiga model; iaitu Model Pembangunan Jaringan Sosial, Model Aluran Mudah Jaringan Sosial dan Model Inovatif Jaringan Sosial Bersepadu telah dirangka. Ketiga-tiga model ini boleh menjadi alat yang produktif dalam membangunkan sebuah jaringan perkhidmatan kebajikan yang bersepadu untuk kanak-kanak di Malaysia.

University of Malaya

ABSTRACT

This study is about an effort to map out local child welfare network, in particular, the public institutional care. The study has three objectives. Firstly, to explore the child welfare network practices implementation. Second, to identify the antecedent factors that may hinder the involved agencies' capabilities to deliver conducive services that are consistent with the needs and rights of the children. Third, to develop social initiatives that can enhance the capacity of the existing child welfare network system. The study which is qualitative in its approach utilised Grounded Theory to gather data. A set of interview protocol was designed to guide a series of face-to-face and in-depth interviews among 30 respondents that come from 24 different agencies. The main finding of the study was the operations of the child welfare network system in Malaysia is in conflict with the mixed economy of care approach. The type of social network formed between agencies was formal. The networks tend to be one-way and directional, most of them operate through an intermediary agent, in the shape of symmetry relationship, and involved various agencies that work in a closed system. The study also concluded that the structural factors (i.e., legislative framework, the administration issuance, and geographic location) were the leading contributing factor that blocks the development of an integrated and conducive child welfare network in Malaysia. Three models; which are the Social Network Development Model, the Path of Least Resistance Model and the Innovative Model of Integrated Social Network were developed to respond to the empirical evidence. These models can be instrumental in developing an integrated child welfare network in Malaysia.

University of Malaya

PENGHARGAAN

Syukur alhamdulillah Ya ALLAH, Ya RABBI. Dengan kurnia dan rahmat-Mu, akhirnya tesis ini berjaya disiapkan juga walau dengan pelbagai dugaan dan cabaran yang dilalui.

Buat Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT) dan Universiti Sultan Zainal Abidin (UniSZA); khususnya Unit Latihan Jangka Panjang, ucapan setinggi-tinggi penghargaan kerana telah memberikan Hadiah Cuti Belajar di bawah Skim Latihan Akademik IPTA (SLAI), Kementerian Pendidikan Tinggi kepada saya. Semoga UniSZA akan terus cemerlang seiring dengan universiti-universiti lain di Malaysia.

Ilmu tidak akan penuh di dada tanpa adanya guru yang menyampaikannya. Begitu juga dengan perjalanan PhD ini. Buat kedua-dua orang penyeliaku, Prof Madya Dr Siti Hajar Abu Bakar Ah dan Prof Madya Dr Haris Abd Wahab yang dihormati, disegani dan dikasihi, tiada kata yang dapat diungkap, tiada budi yang dapat dibalas dan tiada nilai yang dapat dibayar dengan ilmu, tunjuk ajar, pengorbanan masa dan tenaga, bimbingan, dorongan, nasihat dan segala-segalanya sepanjang tempoh pengajian ini. Pohon dihalalkan semuanya. TERIMA KASIH yang tidak terhingga. Begitu juga ucapan terima kasih saya tujukan khas buat Prof Dr Abd Hadi Zakaria yang tidak pernah jemu mendidik, memberi ilmu dan sentiasa mencabar saya untuk perkembangan akademik dan diri saya. Sesungguhnya, kalian bertiga adalah penyelia, mahaguru, kawan, kakak, abang dan juga “doktor peribadi” saya. Di saat-saat saya sihat dan juga sewaktu saya “sakit”. TERIMA KASIH kerana memahaminya. Semoga hubungan ini terus berkekalan dan terjalin buat selama-lamanya.

Buat Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia (JKMM); Bahagian Kanak-kanak di Ibu Pejabat dan Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri Terengganu, Sekolah Tunas Bakti (STB) Sungai Besi, Cheras, Selangor dan khas buat STB Marang, Kuala

University of Malaya

Terengganu, Terengganu berserta seluruh warga institusi, TERIMA KASIH di atas segala maklumat, kerjasama serta telah memudahkan semua urusan saya sepanjang tempoh memungut data sehingga sekarang. Tidak lupa juga kepada semua agensi yang terlibat dengan kajian saya. Sesungguhnya, sangat senang berurusan dengan tuan/puan semua walaupun terdiri daripada pelbagai latar belakang dan pangkat. Terima kasih.

Buat bonda tersayang, tesis ini amat bermakna dan merupakan hadiah yang tidak ternilai buat bonda walaupun anakanda tahu bonda tidak pandai membaca dan menulis. TERIMA KASIH kerana telah melahirkanku, mendoakanku semenjak aku hadir dalam rahimmu sehingga kini. Jasa, pengorbanan dan doa-doamu tidak dapat diganti. Semoga Allah merahmatimu di dunia dan di akhirat. Begitu juga buat semua adik-beradikku; kak long, kak mi, kak jah, mai dan bibi, anak buah; along, awe, ain, aqif dan yayah serta ipar-duai; abang long, abang ngah, abang chik dan pok su. TERIMA KASIH di atas sokongan moral yang telah diberikan semenjak memulakan pengajian. *Sayang semua!*

Buat suami tercinta; Hazzeri Hisham Hashim dan ibu mertua, alhamdulillah. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar doa-doaku. Dikau hadir dalam hidupku sewaktu aku dipertengahan pengajian. Alhamdulillah. TERIMA KASIH kerana sentiasa bersama dan sangat memahami di sepanjang tempoh pengajian ini. Sesungguhnya, liku-liku yang dilalui ini manis sekali setelah ditelan segala kepahitannya. LOVE YOU SAYANG!

Akhir sekali buat semua kawan-kawan di Universiti Sultan Zainal Abidin, di Universiti Malaya dan kawan-kawan di media sosial, TERIMA KASIH diucapkan kerana sentiasa bersamaku memberi dorongan dan sokongan moral yang tidak berbelah bahagi. Maafkan daku kerana ruangan tidak mencukupi untuk disebut satu-persatu. TERIMA KASIH yang tidak terhingga. SYUKUR ALHAMDULILLAH YA ALLAH.

Hajar, Januari 2017.

University of Malaya

SENARAI KANDUNGAN

Halaman

Abstrak ……...…iii
Abstract ……...…iv
Penghargaan ……v
Senarai Kandungan ……...vii
Senarai Rajah ……xii
Senarai Jadual …….. xiv
Senarai Singkatan …… xv
Senarai Lampiran …… xvii

BAB 1: LATAR BELAKANG KAJIAN 1

1.1 Pendahuluan 1

1.2 Permasalahan dan Persoalan Kajian 3

1.2.1 Apakah amalan pelaksanaan jaringan perkhidmatan kebajikan untuk kanak-kanak yang berada di dalam jagaan institusi? 3

1.2.2 Mengapakah terdapat halangan dalam mewujudkan sistem jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak yang kondusif di STB Marang? 17

1.2.3 Bagaimana sistem jaringan kebajikan kanak-kanak negara boleh ditambah baik? 21

1.3 Matlamat dan Objektif Kajian 24

1.4 Skop Kajian 25

1.4.1 Jenis jaringan sosial 27

1.4.2 Corak jaringan sosial 27

1.4.3 Sistem jaringan sosial 28

1.4.4 Agihan jaringan sosial 29

1.5 Kepentingan Kajian 39

1.6 Penyusunan Bab 43

BAB 2: ULASAN LITERATUR: JARINGAN PERKHIDMATAN KEBAJIKAN KANAK-KANAK DI MALAYSIA 45

2.1 Pendahuluan 45

2.2 Perkhidmatan Kebajikan Kanak-Kanak di Malaysia 46

2.2.1 Konsep perkhidmatan kebajikan kanak-kanak 47

University of Malaya

	2.2.2 Jenis-jenis perkhidmatan kebajikan kanak-kanak	50
2.3	Jaringan Perkhidmatan Kebajikan Kanak-kanak di Malaysia	72
	2.3.1 Konsep jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak	74
	2.3.2 Jaringan perkhidmatan dalam sistem kebajikan kanak-kanak di Malaysia	77
2.4	Kesimpulan	84
BAB 3:	**KERANGKA TEORITIKAL KAJIAN: TEORI JARINGAN SOSIAL**	**85**
3.1	Pendahuluan	85
3.2	Konsep Jaringan Sosial *(Social Networks)*	85
	3.2.1 Konsep jaringan sosial dari aspek hubungan	87
	3.2.2 Konsep jaringan sosial dari aspek struktur	89
3.3	Teori Jaringan Sosial *(Social Network Theory)*	91
	3.3.1 Jenis jaringan sosial	92
	3.3.2 Corak jaringan sosial	93
	3.3.3 Sistem jaringan	97
	3.3.4 Agihan jaringan	100
3.4	Kesimpulan	113
BAB 4:	**METODOLOGI KAJIAN**	**115**
4.1	Pendahuluan	115
4.2	Reka Bentuk Kajian	115
4.3	Populasi Kajian	118
4.4	Sampel Kajian	119
4.5	Teknik Pensampelan	123
	4.5.1 Teknik persampelan bertujuan jenis persampelan teori	123
	4.5.2 Teknik persampelan bola salji	125
4.6	Teknik Pengumpulan Data	127
	4.6.1 Data primer	128

University of Malaya

	4.6.2 Data sekunder	133
4.7	Protokol Temu Bual	133
4.8	Kajian Rintis	138
4.9	Teknik Analisis Data	141
4.10	Kesimpulan	148
BAB 5:	**AMALAN PELAKSANAAN JARINGAN SOSIAL PERKHIDMATAN KEBAJIKAN KANAK-KANAK DI INSTITUSI JAGAAN AWAM**	**149**
5.1	Pendahuluan	149
5.2	Agensi dan Sektor Sosial yang Terlibat dalam Jaringan Sosial Perkhidmatan Kebajikan Kanak-Kanak	150
	5.2.1 Agensi jaringan bagi memenuhi keperluan makanan dan minuman	159
	5.2.2 Agensi jaringan bagi memenuhi keperluan perkhidmatan insurans, tempat tinggal, pakaian dan keperluan-keperluan lain	160
	5.2.3 Agensi sosial bagi memenuhi keperluan kesihatan	162
5.3	Jenis Jaringan Sosial Perkhidmatan Kebajikan Kanak-Kanak di STB Marang	168
	5.3.1 Pembentukan Jaringan Sosial Formal	169
5.4	Corak Perhubungan Jaringan Sosial Perkhidmatan Kebajikan Kanak-kanak di STB Marang	179
5.5	Sistem Jaringan Sosial Perkhidmatan Kebajikan Kanak-kanak di STB Marang	182
5.6	Agihan Jaringan Sosial Perkhidmatan Kebajikan Kanak-kanak di STB Marang	186
	5.6.1 Objek atau pihak yang terlibat dalam jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang	187
	5.6.2 Penghubung ikatan dalam jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang	191
	5.6.3 Hubungan peranan, fungsi dan tanggungjawab antara pihak-pihak yang terlibat dalam ikatan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang	207
	5.6.4 Arus (flow) dan pertukaran (exchange) dalam jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang	217

University of Malaya

5.7 Kesimpulan 225

BAB 6: FAKTOR-FAKTOR YANG MENGHALANG KELANCARAN AMALAN JARINGAN SOSIAL PERKHIDMATAN KEBAJIKAN KANAK-KANAK **228**

6.1 Pendahuluan 228

6.2 Halangan Struktural dalam Penyediaan Jaringan Sosial Perkhidmatan Kebajikan Kanak-kanak yang Kondusif di STB Marang 229

6.2.1 Amalan kerja bercanggah daripada pendekatan penyediaan pelbagai sektor (mixed economy of care) yang diuar-uarkan 230

6.2.2 Polisi dan prosedur yang tidak menggalakkan kreativiti pembinaan jaringan sosial dalam kalangan kakitangan institusi 236

6.2.3 Ketiadaan panduan khusus mengenai jaringan sosial yang boleh dijadikan panduan oleh kakitangan 240

6.2.4 Struktur geografi mendorong kepada corak jaringan sosial setempat 242

6.3 Limitasi Sumber Sosial Dalam Penyediaan Jaringan Sosial Perkhidmatan Kebajikan Kanak-Kanak yang Kondusif di STB Marang 244

6.3.1 Pemahaman terhad kakitangan institusi mengenai konsep "jaringan sosial" 245

6.3.2 Sindrom kebergantungan institusi terhadap pembekal sekitar 247

6.3.3 Ikatan jaringan sosial yang terlalu kuat dengan pembekal sedia ada "membekukan" daya usaha kakitangan untuk membina jaringan dengan agensi/syarikat lain 249

6.3.4 Sikap kurang proaktif kakitangan institusi menentukan kuantiti dan kualiti jaringan perkhidmatan yang terbina 252

6.3.5 Atitud kerja seperti "aliran air yang mengikut aluran yang mudah" menyebabkan jaringan sosial perkhidmatan tidak berkembang 253

6.4 Limitasi Sumber Fizikal dalam Penyediaan Jaringan Sosial Perkhidmatan Kebajikan Kanak-Kanak yang Kondusif di STB Marang 255

6.4.1 Kelemahan pihak institusi dalam mempromosi dan memasarkan perkhidmatan mereka kepada orang awam 256

6.4.2 Identiti STB Marang sebagai sekolah untuk kanak-kanak bermasalah menyebabkan berlakunya peminggiran fizikal 258

6.4.3 Peruntukan bajet untuk perkhidmatan penjagaan dan perlindungan mempengaruhi kualiti fizikal jaringan perkhidmatan sosial 259

6.5 Limitasi Komuniti dalam Penyediaan Jaringan Sosial Perkhidmatan Kebajikan Kanak-Kanak yang Kondusif di STB Marang 262

University of Malaya

6.5.1 Komuniti yang tidak peduli, kurang peka dan empati untuk membantu menjaga kanak-kanak yang berada di dalam institusi 263

6.5.2 Sikap suka melabel menyebabkan komuniti tidak mahu terlibat dalam penjagaan bersama kanak-kanak di institusi 265

6.5.3 Penyertaan pasif komuniti setempat 266

6.6 Kesimpulan 270

BAB 7: INISIATIF SOSIAL BAGI MENINGKATKAN PEMBENTUKAN JARINGAN PERKHIDMATAN KEBAJIKAN KANAK-KANAK 272

7.1 Pendahuluan 272

7.2 Model Pembangunan Jaringan Sosial 272

7.3 Model Aluran Mudah Jaringan Sosial 283

7.4 Model Inovatif Jaringan Sosial Bersepadu 287

BAB 8: KESIMPULAN 305

RUJUKAN 317

LAMPIRAN 331

University of Malaya

SENARAI RAJAH

Rajah 1.1	:	Objek atau Nod	30
Rajah 1.2	:	Penghubung di antara nod-nod	31
Rajah 1.3	:	Diagram Jaringan Perkhidmatan Pendidikan Kanak-kanak di Institusi	35
Rajah 1.4	:	Model Konseptual Kajian	40
Rajah 3.1	:	Hubungan Mudah/ Tidak Berarah	93
Rajah 3.2	:	Hubungan Berarah	94
Rajah 3.3	:	Hubungan Simetri	95
Rajah 3.4	:	Hubungan Melalui Orang Tengah	95
Rajah 3.5	:	Sosiogram	96
Rajah 3.6	:	Jaringan Persahabatan dalam Kalangan Ahli Kelab Karate	108
Rajah 3.7	:	Pemusatan Jaringan	110
Rajah 4.1	:	Tema dan Subtema Kajian	144
Rajah 5.1	:	Pihak yang Terlibat dalam Jaringan Sosial Perkhidmatan Kebajikan Makanan dan Minuman di STB Marang	189
Rajah 5.2	:	Pihak yang Terlibat dalam Jaringan Sosial Perkhidmatan Insurans, Tempat Tinggal, Pakaian dan Keperluan- keperluan lain di STB Marang	190
Rajah 5.3	:	Pihak yang Terlibat dalam Jaringan Sosial Perkhidmatan Kesihatan di STB Marang	190
Rajah 5.4	:	Penghubung Ikatan Jaringan Sosial Perkhidmatan Makanan dan Minuman di STB Marang	194
Rajah 5.5	:	Penghubung Ikatan Jaringan Sosial Perkhidmatan Insurans, Tempat Tinggal, Pakaian dan Keperluan-keperluan Lain di STB Marang	195
Rajah 5.6	:	Penghubung Ikatan Jaringan Sosial Perkhidmatan Kesihatan	196
Rajah 5.7	:	Diagram Jaringan Sosial Perkhidmatan Kebajikan Kanak- kanak di STB Marang bagi Memenuhi Hak Kehidupan	209
Rajah 5.8	:	Arus dan Pertukaran bagi Keperluan Makanan dan Minuman di STB Marang	221
Rajah 5.9	:	Arus dan Pertukaran bagi keperluan insurans, tempat tinggal, pakaian dan keperluan-keperluan lain di STB Marang	222
Rajah 5.10	:	Arus dan Pertukaran bagi keperluan kesihatan di STB Marang	224

University of Malaya

Rajah 7.1 : Model Pembagunan Jaringan 275

Rajah 7.2 : Model Aluran Mudah Jaringan Sosial 286

Rajah 7.3 : Model Inovatif Jaringan Sosial Bersepadu 291

University of Malaya

SENARAI JADUAL

Jadual 4.1	:	Institusi Perlindungan dan Pemulihan di Malaysia sehingga tahun 2014	121
Jadual 5.1	:	Agensi dan Peranan Sosial yang Dipikul	159
Jadual 5.2	:	Agensi yang Terlibat dalam Penyediaan dan Penyampaian Perkhidmatan Kesihatan untuk Kanak-kanak di STB Marang	163
Jadual 5.3	:	Syarikat Kontrak Sistem Panel yang Membekalkan Beras	199
Jadual 6.1	:	Syarikat Kotrak Pusat Sistem Panel yang Membekalkan Roti Putih, Roti Mill Penuh *(Wholemeal)*, Ban dan Kek	233

University of Malaya

SENARAI SINGKATAN

AA	:	Asrama Akhlak
AADK	:	Agensi Anti Dadah Kebangsaan
AP	:	Arahan Perbendaharaan
BAP	:	Bantuan Anak Pelihara
BBG	:	Biro Bantuan Guaman
BKK	:	Bantuan Kanak-kanak
BMA	:	*British Military Administration*
CRC	:	Konvensyen Mengenai Hak Kanak-kanak
BSN	:	Bank Simpanan Nasional
CSR	:	Tanggungjawab Sosial Korporat
DO	:	*District Officer*
ECM	:	*Every Child Matters'*
EFT	:	*Electronic Fund Transfer*
ELA	:	Elaun Latihan Aprentis
GLC	:	Syarikat Korporat Milik Kerajaan
HSNZ	:	Hospital Sultanah Nur Zahirah
IKS	:	Industri Kecil dan Sederhana
ILKAP	:	Institut Latihan Kehakiman dan Perundangan
IPTA	:	Institusi Pengajian Tinggi Awam
IPTS	:	Institusi Pengajian Tinggi Swasta
JAKIM	:	Jabatan Kemajuan Agama Islam Malaysia
JIM	:	Jabatan Imigresen Malaysia
JKM	:	Jabatan Kebajikan Masyarakat
JKMM	:	Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia
JKR	:	Jabatan Kerja Raya
JLKN	:	Jabatan Latihan Khidmat Negara
JPK	:	Jabatan Pembangunan Kemahiran

University of Malaya

JPN	:	Jabatan Pendaftaran Negara
JPNIN	:	Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional
KBS	:	Kementerian Belia dan Sukan
KDN	:	Jabatan Peguam Negara, Kementerian Dalam Negeri
KEM KEW	:	Kementerian Kewangan
KEMAS	:	Jabatan Kemajuan Masyarakat
KKM	:	Kementerian Kesihatan Malaysia
KPKK	:	Kementerian Penerangan, Komunikasi dan Kebudayaan
KPKT	:	Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan
KPM	:	Kementerian Pelajaran Malaysia
KPT	:	Kementerian Pendidikan Tinggi
KWAPM	:	Kumpulan Wang Amanah Pelajar Miskin
KPWKM	:	Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat
KZM	:	Kekurangan Zat Makanan
LMS	:	*London Missionary Society*
LPPKN	:	Lembaga Penduduk dan Pembangunan Keluarga Negara
MAPO	:	Majlis Anti Pemerdagangan Orang
MKMM	:	Majlis Kebajikan Kanak-kanak Malaysia
MKN	:	Majlis Keselamatan Negara
MOTOUR	:	Kementerian Pelancongan
NGO	:	Pertubuhan Bukan Kerajaan
OKU	:	Orang Kelainan Upaya
PAKK	:	Pusat Aktiviti Kanak-Kanak
PBB	:	Pertubuhan Bangsa-bangsa Bersatu
PBT	:	Pihak Berkuasa Tempatan
PDRM	:	Polis DiRaja Malaysia
PIBG	:	Persatuan Ibu Bapa dan Guru
PKD	:	Pegawai Kesihatan Daerah

University of Malaya

PKM	:	Pegawai Kebajikan Masyarakat
PKP	:	Pekeliling Kontrak Perbendaharaan
PPK	:	Pertubuhan Peladang Kawasan
PPKK	:	Pasukan Perlindungan Kanak-kanak
PPKK	:	Pusat Perkembangan Kemahiran Kebangsaan Serendah
PPKZM	:	Program Pemulihan Kanak-Kanak Kekurangan Zat Makanan
PSK	:	Pertubuhan Sukarela Kebajikan
PSS	:	Program Susu Sekolah
RBL	:	Rumah Budak Laki-laki Melaka
RELA	:	Ikatan Relawan Rakyat Malaysia
RKK	:	Rumah Kanak-kanak
RMK-9	:	Rancangan Malaysia ke-9
RMT	:	Rancangan Makanan Tambahan
RTH	:	Rumah Tunas Harapan
SATU	:	Syarikat Air Terengganu
SBT	:	Skim Bantuan Tuisyen
SLDN	:	Sistem Latihan Dual Nasional
SPBT	:	Skim Pinjaman Buku Teks
STB	:	Sekolah Tunas Bakti
SUHAKAM	:	Suruhanjaya Hak Asasi Manusia Malaysia
TNB	:	Tenaga Nasional Berhad
TSP	:	Taman Seri Puteri
TTB	:	Terengganu Transformasi Baharu
UK	:	United Kingdom
UNICEF	:	*United Nations Children's Fund*
YKN	:	Yayasan Kebajikan Negara
YPK	:	Yayasan Pembangunan Keluarga

University of Malaya

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN A : Maklumat Kajian dan Persetujuan Responden 331

University of Malaya

BAB 1: LATAR BELAKANG KAJIAN

1.1 Pendahuluan

Ahli sosiologi sependapat mengatakan manusia adalah "haiwan sosial" yang tidak boleh hidup berseorangan tanpa masyarakatnya, tanpa tidak berinteraksi atau tidak berhubungan dengan individu-individu yang lain. Ahli-ahli Fungsionalis berpandangan individu tidak boleh menjalankan fungsi, peranan dan tanggungjawab sosialnya seandainya ia hidup terasing daripada anggota masyarakat yang lain. Dengan kata lain, individu perlu berhubung atau membina hubungan dengan individu-individu lain, institusi-institusi sosial dan organisasi-organisasi sosial lain dalam memastikan segala keperluan hidup dan keperluan sosialnya dipenuhi.

Hubungan-hubungan yang terbentuk di antara individu dengan individu-individu, institusi dan organisasi lain di sekitarnya dipanggil sebagai jaringan sosial (*social networks*). Keupayaan individu memenuhi keperluan hidupnya bergantung kepada keadaan jaringan sosialnya. Sekiranya beliau mempunyai jaringan sosial yang baik; digambarkan misalnya oleh hubungan sosial yang baik dengan keluarganya, komuniti kejiranannya, tempat kerja dan agensi-agensi perkhidmatan sosial di sekitarnya, individu ini lazimnya dengan mudah boleh melunaskan keperluan hidupnya dan menangani masalah defisit keperluan yang dialaminya. Ini kerana, semua individu, institusi atau organisasi yang menganggotai jaringan sosial ini bekerjasama sebagai satu pasukan dalam menyediakan dan menyampaikan perkhidmatan-perkhidmatan sosial yang diperlukan oleh individu tersebut.

University of Malaya

Bagi konteks kanak-kanak, Kadushin (2012) dengan tegasnya mengatakan kualiti kesejahteraan hidup mereka amat bergantung kepada keadaan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak *(child welfare network)* yang wujud dalam persekitaran sosial di mana mereka hidup membesar. Jaringan kebajikan kanak-kanak adalah hubungan yang terbentuk di antara kanak-kanak dengan semua pihak yang berperanan sebagai penyedia perkhidmatan kebajikan kanak-kanak bagi memenuhi keperluan mereka. Jaringan kebajikan kanak-kanak meliputi ahli keluarga kanak-kanak itu sendiri, sekolah, rakan sebaya, jiran tetangga, ahli komuniti dan institusi yang menawarkan perkhidmatan pendidikan, kerohanian, kesihatan, makanan dan minuman, kasih sayang, keselamatan, perlindungan dan persekitaran yang sihat. Semua sektor dan agensi tersebut berinteraksi, berhubung dan bergabung membentuk satu sistem perkhidmatan kebajikan yang komprehensif untuk kanak-kanak (Cross, Leavey, Mosley, White & Andreas, 2004; Scott & John, 2000; Putnam, 2000; Ploeg & Scholte, 1997; Wasserman & Faust, 1994; Wasserman, 1990). Keadaan ini dengan jelasnya menunjukkan jaringan sosial penting dalam memenuhi keperluan hidup kanak-kanak.

Jaringan kebajikan kanak-kanak membantu kanak-kanak memenuhi keperluan-keperluan hidup dan keperluan-keperluan sosial untuk pembangunan diri, pemerkasaan aset dalaman, menangani masalah yang timbul dan membantu mereka mengatasi dan menguruskan tekanan yang dialami (McIntyre, 1986; Gore, 1978). Thompson dan Peebles-Wilkins (1992) menyatakan jaringan kebajikan kanak-kanak merupakan mekanisma terpenting penyampaian perkhidmatan sosial yang berkaitan dengan peningkatan kesejahteraan hidup kanak-kanak. Jaringan perkhidmatan kebajikan ini menyalurkan semua perkhidmatan sosial yang diperlukan oleh kanak-

University of Malaya

kanak untuk perkembangan hidup mereka. Kewujudan satu sistem jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak yang mantap dan menyeluruh membolehkan pelbagai manfaat dinikmati oleh kanak-kanak. Dengan kata lain, jaringan perkhidmatan kebajikan sangat penting untuk perkembangan hidup kanak-kanak. Atas kepentingan ini, kajian mengenai jaringan kebajikan kanak-kanak di Malaysia ini sangat relevan untuk diterokai.

1.2 Permasalahan dan Persoalan Kajian

Kajian ini dilakukan bagi menjawab tiga persoalan berikut:

1) Apakah amalan pelaksanaan jaringan perkhidmatan kebajikan untuk kanak-kanak yang berada di dalam jagaan institusi?
2) Mengapakah terdapat halangan dalam mewujudkan sistem jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak yang kondusif di STB Marang?
3) Bagaimana sistem jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak negara boleh ditambah baik agar jaringan tersebut dapat memenuhi keperluan dan hak kanak-kanak secara berkesan?

1.2.1 Apakah amalan pelaksanaan jaringan perkhidmatan kebajikan untuk kanak-kanak yang berada di dalam jagaan institusi?

Mengikut Teori Jaringan Sosial (*Social Networks Theory*), amalan pelaksanaan jaringan mana-mana perkhidmatan sosial terdiri daripada lima komponen utama; iaitu agensi yang menjadi anggota jaringan sosial, jenis jaringan sosial, corak jaringan sosial, sistem jaringan sosial dan agihan jaringan sosial. Berdasarkan kepada teori tersebut, kajian ini perlu mengeksplorasi lima persoalan asas berikut bagi

University of Malaya

mengetahui amalan pelaksanaan jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak yang berada di dalam jagaan institusi:

(i) Apakah agensi-agensi dan sektor-sektor sosial yang terlibat di dalam jaringan kebajikan kanak-kanak institusi awam?

(ii) Apakah jenis jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak institusi awam?

(iii) Apakah corak jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak institusi awam?

(iv) Apakah sistem jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak institusi awam?

(v) Apakah agihan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak yang berada di dalam jagaan institusi?

Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia (JKMM) dilihat umum sebagai agensi awam tunggal yang dilantik dan diberi mandat untuk menjaga dan menguruskan jaringan kebajikan perkhidmatan kanak-kanak negara sejak penubuhannya pada tahun 1946. Akta Kanak-kanak 2001, Bahagian II (Perkara I hingga V), Dasar dan Pelan Tindakan Kanak-kanak Negara dan Bahagian II (Perkara I hingga IV) Dasar dan Pelan Tindakan Perlindungan Kanak-kanak Negara menyatakan secara langsung agensi-agensi dan sektor-sektor sosial yang terlibat di dalam jaringan perkhidmatan kebajikan untuk kanak-kanak yang berada dalam jagaan negara. Agensi-agensi yang terbabit adalah Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM), Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT), Kementerian Penerangan, Komunikasi dan Kebudayaan (KPKK), Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional (JPNIN), Polis DiRaja Malaysia (PDRM), Pihak Berkuasa Tempatan (PBT), Ikatan Relawan

University of Malaya

Rakyat Malaysia (RELA), Kementerian Kewangan (KEM KEW), Kementerian Pelajaran Malaysia (KPM), Jabatan Latihan Khidmat Negara (JLKN), Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT), Lembaga Penduduk dan Pembangunan Keluarga Negara (LPPKN), Jabatan Kemajuan Agama Islam Malaysia (JAKIM), Jabatan Peguam Negara, Kementerian Dalam Negeri (KDN), Jabatan Kemajuan Masyarakat (KEMAS), Kementerian Pelancongan (MOTOUR), Suruhanjaya Hak Asasi Manusia Malaysia (SUHAKAM), Yayasan Kebajikan Negara (YKN), Majlis Keselamatan Negara (MKN), Majlis Anti Pemerdagangan Orang (MAPO), Jabatan Pendaftaran Negara (JPN), Jabatan Imigresen Malaysia (JIM), Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA), Institusi Pengajian Tinggi Swasta (IPTS), Pertubuhan Bukan Kerajaan (NGO), Institusi Latihan yang berkenaan (seperti Institut Latihan Kehakiman dan Perundangan (ILKAP)), Biro Bantuan Guaman (BBG), Agensi Anti Dadah Kebangsaan (AADK), Jabatan Penjara Malaysia, Jabatan Bomba dan Penyelamat, Organisasi Media, institusi penyelidikan sosial, sektor swasta, organisasi komuniti setempat, pekerja sosial, sukarelawan serta ahli keluarga dan sanak saudara kanak-kanak yang berada di institusi jagaan awam.

Berdasarkan kepada Akta Kanak-kanak 2001, Dasar dan Pelan Tindakan Kanak-kanak Negara, serta Dasar Kanak-kanak Negara tersebut, JKMM secara inisiatif sendiri digalakkan membina jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak dengan mana-mana agensi yang disebut. Masih tidak ada sebarang klausa yang jelas dalam Akta Kanak-kanak 2001, Dasar Perlindungan Kanak-kanak dan Dasar Kanak-kanak Negara yang menuntut JKMM membina jaringan sosial yang kukuh dengan semua agensi tersebut. Ketiga-tiga legislatif sosial berkenaan juga tidak menyediakan sebarang panduan atau prosedur mengenai cara bagaimana jaringan kerja ini perlu

University of Malaya

dibentuk serta apakah tanggungjawab dan peranan setiap agensi yang menjadi anggota dalam sistem jaringan sosial tersebut. Ketiadaan prosedur, garis panduan dan pendekatan yang jelas mengenai tanggungjawab membina jaringan sosial perkhidmatan yang komprehensif dengan agensi-agensi yang berkaitan menyebabkan JKMM membina jaringan sosial kerja dengan agensi yang paling mudah dihubungi dan paling banyak terlibat dalam hal-ehwal kanak-kanak di institusi. Fritz (1984; 2003) merujuk situasi ini sebagai *the path of least resistance*; iaitu individu atau agensi membuat keputusan untuk melakukan sesuatu mengikut apa yang paling mudah untuknya dan organisasinya, serta berdasarkan kepada pilihan-pilihan yang ada sahaja. Akibatnya, keanggotaan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan tersebut tidak komprehensif dan gagal mewakili semua keperluan dan hak sosial yang diperlukan oleh kanak-kanak.

Pada 28 Disember 1994, Malaysia telah meratifikasi Konvensyen Mengenai Hak Kanak-kanak (*Convention on the Rights of a Child* atau CRC). Di peringkat antarabangsa, konvensyen ini telah diterima pakai oleh Pertubuhan Bangsa-bangsa Bersatu (PBB) di New York sejak 20 November 1989. *United Nations Children's Fund (UNICEF)* merupakan badan khas yang diamanahkan oleh PBB untuk meningkatkan kesedaran masyarakat dunia terhadap kebajikan dan hak kanak-kanak. Kepentingan mengenai jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak dinyatakan dengan jelas di dalam konvensyen ini. Contohnya, Perkara 4 menyatakan mengenai pelaksanaan hak-hak yang diiktiraf di dalam konvensyen ini; iaitu hak ekonomi, sosial dan kebudayaan. Dalam melaksanakan segala hak yang dinyatakan ini, setiap negara bertanggungjawab untuk memastikan segala hak berkenaan dilaksanakan. Namun begitu, sekiranya semua hak yang dinyatakan berkenaan tidak dapat

University of Malaya

dilaksanakan dengan sepenuhnya melalui sumber-sumber yang ada, negara-negara yang terlibat harus mewujudkan kerjasama dengan negara-negara pihak yang lain sehingga ke peringkat antarabangsa untuk melaksanakan hak-hak tersebut. Konvensyen Mengenai Hak Kanak-kanak juga turut menyatakan agensi-agensi sosial lain selain Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) yang perlu terlibat dalam jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak. Bagi negara Malaysia, secara spesifiknya CRC mengesyorkan Suruhanjaya Hak Asasi Manusia (SUHAKAM), Kementerian Pelajaran Malaysia (KPM), Jabatan Penjara Malaysia, Pihak Berkuasa Tempatan, hospital, Badan Kehakiman Negara, komuniti setempat dan keluarga kanak-kanak sebagai agensi atau sektor sosial yang perlu ada dalam keanggotaan jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak. Menurut CRC, setiap sektor sosial yang terdapat dalam masyarakat; merangkumi sektor formal dan tak-formal perlu terlibat dalam penyediaan dan penyampaian perkhidmatan kebajikan kanak-kanak.

Walaupun Akta Kanak-kanak 2001, Dasar Kanak-kanak Negara, Dasar Perlindungan Kanak-kanak dan Konvensyen Mengenai Kanak-kanak (CRC) dengan jelasnya menyatakan kepentingan pembentukan satu sistem jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak, keempat-empat dokumen tersebut gagal menggariskan dengan jelas perkara-perkara berikut:

i) Jenis-jenis perkhidmatan sosial yang perlu terkandung di dalam sistem jaringan kebajikan tersebut,

ii) Garis panduan yang jelas mengenai pasukan kerja dari sektor dan agensi yang perlu ada di dalam sistem tersebut,

iii) Tanggungjawab dan peranan setiap sektor dan agensi yang terlibat di dalam sistem jaringan perkhidmatan kebajikan tersebut,

University of Malaya

iv) Spesifikasi tugas setiap sektor dan agensi yang terlibat di dalam sistem jaringan perkhidmatan kebajikan tersebut,

v) Perincian peranan setiap pihak berkepentingan *(stakeholders)* yang terdapat di dalam sistem jaringan kebajikan tersebut; serta,

vi) Cara bagaimana sektor-sektor dan agensi-agensi berkenaan seharusnya bekerjasama.

Malahan, keperluan dan kewujudan sistem jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak hanya disentuh secara lalu sahaja di dalam semua *blueprint* negara berkaitan jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak yang berada di dalam jagaan institusi. Begitu juga dengan arahan kerja. Jika dilihat dari segi jaringan kerja, tiada satupun kenyataan yang mengatakan bahawa pegawai di Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) bertanggungjawab untuk membina atau mengembangkan jaringan perkhidmatan kebajikan ini. Dari segi amalan, agensi-agensi yang terlibat atau sepatutnya terlibat dalam jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak secara integratif juga masih belum diketahui. Ketiadaan amalan-amalan di atas menimbulkan tanda tanya dalam kalangan orang awam yang prihatin dengan kebajikan kanak-kanak yang berada dalam jagaan institusi mengenai keseriusan institusi jagaan awam seperti Rumah Kanak-kanak (RKK) dan Asrama Akhlak (i.e, Taman Sri Puteri, Sekolah Tunas Bakti) dalam menyampaikan perkhidmatan sosial yang diperlukan oleh kanak-kanak. Ketiadaan pembentukan jaringan perkhidmatan yang tetap (*established*) menyebabkan institusi jagaan awam (dalam konteks kajian ini adalah JKMM) diselar keupayaan dan keseriusannya dalam mengimplementasikan apa yang disarankan atau disyorkan oleh CRC dalam menyediakan perkhidmatan yang komprehensif untuk kanak-kanak yang berada di

University of Malaya

bawah jagaannya. JKMM diselar sebagai gagal menyedia dan menyampaikan perkhidmatan yang komprehensif oleh pelbagai pihak secara bersepadu.

Amalan yang diperlihatkan oleh agensi atau institusi awam yang menjaga kanak-kanak adalah mereka membuat apa yang patut secara *"trial and error"* tanpa sebarang garis panduan yang jelas. Negara maju melihat amalan kerja sebegini sebagai praktis yang kabur dan tidak produktif, yang berlaku apabila sesebuah agensi perkhidmatan sosial tidak jelas mengenai siapakah "pasukan kerja" dan pihak berkepentingan (*welfare stakeholders)* yang perlu ada di dalam sistem jaringan kerjanya (Deacon, 2002). Tidak terdapat satu pun kajian di peringkat tempatan yang mengkaji mengenai jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak; terutamanya untuk kanak-kanak yang berada di dalam jagaan institusi. Ketiadaan kajian sebegini menyebabkan amat sukar untuk pengkaji membuat tinjauan dan liputan literatur mengenai status jaringan sosial perkhidmatan kebajikan untuk kanak-kanak yang berada di dalam jagaan institusi. Malah, pengkaji mendapati agensi-agensi yang tersenarai di dalam Akta Kanak-kanak 2001 semuanya tertumpu kepada agensi dan sektor awam. Kekaburan mengenai agensi, sektor dan institusi yang sepatutnya menganggotai jaringan perkhidmatan kebajikan ini mendesak pengkaji untuk mencari jawapan kepada persoalan paling asas berkaitan hal ini; iaitu apakah agensi-agensi dan sektor-sektor sosial yang ada di dalam jaringan kebajikan untuk kanak-kanak yang berada di dalam jagaan institusi? Identifikasi agensi dan sektor sosial yang membentuk jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak penting kerana ia menyediakan spesifikasi tugas, peranan dan tanggungjawab yang jelas mengenai pasukan kerja yang terlibat dalam penyampaian perkhidmatan kebajikan kanak-kanak.

University of Malaya

Persoalan kedua yang ingin dieksplorasi oleh kajian amalan pelaksanaan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak ini adalah apakah jenis jaringan perkhidmatan kebajikan yang wujud? Pengkaji terpanggil untuk mengeksplorasi persoalan kedua ini dengan terperinci kerana institusi-institusi atau agensi-agensi yang menguruskan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak perlu jelas dengan jenis jaringan perkhidmatan yang wujud antara mereka. Jenis jaringan yang wujud antara setiap agensi yang terlibat dalam jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak mempengaruhi kualiti penyediaan dan penyampaian perkhidmatan kepada kanak-kanak.

Kekaburan mengenai jenis jaringan perkhidmatan jarang berlaku di dalam sistem kebajikan di negara maju. Sistem jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di negara-negara maju seperti United Kingdom, Sweden dan Perancis berbentuk universal. Perkhidmatan kebajikan kanak-kanak diberikan kepada semua kanak-kanak di negara berkenaan bagi membolehkan mereka menerima perkhidmatan secara sama rata berasaskan keperluan mereka. Perkhidmatan sosial seperti perkhidmatan pendidikan, kesihatan dan perumahan dibiayai sepenuhnya oleh kerajaan dan disampaikan kepada semua kanak-kanak bertujuan untuk membantu mereka menjalankan fungsi dan peranan sosial mereka dengan jayanya. Walaupun sektor awam memainkan peranan dan tanggungjawab utama dalam pembiayaan dan penyediaan perkhidmatan sosial, namun pendekatan *"mixed economy of care"* menjadi pendekatan utama dalam penyediaan dan penyampaian perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di negara ini. Mengikut pendekatan ini, setiap sektor dalam kebajikan sosial; sama ada sektor formal mahupun sektor tidak formal bergabung untuk sama-sama berkongsi tanggungjawab. Pengintegrasian ini dilakukan untuk

University of Malaya

menghasil, menyedia dan menyampaikan perkhidmatan sosial yang terbaik pada kos yang paling minimum (Timonen & O'Dwyer, 2009; Siti Hajar, 2007) serta membentuk satu jaringan kebajikan yang komprehensif serta mampu memenuhi pelbagai keperluan yang diperlukan oleh kanak-kanak (Siti Hajar, 2011; Titmus, 1974).

Menurut Finch (1989), Finch dan Mason (1993), serta Putnam (2000), terdapat dua jenis jaringan sosial. Pertama, jaringan sosial formal. Kedua, jaringan sosial tidak formal. Mengaplikasi jenis ini ke dalam sistem jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak, jaringan kebajikan kanak-kanak dapat dibahagikan kepada dua jenis yang utama; iaitu jaringan sosial formal dan jaringan sosial tidak formal. Jaringan sosial tidak formal merujuk kepada perkhidmatan sosial, sokongan sosial dan bantuan sosial kanak-kanak oleh sektor tidak formal seperti keluarga, individu dan agensi persendirian, jiran tetangga, sahabat handai dan ahli komuniti. Manakala, jaringan sosial formal pula merupakan hubungan yang dilakukan dengan sektor awam, sektor swasta dan sektor sukarela yang mempunyai kepakaran khusus untuk mendapatkan perkhidmatan yang ditawarkan. Kedua-dua bentuk jaringan ini adalah sangat penting bagi memenuhi keperluan asas, keperluan perkembangan dan keperluan kesempurnaan diri kanak-kanak. Dengan adanya jaringan sosial daripada setiap sektor sosial dalam masyarakat secara bersepadu, sektor-sektor sosial yang terlibat memainkan peranan dan tanggungjawab masing-masing untuk menyampaikan perkhidmatan dengan mengambil kira defisit keperluan yang dialami oleh kanak-kanak berdasarkan kepakaran yang dimiliki.

University of Malaya

Kanak-kanak adalah golongan masyarakat yang tidak tidak matang dari segi fizikal, mental dan emosi. Justeru, mereka sangat memerlukan jaringan sosial daripada pelbagai pihak secara bersepadu sama ada dari segi perlindungan, pemeliharaan dan bantuan khas supaya mereka boleh turut serta dalam masyarakat dan mencapai kesejahteraan dalam kehidupan mereka. Setiap komponen dalam jaringan sosial formal dan jaringan sosial tidak formal mempunyai kekuatan dan aset tersendiri dalam membantu memenuhi defisit keperluan yang dialami oleh kanak-kanak. Siti Hajar (2011) mendapati jaringan sosial yang bersepadu antara agensi-agensi sektor sosial formal dan tidak formal mampu membentuk satu sistem jaringan perkhidmatan kebajikan yang komprehensif, yang boleh bertindak-balas terhadap pelbagai jenis defisit keperluan yang dialami oleh kanak-kanak. Saling-menyokong dan saling-guna sumber yang pelbagai menyediakan satu persekitaran sosial yang penuh dengan pelbagai kapasiti sosial untuk membantu kanak-kanak memenuhi keperluan sosial mereka.

Di Malaysia, amalan sedia ada memperlihatkan yang jenis jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak dalam institusi masih terlalu terfokus kepada sektor atau agensi awam. Jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak dalam institusi kurang memberi perhatian kepada sektor tidak formal; khususnya sektor ketiga. Spicker (2008) mengatakan sektor ketiga adalah sektor voluntari dan kerja-amal (*charity*) yang terdiri daripada anggota komuniti setempat, komuniti kejiranan, keluarga, agensi keagamaan/spiritual, sekolah dan klien perkhidmatan itu sendiri (*the-self*) yang beroperasi atas landasan sukarela; iaitu tidak berlandaskan keuntungan (*non-profit organisations*). Di negara-negara maju, sektor formal dan sektor tak-formal bergabung menerusi pendekatan penjagaan campuran (*mixed*

University of Malaya

economy of care) membentuk satu sistem jaringan perkhidmatan yang komprehensif dalam menyediakan dan menyampaikan semua perkhidmatan sosial yang diperlukan oleh kanak-kanak. Pendekatan ini yang memerlukan kerjasama setiap sektor sosial dalam masyarakat; sama ada formal dan tak-formal, masih tidak kelihatan jelas dalam sistem jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di negara kita. Sistem jaringan perkhidmatan kanak-kanak, khususnya untuk kanak-kanak yang berada di dalam jagaan institusi masih terfokus kepada jenis jaringan formal.

Dalam aspek jaringan perkhidmatan tak-formal, penglibatan, peranan dan tanggungjawab sektor tidak formal, khususnya keluarga dan komuniti tidak dinyatakan dengan jelas; sedangkan, pendekatan Masyarakat Penyayang *(Community Care Policy)* telah mula diperkenalkan di Malaysia pada tahun 1990-an lagi. Dasar Masyarakat Penyayang 1990 memberi penekanan kepada peranan aktif sektor komuniti dalam hal-ehwal sosial setempat, khususnya penjagaan sosial anggota komuniti berkeperluan (spt., anak yatim, kanak-kanak tidak terkawal, golongan berusia). Begitu juga berkaitan sektor persendirian atau sektor komersil. Setiap sektor mempunyai tanggungjawab moral, sosial dan sumber untuk membantu anggota masyarakat yang berkeperluan dan bermasalah. Namun begitu, realitinya, penglibatan sektor persendirian dan sektor komersil dalam jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak adalah tidak begitu menggalakkan. Malah, kanak-kanak yang merupakan klien perkhidmatan (*the self*) juga menjadi klien pasif. Mereka tidak bebas menyatakan keperluan mereka atau menyuarakan rasa tidak puas hati mereka terhadap perkhidmatan yang mereka terima.

University of Malaya

Pathmanathan dan Siti Hajar (2013) dalam kajian mereka mengenai pelaksanaan Hak Kanak-kanak di Rumah Kanak-kanak (RKK) mendapati Perkara 13 CRC (hak kebebasan bersuara); iaitu hak untuk menyatakan pandangan, menerima maklumat, memberitahu idea atau maklumat tanpa mengira sempadan tidak diratifikasikan atau diguna pakai oleh negara kita. Penglibatan klien perkhidmatan (dalam konteks ini adalah kanak-kanak) dalam jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak langsung tidak disentuh. Kanak-kanak yang berada dalam jagaan institusi hanya perlu menerima apa sahaja perkhidmatan yang sedia ada untuk mereka. Mereka tidak boleh menyuarakan pandangan dan komen mereka mengenai kualiti atau keberkesanan perkhidmatan terhadap defisit keperluan yang mereka alami.

Merujuk kepada Pelan Tindakan Transformasi Jabatan Kebajikan Masyarakat (2011-2015), penglibatan sektor swasta dalam usaha menangani isu dan masalah sosial masih berkurangan. Jaringan rangkaian antara agensi kerajaan dengan sektor swasta dan Pertubuhan bukan kerajaan (NGO) tidak mantap. Oleh itu, usaha-usaha perkongsian bijak dengan NGO dan swasta dalam menyediakan perkhidmatan dan kemudahan kepada kumpulan sasar perlu diperkukuh. Zulkhairi Ismail selaku Pengerusi Lembaga Pelawat RKK Kota Kinabalu (Utusan Malaysia, 09/11/2012) menyatakan jaringan harus dibentuk dengan syarikat-syarikat korporat sama ada syarikat korporat milik kerajaan (GLC) mahupun swasta. Kekurangan pembentukan jaringan menyebabkan syarikat-syarikat berkenaan digesa supaya melipatgandakan program tanggungjawab sosial korporat (CSR) dengan badan-badan amal, premis perlindungan kanak-kanak dan penduduk setempat bagi membantu golongan yang memerlukan. Jaringan kerjasama yang dijalin bukan sahaja mampu mempercepat

University of Malaya

pembangunan masyarakat agar lebih seimbang, malahan ia dapat melipatgandakan bantuan berbentuk material, sumbangan dana dan pembangunan modal insan melalui modul bersemuka dengan kumpulan sasar.

Pendek kata, amalan jenis jaringan perkhidmatan kebajikan yang kompleks; iaitu gabungan aktif antara jaringan sosial formal dan tak-formal masih tidak jelas. Jenis jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di negara kita masih boleh dilihat sebagai cacat atau tidak sempurna. Itu sebabnya kajian ini relevan dilakukan bagi mencari jawapan kepada persoalan ini - apakah jenis jaringan perkhidmatan kebajikan yang wujud? Jawapan kepada persoalan ini penting bagi menyediakan serangkaian tindakan intervensi yang dapat membina bentuk jaringan perkhidmatan kebajikan yang kukuh dan komprehensif.

Selain daripada jenis hubungan, jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak juga dipengaruhi oleh corak hubungan. Kadushin (2012) mengatakan corak hubungan yang wujud di dalam sesebuah sistem jaringan sosial boleh diklasifikasikan kepada lima jenis; iaitu berarah, tidak berarah, hubungan melalui orang tengah, simetri dan sosiogram. Jaringan secara berarah adalah hubungan yang berlaku di antara dua pihak tetapi bersifat sehala. Jaringan secara tidak berarah pula adalah hubungan yang wujud di antara dua individu yang dihubungkan melalui satu pertalian tanpa sebarang interaksi yang berlaku. Hubungan melalui orang tengah adalah hubungan yang berpelengkap. Corak hubungan yang berlaku adalah berarah dan tidak bertimbal balik. Manakala, jaringan secara simetri adalah hubungan yang berlaku di antara tiga individu atau agensi dan wujud interaksi secara timbal balas di antara satu sama lain. Sosiogram pula merupakan hubungan yang mengandungi

University of Malaya

sekurang-kurang tiga pihak dan corak perhubungan yang berlaku adalah saling melengkapi, seimbang dan bersama. Corak-corak hubungan ini penting kerana corak hubungan yang wujud menggambarkan kekuatan ikatan hubungan yang wujud dalam kalangan ahli-ahli dalam suatu jaringan sosial.

Memandangkan kajian mengenai jaringan kebajikan kanak-kanak belum pernah dilakukan di Malaysia, maka status mengenai jenis, corak, sistem dan agihan jaringan kebajikan kanak-kanak yang berada di bawah jagaan institusi sukar untuk diulas. Namun, berdasarkan kepada amalan sedia ada yang menunjukkan jaringan perkhidmatan kebajikan sedia ada lebih cenderung kepada jenis jaringan sosial formal. Pengkaji yakin yang corak hubungan yang wujud adalah lebih bersifat terarah kerana hanya mengikut prosedur yang telah ditetapkan. Corak hubungan sebegini lazimnya bersifat rigid dan tidak anjal kepada perubahan dalam keperluan sosial semasa. Malah, corak hubungan sebegini juga menghalang kreativiti agensi pelaksana untuk mencari dan menerima sebarang bentuk inisitiatif yang boleh mengubah atau menambah baik perkhidmatan yang disampaikan. Situasi-situasi ini menunjukkan bahawa corak hubungan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak dalam negara masih pincang. Limitasi ini menyebabkan corak-corak hubungan yang wujud antara setiap agensi atau sektor sosial yang terlibat dalam sistem jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak yang berada di dalam jagaan negara perlu dieksplorasi dengan sistematik.

University of Malaya

1.2.2 Mengapakah terdapat halangan dalam mewujudkan sistem jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak yang kondusif di STB Marang?

Perkhidmatan yang terdapat dalam jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak perlu memenuhi keperluan kanak-kanak *(needs based)* dan memenuhi pematuhan terhadap hak kanak-kanak (*rights based*) yang telah digariskan oleh CRC, Akta Kanak-kanak 2001, Dasar Kanak-kanak Negara dan Dasar Perlindungan Kanak-kanak Negara. Disebabkan itu, Konvensyen Mengenai Hak Kanak-kanak (CRC) mendesak agar semua negara anggota memastikan semua kanak-kanak menikmati keperluan dan hak hidup mereka sebaik mungkin. Perkara 3 konvensyen ini menyatakan:

1. Dalam segala tindakan berkenaan dengan kanak-kanak, sama ada yang diakui janji oleh institusi kebajikan masyarakat awam atau swasta, mahkamah, pihak berkuasa pentadbiran atau badan perundangan, kepentingan terbaik kanak-kanak itu hendaklah menjadi pertimbangan utama.

2. Negara-negara pihak mengaku janji untuk memastikan kanak-kanak itu diberi perlindungan dan jagaan yang diperlukan bagi kesejahteraannya, dengan mengambil kira hak dan kewajipan ibu bapanya, penjaganya di sisi undang-undang atau individu lain yang bertanggungjawab di sisi undang-undang baginya, dan dalam hal ini, hendaklah mengambil segala langkah perundangan dan pentadbiran yang sewajarnya.

3. Negara-negara pihak hendaklah memastikan bahawa institusi, perkhidmatan dan kemudahan yang bertanggungjawab bagi jagaan atau perlindungan kanak-kanak hendaklah mematuhi *standard* yang diadakan oleh pihak berkuasa yang berwibawa, terutama dalam bidang keselamatan, kesihatan, dari segi bilangan kesesuaian kakitangan mereka, serta pengawasan berwibawa.

Secara tidak langsung, konvensyen tersebut juga mendesak agar jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak dibina atau dibentuk mengikut keperluan dan hak kanak-kanak. Namun begitu, di Malaysia banyak kajian yang menunjukkan perkhidmatan di institusi masih tidak berupaya menyedia perkhidmatan yang sesuai

University of Malaya

dengan keperluan kanak-kanak. Contohnya, kajian oleh Pathmanathan dan Siti Hajar (2013); Pathmanathan (2011); Pathmanathan, Siti Hajar dan Abd Hadi (2011), mendapati perkhidmatan kebajikan yang tidak dibina mengikut keperluan dan hak kanak-kanak mengakibatkan kanak-kanak tidak mendapat bimbingan yang secukupnya untuk merancang dan melaksanakan aktiviti yang bersesuaian mengikut keperluan dan minat mereka sendiri. Ketiadaan peluang atau kebebasan untuk mereka membuat pilihan mengakibatkan kanak-kanak tidak dapat mengasah aset dalaman mereka mempelajari fungsi sosial, memenuhi nilai-nilai sosial yang dianggotai oleh masyarakat dengan baik serta menghormati dan menjaga kepentingan orang lain dalam kehidupan masyarakat. Kesannya, mereka tiada kemahiran pengurusan kendiri dan kawalan kendiri. Risikonya, kanak-kanak berkenaan berkecenderungan tinggi untuk terlibat dengan pelbagai salah laku antisosial atau menjadi mangsa antisosial atau jenayah tanpa mengambil kira ruang sosial yang mereka diami. Disebabkan masalah ini, kanak-kanak berkenaan tidak mampu untuk memantau sendiri perlakuan mereka, tidak pandai melindungi diri sendiri, kurang rasional dan sukar untuk bertindak mengaturkan semula persepsi-persepsi kognitif yang bersifat negatif atau antisosial kepada persepsi yang lebih positif dan prososial.

Membina dan mewujudkan sebuah sistem jaringan perkhidmatan kebajikan yang menepati keperluan kanak-kanak, dan dalam masa yang sama menjaga hak kanak-kanak bukanlah satu perkara yang mudah. Tambahan pula, tidak semua hak kanak-kanak dalam CRC diratifikasikan oleh Malaysia. Masih terdapat banyak kes di mana kanak-kanak yang berada di dalam jagaan negara tidak dapat menikmati semua hak yang digariskan oleh CRC. Ini kerana kanak-kanak Malaysia tidak diberi

University of Malaya

kebebasan sepenuhnya untuk membuat sebarang keputusan berasaskan keperluan dan hak mereka (Pathmanathan dan Siti Hajar, 2013; Pathmanathan, 2011; Pathmanathan, Siti Hajar dan Abd Hadi, 2011). Segala perancangan dan pelaksanaan sesuatu program atau aktiviti di sesebuah institusi adalah ditentukan oleh pihak institusi itu sendiri mengikut kemampuan mereka tanpa mengambil kira keperluan dan hak kanak-kanak. Contohnya, Pathmanathan dan Siti Hajar (2013) dalam kajian mereka di Rumah Kanak-kanak mendapati kanak-kanak tidak diberi peluang untuk mengeksplorasi pelbagai jenis latihan vokasional yang diminati. Mereka hanya diberi peluang untuk memilih mana-mana bidang yang telah disediakan dalam jumlah yang sangat terhad; iaitu sama ada masakan, jahitan mahupun pertukangan. Begitu juga dari aspek aktiviti rekreasi dan riadah yang terdapat di institusi. Aktiviti-aktiviti yang dijalankan adalah secara berstruktur dan bukannya dalam konteks komuniti. Keadaan ini bertentangan sekali dengan keperluan kanak-kanak yang memerlukan aktiviti yang berbentuk terbuka, melibatkan pelbagai pihak dalam komuniti, serta melibatkan pelbagai bentuk sokongan sosial.

Bagi konteks institusi jagaan awam, kanak-kanak di dalam jagaan negara misalnya, pihak institusi masih berhadapan dengan pelbagai cabaran dalam memelihara, melindungi, memulih dan memajukan kanak-kanak yang berada di bawah jagaan institusi awam. Institusi ini seringkali diselar sebagai gagal menyediakan dan menyampaikan keperluan kanak-kanak dengan baik, serta gagal menjaga atau membenarkan kanak-kanak mempraktiskan hak mereka sebagai sebagai seorang kanak-kanak sebebas mungkin. Insiden-insiden sosial yang berlaku di dalam institusi jagaan awam, seperti masalah mengenai identiti diri (Harian Metro, 26/03/2012), masalah kesihatan dan nutrisi makanan (Harian Metro, 22/03/2012),

University of Malaya

masalah penganiayaan (Harian Metro, 14/01/2011; Berita Harian, 28/06/2010), masalah pengabaian (Harian Metro, 22/03/2012) serta kelemahan pendekatan yang dipraktikkan oleh pihak institusi (Pathmanathan & Siti Hajar, 2013; Pathmanathan, 2011) menyebabkan masyarakat atau orang awam mempersoalkan keupayaan institusi di dalam menyalurkan perkhidmatan yang sesuai dengan keperluan kanak-kanak dan ketidakpekaan pihak institusi di dalam penerapan hak kanak-kanak.

Kewujudan masalah-masalah berkenaan bukan sahaja disebabkan oleh kesamaran tentang pembentukan jaringan kebajikan kanak-kanak yang dijalinkan, malah ia juga mempamerkan sikap kurang serius pihak institusi dalam menjalinkan kerjasama dengan agensi-agensi formal dan tidak formal berada pada tahap yang tidak memberangsangkan dan struktur hubungan yang terjalin adalah masih longgar. Adakah keadaan-keadaan yang berlaku ini membayangkan bahawa jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak masih belum cukup? Seterusnya, Adakah kekurangan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan ini menyebabkan perkhidmatan berasaskan hak dan keperluan tidak dapat diberikan kepada kanak-kanak? Ataupun, keadaan ini berlaku disebabkan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak dalam negara tidak komprehensif atau integratif?

Keupayaan sesebuah institusi jagaan awam membina dan mengembangkan sistem jaringan perkhidmatan kebajikan yang sesuai dengan kliennya dipengaruhi oleh pelbagai faktor. Kajian-kajian yang dilakukan di luar negara menunjukkan antara faktor yang seringkali dikaitkan dengan hal ini adalah saiz, kedudukan geografi, kepadatan, integrasi, komposisi ahli-ahli, kekerapan perhubungan antara ahli-ahli, kekuatan ikatan, penglibatan dan penyertaan sosial (Stone, 2001; Bowling,

University of Malaya

1997; Scott, 2012 & 2000). Berkaitan hal ini, faktor-faktor yang mempengaruhi kelancaran pembentukan sebuah jaringan perkhidmatan yang lengkap perlu diteliti dengan mendalam. Faktor-faktor ini perlu dikenal pasti kerana mereka mempengaruhi keupayaan institusi dalam meningkatkan jaringan kebajikan kanak-kanak bagi mengatasi semua isu yang timbul ini. Ketiadaan kajian tentang jaringan kebajikan kanak-kanak di peringkat tempatan menyebabkan pengkaji masih tidak dapat mengenal pasti faktor-faktor yang boleh mempengaruhi pembentukan jaringan sosial secara komprehensif. Justeru, ia membawa kepada persoalan kedua yang cuba diterokai oleh pengkaji iaitu mengapakah terdapat halangan dalam mewujudkan sistem jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak yang kondusif dengan keperluan dan hak mereka di STB Marang?

1.2.3 Bagaimana sistem jaringan kebajikan kanak-kanak negara boleh ditambah baik?

Perkembangan di beberapa buah negara yang mementingkan sistem penyampaian kebajikan terhadap kanak-kanak seperti United Kingdom (UK), Amerika Utara, Australia dan Benua Eropah Barat menunjukkan bahawa jaringan kebajikan kanak-kanak yang dimajukan mampu menyelesaikan masalah dan defisit keperluan yang dialami oleh kanak-kanak. Namun begitu, setiap pendekatan yang digunakan adalah berbeza mengikut sistem kebajikan yang diamalkan.

Di United Kingdom yang mengamalkan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak bersifat universal, pihak institusi bertanggungjawab untuk menyediakan segala keperluan yang diperlukan oleh kanak-kanak berasaskan keperluan dan hak mereka sebagai kanak-kanak. Bagi menawarkan perkhidmatan yang terbaik kepada kanak-

University of Malaya

kanak yang berada di institusi, pihak institusi menjalinkan jaringan dan kerjasama dengan agensi atau sektor sosial yang menawarkan perkhidmatan yang diperlukan. Pembentukan jaringan kebajikan kanak-kanak yang dibina oleh pihak institusi di United Kingdom juga lebih berbentuk integratif. Misalnya, pihak institusi membentuk jaringan berbentuk formal dengan Jabatan Kesihatan Negara untuk mendapatkan perkhidmatan dari aspek kesihatan. Jaringan formal ini perlu mengikut piawaian minimum yang dikenali sebagai *Care Standard Act 2000.* Pada masa yang sama, pihak institusi juga menjalinkan jaringan yang erat dengan pekerja sosial. Para pengamal kerja sosial yang terlibat dengan kanak-kanak perlu mengikuti kaedah dan peraturan khusus yang telah disediakan oleh *National Minimum Standard for Children's Home* berdasarkan Akta Kanak-kanak 1989 United Kingdom. Bukan itu sahaja, semasa membina pelan penjagaan kesihatan, kanak-kanak turut dilibatkan dalam pembinaan pelan penjagaan kesihatan mereka sendiri. Penglibatan semua pihak sama ada dari pihak kerajaan, NGO, sukarelawan dan kanak-kanak dalam satu struktur sosial dengan polisi dan panduan yang jelas menyebabkan perkhidmatan kebajikan sosial kanak-kanak yang berada di institusi dapat disampaikan secara berkesan (Pathmanathan & Siti Hajar, 2013; Pathmanathan, 2011).

Di Scotland pula, jaringan kebajikan yang berbentuk tidak formal amat dititikberatkan. Walaupun kanak-kanak berada di dalam jagaan institusi, ibu bapa dibenarkan ke institusi untuk menyusu, menyuapkan makanan, menidurkan dan membawa anak-anak keluar membeli belah. Ibu bapa juga dibenarkan untuk menemani anak-anak mereka untuk membuat kerja sekolah. Struktur sosial ini terbentuk melalui jaringan sosial antara pihak institusi, ibu bapa, saudara mara dan kanak-kanak itu sendiri agar hubungan/ikatan kekeluargaan tidak terputus walaupun

University of Malaya

kanak-kanak berkenaan ditempatkan di institusi. Manakala, bagi kanak-kanak yang ketiadaan ibu bapa kandung atau waris terdekat, mereka disediakan program-program yang berbentuk kekeluargaan dan berasaskan komuniti (Pathmanathan & Siti Hajar, 2013; Pathmanathan, 2011).

Sweden juga memberi penekanan kepada bentuk jaringan secara tidak formal dalam menjaga kebajikan kanak-kanak di negaranya. Sistem perkhidmatan sosial hanya diberikan kepada kanak-kanak yang berkeperluan dan lebih mementingkan hak kanak-kanak secara individu. Walau bagaimanapun, kanak-kanak yang bermasalah diutamakan penempatannya bersama ahli keluarga kembangan *(extended family)* terlebih dahulu. Sebagai pilihan kedua, mereka akan ditempatkan bersama sesiapa sahaja yang mempunyai ikatan kekeluargaan dengannya. Sekiranya tiada ahli keluarga kembangan, usaha untuk mengesan keluarga terdekat kanak-kanak berkenaan akan dilakukan oleh pihak kerajaan agar mereka dapat menjalani kehidupan dan membesar dalam suasana dan ikatan kekeluargaan. Seandainya usaha yang dilakukan tidak berjaya, bentuk jaringan secara formal menjadi alternatif terakhir dan mereka akan ditempatkan di mana-mana institusi jagaan bagi mengelakkan berlakunya kesan negatif. Bagi kanak-kanak yang ditempatkan di bawah jagaan institusi pula, jaringan berbentuk integratif dibentuk oleh pihak institusi dengan pelbagai pihak supaya kanak-kanak berkenaan dapat menjalani kehidupan mereka dengan sempurna. Namun, sebelum ditempatkan di mana-mana institusi, kanak-kanak berkenaan akan dinilai terlebih dahulu tentang budaya kehidupan mereka supaya perkhidmatan yang sesuai dan perlindungan yang sewajarnya dapat diberikan. Setiap aktiviti yang dilaksanakan oleh pihak institusi mestilah berasaskan komuniti *(community-based)*.

University of Malaya

Semua contoh di atas menunjukkan yang sistem jaringan perkhidmatan kebajikan yang bersepadu; iaitu gabungan antara sektor formal dan tidak formal berperanan penting dalam perkembangan kesejahteraan hidup kanak-kanak. Sehingga kini, kajian berkaitan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak masih belum dipelopori. Namun, kajian-kajian dan amalan-amalan di negara-negara maju yang mementingkan kebajikan kanak-kanak membuktikan bahawa jaringan kebajikan integratif dan bersepadu memainkan peranan yang sangat penting untuk perkembangan hidup kanak-kanak, terutamanya bagi kanak-kanak yang tinggal di institusi jagaan awam. Pembentukan jaringan secara bersepadu bukan sahaja dapat memenuhi keperluan dan perkhidmatan sosial yang diperlukan oleh kanak-kanak, malahan dapat membantu pihak institusi jagaan awam menguruskan segala aspek berkaitan kehidupan kanak-kanak dengan lebih efisyen. Berkaitan perkara ini, persoalan terakhir yang ingin dirungkai oleh kajian ini ialah bagaimanakah sistem jaringan kebajikan kanak-kanak negara boleh ditambah baik agar jaringan tersebut dapat memenuhi keperluan dan hak-hak kanak-kanak secara berkesan? Selain daripada pandangan daripada pihak institusi dan agensi yang terlibat dalam jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak, pengalaman dari beberapa negara maju, seperti mana yang dipetik di perenggan terdahulu boleh menjadi asas kepada perbincangan mengenai persoalan terakhir ini.

1.3 Matlamat dan Objektif Kajian

Matlamat utama kajian ini adalah untuk memetakan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak yang berada di dalam jagaan institusi awam. Secara spesifiknya, kajian ini dilakukan untuk:

University of Malaya

1) Mengeksplorasi amalan pelaksanaan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak *(child welfare network)* dalam jagaan institusi awam,
2) Mengenal pasti faktor-faktor anteseden yang menghalang agensi yang terlibat menyediakan jaringan perkhidmatan kebajikan yang kondusif sesuai dengan keperluan dan hak kanak-kanak; dan,
3) Mencadangkan inisiatif-inisiatif sosial yang boleh menambahbaik sistem jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak sedia ada.

Maklumat yang terkumpul daripada ketiga-tiga objektif di atas akan digunakan oleh pengkaji untuk membuat pemetaan mengenai jaringan kebajikan kanak-kanak yang terdapat di Malaysia secara komprehensif dan mencadangkan satu sistem jaringan kebajikan kanak-kanak yang lebih kondusif untuk pembangunan hidup kanak-kanak yang berada di dalam jagaan institusi.

1.4 Skop Kajian

Skop utama kajian ini adalah praktis atau amalan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan untuk kanak-kanak yang mendiami institusi penjagaan dan pemeliharaan awam. Jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak ini dianalisa secara kritikal mengikut andaian-andaian Teori Jaringan Sosial *(Social Network Theory)*.

Teori Jaringan Sosial boleh diaplikasi kepada pelbagai tahap analisis. Menurut Kadushin (2012), konsep ini sangat sesuai untuk diolah sama ada kepada kumpulan kecil yang terdiri daripada beberapa orang individu, organisasi, negara mahupun sistem antarabangsa kerana pertalian yang terbentuk akan menghasilkan

University of Malaya

semangat berpasukan di antara ahli-ahli, penubuhan kumpulan-kumpulan yang dianggotai oleh pelbagai pihak untuk tujuan mencapai sesuatu matlamat, penyatuan atau simbiosis tenaga dan sumber antara jaringan, mewujudkan sinergi serta menghasilkan satu perkongsian bijak kerana ahli-ahli saling bantu-membantu dan menyokong melalui satu sistem rujukan yang lengkap.

Teori Jaringan Sosial lazimnya digunakan untuk mengoperasionalisasi corak hubungan kerjasama dan cara kerja pihak-pihak yang terlibat di dalam penyediaan dan penyampaian perkhidmatan sosial. Kajian ini mengkaji pembentukan jaringan kebajikan kanak-kanak yang dilakukan di antara pihak institusi dengan sektor-sektor sosial yang menyediakan perkhidmatan kebajikan terhadap kanak-kanak; khususnya kanak-kanak yang berada di dalam institusi jagaan awam negara. Justeru, teori ini sangat relevan untuk menjadi kerangka atau asas analitikal bagi memahami pembentukan jaringan yang dilakukan oleh pihak institusi dengan pihak-pihak yang berkepentingan dalam menyampaikan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak.

Teori Jaringan Sosial menerangkan mengenai keadaan pertalian dan hubungan sosial yang terbina di antara manusia atau organisasi menerusi hubung kait dan kebergantungan di antara satu sama lain. Hubung kait dan kebergantungan antara individu dengan individu-individu lain akan menghasilkan satu jaringan sosial; khususnya apabila individu-individu atau organisasi-organisasi tersebut mula berhubung untuk berkongsi pendapat dan sumber, meluahkan harapan dan perasaan, meminta pertolongan, memberi nasihat serta menyampaikan maklumat melalui interaksi dua hala secara berulang-ulang atau berterusan.

University of Malaya

Teori Jaringan Sosial juga menerangkan empat perkara asas berikut:

i. Jenis jaringan sosial;

ii. Corak jaringan sosial;

iii. Sistem jaringan sosial; dan

iv. Agihan jaringan sosial.

Keempat-empat perkara asas berkenaan merupakan komponen utama amalan dan pelaksanaan jaringan mana-mana perkhidmatan sosial.

1.4.1 Jenis jaringan sosial

Jenis jaringan sosial yang wujud antara individu atau organisasi boleh berbentuk formal, tidak formal dan secara integrasi. Daripada ketiga-tiga jenis jaringan sosial ini, terdapat dua bentuk jaringan; iaitu jaringan tunggal (dalam bahasa saintifiknya dirujuk sebagai nod tunggal) atau jaringan pelbagai (*multiple or variety nodes*). Jaringan sosial tunggal adalah bentuk jaringan yang wujud/terbina apabila seorang individu atau sebuah organisasi membina jalinan/hubungan dengan seorang individu atau sebuah organisasi lain. Manakala, jaringan sosial pelbagai pula adalah bentuk jaringan yang wujud/terbina antara beberapa dan pelbagai individu atau organisasi.

1.4.2 Corak jaringan sosial

Corak jaringan dibahagikan kepada lima corak yang utama; iaitu hubungan berarah, hubungan tidak berarah, hubungan melalui orang tengah, simetri dan sosiogram. Hubungan secara berarah wujud daripada sebelah pihak sahaja. Hubungan tidak berarah adalah hubungan yang sangat mudah. Hubungan melalui orang tengah menggunakan individu atau agensi sebagai perantara atau pelengkap dalam sebuah

University of Malaya

perhubungan. Simetri pula merupakan hubungan yang berlaku secara bertimbal balik dan melengkapi. Manakala, sosiogram pula merupakan hubungan yang bertimbal balik, saling melengkapi, seimbang dan bersama. Hubungan ini mengandungi sekurang-kurangnya tiga individu atau agensi. Kelima-lima corak hubungan yang berlaku ini sangat mempengaruhi jenis jaringan sosial yang terbentuk.

1.4.3 Sistem jaringan sosial

Selain kuantiti individu atau organisasi yang menganggotai jaringan sosial, bentuk jaringan sosial juga merujuk kepada sistem jaringan yang sering berlaku. Sistem jaringan sosial boleh terdiri daripada hubungan yang terjalin di dalam sistem persekitaran yang sama *("in a box" relationship)* atau hubungan yang terjalin di luar persekitaran yang berbeza *("out of box" relationship).* Hubungan yang berlaku di dalam "sebuah kotak" atau di dalam sebuah persekitaran yang sama, misalnya boleh dilihat menerusi jaringan yang wujud di antara kanak-kanak di dalam sesebuah kelas atau jaringan yang berlaku di antara pekerja yang berada di dalam sebuah organisasi yang sama (Kadushin, 2012; Wasserman & Faust, 1994; Moreno, 1953). Bentuk hubungan sebegini digelar sebagai jaringan tertutup. Sebaliknya, hubungan yang terjalin di luar persekitaran yang berbeza *("out of box" relationship)* adalah jaringan yang terbina atau dibina oleh individu atau organisasi dengan pihak luar yang berada di luar persekitaran individu/organisasi. Contohnya, jaringan yang dilakukan oleh pihak institusi jagaan dengan agensi sosial lain (pendidikan misalnya) untuk mendapatkan perkhidmatan khusus. Jaringan yang terbina dengan individu atau organisasi di luar persekitaran individu/organisasi dipanggil juga sebagai jaringan sosial sistem terbuka.

University of Malaya

1.4.4 Agihan jaringan sosial

Seterusnya, Teori Jaringan Sosial juga menerangkan mengenai agihan jaringan sosial; iaitu cara bagaimana sesebuah organisasi atau sekumpulan individu berkongsi sesuatu sumber sesama mereka. Dengan kata lain, agihan menggambarkan penyebaran sesuatu perkara (spt., perkhidmatan, sumber, idea) di dalam sesebuah kawasan, ruangan fizikal dan ruang masa tertentu (Kadushin, 2012).

Agihan jaringan sosial pula dipengaruhi oleh:

i. Objek atau pihak-pihak yang terlibat di dalam jaringan yang terbina,
ii. Penghubung ikatan jaringan,
iii. Hubungan peranan, fungsi dan tanggungjawab antara objek/pihak yang terlibat dalam ikatan jaringan; dan,
iv. Arus *(flow)* dan pertukaran *(exchange)* dalam sistem jaringan.

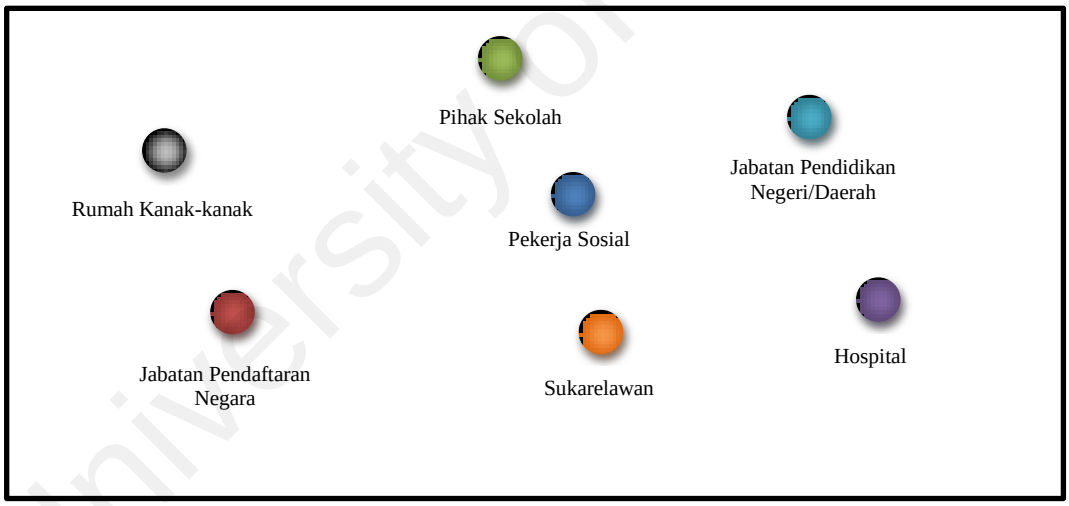
1.4.4.1 Objek atau pihak-pihak yang terlibat di dalam jaringan

Teori Jaringan Sosial melihat hubungan sosial yang berlaku melalui satu set perhubungan yang digambarkan secara ironiknya sebagai satu set objek yang dikenali sebagai nod *(nodes)*. Nod seringkali diterjemahkan sebagai satu sendi yang menjadi titik atau garis yang tidak bergerak; tetapi mengikat sendi-sendi yang lain (Hornby & Asmah, 2001).

Apabila diaplikasikan ke dalam jaringan perkhidmatan sosial, objek atau nod mewakili atau merupakan aktor jaringan sosial; yang boleh terdiri daripada sekumpulan individu, institusi, badan-badan atau institusi-institusi kerajaan, sektor-sektor swasta, pertubuhan bukan kerajaan (NGO), badan-badan persendirian, ahli keluarga dan semua anggota masyarakat yang terlibat di dalam penyediaan dan

University of Malaya

penyampaian sesebuah perkhidmatan sosial. Contohnya, untuk memenuhi keperluan pendidikan untuk kanak-kanak yang berada di dalam jagaan institusi (spt., Rumah Kanak-kanak), antara aktor yang terlibat di dalam jaringan perkhidmatan tersebut boleh terdiri daripada Kementerian Pelajaran Malaysia, Jabatan Pendidikan Negeri/Daerah, pihak sekolah, Jabatan Pendaftaran Negara, Hospital Kerajaan, klinik persendirian, kaunselor, guru-guru, Persatuan Ibu Bapa dan Guru (PIBG), pekerja sosial, sukarelawan, rakan-rakan sekelas kanak-kanak berkenaan dan komuniti setempat (Rajah 1.1). Nod atau sendi utama dalam jaringan perkhidmatan ini adalah institusi jagaan awam; iaitu Rumak Kanak-kanak; manakala sendi-sendi lain yang terikat dengannya adalah agensi-agensi lain yang disebutkan di dalam contoh di atas.



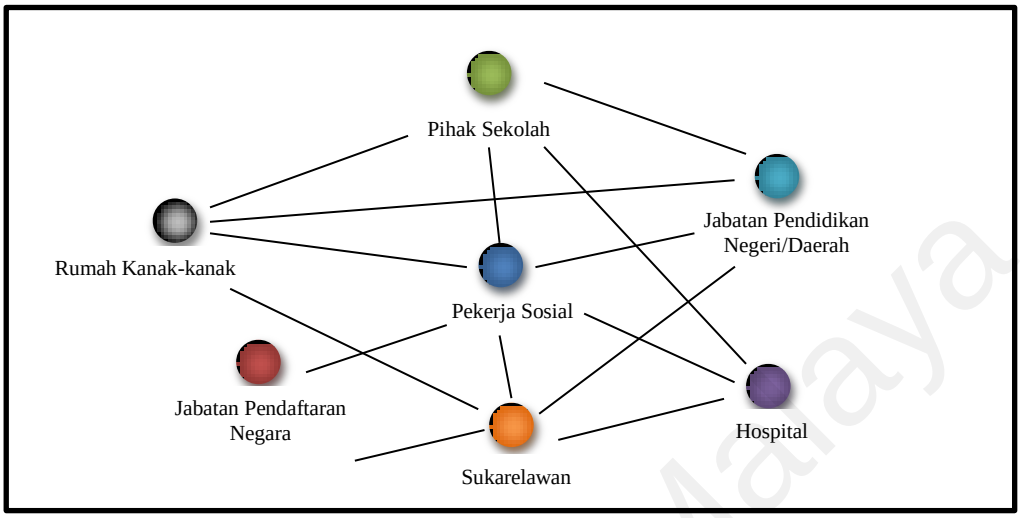
Rajah 1.1: Objek atau Nod

1.4.4.2 Penghubung ikatan jaringan

Pertalian yang wujud atau berlaku di antara nod-nod yang mewakili individu atau organisasi melambangkan perhubungan dan pergantungan yang wujud antara satu sama lain (Kadushin, 2012; Streeter & Gillespie, 1992). Sepertimana yang digambarkan secara grafik menerusi Rajah 1.2, perhubungan ikatan jaringan

University of Malaya

perkhidmatan bagi nod-nod yang pelbagai ini dilambangkan oleh garis lurus yang menghubungkan antara satu nod dengan nod-nod yang lain.



Rajah 1.2: Penghubung di antara nod-nod

Bagi kanak-kanak yang ditempatkan di institusi jagaan awam negara, pihak institusi yang terdiri daripada pegawai JKM bertindak sebagai penghubung untuk menjalinkan hubungan dengan agensi-agensi sosial lain bagi memenuhi keperluan kanak-kanak secara komprehensif. Selain sumber manusia yang mengendali perkhidmatan, undang-undang atau dasar sosial juga boleh menjadi penghubung ikatan jaringan perkhidmatan. Contohnya, bagi konteks kanak-kanak yang berada di dalam jagaan institusi, kebajikan mereka telah digazetkan oleh Akta Kanak-kanak 2001, Konvensyen Mengenai Hak Kanak-kanak dan Dasar Perlindungan Kanak-kanak Negara. Mana-mana agensi yang “dilantik” dan disenaraikan oleh legislatif dan dasar sosial berkenaan perlu berhubungan bagi membentuk satu jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak.

University of Malaya

Pertalian yang wujud antara penghubung ikatan jaringan lazimnya dibina/terbina berasaskan kepada empat prinsip yang segandingan; iaitu persamaan *(homophily)* dan keakraban *(propinquity)* serta kepopularan *(popularity)* dan pemusatan *(centrality)* (Kadushin, 2012). Prinsip persamaan merujuk kepada persamaan yang wujud; iaitu dari segi persamaan ciri-ciri perkhidmatan yang ditawarkan oleh penyedia perkhidmatan dengan perkhidmatan yang diperlukan oleh kanak-kanak; dan disebabkan oleh faktor lokasi. Manakala, prinsip keakraban pula merujuk kepada kewujudan hubungan dan kualiti hubungan yang wujud di antara individu/agensi dengan individu/agensi lain pada suatu masa yang berlainan. Oleh itu, disebabkan wujudnya ciri-ciri persamaan, berada di satu lokasi yang berdekatan serta pernah mengenali dan mempunyai pertalian dengan pihak penyedia perkhidmatan kebajikan kanak-kanak, maka agensi yang "dilantik" akan menjalinkan jaringan sosial dengan pihak berkenaan bagi memenuhi keperluan yang diperlukan.

Contohnya, untuk mendapatkan perkhidmatan kesihatan, pihak institusi akan menjalinkan pertalian dengan Kementerian Kesihatan. Justeru, pihak-pihak yang terlibat adalah pihak hospital, klinik swasta, klinik persendirian, doktor, pembantu perubatan, jururawat, pekerja sosial dan juga sukarelawan yang mungkin pernah dikenali oleh pihak institusi. Kedudukan lokasi yang berdekatan dengan institusi kebajikan kanak-kanak berkenaan mendorong mereka untuk menjalinkan jaringan sosial perhubungan kerana mereka menawarkan perkhidmatan yang sama dan berkaitan. Semua agensi tersebut menawarkan perkhidmatan yang sama; iaitu perkhidmatan kesihatan. Pengaruh dan kebergantungan yang wujud menyebabkan wujudnya pertalian secara timbal balik antara satu sama lain.

University of Malaya

Seterusnya, jarak *(distance)* hubungan yang wujud juga boleh mempengaruhi prinsip persamaan dan keakraban. Jarak hubungan juga boleh dinilai secara sosial; iaitu kualiti keakraban hubungan. Jaringan sosial yang kukuh/kuat merujuk kepada agensi-agensi yang mempunyai pertalian yang kuat/kukuh di antara sesama mereka. Jaringan sosial sebegini selalunya mampu mencapai matlamat perkhidmatan dan mampu menyampaikan perkhidmatan kepada kumpulan sasar secara berkesan. Walaupun jaringan sosial yang lemah sering dikritik kerana kegagalannya menyediakan perkhidmatan yang komprehensif kepada klien perkhidmatan, pertalian yang longgar *(weak ties)* di antara pihak institusi dengan agensi-agensi sosial lain yang menawarkan perkhidmatan membolehkan pihak institusi menjalinkan jaringan perhubungan dengan agensi-agensi lain yang menawarkan perkhidmatan yang setara.

Di dalam konteks perkhidmatan kesihatan untuk kanak-kanak yang berada di dalam jagaan institusi contohnya, Rumah Kanak-kanak juga boleh membina jaringan perkhidmatan kesihatan dengan klinik persendirian ataupun doktor-doktor yang bersedia untuk berkhidmat secara sukarela untuk memberi rawatan kepada kanak-kanak yang memerlukan rawatan perubatan. Seandainya institusi yang didiami organisasi kanak-kanak berkenaan mempunyai hubungan yang kuat; contohnya jaringan hubungan telah ditetapkan kepada institusi untuk mendapatkan perkhidmatan kebajikan kesihatan dengan hospital kerajaan sahaja; ini menyebabkan jaringan perkhidmatan kebajikan dengan klinik swasta mahupun persendirian tidak dapat dilakukan. Jaringan perkhidmatan yang berlaku dalam suasana dan keadaan yang terhad menyebabkan hanya sebilangan kecil defisit keperluan perkhidmatan kesihatan yang dialami oleh kanak-kanak dapat dipenuhi.

University of Malaya

Selain faktor-faktor di atas, populariti *(popularity)* dan pemusatan *(centrality)* juga merupakan antara faktor yang diambil kira untuk melihat pembentukan jaringan kebajikan kanak-kanak. Perkhidmatan kebajikan yang disediakan menggambarkan populariti apabila agensi yang terlibat di dalam perkhidmatan kesihatan saling berhubung secara timbal balik. Bilangan penghubung yang terbanyak menggambarkan agensi atau organisasi yang menawarkan perkhidmatan yang penting dan amat diperlukan; iaitu dengan syarat secara timbal balik.

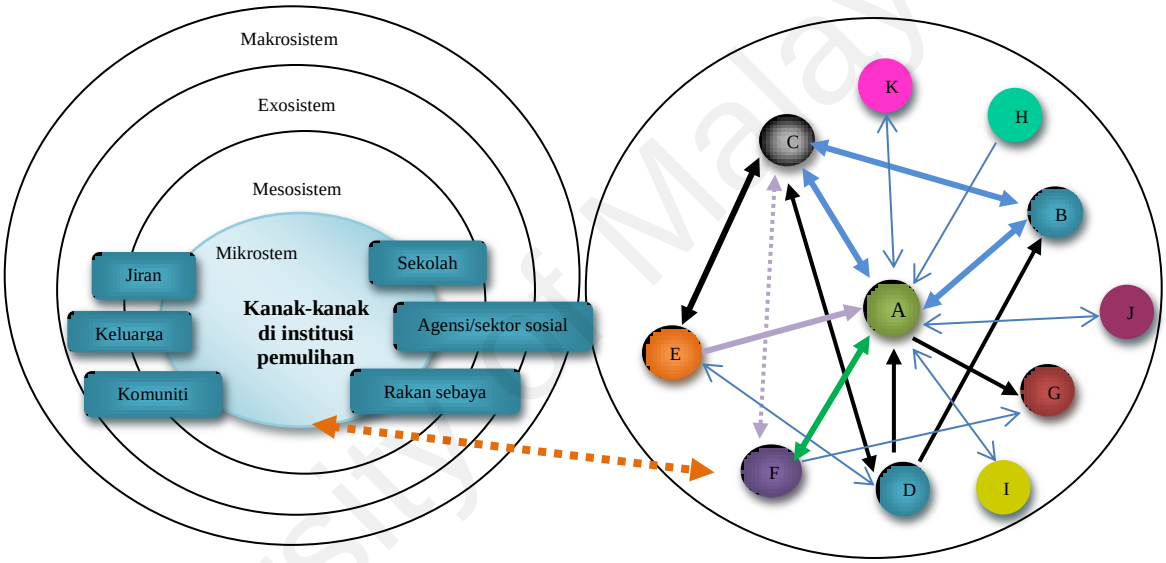
Mengikut Teori Jaringan Sosial, sekiranya institusi tidak memperlihatkan hubungan dengan agensi-agensi lain atau hanya menjalinkan pertalian jaringan dengan pihak tertentu sahaja untuk mendapatkan perkhidmatan kebajikan yang diperlukan oleh kanak-kanak, kebebasan dan ketidakbergantungan mula wujud. Keadaan ini menggambarkan ketidakwujudan hubungan yang erat antara institusi kebajikan kanak-kanak dengan semua pihak yang menawarkan perkhidmatan kebajikan. Menurut Leavitt (1951), kewujudan pemusatan akan mengakibatkan wujudnya defisit ke atas perkhidmatan yang diterima oleh klien perkhidmatan kerana hanya kanak-kanak tertentu sahaja dapat menikmati perkhidmatan yang ditawarkan dengan kepuasan yang tinggi.

1.4.4.3 Hubungan peranan, fungsi dan tanggungjawab antara objek/pihak yang terlibat dalam ikatan jaringan

Mengikut Brofenbrenner (1979) dan Tietjen (1989) melalui Model Ekologi mereka, pembangunan seimbang kanak-kanak perlu berlangsung dan perlu dijelaskan di dalam konteks ekologi sosial di mana kanak-kanak berkenaan membesar. Ini kerana ekologi sosial di mana kanak-kanak hidup membesar dapat mengorganisasi sistem

University of Malaya

sokongan sosial kanak-kanak yang digambarkan melalui pelbagai aspek. Empat peringkat sistem sosial yang terkandung di dalam ekologi sosial yang mempengaruhi perkembangan kanak-kanak adalah mikrosistem, mesosistem, exosistem dan makrosistem (Rajah 1.3). Namun begitu, kajian ini memfokuskan kepada mikrosistem; iaitu perkembangan kehidupan kanak-kanak yang berada di dalam institusi jagaan negara.



Rajah 1.3: Diagram Jaringan Perkhidmatan Pendidikan Kanak-kanak di Institusi

Pihak institusi memainkan peranan penting dan bertanggungjawab untuk menjaga kebajikan kanak-kanak dan memenuhi segala hak mereka secara komprehensif. Jaringan perhubungan harus dilakukan dengan pelbagai pihak. Dalam Teori Jaringan Sosial, jumlah bilangan jaringan sosial atau pertalian yang dilakukan dengan pelbagai agensi sosial untuk mendapatkan perkhidmatan bagi memenuhi hak kehidupan, hak perkembangan, hak perlindungan dan hak penyertaan kanak-kanak yang ditempatkan di institusi jagaan awam dikenali sebagai kepadatan *(density)* jaringan. Semakin banyak jaringan yang dibentuk oleh pihak institusi, semakin tinggi

University of Malaya

sumber sokongan sosial yang diperolehi dan semakin efektif penyampaian perkhidmatan kebajikan yang dapat disalurkan kepada semua kanak-kanak yang berada ditempatkan di institusi berkenaan.

Contohnya, seperti yang digambarkan melalui Rajah 3.1, seseorang kanak-kanak memerlukan pendidikan untuk perkembangan kehidupan mereka sepertimana kanak-kanak yang berada di luar institusi. Justeru, pihak institusi (nod A) berperanan untuk menjalinkan hubungan dengan Pejabat Pendidikan Negeri/Daerah (nod B), pihak sekolah (nod C), Jabatan Pendaftaran Negara (nod D), sukarelawan (nod E), pihak hospital (nod F), komuniti setempat (nod G), PIBG (nod H), guru kelas (nod I), pekerja sosial (nod J), dan mungkin guru-guru yang bersara (nod K) tetapi sanggup menawarkan perkhidmatan pendidikan secara sukarela sama ada berbentuk tuisyen di luar institusi mahupun ke institusi berkenaan untuk membantu kanak-kanak yang memerlukan. Penglibatan semua pihak yang berkaitan memudahkan segala urusan dan membolehkan pihak institusi menjalani fungsi dan tanggungjawab mereka secara kondusif dan berkesan.

Kekurangan rangkaian dalam jaringan untuk memenuhi keperluan pendidikan kanak-kanak akan menyebabkan wujudnya "lompang yang berstruktur" *(structural holes)*. Lompang yang berstruktur merupakan ketiadaan atau ketidakwujudan jaringan perhubungan yang sepatutnya dilakukan di antara setiap ahli/agensi yang terlibat. Ahli/agensi yang terlibat perlu dihubungkan dan dipadankan dengan betul di antara satu sama lain secara berstruktur. Namun, ketiadaan pautan antara salah satu ahli/agensi yang terlibat dalam satu pertalian akan mewujudkan "lompang yang berstruktur".

University of Malaya

Contohnya, kanak-kanak yang berada di institusi perlu ke sekolah dan menjalani rutin harian seperti kanak-kanak yang lain. Namun, ketiadaan dokumen pengenalan diri yang mungkin dialami oleh mereka sebelum mereka ditempatkan di sesebuah institusi menyukarkan mereka untuk mendapatkan perkhidmatan pendidikan yang sepatutnya dinikmati. Justeru, menjadi tanggungjawab pihak institusi untuk menyelesaikan masalah yang dialami dengan mengambil langkah yang bijak untuk menjalinkan jaringan sosial dengan Jabatan Pendaftaran Negara untuk mendapatkan dokumen yang mungkin bersifat sementara untuk suatu tempoh masa tertentu bagi membolehkan kanak-kanak berkenaan dapat meneruskan persekolahan sebelum mendapat dokumen pengenalan diri yang sebenar. Kelompangan yang wujud akan menyebabkan berlakunya satu keadaan yang dikenali sebagai "lompang yang berstruktur" di dalam Teori Jaringan Sosial.

1.4.4.4 Arus (flow) dan pertukaran (exchange) dalam sistem jaringan perkhidmatan kebajikan

Arus dan pertukaran merupakan komponen penting di dalam sistem jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak. Kewujudan kedua-dua komponen ini menggambarkan jaringan yang terbentuk di antara pelbagai pihak dan menjelaskan bilangan pihak yang terlibat. Gambaran keseluruhan arus dan pertukaran yang berlaku digambarkan melalui Rajah 1.3.

Secara asasnya, dalam satu jaringan terdapat sekurang-kurangnya dua agensi *(dyads)* yang terlibat. Penglibatan dua agensi/organisasi di dalam jaringan ini merupakan bentuk jaringan yang paling ringkas. Contohnya, untuk mendapatkan perkhidmatan pendidikan kanak-kanak, sekurang-kurangnya ia melibatkan pihak

University of Malaya

sekolah (nod C) dan juga pihak Hospital (nod F). Pertalian yang wujud di antara pihak institusi yang bertindak sebagai penghubung adalah berbentuk simetri; iaitu dari nod A ke nod F. Kedua-dua agensi ini saling bekerjasama antara satu sama lain *(mutuality)* walaupun hubungan ini merupakan suatu perkara yang sukar/terhad.

Mengikut Teori Jaringan Sosial, jaringan yang ringkas melibatkan tiga pihak. Jaringan ini dikenali sebagai *triad* atau dipanggil sosiogram. Bilangan pautan/hubungan yang wujud di antara agensi/organisasi akan menentukan jarak jaringan. Disebabkan itu, arus dan pertukaran adalah sangat penting dalam teori jaringan. Ketiga-tiga nod ini dihubungkan secara terus; iaitu dari pihak institusi (nod A) ke Pejabat Pendidikan Negeri/Daerah (nod B) dan kepada pihak sekolah (nod C). Kebiasaannya, ketiga-tiga pihak mempunyai hubungan secara timbal balik, saling bekerjasama sehingga menghasilkan keseimbangan antara satu sama lain. Manakala, hubungan yang melebihi tiga pihak pula dikenali sebagai multipleks *(multiplexity)* seperti jaringan yang wujud antara pihak institusi (nod A), Pejabat Pendidikan Negeri/Daerah (nod B), pihak sekolah (nod C) dan Jabatan Pendaftaran Negara (nod D) secara timbal balik.

Jaringan yang wujud antara Jabatan Pendaftaran Negara (nod D) dengan Pejabat Pendidikan Negeri/Daerah (nod B) tanpa melalui pihak sekolah (nod C) merupakan jaringan berbentuk berarah. Begitu juga hubungan yang wujud antara sukarelawan (nod E) dengan pihak sekolah (Nod C) serta hubungan pihak sekolah (nod C) dengan komuniti setempat (nod G). Namun, arus yang sepatutnya wujud di antara pihak institusi (nod A) dengan Pihak Hospital (nod F) mengakibatkan wujudnya “lompang yang berstruktur” di dalam suatu jaringan.

University of Malaya

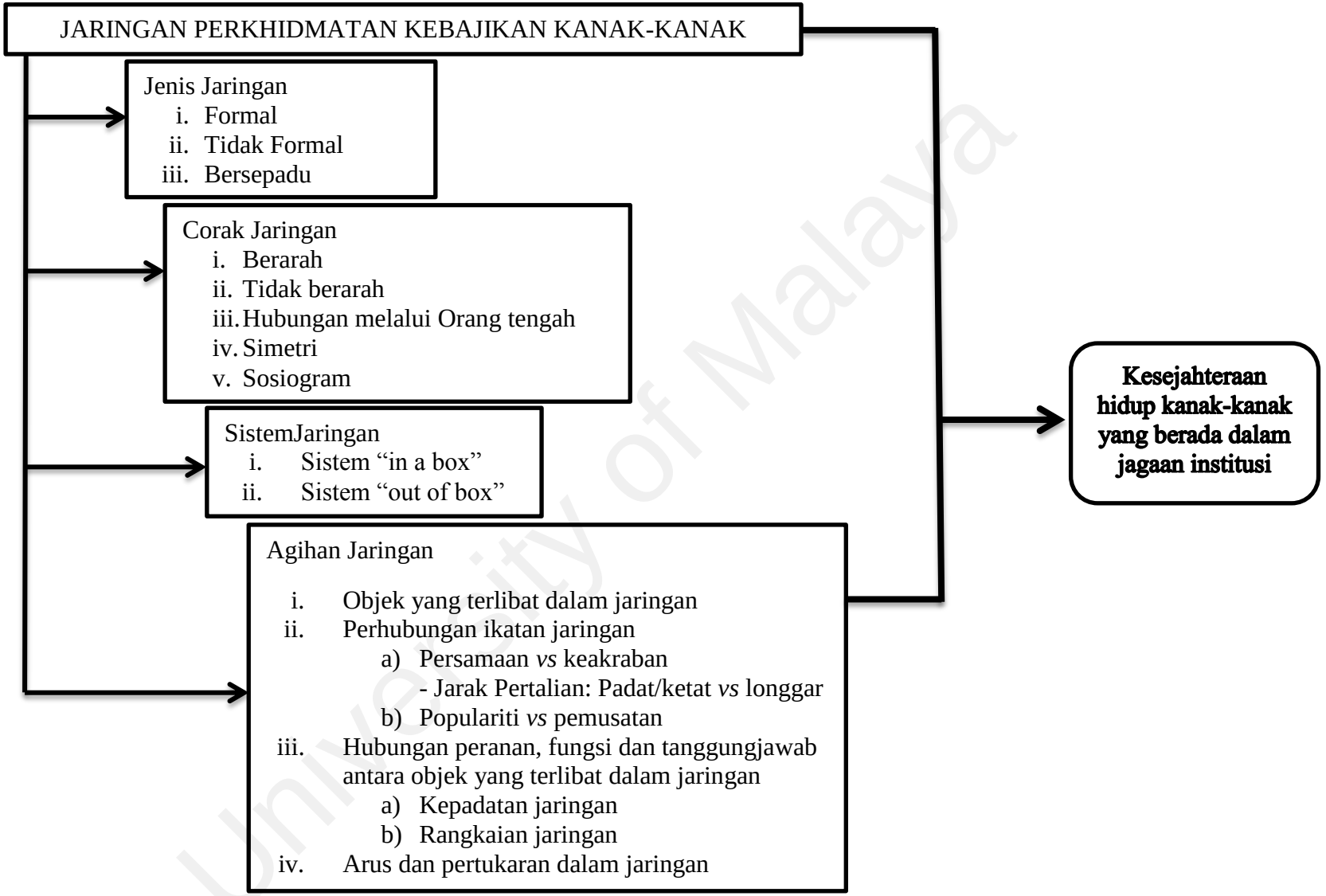
Skop kajian mengenai amalan atau praktis jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak ini merangkumi ketiga-tiga perkara yang dinyatakan oleh Teori Jaringan Sosial; iaitu jenis jaringan sosial perkhidmatan, corak jaringan sosial perkhidmatan, sistem jaringan sosial perkhidmatan dan agihan jaringan sosial perkhidmatan yang telah dinyatakan di dalam bahagian skop kajian ini. Secara ringkasnya, jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak yang cuba difahami dan dianalisis secara kritikal oleh kajian ini boleh digambarkan secara grafik menerusi Rajah 1.4.

1.5 Kepentingan Kajian

Hasil kajian yang diperolehi melalui kajian ini adalah sangat penting sama ada secara teoritikal, dari segi pengurusan, nilai-nilai sosial yang ditanam atau disuburkan melalui pembentukan jaringan sosial yang dilakukan serta dari aspek penyebaran ilmu.

Secara teoritikalnya, jaringan sosial yang dibentuk secara integratif melalui *"mixed economy of care"* adalah sangat penting untuk kesejahteraan hidup kanak-kanak yang ditempatkan dalam jagaan institusi awam. Jaringan dan kerjasama yang terdapat di dalam komuniti; iaitu sektor awam, sektor persendirian, sektor volunteri/sukarela, pertubuhan bukan kerajaan (NGO) serta hubungan berkekalan dengan ibu bapa atau penjaga kanak-kanak dapat mengkoordinasikan segala sumber yang dimiliki bagi memenuhi segala keperluan dan masalah sosial yang dihadapi oleh kanak-kanak. Dengan adanya koordinasi yang bersepadu daripada pelbagai

University of Malaya



Rajah 1.4: Model Konseptual Kajian

University of Malaya

pihak, kanak-kanak yang ditempatkan dalam jagaan institusi awam dapat memenuhi segala keperluan material, mendapat bekalan makanan dan minuman yang berzat, kehidupan yang sihat dan tahap kesihatan yang terjaga, tempat perlindungan yang selamat, pendidikan berbentuk formal dan vokasional serta penyertaan dalam masyarakat melalui aktiviti-aktiviti yang dianjurkan. Amalan atau praktis jaringan sosial negara-negara yang mementingkan sistem penyampaian kebajikan terhadap kanak-kanak seperti yang dibincangkan sebelum ini; iaitu di United Kingdom, Amerika Utara, Australia dan Benua Eropah Barat telah terbukti menunjukkan yang pembentukan jaringan sosial secara integratif mampu meningkatkan kesejahteraan hidup kanak-kanak di samping hubungan yang berkekalan dengan ibu bapa atau penjaga kanak-kanak berkenaan. Segala keperluan yang dinikmati oleh kanak-kanak hasil daripada pembentukan jaringan kebajikan yang dilakukan oleh pihak institusi bukan sahaja dapat meningkatkan pengetahuan dan perkembangan hidup kanak-kanak yang berada di bawah jagaan negara, malahan ia juga memberi peluang kepada semua kanak-kanak untuk menjalani kehidupan dalam suasana yang lebih harmoni dan lebih berkualiti.

Dari sudut pengurusan pula, jaringan sosial dalam perkhidmatan kebajikan kanak-kanak adalah sangat penting sebagai satu perkongsian tanggungjawab untuk sama-sama membantu pihak institusi mentadbir-urus segala masalah keperluan dan masalah sosial yang dialami oleh kanak-kanak melalui kepakaran yang dimiliki oleh setiap pihak dalam sektor sosial. Jaringan sosial yang terbentuk dapat menghubungkan pihak institusi dengan sektor-sektor sosial yang berada di dalam komuniti secara mikro dan makro terhadap tingkahlaku organisasi. Kewujudan sistem perhubungan melalui pendekatan ini secara langsung dan tidak langsung serta secara timbal balas dan bersama-sama dapat meningkatkan produktiviti sistem penyampaian perkhidmatan pihak institusi dengan lebih efisyen, menyediakan segala keperluan kanak-kanak

University of Malaya

mengikut keperluan mereka pada tahap yang optimum, menjalankan tadbir urus secara cekap pada kos yang paling minimum, bertukar-tukar pendapat dan sumber sama ada berbentuk kebendaan mahupun maklumat serta mempengaruhi proses membuat keputusan.

Selain itu, kajian mengenai jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak ini juga sangat penting jika diteliti dari aspek nilai sosialnya. Ini kerana, melalui jaringan sosial, bukan sahaja tanggungjawab untuk menjaga kanak-kanak yang ditempatkan dalam jagaan institusi dipikul sepenuhnya oleh pihak institusi, malahan tanggungjawab ini turut dipikul secara segandingan oleh komuniti setempat. Ini menyahut Dasar Masyarakat Penyayang yang telah diperkenalkan di negara ini pada tahun 1990. Dasar ini telah mengubah peranan JKM dalam bertindak balas dengan defisit keperluan dan masalah sosial yang melanda masyarakat. Kewujudan pendekatan ini bukan sahaja meringankan bebanan yang ditanggung oleh pihak JKM, malahan mendorong ahli komuniti mengambil alih tanggungjawab moral, sosial dan sumber untuk membantu ahli masyarakat yang lain secara sukarela.

Dari segi penyebaran ilmu; secara spesifik dalam bidang jaringan sosial, kerja sosial, sistem kebajikan sosial, sistem penyampaian, pengurusan dan pembangunan komuniti, kajian yang dijalankan ini mampu memberi manfaat berkaitan pembangunan pembentukan jaringan khususnya kebajikan kanak-kanak yang berada di bawah jagaan institusi negara. Penemuan kajian ini bukan sahaja dapat menjelaskan bagaimana jaringan kebajikan kanak-kanak dibentuk, malahan ia juga dapat menjelaskan secara terperinci tentang jenis-jenis jaringan, status jaringan kebajikan kanak-kanak yang dipraktikkan, pihak-pihak yang terlibat, prosedur-prosedur yang diguna pakaidan dimensi jaringan kebajikan yang konsisten dengan segala keperluan kanak-kanak.

University of Malaya

Selain itu, indikator-indikator yang diguna pakai di dalam kajian ini juga dapat diguna pakaisebagai bahan rujukan untuk membentuk jaringan kebajikan kumpulan sasar mengikut kesesuaian.

1.6 Penyusunan Bab

Tesis ini mengandungi lapan bab; dan kandungan masing-masing adalah seperti berikut:

1) **Bab 1:** Sebagai bab pendahuluan, perkara yang disentuh ialah mengenai latar belakang kajian yang mencakupi pernyataan masalah dan juga persoalan kajian. Bab ini juga menyentuh mengenai matlamat dan objektif kajian, skop kajian serta kepentingan kajian.
2) **Bab 2:** Kajian ini hanya memfokus kepada komponen praktis jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak yang dilakukan oleh pihak institusi dalam memenuhi hak kehidupan kanak-kanak yang ditempatkan di dalam jagaan institusi. Bagi membincangkan jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di Malaysia secara komprehensif, bab ini menyentuh mengenai perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di Malaysia, penerangan dijelaskan mengikut konsep perkhidmatan kebajikan kanak-kanak dan jenis-jenis perkhidmatan kebajikan kanak-kanak. Seterusnya, bab ini membincangkan mengenai jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di Malaysia yang mencakupi konsep jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak dan juga jaringan perkhidmatan dalam sistem kebajikan kanak-kanak di Malaysia sebelum kewujudan sistem kebajikan formal kanak-kanak dan dengan kewujudan sistem kebajikan formal kanak-kanak.
3) **Bab 3:** Bab ini menyentuh mengenai kerangka teoritikal kajian; iaitu Teori Jaringan Sosial *(Social Network Theory)*. Hal yang disentuh adalah mengenai

University of Malaya

konsep jaringan sosial dari aspek hubungan dan struktur, serta Teori Jaringan Sosial yang mencakupi jenis jaringan sosial, corak jaringan sosial, sistem jaringan sosial dan agihan jaringan sosial.

4) **Bab 4:** Bab ini menyentuh mengenai metodologi kajian. Berkait dengan itu, hal yang disentuh adalah mencakupi teknik pensampelan, teknik pengumpulan data, protokol temu bual, kajian rintis dan teknik analisis data.
5) **Bab 5:** Bab ini merupakan klimaks kepada kajian. Bab ini menyentuh mengenai amalan pelaksanaan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di institusi jagaan awam; yang merupakan hasil kajian secara keseluruhannya. Hasil kajian yang diperolehi dibincangkan mengikut agensi dan sektor sosial yang terlibat dalam jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak, jenis jaringan, corak perhubungan, sistem jaringan sosial dan agihan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB marang.
6) **Bab 6:** Bab ini pula menyentuh mengenai faktor-faktor anteseden yang menghalang kelancaran amalan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang. Bab ini menjawab objektif kedua kajian. Penyusunan bab ini mencakupi faktor-faktor seperti halangan struktural, limitasi sumber sosial, limitasi sumber fizikal dan limitasi komuniti.
7) **Bab 7:** Manakala, dalam bab ini pula pengkaji menyentuh pembangunan inisiatif sosial yang boleh dilakukan bagi meningkatkan pembentukan jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak. Perbincangan yang dilakukan adalah mencakupi model-model yang dicadangkan oleh pengkaji; iaitu Model pembangunan Jaringan Sosial, Model Aluran Mudah Jaringan Sosial dan Model Inovatif Jaringan Sosial Bersepadu.
8) **Bab 8:** Bab ini merupakan penutup bagi tesis ini. Bab ini merumuskan semua dapatan kajian yang diperolehi setelah mencapai ketiga-tiga objektif kajian.

University of Malaya

BAB 2: ULASAN LITERATUR

JARINGAN PERKHIDMATAN KEBAJIKAN KANAK-KANAK DI MALAYSIA

2.1 Pendahuluan

Kajian ini hanya memfokus kepada komponen praktis jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak yang dilakukan oleh pihak institusi dalam memenuhi hak kehidupan kanak-kanak yang ditempatkan di dalam jagaan institusi. Pengkaji mengambil keputusan untuk meneliti komponen praktis jaringan perkhidmatan yang dilakukan oleh pihak institusi memandangkan jaringan kebajikan berperanan penting dalam meningkatkan kesejahteraan hidup individu, kumpulan sosial, komuniti dan masyarakat secara keseluruhannya (Siti Hajar, 2007; Putnam, 2000).

Sehingga kini, tiada kajian yang dilakukan untuk menerokai dan menilai amalan praktis jaringan kebajikan yang dilakukan oleh pihak institusi jagaan awam dalam memenuhi hak kanak-kanak; khususnya hak kehidupan mereka. Malah, pengkalan data mengenai agensi atau pihak-pihak yang terlibat juga sukar untuk dijumpai. Ini menyebabkan pengkaji berhadapan dengan kesukaran dalam mencari maklumat mengenai agensi-agensi pengeluar perkhidmatan yang terlibat secara langsung atau secara tidak langsung dalam jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di institusi. Semasa kerja lapangan berlangsung, pengkaji acapkali berhadapan dengan situasi di mana pihak institusi terpaksa membuka fail dan menyemak satu persatu pihak-pihak atau agensi-agensi yang terlibat dalam jaringan tersebut. Perkara ini sangat menyukarkan pengkaji; apatah lagi apabila wujudnya satu keperluan untuk melihat

University of Malaya

kewujudan *"structural holes"* dalam praktis jaringan sosial tersebut yang mungkin memerlukan intervensi, campur tangan pihak ketiga dan juga jaringan tambahan.

Sebelum menerangkan dengan terperinci mengenai amalan atau praktis jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di Malaysia; khususnya untuk kanak-kanak yang berada di dalam jagaan negara, terlebih dahulu pengkaji menerangkan mengenai sistem kebajikan kanak-kanak di Malaysia. Pemahaman mengenai sistem kebajikan kanak-kanak yang diamalkan oleh Negara Malaysia penting kerana ia menentukan pendekatan, ideologi dan model kebajikan yang didokong oleh rakyat Malaysia terhadap kebajikan hidup kanak-kanak. Perkara inilah yang menjadi kerangka kepada pembiayaan, penyediaan, pelaksanaan dan penyampaian perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di sesebuah negara. Seterusnya, ia mempengaruhi bentuk, corak, sistem dan agihan jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak dalam sesebuah negara.

2.2 Perkhidmatan Kebajikan Kanak-kanak di Malaysia

Kanak-kanak memerlukan tempat tinggal yang tetap dan selamat; iaitu dalam sebuah rumah bersama-sama dengan ahli keluarga. Rumah keluarga (*family home*) merupakan tempat yang terbaik untuk kanak-kanak hidup dan membesar. Setiap kanak-kanak mempunyai hak untuk membesar dengan sihat, bebas daripada gangguan seksual, fizikal, emosi dan sebarang bentuk eksploitasi daripada ibu bapa atau penjaga mereka. Justeru, ibu bapa atau penjaga bertanggungjawab untuk memenuhi keperluan kanak-kanak seperti menyediakan makan minum yang mencukupi, tempat tinggal yang selesa, pakaian dan persekitaran yang selamat. Malangnya, tidak semua kanak-kanak dapat menikmati kehidupan yang sedemikian. Dalam kebanyakan masyarakat masih wujud situasi sosial di mana kanak-kanak diabaikan, dianiaya dan didera oleh keluarga mereka

University of Malaya

sendiri, khususnya oleh ibu bapa mereka. Keadaan ini menyebabkan kanak-kanak terpaksa bergantung harap kepada pihak kerajaan untuk memenuhi hak dan keperluan hidup mereka disebabkan kegagalan ibu bapa atau penjaga mereka menjalankan fungsi atau tanggungjawab yang sepatutnya dimainkan. Prinsip ini dikenali sebagai *"parens patriae"* dan ia merupakan simbol legislatif sosial. Menurut prinsip ini, pemerintah atau kerajaan sesebuah negara bertanggungjawab untuk menjaga, melindungi, menjamin pemeliharaan, kebajikan atau kesejahteraan hidup kanak-kanak serta menyediakan perkhidmatan sosial kepada kanak-kanak (Jal Zabdi, Siti Hajar & Weatherley, 2008). Ini kerana, negara atau pemerintah merupakan "ibu bapa" kepada kanak-kanak yang dilahirkan di sesebuah negara (Doling & Omar, 2002).

Penerangan seterusnya mengenai perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di Malaysia dijelaskan seperti berikut:

i. Konsep perkhidmatan kebajikan kanak-kanak; dan,

ii. Jenis-jenis perkhidmatan kebajikan kanak-kanak.

2.2.1 Konsep perkhidmatan kebajikan kanak-kanak

Kanak-kanak merupakan "harta" negara yang sangat bernilai. Namun begitu, kanak-kanak adalah kumpulan masyarakat yang sangat rapuh dan lemah. Disebabkan nilainya yang tinggi serta kelemahan dan kerapuhan yang dimiliki, maka kanak-kanak perlu dijaga dan dipulihara. Sama seperti beberapa buah negara maju yang mempunyai sistem perkhidmatan kebajikan kanak-kanak yang mantap, perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di Malaysia juga dibina di atas doktrin *parens patriae*. Ini bermakna, Kerajaan Malaysia bertanggungjawab untuk menyelamat dan menjaga kebajikan kanak-kanak sekiranya ibu bapa kandung atau penjaga sah kanak-kanak tidak mampu atau tidak mahu menjalankan tanggungjawab keibubapaan, tidak mampu menyediakan keperluan

University of Malaya

dan keadaan untuk perkembangan sistematik kanak-kanak yang mengakibatkan kebajikan kanak-kanak terancam (Abd Hadi, 1992; Kadushin, 1980). Pendek kata, kerajaan mempunyai hak untuk campur tangan atau terlibat dengan mengambil langkah-langkah yang sesuai untuk menyelamatkan dan memastikan kebajikan kanak-kanak terjaga. Tanggungjawab yang sangat berat dan besar ini diletakkan di bawah pengurusan Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) untuk dilaksanakan di negara ini.

Kewujudan dan perkembangan sistem kebajikan dan kerja sosial yang mengkhususkan kepada kanak-kanak dan keluarga bertitik-tolak daripada kes penderaan, pengabaian dan pelbagai bentuk penyelewengan terhadap kanak-kanak. Justeru, kerajaan di beberapa buah negara memperkenalkan sistem kebajikan kanak-kanak dengan tujuan untuk memberi kesedaran kepada masyarakat tentang keperluan perasaan belas kasihan dan mengambil peduli mengenai kebajikan hidup kanak-kanak (Goldson, Lavalette & McKechnie, 2002). Di Amerika Syarikat misalnya, Rumah Putih *(White House)* buat pertama kalinya telah mengadakan persidangan berkaitan penjagaan kanak-kanak yang bertajuk *"Conference on the Care of Dependendent Children"* pada tahun 1909. Rentetan daripada persidangan ini, pada tahun 1912, Biro Kanak-kanak Amerika *(United States Children's Bureau)* telah ditubuhkan. Pada tahun 1919 pula, Liga Kebajikan Kanak-kanak Amerika *(Child Welfare League of America)* telah ditubuhkan. Manakala, pada tahun 1920, Pertubuhan Kerja Sosial Keluarga Amerika *(American Association for Organising Family Social Work)* pula telah ditubuhkan (Pathmanathan & Siti Hajar, 2013; Roe, 2000; Kadushin, 1980). Organisasi-organisasi berkenaan ditubuhkan dengan tujuan untuk melindungi kanak-kanak yang berisiko; iaitu kanak-kanak yang menjadi mangsa dera, diabaikan, masalah keluarga dan kanak-kanak yang menghadapi masalah-masalah lain yang mengancam keselamatan mereka. Perkembangan ini menyebabkan bidang dan amalan kebajikan kanak-kanak

University of Malaya

berkembang menjadi bertambah luas. Akhirnya, kebajikan kanak-kanak dilihat sebagai sekumpulan perkhidmatan yang dirangka untuk memberi kesejahteraan hidup kepada kanak-kanak. Namun, kesejahteraan hidup ini dapat dikecapi oleh kanak-kanak sekiranya keselamatan, kelangsungan hidup dan sistem keluarga kanak-kanak dijaga dan terpelihara. Ini kerana, dalam perkhidmatan kebajikan kanak-kanak, keperluan dan kepentingan kanak-kanak merupakan suatu keutamaan.

Menurut Murli (2008), kebajikan kanak-kanak perlu dilihat secara makro. Disebabkan itu, Yeates (2005) menekankan bahawa setiap isu sosial yang melibatkan kanak-kanak perlu ditangani secara komprehensif. Usaha-usaha atau tindakan-tindakan yang diambil perlu mengambil kira prinsip kepentingan terbaik kanak-kanak (*The Best Interests of the Child*). Keperluan kanak-kanak harus diambil berat; apatah lagi sekiranya kanak-kanak berkenaan merupakan mangsa dera, diabaikan, yatim piatu dan miskin. Perihal mengenai kepentingan ini dapat dibuktikan dengan kewujudan Jawatankuasa Hak Kanak-kanak dan Pertubuhan Bangsa-bangsa Bersatu *(United Nation Committe on the Rights of the Child)*. Kedua-dua badan ini memberi penekanan yang tinggi terhadap kepentingan terbaik kanak-kanak.

Oleh itu, penyampaian perkhidmatan kebajikan terhadap kanak-kanak harus disampaikan secara komprehensif dan memenuhi keperluan yang diperlukan. Ini kerana, kanak-kanak sangat memerlukan serangkaian perkhidmatan kebajikan untuk mereka meneruskan kelangsungan hidup mereka. Menurut *The Canadian Encyclopedia* (2013), perkhidmatan kebajikan kanak-kanak adalah sebuah sistem perkhidmatan formal dan tidak formal yang menyokong dan mengambil alih peranan penjagaan keluarga. Perkhidmatan kebajikan kanak-kanak merupakan sebuah sistem yang ditubuhkan oleh kerajaan menerusi pentadbiran daerah dan geografi. Dalam memenuhi keperluan kanak-

University of Malaya

kanak untuk menyedia perkhidmatan dan sokongan tambahan atau mengambil alih penjagaan dan pengawasan anak-anak daripada ibu bapa, pihak kerajaan memerlukan kerjasama dengan organisasi-organisasi persendirian yang dikenali sebagai pertubuhan masyarakat yang memberi bantuan kepada kanak-kanak. Gandingan mantap daripada semua pihak dalam menyampaikan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak adalah sangat penting. Ini kerana, perkhidmatan kebajikan kanak-kanak merangkumi perkhidmatan perlindungan, penjagaan, pemeliharaan dan pengangkatan yang memerlukan kerjasama dan sokongan daripada semua lapisan masyarakat dalam penyampaiannya. Setiap jenis perkhidmatan kebajikan kanak-kanak yang terdapat di Malaysia pula dibincangkan secara terperinci melalui subtopik di bawah.

2.2.2 Jenis-jenis perkhidmatan kebajikan kanak-kanak

Menurut Kadushin (1980) dan Segal (2004), perkhidmatan kebajikan kanak-kanak boleh dibahagikan kepada enam jenis perkhidmatan; iaitu perkhidmatan sokongan, perkhidmatan tambahan, perkhidmatan perlindungan, perkhidmatan pembantu rumah *(homemaker)*, perkhidmatan jagaan harian dan perkhidmatan jagaan gantian. Namun begitu, menurut Siti Hajar dan Pathmanathan (2013), terdapat tujuh bentuk perkhidmatan institusi kanak-kanak di Malaysia, iaitu:

i. Perkhidmatan perlindungan *(protective care services)*,
ii. Perkhidmatan pemeliharaan dan penjagaan gantian *(preservation and substitute care services)*,
iii. Perkhidmatan pemulihan *(rehalibitation services)*,
iv. Perkhidmatan sokongan *(supportive services)*,
v. Perkhidmatan tambahan *(supplementary services)*,
vi. Perkhidmatan sepunya *(common services)*, dan
vii. Perkhidmatan berasaskan komuniti *(community-based services)*.

University of Malaya

2.2.2.1 Perkhidmatan perlindungan (protective care services)

Organisasi *The Childrens's Division of The American Humane Association* mendefinisikan perkhidmatan perlindungan sebagai sistem kebajikan kanak-kanak yang mengkhusus kepada perkhidmatan bagi bertindak balas dengan masalah pengabaian, penderaan dan eksploitasi yang dilakukan terhadap kanak-kanak. Perkhidmatan ini memfokuskan kepada perlindungan yang tidak bertujuan menghukum tetapi disesuaikan dengan pemulihan melalui identifikasi dan rawatan secara motivasi. Manakala, *Human Servive Department Santa Cruz* (2015) pula mendefinisikan perkhidmatan perlindungan sebagai satu perkhidmatan yang disediakan untuk kanak-kanak bagi melindungi kanak-kanak yang berisiko atau kanak-kanak yang diabai, didera secara fizikal, seksual atau emosi. Perkhidmatan ini disediakan untuk melindungi kanak-kanak dan membantu untuk mengukuhkan keluarga mereka serta mempromosikan rumah sebagai tempat perlindungan dan pemeliharaan yang paling selamat untuk kanak-kanak.

Sererusnya, *Canadian Welfare Council (1954)* pula mentakrifkan perkhidmatan perlindungan sebagai:

> *"...based on law and is supported by community standards. Its purpose is protection of children through strengthening the home or, failing that, making plans for their care and custody through the courts...[it is] a service on behalf of children undertaken by an agency upon receipt of information which indicates that parental responsibility toward those children is not being effectively met..."*
>
> (hal. 8)

Ketiga-tiga definisi berkenaan menjelaskan perkhidmatan perlindungan adalah perkhidmatan kebajikan yang disediakan kepada kanak-kanak khusus untuk melindungi mereka daripada sebarang bentuk risiko seperti pengabaian, penderaan dari segi fizikal, emosi dan seksual, serta sebarang bentuk eksploitasi. Perkhidmatan ini disediakan oleh

University of Malaya

sesebuah negara berasaskan kepada undang-undang atau akta kanak-kanak yang diguna pakai di negara terlibat.

Menurut Kadushin (1980) dan Zietz (1969), perkhidmatan perlindungan kanak-kanak disediakan disebabkan ketidakmampuan ibu bapa kandung melaksanakan tanggungjawab terhadap anak-anak mereka. Perkhidmatan perlindungan untuk kanak-kanak disediakan untuk bertindak balas dengan kes penderaan dan pengabaian yang dilakukan oleh ibu bapa (Depanfilis & Dubowitz, 2005). Di Malaysia, perkhidmatan perlindungan disediakan kepada kanak-kanak dengan tujuan untuk mencegah dan membasmi keganasan terhadap kanak-kanak serta bagi memastikan kanak-kanak boleh hidup dan membesar dalam keadaan yang selamat dan sejahtera (Normila, 2012). Malaysia mengguna pakai Akta Kanak-kanak 2001 untuk melindungi kanak-kanak daripada sebarang bentuk penganiayaan, pengabaian mahupun sebarang bentuk penderaan. Menurut Seksyen 17, Seksyen 38, Seksyen 41, Seksyen 43 dan Seksyen 46 Akta Kanak-kanak 2001, kanak-kanak yang perlu diberi pemeliharaan dan perlindungan adalah:

i. kanak-kanak yang telah atau berpotensi besar untuk dicederakan dari segi fizikal, emosi dan/atau seksual oleh ibu, bapa, saudara atau seseorang anggota keluarga luasnya;
ii. kanak-kanak yang ibu, bapa atau penjaga tidak melindungi mereka walaupun sudah mengetahui kanak-kanak itu telah atau akan didera secara fizikal, emosi dan/atau seksual, kanak-kanak yang ibu, bapa atau penjaga yang tidak layak, atau telah abai atau tidak berupaya mengawasi dan mengawal tingkah laku kanak-kanak yang mula terlibat dalam pergaulan tidak sihat;

University of Malaya

iii. kanak-kanak yang ibu, bapa atau penjaga telah abai atau keberatan untuk memberi pemeliharaan, makanan, pakaian dan tempat berteduh yang mencukupi kepada mereka;

iv. kanak-kanak yang tidak mempunyai ibu, bapa atau penjaga (yatim piatu) atau kanak-kanak yang dibuang oleh keluarga dan keluarga mereka tidak dapat dikesan;

v. kanak-kanak yang perlu diperiksa, disiasat atau dirawat bagi memulihkan atau memelihara kesihatannya dan ibu, bapa atau penjaga enggan berbuat demikian;

vi. kanak-kanak yang berkelakuan atau mungkin memudaratkan diri sendiri atau orang lain dan ibu, bapa atau penjaga tidak berupaya, gagal atau keberatan untuk perbaiki keadaan itu;

vii. kanak-kanak yang hubungan kekeluargaan terganggu dengan serius dan menyebabkan kecederaan emosi disebabkan pertelingkahan dengan ibu, bapa atau penjaga;

viii. kanak-kanak yang dicederakan dari segi fizikal, emosi atau seksual;

ix. kanak-kanak yang sedang didorong atau berada dalam suasana fizikal atau sosial yang boleh membawa kepada perlakuan seksual;

x. kanak-kanak yang tinggal atau kerapkali mengunjungi rumah pelacuran, kanak-kanak yang ada bersama atau dikawal oleh penyelenggara rumah pelacuran atau muncikari-muncikari atau orang-orang yang bekerja atau yang mempunyai kepentingan secara langsung dalam urusan yang dijalankan di rumah-rumah pelacuran atau berkaitan dengan pelacuran;

xi. Kanak-kanak itu sedang diancam atau ditakut-takutkan bagi maksud pelacuran atau bagi maksud melakukan persetubuhan dengan seseorang lain atau bagi apa-apa maksud lucah;

xii. Kanak-kanak yang dikurung atau ditahan oleh seseorang lain;

University of Malaya

xiii. kanak-kanak perempuan yang sedang hamil anak luar nikah;

xiv. mana-mana kanak-kanak yang dieksploitasi dalam bentuk pelacuran seperti menjual, menyewakan, membeli seseorang kanak-kanak dengan niat supaya kanak-kanak itu diambil bekerja atau digunakan bagi maksud pelacuran, sama ada di dalam atau luar Malaysia, dan mendapatkan kanak-kanak untuk aktiviti pelacuran; dan

xv. kanak-kanak luar kawalan.

Berdasarkan peruntukan undang-undang di atas, setiap kanak-kanak yang memerlukan perlindungan dan pemeliharaan seperti yang disenaraikan di dalam semua seksyen di atas akan diberi perkhidmatan perlindungan. Mereka akan dimasukkan ke dalam institusi perlindungan dan pemeliharaan awam seperti Rumah Kanak-kanak (RKK), Taman Seri Puteri (TSP) dan Asrama Akhlak (AA) yang dikelolakan oleh Jabatan Kebajikan Masyarakat dalam suatu tempoh masa yang telah ditetapkan. Sebelum dimasukkan ke dalam jagaan institusi awam, seseorang kanak-kanak boleh diletakkan di bawah jagaan sementara sekiranya Pelindung atau Pegawai Polis berpuas hati dengan alasan-alasan munasabah bahawa kanak-kanak berkenaan memerlukan pemeliharaan dan perlindungan sementara. Namun begitu, tertakluk kepada Seksyen 20; kanak-kanak yang diletakkan di bawah jagaan sementara di bawah Seksyen 18 perlu dibawa ke Mahkamah Bagi Kanak-kanak dalam tempoh masa 24 jam tanpa mengambil kira waktu perjalanan yang diambil untuk ke mahkamah. Sekiranya melebihi tempoh masa 24 jam, kanak-kanak berkenaan perlu dibawa ke hadapan seorang majistret. Bagi kanak-kanak yang memerlukan pemeriksaan, rawatan perubatan atau kanak-kanak yang perlu dimasukkan ke hospital untuk mendapatkan pemeliharaan atau rawatan perubatan, Pelindung atau Pegawai Polis yang berkenaan boleh membenarkan kanak-kanak tersebut membuat pemeriksaan, rawatan perubatan mahupun dimasukkan ke hospital

University of Malaya

sekiranya perlu. Kemudian, kanak-kanak berkenaan perlu dibawa ke Mahkamah Bagi Kanak-kanak atau ke hadapan seorang Majistret untuk mendapat perintah bagi meletakkan kanak-kanak berkenaan di suatu tempat yang selamat selama tempoh 3 tahun dari tarikh perintah atau sehingga mencapai usia 18 tahun, mengikut mana-mana tempoh masa yang lebih pendek.

2.2.2.2 Perkhidmatan pemeliharaan dan penjagaan gantian (preservation and substitute care services)

Bagi konteks Malaysia, Akta Kanak-kanak 2001, Bahagian V, Seksyen 18 mengandungi peruntukan mengenai pengambilan kanak-kanak yang memerlukan pemeliharaan dan perlindungan. Menurut seksyen ini, kanak-kanak yang memerlukan pemeliharaan dan perlindungan sementara akan diletakkan di bawah jagaan sementara oleh mana-mana pelindung seperti Ketua Pengarah JKM, Timbalan Ketua Pengarah JKM, Pengarah Bahagian JKM atau Pegawai Polis. Manakala, Seksyen 19(1) yang tertakluk kepada Seksyen 20 menyatakan setiap kanak-kanak yang diambil ke dalam jagaan sementara di bawah Seksyen 18 hendaklah dibawa ke hadapan Mahkamah bagi Kanak-kanak dalam masa 24 jam, tidak termasuk masa perjalanan yang perlu dari tempat kanak-kanak itu diambil ke dalam jagaan sedemikian ke Mahkamah Bagi Kanak-kanak.

Perkhidmatan pemeliharaan dan penjagaan gantian ditubuhkan untuk memberi pemeliharaan dan penjagaan gantian kepada kanak-kanak serta menggalakkan pertumbuhan dan perkembangan yang sihat dari segi fizikal, mental dan emosi dalam suasana kekeluargaan dan persekitaran yang tenteram dan harmoni. Perkhidmatan ini dipecahkan kepada dua; iaitu:

i. Perkhidmatan pemeliharaan gantian; dan

University of Malaya

ii. Perkhidmatan penjagaan gantian

a) Perkhidmatan Pemeliharaan Gantian

Perkhidmatan pemeliharaan gantian merupakan perkhidmatan luar institusi yang disediakan oleh pihak kerajaan bagi kanak-kanak yang memerlukan. Perkhidmatan ini merupakan perkhidmatan yang berbentuk pengangkatan. Pengangkatan dibenarkan di sisi undang-undang kerana melalui pengangkatan kanak-kanak dapat menikmati kehidupan mereka melalui keluarga angkat atau keluarga ganti (Pecora, Whittaker, Maluccio, Barth & Plotnick, 1992). Malaysia mengguna pakai Akta Pengangkatan 1952 untuk proses pengangkatan. Menurut akta ini, "pengangkat" adalah seseorang yang diberi kuasa oleh perintah pengangkatan anak untuk diambil sebagai anak angkat.

Terdapat dua jenis perkhidmatan pemeliharaan gantian; iaitu perkhidmatan keluarga ganti *(foster family)* dan keluarga angkat *(adopt family)*. Perkhidmatan keluarga ganti diwujudkan bagi menggalakkan kanak-kanak yang bermasalah dan miskin untuk terus tinggal dalam masyarakat dan tidak dimasukkan ke institusi kebajikan. Kanak-kanak yang tinggal di institusi kebajikan dipindahkan dan ditempatkan bersama dengan keluarga ganti bagi memastikan kanak-kanak berkenaan mendapat perhatian dan kasih sayang daripada sebuah keluarga dan hidup bermasyarakat. Di Malaysia, bagi menggalakkan perkhidmatan ini, pihak JKM telah menyediakan kemudahan bantuan yang dikenali sebagai Bantuan Anak Pelihara. Bantuan ini berbentuk bantuan kewangan bulanan dan boleh dipohon oleh keluarga ganti yang menjaga anak-anak pelihara.

Bagi kanak-kanak yang berada di institusi dan yang tidak dituntut oleh ibu bapa atau waris kanak-kanak, Mahkamah Bagi Kanak-kanak melalui Akta Kanak-kanak 2001

University of Malaya

mempunyai kuasa untuk mengeluarkan perintah untuk menyerahkan kanak-kanak yang tidak dituntut itu kepada individu atau keluarga yang berhasrat untuk mengambil kanak-kanak tersebut sebagai anak angkat. Perkara ini dijelaskan di dalam Seksyen 30(1)(e) dan (4) yang memperuntukkan bahawa jika mahkamah berpuas hati bahawa pelindung telah mengambil langkah-langkah yang munasabah dalam mengesan ibu atau bapa atau penjaga kanak-kanak itu; persetujuan daripada waris kanak-kanak boleh diketepikan.

Terdapat dua cara untuk mendapatkan anak angkat, iaitu memohon anak angkat terus daripada ibu bapa yang sanggup memberikan anak mereka sebagai anak angkat dan memohon pengambilan anak angkat melalui JKM. JKM telah menetapkan kriteria-kriteria yang diambil kira untuk sesebuah keluarga angkat mengambil anak angkat. Pertama, pasangan tersebut disahkan oleh pakar perubatan tidak dapat melahirkan anak. Kedua, pasangan tersebut sudah berkahwin selama 5 tahun atau lebih tetapi masih belum mempunyai anak. Ketiga, pasangan tersebut mampu memberi belaian kasih sayang, jagaan dan perlindungan yang sempurna. Keempat, pasangan tersebut mampu memelihara anak tersebut daripada segi ekonomi, kesihatan, sosial, emosi, mental dan lain-lain. Kelima, pasangan yang mempunyai anak kandung diberi pertimbangan sekiranya mereka sanggup mengambil kanak-kanak yang sudah besar. Namun begitu, akta ini telah menetapkan bahawa anak angkat dari keluarga Islam hanya dibolehkan berdaftar di bawah Akta Pendaftaran Pengangkatan 1952 (Akta 253) dan bagi bukan Islam, pendaftaran dibuat melalui Akta Pengangkatan 1952 (Akta 257).

b) Perkhidmatan Penjagaan Gantian

Perkhidmatan penjagaan gantian ialah perkhidmatan yang digunakan apabila berlaku situasi yang tidak boleh diubah seperti kes kematian ibu atau bapa, penceraian, keuzuran atau perintah mahkamah di dalam sesebuah keluarga sehingga memerlukan perpisahan

University of Malaya

sementara atau kekal di dalam sistem perhubungan ibu bapa dan anak (Kadushin, 1980). Menurut Mather dan Lager (2000), perkhidmatan gantian merangkumi perkhidmatan seperti penjagaan kecemasan, jagaan gantian, pengangkatan, penjagaan komuniti dan penjagaan institusi. Lazimnya, perkhidmatan ini disediakan oleh pihak kerajaan ataupun pihak swasta serta pertubuhan bukan kerajaan (NGO). Ia merupakan satu perkhidmatan yang menjadi tanggungjawab sosial kepada setiap lapisan masyarakat. Kumpulan sasar perkhidmatan ini kebiasaannya terdiri daripada anak-anak yatim, kanak-kanak miskin, kanak-kanak yang terlibat dengan jenayah, kanak-kanak yang terlibat dengan tingkah laku anti sosial, mangsa penderaan dan pengabaian serta kanak-kanak jalanan. Di Malaysia, perkhidmatan jagaan gantian yang disediakan oleh pihak kerajaan; biasanya dalam bentuk penjagaan institusi.

Antara jenis-jenis perkhidmatan jagaan gantian dalam institusi adalah Rumah Kanak-kanak (RKK), Sekolah Diluluskan, Taman Sinar Harapan (TSH) dan Rumah Tunas Harapan (RTH). RKK merupakan rumah gantian bagi kanak-kanak di bawah jagaan institusi. Kanak-kanak diberi jagaan gantian di RKK untuk menggalakkan pertumbuhan dan perkembangan fizikal, emosi serta mental yang sihat dalam suasana kekeluargaan yang harmoni. Kanak-kanak yang diberi penjagaan gantian di institusi ini adalah kanak-kanak yang didera dari aspek fizikal emosi dan penganiayaan seks oleh ibu bapa atau penjaga, kanak-kanak yang diabaikan oleh ibu bapa atau penjaga atau disebabkan oleh ibu bapa atau penjaga gagal menjalankan pengawasan atau pengawalan, kanak-kanak yang kematian ibu bapa, kanak-kanak yang terbiar dan ditinggalkan oleh ibu atau bapa, kanak-kanak yang terlibat dalam perebutan hak penjagaan, kanak-kanak yang ibu atau bapa dalam penjara atau tahanan, kanak-kanak jalanan yang terlibat dalam pengemisan, membuat persembahan atau menawarkan apa-

University of Malaya

apa untuk jualan serta kanak-kanak yang menjalankan penjajaan yang menyalahi undang-undang seperti perjudian, loteri dan sebagainya.

Kemasukan ke RKK adalah dengan perintah mahkamah di bawah Seksyen 30(1)(d) Akta Kanak-kanak 2001. Tempoh kemasukan adalah selama tiga tahun atau sehingga mencapai umur 18 tahun atau mana-mana yang lebih pendek. Terdapat 11 buah RKK yang terdapat di Malaysia; iaitu RKK Cheras, RKK Kuala Kangsar, RKK Taman Bakti, RKK Kuantan, RKK Kota Kinabalu, RKK Arau, RKK Kuching, RKK Rembau, Pusat Perkembangan Kemahiran Kebangsaan Serendah (PPKK), Rumah Budak Laki-laki Melaka (RBL) dan RKK Penor (Jabatan Kebajikan Masyarakat, 2015).

Sekolah Tunas Bakti (STB) merupakan Sekolah Diluluskan bagi pendidikan, latihan dan penahanan kanak-kanak. STB ialah institusi pemulihan akhlak yang ditubuhkan di bawah Seksyen 65 Akta Kanak-kanak 2001. STB ditubuhkan bertujuan untuk memberi pemulihan dan jagaan bagi kanak-kanak yang terlibat dengan jenayah dan kanak-kanak yang tidak terkawal. Kebiasaannya, kanak-kanak yang dimasukkan ke dalam STB adalah kanak-kanak yang berusia 10 tahun ke atas, disebabkan permintaan bertulis daripada ibu bapa atau penjaga kepada Mahkamah Bagi Kanak-kanak supaya menahan anaknya ke Sekolah Diluluskan, ibu bapa atau penjaga tidak dapat menjalankan atau tidak berupaya untuk menjalankan apa-apa kawalan yang sepatutnya serta kesalahan yang dilakukan tidak daripada jenis yang serius tetapi suai manfaat ditahan untuk satu tempoh dan diletakkan di bawah apa-apa ajaran dan tatatertib yang didapati paling berfaedah untuk memulihkan akhlak mereka. Disebabkan itu, mereka dimasukkan ke STB dengan tujuan untuk memberi didikan supaya mereka dapat membina sikap positif, membentuk peribadi yang kukuh dan melengkapkan diri dengan keterampilan bagi membolehkan mereka hidup berdikari dalam masyarakat. Kanak-

University of Malaya

kanak yang dimasukkan ke STB adalah dengan perintah mahkamah di bawah Seksyen 46 Akta Kanak-kanak 2001 dan perlu menjalani tempoh pemulihan selama tiga tahun. Namun, kanak-kanak berkenaan boleh dibebaskan sebelum tamat tempoh tersebut dengan syarat mereka telah menerima pemulihan di STB melebihi setahun dan mendapat kelulusan daripada menteri atau Ahli Lembaga Pelawat.

Taman Sinar Harapan (TSH) pula merupakan institusi yang dikhaskan untuk OKU yang mempunyai masalah pembelajaran dan memerlukan penjagaan, latihan, pemulihan dan perlindungan. Tujuan perkhidmatan ini ditubuhkan adalah untuk memberi jagaan, perindungan dan pemulihan kepada orang kurang upaya yang bermasalah dalam pembelajaran, yang terbiar, yatim piatu, tidak mempunyai penjaga dan yang memerlukan latihan pemulihan. Institusi ini memberi latihan pengurusan diri atau latihan aktiviti kehidupan seharian supaya mereka ini dapat melakukan sendiri pengurusan diri dan kehidupan harian mereka tanpa bantuan daripada orang lain. Institusi ini juga memberi latihan pra-vokasional supaya mereka boleh hidup berdikari. Mereka diberi peluang untuk berinteraksi atau bergaul dengan kawan-kawan, masyarakat atau orang lain melalui aktiviti-aktiviti sosial dan sebagainya. Mereka juga diberi latihan kemahiran sosial melalui kerjasama dengan badan-badan sukarela yang dijalinkan oleh pihak institusi untuk dengan masyarakat. Terdapat 7 buah TSH yang beroperasi di Malaysia; iaitu TSH Tampoi Johor Bahru (lelaki), TSH Jubli Johor Bahru (perempuan), TSH Tunku Ampuan Najihah Seremban, TSH Kuala Kubu Bharu Selangor, TSH Bukit Besar Kuala Terengganu, TSH Cheras Selangor dan TSH Jitra Kedah.

Rumah Tunas Harapan (RTH) merupakan projek “perkongsian bijak” di antara JKM dengan badan-badan korporat, agensi-agensi kerajaan, Pertubuhan Sukarela

University of Malaya

Kebajikan (PSK) dan masyarakat tempatan. Kos pembinaan dibiayai oleh badan-badan korporat, tanah disediakan oleh kerajaan negeri dan kemudahan dan sokongan lain disediakan oleh masyarakat tempatan. RTH diuruskan dalam bentuk usaha sama di antara JKM dengan masyarakat tempatan melalui Lembaga Pengurus yang dilantik oleh Menteri Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat bagi tempoh tiga tahun mengikut peraturan-peraturan yang ditetapkan. Keanggotaan ahli lembaga pengurus adalah dalam kalangan orang tempatan yang mempunyai semangat kesukarelaan dan minat dalam kerja-kerja kemasyarakatan yang melibatkan kanak-kanak.

RTH ditubuhkan untuk memberi jagaan, perlindungan dan kasih sayang dalam suasana sebuah keluarga. Kanak-kanak yang dimasukkan ke RTH merupakan kanak-kanak yang berumur di bawah 18 tahun. Mereka adalah anak-anak yatim yang memerlukan perlindungan. Bagi kanak-kanak yang mempunyai adik-beradik semasa di RKK, mereka diberi keutamaan untuk ditempatkan di RTH supaya mereka berpeluang membesar dalam satu keluarga. RTH hanya menempatkan 8 hingga 10 orang kanak-kanak dalam sebuah rumah biasa berbanding dengan penempatan mereka di RKK sedia ada. Tujuan penubuhan institusi ini adalah untuk membesarkan kanak-kanak dalam suasana kekeluargaan serta membolehkan mereka dididik mengikut kepercayaan agama serta budaya masing-masing. Terdapat 8 buah RTH; iaitu RTH Tengku Ampuan Rahimah, RTH Payong Seri Sejahtera Seri Menanti, RTH Darul Hilmi Kuala Terengganu, RTH Semarak Kasih Bemban Melaka, RTH Pakatan Kasih Kota Bharu, RTH BAKTI Sungai Buloh Selangor, RTH Semai Bakti Pusat Bandar Jengka dan RTH Sepenuh Hati Bukit Beruntong Selangor.

University of Malaya

2.2.2.3 Perkhidmatan pemulihan

Dalam konteks kebajikan kanak-kanak, pemulihan bermaksud memulihkan kanak-kanak yang rosak akhlak supaya mereka dapat menyesuaikan diri semula ke dalam masyarakat (Feldman, 1959). Oleh itu, Zietz (1969) menyatakan bahawa perkhidmatan pemulihan perlu dilaksanakan apabila ibu bapa tidak mampu melaksanakan tanggungjawab mereka terhadap anak-anak mereka. Di Malaysia, Akta Kanak-kanak 2001 dalam Seksyen 38 menyatakan kanak-kanak yang memerlukan pemulihan adalah kanak-kanak yang:

i. Sedang didorong untuk melakukan apa-apa perbuatan seksual, atau berada dalam apa-apa suasana fizikal atau sosial yang boleh membawa kepada perlakuan perbuatan itu;

ii. Tinggal atau kerap kali mengunjungi mana-mana rumah pelacuran; atau

iii. Pada lazimnya ada bersama-sama atau berada di bawah kawalan penyelenggara-penyelenggara rumah pelacuran atau muncikari-muncikari atau orang-orang yang bekerja atau yang mempunyai kepentingan secara langsung dalam urusan yang dijalankan di rumah-rumah pelacuran atau berkaitan dengan pelacuran.

Di Malaysia, terdapat beberapa institusi pemulihan yang disediakan oleh kerajaan. Antaranya ialah Sekolah Tunas Bakti (STB), Taman Seri Puteri (TSP) dan Asrama Akhlak (AA). Di samping berperanan sebagai institusi penjagaan gantian, STB juga berperanan sebagai institusi pemulihan yang menempatkan kanak-kanak lelaki dan perempuan yang melakukan kesalahan jenayah dan tidak terkawal (Supra, bahagian 2.2.2.2).

University of Malaya

Manakala, TSP pula adalah institusi tempat perlindungan bagi pemeliharaan dan pemulihan kanak-kanak yang ditubuhkan atau ditetapkan di bawah Seksyen 55 Akta Kanak-kanak 2001. Kanak-kanak yang dimasukkan ke TSP adalah melalui perintah Mahkamah Bagi Kanak-kanak di bawah perenggan 40(3)(a) atau Seksyen 46 atau dengan permohonan sendiri di bawah subseksyen 41(1) Akta Kanak-kanak 2001. Mereka yang dimasukkan ke TSP adalah kanak-kanak yang hamil luar nikah, didorong melakukan perbuatan seksual, berada dalam suasana fizikal atau sosial yang membawa kepada perbuatan seksual, tinggal atau mengunjungi mana-mana rumah pelacuran atau tempat berkira atau bersama-sama atau berada di bawah kawalan muncikari atau berkaitan dengan pelacuran.

Asrama Akhlak (AA) pula merupakan sebuah institusi yang ditubuhkan atau ditetapkan sebagai tempat tinggal kanak-kanak yang dikehendaki tinggal di situ yang ditubuhkan di bawah Seksyen 61 Akta Kanak-kanak 2001. Institusi ini ditubuhkan sebagai percubaan dalam memulihkan akhlak kanak-kanak yang diperintahkan menjalani pemulihan dalam tempoh selama tidak lebih daripada setahun. Kanak-kanak yang ditempatkan di AA merupakan kanak-kanak yang mempunyai pelbagai latar belakang. Kanak-kanak yang dimasukkan ke AA berusia 10 tahun ke atas. Kemasukan kanak-kanak ini ke AA adalah disebabkan oleh permintaan bertulis ibu atau bapa atau penjaga kepada Mahkamah Bagi Kanak-kanak supaya menahan anaknya ke AA. Selain itu, kanak-kanak yang dimasukkan ke AA juga kerana didapati bersalah atas apa-apa kesalahan selain jenayah berat, menyebabkan cedera parah, merogol, melakukan sumbang mahram atau mencabul kehormatan ataupun kesalahan di bawah Seksyen 377B, 377C, 377D dan 377E kanun keseksaan.

University of Malaya

Bagi memulihkan kanak-kanak yang ditempatkan di AA selama tidak lebih daripada setahun, JKM menyediakan program dan aktiviti seperti bimbingan dan kaunseling, pendidikan akademik dan pendidikan kemahiran vokasional. Program dan aktiviti tersebut bertujuan untuk memberi latihan dan ilmu kepada kanak-kanak bagi membolehkan mereka hidup berdikari setelah keluar daripada institusi dan pada masa akan datang dalam kehidupan mereka.

2.2.2.4 Perkhidmatan sokongan

Perkhidmatan sokongan merupakan perkhidmatan yang disediakan untuk kanak-kanak yang berada dalam jagaan keluarga atau dalam persekitaran kekeluargaan. Bantuan ini disediakan khusus untuk keluarga yang berada dalam suasana kesusahan *(restrictive environment)* seperti kemiskinan. Atas kepercayaan bahawa persekitaran terbaik untuk perkembangan anak-anak ialah dalam keluarga mereka sendiri, perkhidmatan ini membantu keluarga untuk menyediakan rumah yang selamat dan penuh kasih sayang untuk kanak-kanak membesar (Jannah & Lager, 2000).

Menurut Kadushin (1980), perkhidmatan sokongan disediakan untuk menyokong dan meningkatkan kemampuan ibu bapa dalam melaksanakan tanggungjawab bagi meningkatkan kesejahteraan anak-anak mereka. Reka bentuk perkhidmatan ini disediakan secara khusus untuk kanak-kanak yang tinggal di dalam kediaman atau rumah sendiri. Ini kerana, rumah adalah tempat terbaik untuk ibu bapa bapa mengasuh anak-anak mereka.

Perkhidmatan sokongan disediakan bertujuan untuk membantu ibu bapa dan anak-anak untuk berperanan secara berkesan. Ini kerana, keberkesanan ahli keluarga dapat mengelakkan daripada berlakunya keruntuhan institusi keluarga. Jannah dan

University of Malaya

Lager (2000) berpendapat, perkhidmatan sokongan juga bertujuan untuk meringankan beban keluarga yang miskin dan memperkukuhkan sistem kekeluargaan kanak-kanak tersebut. Sekiranya perkhidmatan sokngan tidak disediakan, ia boleh menyebabkan kanak-kanak berada dalam keadaan tidak selesa dan terancam dengan keluarga mereka sendiri.

Perkhidmatan ini dibahagikan kepada dua jenis; iaitu bantuan perkhidmatan *(in-kinds)* dan bantuan kewangan *(cash assistance)* (Jannah & Lager, 2000). Bantuan perkhidmatan merupakan satu bentuk perkhidmatan yang diberikan kepada ibu bapa yang tidak mampu mengawal tingkah laku dan kenakalan anak-anak mereka. Biasanya seorang pegawai kebajikan atau pekerja sosial ditugaskan dan dipertanggungjawabkan untuk membuat pemantauan dan penyeliaan di rumah bagi memastikan kanak-kanak yang bermasalah berada dalam keadaan terkawal dan menjalani kehidupan harian mereka secara sihat. Di Malaysia, golongan yang menjadi sasaran utama perkhidmatan ini adalah kanak-kanak yang berada di bawah kes seliaan JKM dan tinggal di rumah sendiri.

Manakala, bantuan berbentuk kewangan pula diberikan dalam bentuk wang tunai sama ada dibayar melalui bank ataupun cek. Contohnya Bantuan Kanak-kanak (BKK). BKK ialah bantuan yang diberikan kepada kanak-kanak yang berasal daripada keluarga miskin dan kanak-kanak yang tinggal bersama ibu tunggal dan disara oleh ibu mereka secara tunggal dalam sebuah keluarga. Bantuan Anak Pelihara (BAP) pula merupakan bantuan yang diberikan kepada kanak-kanak yang kurang bernasib baik, yatim piatu dan tidak mempunyai saudara mara. Kanak-kanak ini harus tinggal dalam masyarakat bersama-sama dengan keluarga ganti. Elaun Latihan Aprentis (ELA) pula

University of Malaya

merupakan bantuan yang diberikan kepada kanak-kanak miskin, yatim atau yatim piatu dan OKU supaya tidak tercicir sekolah.

2.2.2.5 Perkhidmatan tambahan

Perkhidmatan tambahan merupakan perkhidmatan yang disediakan oleh agensi, keluarga dan klinik bimbingan kanak-kanak untuk membantu mengatasi masalah yang berkaitan dengan kanak-kanak. Perkhidmatan ini beroperasi bagi meningkatkan dan mengukuhkan peranan ibu bapa dalam melaksanakan tanggungjawab mereka (Kadushin, 1980). Walau bagaimanapun, perkhidmatan ini tidak mengambil alih tugas dan tanggungjawab sebenar ibu bapa kerana perkhidmatan ini diberi di luar sistem keluarga. Malahan, perkhidmatan ini adalah satu bentuk bantuan yang disediakan kepada kanak-kanak dan keluarga sebagai satu usaha untuk membantu keluarga dalam memelihara kanak-kanak (Jannah & Lager, 2000) yang bertujuan untuk memperkemaskan perkhidmatan penjagaan terhadap kanak-kanak (Normila, 2012).

Antara contoh perkhidmatan tambahan adalah pusat jagaan harian dan *"respite care"*. Di Malaysia, pusat jagaan harian adalah premis yang menerima empat atau lebih penghuni yang tidak mempunyai pertalian persaudaraan dengan pengendali untuk tempoh masa tidak kurang dari tiga jam setiap hari dan tiga hari seminggu. Setiap pusat harian yang ditubuhkan di negara ini perlulah didaftarkan dengan Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia (Jabatan Kebajikan Masyarakat, 2015).

Penjagaan harian juga telah menjadi satu komponen penting dalam masyarakat berkeluarga di Amerika Syarikat; khususnya dalam kalangan keluarga yang kurang berkemampuan menyediakan penjagaan terbaik untuk anak-anak mereka. Kos bagi penjagaan seminggu untuk dua orang anak adalah sekitar USD 100 hingga USD 1000.

University of Malaya

Perkara ini jelas menggambarkan kenapa keluarga yang berpendapatan di bawah garis kemiskinan dan penerima bantuan di Amerika Syarkat perlu bekerja keras untuk menampung perbelanjaan bagi penjagaan anak-anak mereka. Tekanan perbelanjaan jagaan harian untuk anak-anak yang mahal menyebabkan berlakunya peningkatan bilangan keluarga yang tinggal bersama-sama anak mereka kerana kedua-dua ibu bapa mereka perlu bekerja (Jannah & Lager, 2000; Normila, 2012).

Manakala, *"Respite Care"* pula merupakan perkhidmatan jagaan untuk satu tempoh terhad yang diberikan kepada ibu bapa bagi meringankan beban dan tanggungjawab menjaga serta menguruskan anak-anak apabila mereka berkeperluan khas seperti mengalami masalah keluarga. Penjagaan kanak-kanak diberi tempoh oleh sukarelawan melalui agensi-agensi untuk membantu ibu atau bapa atau keluarga dengan kanak-kanak yang keperluan khas untuk penjagaan bagi beberapa jam dalam seminggu seperti pada hujung minggu ataupun hari-hari cuti. Dalam situasi lain, kanak-kanak juga boleh ditinggalkan dalam *"respite care"* untuk satu tempoh masa terhad bagi membolehkan ibu bapa mempunyai masa rehat untuk menghilangkan tekanan yang dialami dalam beberapa jam (Jannah & Lager, 2000).

Menurut Kadushin (1980), perkhidmatan tambahan untuk anak-anak berkait dengan bantuan kewangan. Pengkaji juga sependapat dengan Kadushin. Contohnya, salah satu peranan utama ibu bapa adalah menyedia dan memastikan anak-anak mereka berada dalam suasana kehidupan dan perkembangan yang sihat. Ini bermakna, keluarga mesti mempunyai pendapatan untuk memenuhi keperluan setiap tahap perkembangan kehidupan anak-anak mereka. Oleh itu, apabila ibu bapa tidak dapat memenuhi keperluan tersebut sepenuhnya, perkhidmatan tambahan diperlukan bagi membantu peranan sebenar ibu bapa. Secara umumnya, peranan mencari nafkah merupakan

University of Malaya

tanggungjawab yang dimainkan oleh bapa. Namun, pada masa kini ibu perlu bekerja untuk mencari nafkah bagi menambah pendapatan keluarga. Tiga bentuk perkhidmatan tambahan yang telah dilaksanakan oleh kebanyakan negara dalam menjaga kebajikan kanak-kanak adalah perkhidmatan pampasan pekerjaan, insurans pengangguran dan insurans warga tua dan kurang upaya bagi mengekalkan pendapatan mereka.

2.2.2.6 Perkhidmatan sepunya

Perkhidmatan sepunya merupakan perkhidmatan yang diberikan oleh pihak kerajaan untuk tujuan perkembangan dan tumbesaran kanak-kanak. Di Malaysia, perkhidmatan sepunya bukan hanya disediakan oleh pihak JKM, malahan perkhidmatan ini juga turut disediakan oleh agensi kerajaan yang lain seperti Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) dan Kementerian Pelajaran Malaysia (KPM). Salah satu contoh perkhidmatan sepunya yang disediakan oleh kerajaan melalui Kementerian Kesihatan Malaysia adalah Program Pemulihan Kanak-Kanak Kekurangan Zat Makanan (PPKZM) yang telah dilancarkan sejak tahun 1989. Program ini merupakan initiatif kerajaan untuk meningkatkan taraf kesihatan dan status pemakanan kanak-kanak berusia 6 bulan sehingga 6 tahun yang berasal daripada keluarga miskin tegar. Kanak-kanak yang memenuhi kriteria kelayakan yang ditetapkan diberi bantuan makanan untuk membantu mereka memperolehi makanan yang seimbang dan berkhasiat serta mencapai pertumbuhan fizikal dan mental yang optima. Mereka juga diberikan rawatan sekiranya menghidap sebarang penyakit, imunisasi, pendidikan kesihatan dan jagaan kesihatan serta pengawasan yang rapi.

Bermula pada akhir tahun 2010, melalui Program Transformasi Kerajaan, Kementerian Kesihatan telah diberi tanggungjawab untuk meningkatkan taraf pemakanan kanak-kanak kekurangan zat makanan. Program ini dilaksanakan terhadap

University of Malaya

isi rumah berpendapatan rendah. Kemudian program ini diperluas kepada keluarga miskin. Penambahbaikan terhadap program ini dilakukan dari semasa ke semasa supaya mencapai sasaran yang ditetapkan. Sistem Registri Kebangsaan PPKZM juga turut dibangunkan pada tahun 2011 sebagai pangkalan data kes kanak-kanak Kekurangan Zat Makanan (KZM) bagi memastikan pemantauan program dapat dijalankan dengan lebih berkesan, teratur, cepat dan tepat. Kanak-kanak yang mengikuti program ini dibekalkan dengan bakul makanan seperti beras, bijirin sarapan, biskut, marjerin, telur, multivitamin, ikan sardin, ikan bilis, bihun, serbuk malt coklat, minyak masak, susu tepung penuh krim dan susu khas bagi meningkatkan berat badan (Kementerian Kesihatan Malaysia, 2015).

Selain itu, program sepunya yang disediakan oleh kerajaan melalui Kementerian Pelajaran Malaysia pula adalah seperti Skim Pinjaman Buku Teks (SPBT), Skim Bantuan Tuisyen (SBT), Rancangan Makanan Tambahan (RMT), Kumpulan Wang Amanah Pelajar Miskin (KWAPM) dan Program Susu Sekolah (PSS). Program-program sepunya ini disediakan kepada para pelajar untuk bantuan pembelajaran. Contohnya, SPBT. SPBT telah diperkenalkan oleh kerajaan sejak tahun 1975. SPBT disediakan dengan tujuan untuk meringankan beban yang ditanggung oleh ibu bapa atau penjaga yang kurang berkemampuan dan untuk memastikan murid daripada keluarga yang kurang mampu tidak tercicir dalam persekolahan mereka. Bermula pada tahun 2008, Kementerian Pendidikan Malaysia yang dikenali sebagai Kementerian Pelajaran Malaysia (KPM) pada waktu itu telah mengukuhkan pelaksanaan SPBT dengan menyediakan kemudahan pinjaman percuma kepada murid tanpa mengira status sosio ekonomi selaras dengan kehendak masyarakat yang bersesuaian dengan dasar SPBT itu sendiri. Kini Bahagian Buku Teks, Kementerian Pelajaran Malaysia telah memperkenalkan pembaharuan dalam bahan pengajaran dan pembelajaran dengan

University of Malaya

menerbitkan CD-ROM yang mengandungi teks, ilustrasi grafik, animasi, audio, video, multimedia interaktif dan aktiviti interaktif termasuk simulasi, permainan komputer dan ujian (penilaian) interaktif pada setiap keluaran buku teks. CD-ROM berkenaan juga dilengkapi dengan buku catatan elektronik yang dikenali sebagai e-jurnal yang berperanan sebagai alat komunikasi. CD-ROM ini diberikan kepada setiap murid di sekolah supaya mereka mempunyai peluang untuk menggunakannya bagi mata pelajaran Bahasa Melayu, Bahasa Inggeris, Matematik dan Sains (Kementerian Pendidikan Malaysia, 2015).

2.2.2.7 Perkhidmatan berasaskan komuniti

Perkhidmatan komuniti bermaksud perkhidmatan yang disediakan oleh pihak tertentu kepada keseluruhan komuniti. Menurut Ross (1967), perkhidmatan berasaskan komuniti adalah satu proses yang dilakukan untuk memberi kesedaran kepada komuniti supaya terlibat secara sukarela dalam usaha mengenal pasti masalah, objektif, cara penyelesaian masalah dan pencapaian objektif komuniti. Proses ini dikenali sebagai organisasi komuniti kerana Ross (1967) melihat bahawa kapasiti komuniti berfungsi sebagai satu unit yang berintegrasi dan boleh berkembang apabila berhadapan dengan satu atau lebih masalah dalam komuniti.

Di Malaysia, perkhidmatan berasaskan komuniti adalah sejenis kerja sosial yang digunakan untuk mengukuh dan memperbaiki kualiti hidup komuniti. JKM telah menggariskan beberapa objektif utama program yang dilaksanakan berasaskan komuniti. Antaranya bertujuan untuk membasmi kemiskinan dan merapatkan jurang kehidupan sosial dalam komuniti. Selain itu, program-program yang dianjurkan juga bertujuan untuk menggalakkan penglibatan secara demokrasi dan mewujudkan

University of Malaya

masyarakat penyayang di samping membantu komuniti untuk menyelesaikan masalah sosial secara *"self help"* dan bertindak dengan sewajarnya.

Misalnya, salah satu initiatif yang telah dilakukan oleh JKM dalam pelaksanaan perkhidmatan berasaskan komuniti adalah dengan menubuhkan Pasukan Perlindungan Kanak-kanak (PPKK). PPKK ditubuhkan di setiap negeri dan daerah berfungsi sebagai sistem sokongan kepada perkhidmatan perlindungan kanak-kanak. Di antara aktiviti yang dikendalikan oleh PPKK ialah Pusat Aktiviti Kanak-Kanak (PAKK) yang dirancang dan dilaksanakan mengikut keperluan masyarakat setempat. Contoh program atau aktiviti yang dijalankan ialah mengadakan pusat jagaan, kelas tuisyen, khidmat kaunseling, kelas komputer dan kursus pengasuhan dan perkembangan kanak-kanak. Tujuan utama program atau aktiviti ini dilaksanakan adalah untuk membantu mencegah kes-kes penganiayaan dan pengabaian kanak-kanak, ponteng sekolah, kerosakan akhlak dan lain-lain masalah sosial. Program PAKK ini memberi faedah dan manfaat kepada kanak-kanak yang tinggal di dalam komuniti sekitar PAKK.

Perkhidmatan berasaskan komuniti bukan sahaja dipraktiskan di Malaysia, malah telah lama dipraktiskan dan menjadi amalan di negara-negara maju. Misalnya, di United Kingdom (UK); khususnya dalam perkhidmatan kesihatan. Perkhidmatan penjagaan berasaskan komuniti telah dilaksanakan di UK sejak tahun 1980-an dan terus meningkat dari semasa ke semasa (Bell & Lindley, 2005). Disebabkan perubahan yang berlaku di dalam perkhidmatan ini, contohnya dalam perkhidmatan kesihatan mental, maka terbentuklah satu pasukan atau kumpulan kesihatan mental yang terdiri daripada pelbagai ahli dan bersifat multidisiplin. Antara ahli anggota kumpulan adalah pekerja sosial, pakar kesihatan, khidmat sosial, sukarelawan dan sektor persendirian yang saling bekerjasama sebagai satu pasukan bersama psikiatrik, jururawat, terapi pekerjaan,

University of Malaya

psikologi dan pelbagai khidmat sokongan daripada komuniti bagi membantu pesakit-pesakit psikiatrik setelah mengenalpasti masalah yang dihadapi oleh mereka. Kewujudan kumpulan ini bukan sahaja dapat membantu para pesakit, malahan dapat meningkatkan lagi fungsi kepakaran yang dimiliki oleh pakar-pakar kerana bukan sahaja dapat menyediakan perkhidmatan di pusat-pusat kesihatan mental, malahan dapat menyediakan perkhidmatan luar dengan membuat lawatan dan rawatan ke rumah-rumah pesakit mental yang lain dan seterusnya membantu mengatasi krisis yang dialami (Onyett, 2005). Bukan itu sahaja, kewujudan kumpulan ini juga dapat menyediakan perkhidmatan kaunseling kepada pesakit dan ahli keluarga pesakit, sokongan sosial, panduan, khidmat guaman dan apa-apa isu yang berkaitan di samping kemudahan-kemudahan lain, rawatan tambahan, pengangkutan, pendapatan, pekerjaan serta dapat melakukan aktiviti-aktiviti yang bermanfaat pada waktu lapang (Davis, Davis & Glynn, 2008; Gilbert, 2003).

2.3 Jaringan Perkhidmatan Kebajikan Kanak-kanak di Malaysia

Manusia dan sosial tidak dapat dipisahkan. Manusia yang memisahkan dirinya daripada individu lain adalah manusia yang melanggar fitrah dirinya sendiri. Dalam memenuhi tuntutan fitrah tersebut, terdapat kerja, tugas dan tanggungjawab sosial yang mesti dipenuhi oleh setiap individu di samping matlamat, perancangan dan pengurusan yang mesti dilaksanakan mengikut asas yang telah digariskan oleh Allah S.W.T dan Rasulullah s.a.w berlandaskan akidah, syariah dan juga akhlak (Munif Zarirruddin, 2001). Dalam memenuhi tuntutan fitrah kehidupan, setiap individu memerlukan individu yang lain dalam kehidupannya. Apatah lagi apabila individu berkenaan adalah seorang kanak-kanak yang serba kekurangan dari segi mental dan fizikal serta ditempatkan di institusi jagaan awam.

University of Malaya

Kanak-kanak, khususnya kanak-kanak terbiar, miskin, yatim-piatu, teraniaya dan sebagainya perlu dibantu menjalani kehidupan yang sejahtera. Bagi kanak-kanak yang menerima atau mendapat penjagaan daripada pusat jagaan awam atau sukarela, ia merupakan satu "gerakan" untuk menyelamatkan kanak-kanak berkenaan daripada ibu bapa atau penjaga yang "teruk" *(bad parents)* dan pengaruh negatif dengan memberikan satu kehidupan atau "nafas" baru dalam kehidupan mereka. Keadaan ini hanya akan dikecapi oleh kanak-kanak sekiranya mereka dipindahkan atau diasingkan daripada ibu bapa, keluarga, budaya atau komuniti asal kanak-kanak berkenaan (Horner, 2012; Fox-Harding, 1997).

Di Malaysia, "nafas" baru ini dipertanggungjawabkan kepada JKM. Kanak-kanak yang terlibat memulakan kehidupan baru mereka berdasarkan kepada masalah atau kes yang dihadapi di bawah peruntukan Akta Kanak-kanak 2001. Masalah atau kes yang dihadapi akan menentukan jenis-jenis perkhidmatan kebajikan kanak-kanak yang bakal diterima seperti yang diterangkan dalam Bahagian 2.2.2 di atas. Namun begitu, pihak JKM; khususnya institusi-institusi yang menjaga kanak-kanak ini tidak dapat memberikan kehidupan atau "nafas" baru kepada kanak-kanak yang terlibat secara sendirian. JKM memerlukan jaringan sosial daripada semua sektor sosial yang terdapat dalam masyarakat untuk sama-sama menjaga dan memulihara kanak-kanak yang terlibat. Tanpa jaringan sosial daripada semua pihak, sudah tentu amat sukar bagi pihak JKM melaksanakan tanggungjawab ini. Bahagian ini membincangkan konsep jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak dan jaringan perkhidmatan dalam sistem kebajikan kanak-kanak di Malaysia supaya pembaca jelas dan dapat mengetahui pihak-pihak yang terlibat dalam memberi kehidupan dan "nafas" baru kepada kanak-kanak yang ditempatkan di institusi jagaan awam di Malaysia.

University of Malaya

2.3.1 Konsep jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak

Perkembangan di kebanyakan negara menunjukkan berlakunya pergerakan secara perlahan-lahan daripada ideologi dan pendekatan kebajikan residual *(residual welfare)* kepada ideologi solidariti dan pendekatan institusional *(institutional welfare)*, khususnya dalam perkhidmatan kebajikan kanak-kanak. Perkembangan yang berlaku ini menjelaskan bahawa kelayakan individu untuk menyertai program dan perkhidmatan sosial bergantung kepada hubungan sosial dan solidariti jaringan sosial *(solidaristic social networks)* yang dianggotainya. Tambahan pula, kebajikan sosial merupakan advokator kepada sistem jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak (Siti Hajar, 2006).

Jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak adalah ikatan atau pertalian yang wujud di antara individu-individu sama ada secara individu atau berkumpulan dengan individu-individu atau institusi-institusi sosial yang lain untuk mendapatkan pelbagai sumber; sama ada dalam bentuk sokongan sosial mahupun sumber-sumber sokongan yang lain seperti maklumat, bantuan dalam bentuk kebendaan atau fizikal, kasih sayang, penyelesaian masalah serta kesejahteraan hidup kanak-kanak (Belle, 1989).

Davis (2011) melihat jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak sebagai satu bentuk integrasi yang bersepadu di antara sektor-sektor sosial. Ia merupakan aktiviti yang dilakukan secara berterusan untuk mengubah atau mempengaruhi perkhidmatan yang sedia ada mahupun untuk memulakan atau membina suatu perhubungan atau ikatan yang baru. Integrasi bersepadu ini dilakukan dengan memainkan peranan yang penting, menggunakan pendekatan-pendekatan tertentu untuk saling berintegrasi berdasarkan perspektif yang sesuai dengan kanak-kanak dan juga keluarga kanak-kanak berkenaan.

University of Malaya

Manakala, Wilson dan Pirrie (2000), Llyod, Stead dan Kendick (2001) serta Christie dan Menmuir (2005) melihat integrasi bersepadu sebagai satu perkongsian berterusan di antara agensi yang menawarkan perkhidmatan kebajikan. Perkongsian perkhidmatan ini berlaku sama ada dirancang secara formal atau berlaku disebabkan oleh tindak balas terhadap idea atau suatu keputusan yang dibuat oleh mana-mana pihak. Misalnya, perkongsian perkhidmatan yang berlaku dalam perkhidmatan pendidikan yang melibatkan sekolah-sekolah, perkhidmatan kesihatan, pusat penjagaan kanak-kanak, projek-projek komuniti dan kerja sosial, pendidikan psikologi, jururawat, doktor, pekerja sosial serta sukarelawan. Kebiasaannya, pertalian ini melibatkan kanak-kanak, keluarga dan juga projek-projek yang dibangunkan daripada pelbagai disiplin (Malin & Morrow, 2007).

Cohen, Moss, Petrie dan Wallace (2004) melihat integrasi bersepadu ini sebagai kerjasama *(co-operation)*; iaitu satu pendekatan yang paling asas untuk mendapatkan maklumat, kolaborasi *(collaboration)*; iaitu satu proses merancang untuk berhubung, koordinasi *(co-ordination)*; lebih sistematik jika dibanding dengan kerjasama kerana melibatkan perkongsian matlamat, dan penggabungan *(merger)*; iaitu penyatuan atau integrasi perkhidmatan-perkhidmatan sosial yang ada dengan sepenuhnya. Disebabkan itu, setiap integrasi di antara sektor-sektor sosial yang menyediakan perkhidmatan yang bersesuaian memerlukan praktis profesional, perhubungan, peranan dan tanggungjawab yang jelas. Keadaan ini menjelaskan bahawa setiap perhubungan atau pertalian yang wujud memerlukan pembinaan atau pembentukan hubungan yang harmoni dan jelas; sesuai dengan keadaan dan keperluan semasa serta memenuhi perbincangan, forum dan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak yang dibentuk (Davis, 2011; Stone & Rixon, 2008; Harker, Dobel-Ober, Berridge & Sinclair, 2004).

University of Malaya

Horner (2012) berpendapat jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak sebagai satu koordinasi, kerjasama, perkongsian dan perancangan strategik di antara perkhidmatan-perkhidmatan kebajikan untuk memenuhi keperluan yang diperlukan oleh kanak-kanak. Contohnya, untuk memenuhi keperluan kanak-kanak yang kurang upaya atau kanak-kanak yang ditempatkan di institusi-institusi kebajikan awam, pihak kerajaan memberi bimbingan terhadap penyelarasan perkhidmatan untuk disediakan dan disampaikan kepada kanak-kanak. Antaranya, pihak kerajaan menyediakan khidmat rundingan, khidmat nasihat, bantuan berbentuk kewangan dan memperkenalkan pihak-pihak yang perlu dirujuk untuk mendapatkan perkhidmatan lanjutan.

Pengkaji-pengkaji seperti Foley (2008), Walker (2008), Jones dan Leverett (2008), serta Jack (2006) melihat pendekatan semasa integrasi secara bersepadu yang dilakukan atau dipraktiskan di kebanyakan negara seperti Scotland, Wales, England, Ireland Utara dan terkini diikuti dan dipraktiskan di United Kingdom. Negara-negara ini bukan sahaja membina jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak untuk mengatasi segala masalah yang dihadapi, tetapi apa yang menjadi keutamaan kini adalah integrasi bersepadu dilakukan sebagai satu inisiatif untuk menyatukan sektor-sektor sosial supaya pembangunan polisi perkhidmatan kebajikan yang dilakukan lebih bersifat mencegah, proaktif dan lebih melindungi.

Antara inisiatif-inisiatif yang diambil untuk meningkatkan integrasi jaringan sosial secara bersepadu adalah dengan mengambil kira pandangan kanak-kanak dan ibu bapa atau penjaga semasa merancang perkhidmatan yang akan disediakan, menukar strategi daripada pendekatan berasaskan defisit kepada pendekatan berasaskan kekuatan atau keupayaan dan secara holistik, menawarkan perkhidmatan kebajikan terhadap kanak-kanak pada usia yang paling minimum, melindungi atau menjaga kanak-kanak

University of Malaya

daripada sebarang eksploitasi, penderaan, atau mangsa pemerdagangan supaya kanak-kanak dapat hidup dengan sempurna, mengetengahkan isu-isu yang berkaitan atau konflik yang timbul kepada umum, mempromosikan pelbagai perkhidmatan kepada kanak-kanak yang semakin meningkat usia ke alam remaja dan dewasa, meningkatkan perkongsian maklumat dan komunikasi antara kanak-kanak, ibu bapa dan golongan profesional, membolehkan pembelajaran berlangsung sepanjang hayat, melibatkan penglibatan komuniti, persekitaran yang sihat dan kesejahteraan ekonomi; beralih kepada pendekatan yang berasaskan hasil dan melibatkan penilaian yang lebih jelas dan teliti serta beralih kepada lebih banyak perkongsian dan kerjasama yang bertambah sepadu.

Namun begitu, menurut Davis (2011) dan Walker (2008) semua polisi berkenaan memerlukan kerjasama dan tanggungjawab pelbagai agensi untuk saling bantu-membantu antara satu sama lain untuk menjaga, memelihara dan mengawal kanak-kanak, meluangkan masa dan melibatkan diri untuk membuat penilaian bersama secara berterusan, sentiasa berhubung dan membina hubungan yang utuh dengan ibu bapa atau penjaga kanak-kanak, memberi perlindungan yang berbentuk undang-undang, peguam bela, membuat keputusan, membuat rujukan terhadap kes-kes yang berlaku serta berkongsi sebarang maklumat atau informasi yang berkaitan dengan pelbagai agensi.

2.3.2 Jaringan perkhidmatan dalam sistem kebajikan kanak-kanak di Malaysia

Jaringan perkhidmatan dalam sistem kebajikan kanak-kanak di Malaysia dibincangkan dalam dua bahagian, iaitu:

i. sebelum kewujudan sistem kebajikan formal kanak-kanak

ii. kewujudan sistem kebajikan formal kanak-kanak

University of Malaya

2.3.2.1 Sebelum kewujudan sistem formal kebajikan kanak-kanak

Sistem kebajikan kanak-kanak di Malaysia berakar umbi daripada sistem kebajikan kolonial. Amalan sistem kebajikan kanak-kanak yang diamalkan di England telah dibawa masuk ke Tanah Melayu semasa pentadbiran British. Sistem kebajikan kanak-kanak ini bersifat residual (Pathmanathan & Siti Hajar, 2013; Siti Hajar, 2006). Pihak kerajaan hanya membantu kanak-kanak apabila sektor tidak formal atau institusi keluarga gagal menjaga dan memelihara kanak-kanak. Perkhidmatan yang disediakan oleh kerajaan untuk kanak-kanak hanya bersifat terhad dan sementara sahaja. Kanak-kanak yang berkeperluan dalam sistem kebajikan kanak-kanak bermodel residual terpaksa bergantung kepada perkhidmatan kebajikan yang disediakan oleh agensi tidak formal seperti badan sukarela dan pertubuhan bukan kerajaan. Ini kerana, sejarah telah membuktikan bahawa sistem kebajikan kanak-kanak secara tidak formal di Tanah Melayu telah wujud sebelum Perang Dunia Kedua lagi. Namun begitu, pada peringkat awal penubuhannya, perkhidmatan kebajikan kanak-kanak banyak dipelopori oleh pertubuhan-pertubuhan sukarela yang berasaskan agama atau kaum secara tidak formal (Pathmanathan & Siti Hajar, 2013; Pathmanathan, 2011).

Sebelum Perang Dunia Kedua, kewujudan sektor tidak formal dapat dilihat apabila perkhidmatan penjagaan kanak-kanak khususnya anak-anak yatim disediakan oleh persatuan-persatuan kebajikan *(charitable organization)* dan individu-individu persendirian dengan menggunakan bantuan kewangan orang awam dan derma persendirian (Social Welfare Services in Malaysia, 1970: 2). Pada waktu ini, jabatan atau agensi khas untuk menguruskan kebajikan masyarakat masih belum diwujudkan. Namun begitu, pada sekitar tahun 1815 – 1845, mubaligh Kristian dan pekerja sukarela wanita Inggeris di Negeri-negeri Selat memainkan peranan yang sangat penting dalam penubuhan sistem kebajikan sosial di Tanah Melayu. Mereka berada di bawah naungan

University of Malaya

London Missionary Society (LMS) sejak tahun 1795 (Christine, 1996). Pertubuhan ini dianggap sebagai salah sebuah daripada pelbagai pertubuhan mubaligh yang terdapat di Britain pada abad ke-18. Pertubuhan ini banyak menyumbang tenaga dan wang terhadap program-program kebajikan sosial di Tanah Melayu, Cina, India dan negara-negara lain (Fuziah, 2003; Christine, 1996). Selain bidang pendidikan, pertubuhan ini juga memainkan peranan penting dalam kerja-kerja kebajikan yang melibatkan kanak-kanak yatim dan miskin (Pathmanathan, 2011).

Selain itu, pertubuhan-pertubuhan seperti Pelindung Cina *(Chinese Protectorates)* juga memainkan peranan yang penting dalam penubuhan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak. Contohnya, pada tahun 1877, Kerajaan British telah menubuhkan Jabatan Perlindungan Kaum Cina *(Department of Chinese Protectorate)* bagi bertindak balas dengan masalah kongsi gelap, perebutan kawasan perjudian, pelacuran dan perniagaan candu (Siti Hajar, 2002). Jabatan ini memainkan peranan yang penting dalam membanteras kegiatan pemerdagangan kanak-kanak, memberi perlindungan kepada wanita dan gadis daripada eksploitasi seksual, pemerdagangan hamba abdi wanita dan perempuan muda, menghapuskan kegiatan pelacuran sebagai satu perniagaan serta melindungi wanita dan gadis daripada penindasan sosial (Pathmanathan, 2011; Fuziah, 2003; Social Welfare Services in Malaysia, 1970: 2).

Menurut Samir dan Winny (2009), selain Jabatan Perlindungan Kaum Cina, sektor tidak formal lain yang turut terlibat adalah persatuan dan pertubuhan sukarela berbentuk rahsia (kongsi gelap) Cina. Persatuan dan pertubuhan ini juga telah menyalurkan pelbagai bantuan atau perkhidmatan kebajikan kepada kanak-kanak terancam. Contohnya penubuhan Jawatankuasa Po Leung Kok, Persatuan Ghee Hin dan Hai San di Pulau Pinang dan Singapura bagi menyediakan pelbagai perkhidmatan

University of Malaya

kebajikan kepada wanita dan kanak-kanak perempuan Cina yang menjadi mangsa pelacuran. Manakala, dalam kalangan kaum India dan Melayu pula, persatuan-persatuan berasaskan agama dan kaum seperti Jawi Peranakan, Persatuan Orang Jawa, Bawean, India Muslim dan Melayu ditubuhkan untuk membantu ahli-ahlinya menentang ketidakadilan, penindasan politik dan menyalurkan bantuan kepada ahli yang daif dan sakit (Fuziah, 2003).

2.3.2.2 Kewujudan sistem kebajikan formal kanak-kanak

Sebelum kewujudan sistem kebajikan formal kanak-kanak, perkhidmatan kebajikan kanak-kanak dipelopori oleh pertubuhan-pertubuhan sukarela yang berasaskan agama atau kaum secara tidak formal disebabkan ketiadaan jabatan atau agensi khas untuk menguruskan kebajikan masyarakat pada waktu itu (Pathmanathan & Siti Hajar, 2013; Pathmanathan, 2011). Namun begitu, kewujudan agensi formal untuk menjaga dan memelihara kebajikan kanak-kanak bermula di Tanah Melayu dengan penubuhan Jabatan Buruh. Pada peringkat awal penubuhannya, Jabatan Buruh telah menggariskan beberapa perkara dengan jelas; iaitu mengenai peruntukan tempat tinggal, sanitasi, bantuan perubatan dan makanan kepada buruh imigran Cina dan India di ladang-ladang getah dan lombong-lombong bijih timah (Pathmanathan, 2011; Fuziah, 2003; Siti Hajar, 2002). Menurut Mair (1944), pada tahun 1923, kemudahan sedia ada dikaji semula dan majikan dikehendaki menyediakan pusat jagaan kanak-kanak, sekolah, elaun bersalin dan upah yang tetap. Pada tahun 1933 pula, semua majikan di ladang getah diarah oleh Jabatan Buruh untuk memberi 1/6 ekar tanah kepada pekerja untuk bercucuk tanam dan mengekalkan terus ahli keluarga di ladang. Selain itu, jabatan ini juga turut menyediakan bantuan kebajikan kepada orang tua, orang kelainan upaya, kanak-kanak yatim dan balu (Pathmanathan, 2011).

University of Malaya

Selepas pendudukan Jepun, Tanah Melayu mengalami masalah seperti kebuluran, kesukaran mendapatkan makanan berzat dan peningkatan masalah penyakit berjangkit. Disebabkan itu, pihak kerajaan telah memperkenalkan satu sistem kebajikan yang teratur. Contohnya penubuhan organisasi Biro Nasihat Rakyat *(Citizen Advice Bereau)* yang kemudiannya dikenali sebagai Jabatan Bantuan Am *(Relief Department)* oleh Pentadbiran Tentera British *(British Military Administration)* (Wan Azmi, 1992). Jabatan ini berbentuk *ad-hoc* dan bantuan diberi oleh agensi pusat dan Pejabat Daerah. Jabatan ini berperanan memberi bantuan serta merta dalam bentuk makanan, pakaian dan ubat-ubatan kepada mangsa peperangan. Pada tahun 1946, pentadbiran awam telah kembali. Rentetan daripada peristiwa ini, pada 23 Mei 1946, Gabenor Malayan Union telah mengisytiharkan penubuhan *Central Welfare for Malaya* (Fuziah, 2003). Pada 10 Jun 1946, Jabatan Kebajikan Masyarakat telah ditubuhkan secara rasmi oleh BMA. Jabatan Perlindungan Kaum Cina juga telah dikembangkan menjadi Jabatan Kebajikan Masyarakat pada tahun 1948 apabila Kerajaan Persekutuan merangka kerja dan perkhidmatan kebajikan dengan lebih teratur (Pathmanathan & Siti Hajar, 2013; Pathmanathan, 2011; Siti Hajar, 2006).

Pada tahun 1954, iaitu selepas era Perang Dunia Kedua, Majlis Kebajikan Kanak-kanak Malaysia atau MKMM *(The Malayan Council for Child Welfare)* telah ditubuhkan. Majlis ini memainkan peranan yang sangat penting terhadap perkembangan sistem kebajikan kanak-kanak di Persekutuan Tanah Melayu. Majlis ini ditubuhkan untuk melaksanakan aktiviti yang boleh meningkatkan kesedaran tentang kesejahteraan kanak-kanak di Malaysia dan dalam masa yang sama mengawasi program-program sama ada di peringkat kebangsaan mahupun antarabangsa berkaitan dengan kesejahteraan kanak-kanak. Majlis ini juga berperanan untuk mempromosikan perkembangan kanak-kanak yang sihat dan berpengetahuan berlandaskan tahap etika

University of Malaya

yang tinggi dan bersedia untuk memberi sumbangan ke arah kesejahteraan negara. Sebagai sebuah pertubuhan bukan kerajaan (NGO), majlis ini juga berperanan untuk mempromosikan kesejahteraan *(well-being)* kanak-kanak di Malaysia. Di samping itu, majlis ini juga bertindak sebagai pelengkap *(complements)* dan tambahan *(supplement)* kepada usaha kerajaan bagi memastikan semua usaha berkaitan kebajikan kanak-kanak terjaga. Pertubuhan ini masih wujud sehingga kini dan memainkan peranan yang penting bagi mempromosi prinsip asas hak kanak-kanak seperti yang terkandung dalam Konvensyen Mengenai Hak Kanak-kanak.

Selepas negara mencapai kemerdekaan, perhidmatan kebajikan kanak-kanak dikembangkan secara meluas oleh JKM. Sebagai sebuah sektor formal awam, JKM menyediakan pelbagai bentuk perkhidmatan khusus untuk kanak-kanak; iaitu merangkumi perkhidmatan berasaskan institusi dan juga perkhidmatan di luar institusi. Kerajaan Persekutuan melalui JKM bertanggungjawab kepada perkhidmatan kanak-kanak yang merangkumi; Perkhidmatan Akhlak, Sekolah Diluluskan *(Approved School)*, perkhidmatan orang kelainan upaya (OKU), belia dan latihan kepada kakitangan dalam perkhidmatan. Manakala, kerajaan negeri bertanggungjawab ke atas perkhidmatan kebajikan am yang merangkumi bantuan kewangan dan geran kebajikan. Bermula pada tahun 2002 pula, Jabatan Perkhidmatan Awam telah memberi kelulusan kepada penubuhan Bahagian Kanak-kanak. Bahagian ini merupakan sebuah bahagian khas di bawah JKM yang bertanggungjawab untuk menguruskan hal ehwal berkaitan kanak-kanak. Antara peranan yang dimainkan adalah untuk melindungi kanak-kanak daripada semua bahaya seperti penyalahgunaan, penyeksaan, penderaan, diskriminasi dan juga eksploitasi. Bahagian ini juga bertanggungjawab untuk memastikan perkembangan sihat hidup kanak-kanak yang merangkumi fizikal, sosial, emosi, dan mental. Bagi memastikan kelestarian hidup kanak-kanak, bahagian ini dibahagikan

University of Malaya

kepada tiga bahagian yang utama; iaitu perlindungan, pemulihan dan pembangunan kanak-kanak (Jabatan Kebajikan Masyarakat, 2015; Pathmanathan, 2011).

Sehingga kini, sistem kebajikan kanak-kanak di Malaysia ditadbir secara berpusat oleh sektor formal; iaitu JKM. Ini kerana, JKM merupakan sebuah agensi pusat awam yang menguruskan sistem kebajikan masyarakat; khususnya kebajikan kanak-kanak (Pathmanathan, 2011; Jal Zabdi, Siti Hajar & Weatherley, 2008). Walaupun JKM mempunyai kuasa persekutuan dalam aspek pemeliharaan dan perlindungan kanak-kanak berkeperluan, pengurusan akhlak, kes kanak-kanak tidak terkawal, pengurusan serta kes wanita dan gadis yang berusia kurang daripada 18 tahun, namun bidang kuasa pentadbiran adalah berasaskan kepada tiga bahagian; iaitu kerajaan persekutuan, kerajaan negeri dan kerajaan tempatan. Pembahagian kuasa di antara kerajaan persekutuan dan kerajaan negeri dilakukan untuk mengelakkan pertindihan kerja, dan memudahkan pembahagian kawasan terhadap unit-unit pentadbiran (Pathmanathan & Siti Hajar, 2013).

Kerajaan persekutuan mempunyai kuasa untuk mentadbir perkara-perkara yang termaktub dalam senarai persekutuan dan senarai bersama. Oleh kerana hal ehwal kebajikan masyarakat diletakkan di bawah senarai bersama, maka bidang kuasa dan pentadbiran berkaitan kebajikan masyarakat dilakukan secara bersama oleh Kerajaan Negeri dan Kerajaan Pusat. Namun, sekiranya terdapat percanggahan dengan undang-undang negeri dalam senarai bersama, maka undang-undang Persekutuan akan digunakan (Pathmanathan & Siti Hajar, 2013). Selain itu, kerajaan persekutuan juga diberi kuasa untuk menyalurkan bantuan khas kebajikan untuk kanak-kanak seperti Bantuan Kanak-kanak (BKK) dan Bantuan Anak Pelihara (BAP). Manakala, hal ehwal perlindungan untuk perempuan, kanak-kanak dan orang muda diletakkan di bawah

University of Malaya

senarai bersama; iaitu komitmen di antara Kerajaan Negeri dan Kerajaan Persekuan secara bersama (Pathmanathan & Siti Hajar, 2013; Normila, 2012).

2.4 Kesimpulan

Jabatan Kebajkan Masyarakat Malaysia (JKMM) telah ditubuhkan pada tahun 1946. Bermula daripada detik itu, perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di Malaysia mula berkembang dengan pesat seiring dengan perkembangan semasa mengikut keperluan terkini kanak-kanak. Sistem kebajikan kanak-kanak di Malaysia terus berkembang ke tahap yang lebih kompleks bagi merangkumi semua bentuk keperluan kanak-kanak. Ketujuh-tujuh jenis perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di Malaysia dikemaskini sepanjang masa bagi memastikan kualiti hidup atau kesejahteraan hidup kanak-kanak di negara ini sentiasa terpulihara. Penerangan dalam bab ini juga telah membantu kita untuk memahami mengenai JKM yang berperanan sebagai jaringan rujukan utama *(network referral)* dalam membentuk jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak; khususnya kanak-kanak yang ditempatkan dalam jagaan institusi awam. Walaupun berada dalam jagaan institusi, namun kanak-kanak memerlukan jaringan kebajikan daripada sektor-sektor formal, tidak formal dan jaringan bersepadu daripada kedua-dua sektor ini untuk memenuhi segala hak kehidupan mereka. Namun, adalah menjadi tanggungjawab pihak JKMM yang bertindak sebagai jaringan rujukan utama untuk membentuk jaringan kebajikan dengan pelbagai pihak.

University of Malaya

BAB 3: KERANGKA TEORITIKAL KAJIAN

TEORI JARINGAN SOSIAL

3.1 Pendahuluan

Penerangan bab ini adalah mengenai kerangka teoritikal kajian. Teori yang digunakan untuk diaplikasikan di dalam kajian ini adalah Teori Jaringan Sosial *(Social Network Theory)*. Teori ini diguna pakai oleh pengkaji sebagai asas memulakan kajian secara *Grounded Theory* dan juga menjadi panduan utama untuk diadaptasi dengan sepenuhnya di peringkat analisis dan penulisan tesis berkaitan jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak. Penerangan mengenai teori ini disusun seperti berikut:

i. Jenis jaringan sosial
ii. Corak jaringan sosial
iii. Sistem jaringan sosial
iv. Agihan jaringan sosial

Namun begitu, sebelum membincangkan keempat-empat perkara asas ini, pengkaji terlebih dahulu membincangkan konsep jaringan sosial dari aspek hubungan dan struktur sebagaimana di dalam subtopik di bawah.

3.2 Konsep Jaringan Sosial *(Social Networks)*

Jaringan sosial merupakan teras kehidupan manusia sejak zaman memburu sehingga kini. Manusia dihubungkan antara satu sama lain melalui satu ikatan perhubungan dan kebergantungan yang wujud antara satu sama lain. Menurut Kadushin (2012), perkataan

University of Malaya

"networks" tidak boleh disamakan dengan perkataan *"networking"*. Ini kerana "*Networks are interconnected relationship, durable patterns of interaction, and interpersonal threads that comprise a social fabric"* (Garbarino, 1982: 4). Konsep asas jaringan pula menerangkan jaringan adalah *"a collection of points, partially connected with each other"* (Polister, 1980: 71). Seterusnya, beberapa fahaman klasik (spt., Bott, 1957; Mitchell, 1969; Wellman, 1979) mendefinisikan jaringan sosial sebagai satu set rantaian sambungan hubungan yang menyediakan sistem maklumat.

Jaringan kemudiannya telah dipadankan dengan konsep jaringan sosial; iaitu sebagai hubungan di antara sekumpulan individu (walau hanya dalam kalangan ahli keluarga). Melalui konsep ini, jaringan sosial dilihat sebagai struktur perhubungan yang berlaku apabila wujudnya permintaan terhadap keperluan, sokongan mahupun bantuan dalam kalangan masyarakat serta menjadi rangkaian terhadap hubungan komunikasi (Garbarino, 1982).

Streeter dan Gillespie (1992) mendefinisikan jaringan sosial sebagai satu set ikatan unit-unit sosial yang dihubungkan di antara satu sama lain. Definisi yang dijelaskan oleh Streeter dan Gillespie ini menjelaskan tiga perkara yang penting. Pertama, jaringan mempunyai batas atau sempadan. Ini bermakna, kriteria-kriteria yang wujud menentukan ahli-ahli dalam satu jaringan. Sempadan yang wujud dalam sesetengah jaringan, contohnya dalam sistem kekeluargaan, sekumpulan rakan dan kumpulan kerja biasanya senang untuk ditentukan kerana jaringan yang wujud adalah jelas. Tetapi, dalam satu sistem sosial yang besar, jaringan sosial diandaikan telah tertanam *(embedded)*. Oleh itu, sempadan yang wujud dalam kumpulan sosial yang besar sangat sukar untuk didefinisikan.

University of Malaya

Kedua, jaringan adalah saling berhubungan. Setiap ahli mesti mempunyai ikatan dengan ahli-ahli yang lain ataupun berpotensi untuk membina ikatan dengan ahli-ahli dalam jaringan sosial untuk menjadi sebahagian daripada ahli dalam jaringan sosial. Ikatan ini boleh terjadi sama ada secara langsung ataupun tidak langsung. Walau bagaimanapun, mungkin ada di antara ahli-ahli yang terpinggir atau dipinggirkan dalam jaringan. Namun, apa yang lebih utama adalah setiap ahli mesti dihubungkan dengan ahli-ahli yang lain agar boleh dilihat sebagai sebahagian daripada jaringan.

Ketiga, unit sosial. Analisis jaringan boleh diaplikasikan kepada unit-unit sosial yang lebih luas. Ia boleh diaplikasikan secara individu; iaitu untuk jaringan sokongan sosial. Malahan, ia juga boleh diaplikasikan kepada agensi-agensi perkhidmatan sosial, institusi sosial dalam komuniti tempatan atau bangsa dalam ekonomi global. Dalam kepelbagaian profesion seperti kerja sosial, analisis jaringan sosial boleh diaplikasikan secara langsung kepada kajian yang berbentuk praktis klinikal, analisis polisi sosial, organisasi komuniti dan pengurusan organisasi.

Secara umumnya, konsep jaringan sosial mengandungi satu set fenomena sosial yang kompleks. Konsep jaringan sosial boleh dijelaskan berdasarkan dua aspek, iaitu:

i. Jaringan sosial dari aspek hubungan; dan,
ii. Jaringan sosial dari aspek struktur.

3.2.1 Konsep jaringan sosial dari aspek hubungan

Ciri-ciri perhubungan memfokuskan kepada intipati hubungan sosial dalam kalangan ahli-ahli jaringan dan bentuk hubungan yang wujud. Kajian berkaitan dengan ciri-ciri perhubungan *(relational properties)* biasanya cuba memahami tentang kenapa wujudnya satu-satu jaringan dan fungsi jaringan. Misalnya, Streeter dan Gillespie

University of Malaya

(1992) mendapati sumber, maklumat, pengaruh dan sokongan sosial merupakan asas dalam suatu hubungan.

Menurut Siti Hajar (2007) dan Borgatti (2002), jaringan sosial dilihat sebagai hubungan-hubungan sosial yang melingkari kehidupan individu. Hubungan sosial ini digambarkan secara ironik sebagai sekumpulan sendi *(nodes)* dan ikatan *(ties)*. Sekumpulan "sendi" ini digambarkan sebagai aktor yang mungkin terdiri daripada individu-individu atau organisasi-organisasi yang wujud di dalam sesebuah jaringan sosial. "Ikatan" pula menggambarkan hubungan yang wujud di antara individu-individu tersebut; iaitu kewujudan hubungan sosial di antara aktor.

Kadushin (2012) pula mendefinisikan jaringan sosial sebagai satu set perhubungan yang wujud di antara objek-objek yang mungkin terdiri daripada orang perseorangan, organisasi, bangsa, item-item yang mungkin diperolehi melalui pencarian *google*, sel-sel otak ataupun alat ubah elektrik. Namun begitu, dalam sains sosial, alat ubah elektrik tidak dikira sebagai satu bentuk jaringan. Jaringan sosial yang dimaksudkan merangkumi jaringan yang terbentuk melalui persahabatan, kasih sayang, kuasa, idea dan mungkin disebabkan oleh penyakit yang dihadapi.

Seterusnya, Halpen (2011) mentakrifkan jaringan sebagai satu gugusan norma, nilai dan jangkaan yang dikongsi secara bersama di antara ahli-ahli dalam satu kumpulan sosial. Boase, Jeffrey, John, Wellman dan Rainie (2006) juga mempunyai pendapat yang sama. Jaringan sosial melibatkan ahli dalam jumlah yang besar; iaitu melibatkan kawan-kawan, kejiranan, saudara-mara dan rakan sekerja berasaskan tempat kerja atau kediaman. Perkembangan revolusi teknologi kemudiannya mendorong

University of Malaya

pembentukan jaringan sosial yang berasaskan *internet*. Semakin bertambah bilangan individu yang saling mengenali, semakin meningkat interaksi yang berlaku melalui talian telefon dan *internet*. Adaptasi berkekalan dan secara berterusan berlaku disebabkan ikatan pertalian yang berlaku secara personal sehingga menghasilkan jaringan sosial yang besar dalam kalangan masyarakat.

3.2.2 Konsep jaringan sosial dari aspek struktur

Struktur menggambarkan atau menghuraikan cara-cara yang sesuai atau sepadan dalam kalangan ahli-ahli jaringan untuk membentuk jaringan sosial. Struktur jaringan boleh dibahagikan kepada tiga tahap analisis; iaitu ahli secara individu, sub-kumpulan dan jumlah jaringan.

Struktur jaringan ahli-ahli secara individu merujuk kepada perbezaan perhubungan dalam kalangan ahli-ahli yang berbeza. Perbezaan yang wujud boleh digunakan untuk mengenal pasti peranan individu dalam jaringan sama ada sebagai bintang *(star), liaison*; sebagai penghubung, *bridge;* individu yang mempertemukan individu dengan individu lain, dan *gatekeeper*; sebagai pemain utama atau penjaga maklumat (Tichy & Fombrun, 1979; Paulson, 1985).

Sub-kumpulan sebagai unit analisis pula menggambarkan ciri-ciri kluster secara keseluruhan. Kebanyakan jaringan sosial mengandungi titik tumpuan apabila mengandungi banyak pertalian di antara ahli. Ukuran yang digunakan pada tahap ini menjelaskan kedua-dua ciri berstruktur sub-kumpulan dan bagaimana sub-kumpulan sesuai atau sepadan dengan jaringan secara keseluruhannya. Jumlah jaringan adalah keseluruhan struktur dan sub-kumpulan yang terbentuk atau terhasil daripada satu ikatan yang sama dalam satu ruang lingkup jaringan sosial yang sama.

University of Malaya

Wasserman dan Faust (1994) mentakrifkan jaringan sosial sebagai satu struktur sosial yang terbentuk melalui nod. Individu mahupun organisasi dihubungkan melalui satu atau lebih perhubungan atau kesalingbergantungan. Misalnya, individu dan organisasi dihubungkan melalui kepercayaan nilai, idea, pertukaran kewangan, perdagangan, persahabatan, ikatan kekeluargaan, keberkesanan peranan sosial yang dimainkan (spt., rasa hormat, tidak suka dan sebagainya), atau tindakan seperti bercakap, keluar makan bersama-sama. Dalam bentuk yang paling ringkas, jaringan sosial adalah huraian atau gambaran semua ikatan yang terbentuk di antara nod-nod yang terlibat. Semakin meningkat ikatan yang berlaku di antara individu dalam suatu jaringan, semakin tinggi pengetahuan, pengaruh dan kuasa yang dimiliki oleh aktor-aktor utama. Apa yang lebih penting dan yang paling utama adalah kuasa untuk mengawal aktor-aktor dalam jaringan.

Pendek kata, jaringan sosial merupakan struktur sosial yang wujud di antara aktor yang merupakan individu atau organisasi (Siti Hajar, 2007). Ia menerangkan cara bagaimana individu-individu dan organisasi-organisasi dihubungkan melalui pelbagai situasi sosial, sama ada menerusi hubungan atau situasi formal atau tidak formal. Jaringan sosial boleh beroperasi pada pelbagai tahap. Contohnya, pada tahap anggota keluarga yang termuda kepada yang tertua, daripada keluarga kepada komuniti dan daripada sesebuah kumpulan sosial kepada tahap negara. Jaringan sosial yang dianggotai atau dipunyai oleh individu penting kerana ia menentukan cara-cara untuk bertindak balas atau menyelesaikan sesuatu masalah yang wujud dalam kehidupan individu tersebut. Ia juga menentukan cara pengurusan sesebuah organisasi serta tahap kejayaan seseorang individu di dalam mencapai matlamat hidupnya.

University of Malaya

3.3 Teori Jaringan Sosial *(Social Network Theory)*

Teori Jaringan Sosial dalam kajian ini dioperasionalisasi dan diaplikasikan untuk melihat corak hubungan dan cara kerja yang terbentuk di antara pihak-pihak yang terlibat di dalam penyediaan dan penyampaian perkhidmatan sosial. Teori Jaringan Sosial menerangkan mengenai keadaan pertalian dan hubungan sosial yang terbina di antara manusia atau organisasi menerusi hubung kait dan kebergantungan di antara satu sama lain. Hubung kait dan kebergantungan antara individu/organisasi dengan individu-individu/organisasi-organisasi lain akan menghasilkan satu jaringan sosial; khususnya apabila individu-individu atau organisasi-organisasi tersebut mula berhubung untuk berkongsi pendapat dan sumber, meluahkan harapan dan perasaan, meminta pertolongan, memberi nasihat serta menyampaikan maklumat melalui interaksi dua hala secara berulang-ulang atau berterusan.

Terdapat dua komponen utama yang mendasari Teori Jaringan Sosial; iaitu nod dan ikatan (Kadushin, 2012). Nod dan ikatan merupakan asas utama pembentukan jaringan. Nod adalah agensi atau pihak yang terlibat dalam pembentukan jaringan sosial. Agensi atau pihak yang terlibat dihubungkan dengan agensi atau pihak yang lain melalui satu ikatan. Ikatan yang menghubungkan agensi-agensi atau pihak-pihak yang terlibat merupakan satu transaksi yang mungkin merupakan satu perjanjian atau kontrak yang wujud melalui perkenalan atau mungkin kerana berada di dalam satu kawasan geografi yang sama. Ikatan adalah "gam" yang menghubungkan nod-nod sehingga terbentuknya satu jaringan sosial atau jaringan kerja.

Teori Jaringan Sosial menerangkan empat perkara asas yang utama, iaitu:

i. Jenis jaringan sosial,

University of Malaya

ii. Corak jaringan sosial

iii. Sistem jaringan sosial; dan,

iv. Agihan jaringan sosial.

3.3.1 Jenis jaringan sosial

Jaringan sosial boleh berlaku melalui dua cara atau kaedah; iaitu secara formal dan secara tidak formal dengan sektor-sektor formal dan sektor tidak formal. Jaringan sosial formal merujuk kepada jaringan yang dilakukan dengan sektor awam, sektor swasta dan sektor sukarela. Ketiga-tiga sektor ini mempunyai kepakaran yang khusus dalam bidang masing-masing. Manakala, jaringan sosial tidak formal pula merujuk kepada perhubungan yang terjalin di antara keluarga, orang dan/ atau agensi persendirian, jiran tetangga, sahabat handai dan ahli komuniti. Jaringan sosial tidak formal sangat penting kepada seseorang individu bagi mendapat dan memenuhi perkhidmatan sosial, sokongan sosial dan bantuan sosial yang diperlukan (Finch, 1989; Finch & Mason, 1993; Putnam, 2000; Spicker, 2008). Selain itu, pembentukan jaringan sosial juga boleh berlaku secara bersama di antara perkhidmatan sosial formal dan tidak formal. Jaringan sebegini dikenali sebagai jaringan sosial integratif atau bersepadu.

Menurut Kadushin (2012), pembentukan jaringan sosial berlaku dalam dua bentuk yang utama; iaitu jaringan tunggal dan jaringan pelbagai. Jaringan sosial tunggal, atau dalam bahasa saintifiknya dirujuk sebagai nod tunggal merupakan jaringan yang terbina di antara seorang individu/organisasi dengan seorang individu/organisasi yang lain atau seorang individu dengan sebuah agensi ataupun sebuah agensi dengan sebuah agensi yang lain. Sebaliknya, jaringan sosial pelbagai *(multiple or variety nodes)* pula merujuk kepada jaringan yang dibentuk atau terbentuk dengan beberapa atau dengan pelbagai individu dan agensi.

University of Malaya

3.3.2 Corak jaringan sosial

Kadushin (2012) menyatakan bahawa jaringan tunggal dan jaringan pelbagai yang terdiri daripada jaringan sosial secara formal, jaringan sosial tidak formal (Finch, 1989; Finch & Mason, 1993; Putnam, 2000; Spicker, 2008) dan jaringan sosial bersepadu (Davis, 2011) terbentuk melalui 5 corak perhubungan, iaitu:

i. Hubungan tidak berarah

ii. Hubungan berarah

iii. Hubungan simetri

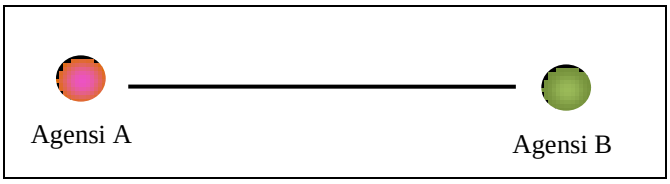
iv. Hubungan melalui orang tengah

v. Sosiogram

Setiap corak jaringan ini diterangkan melalui subtopik masing-masing pada bahagian seterusnya.

3.3.2.1 Hubungan Tidak Berarah

Hubungan tidak berarah merupakah hubungan mudah *(simple relationship)* dan tidak berarah *(not directional).* Secara grafiknya, ia boleh digambarkan seperti di dalam Rajah 3.1 di bawah:



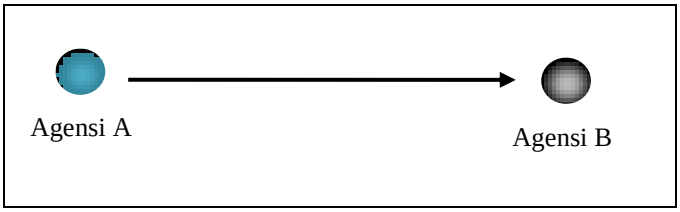
Rajah 3.1: Hubungan Mudah/ Tidak Berarah

3.3.2.2 Hubungan berarah

Hubungan berarah merupakan hubungan yang wujud daripada sebelah pihak sahaja. Rajah 3.2 di bawah menunjukkan hubungan yang berlaku daripada Agensi A kepada

University of Malaya

Agensi B sahaja. Hubungan ini hanya dalam satu arah sahaja dan tidak wujud timbal balik.

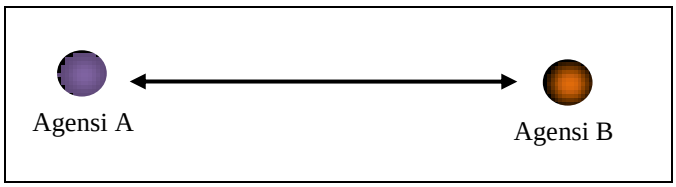


Rajah 3.2: Hubungan Berarah

3.3.2.3 Hubungan secara simetri

Hubungan berbentuk simetri mempunyai arus/aliran *(valence or flow)* yang berbentuk simetri. Kedua-dua individu yang terlibat dalam perhubungan ini saling bekerjasama dan saling memahami *(mutuality)*. Namun begitu, hubungan ini merupakan suatu perkara yang terhad dan sukar dicapai. Kelazimannya, hubungan yang wujud antara dua individu adalah berbentuk anti-simetri; iaitu setelah mendapatkan perkhidmatan yang diperlukan daripada pihak yang menyediakan perkhidmatan, perhubungan terhenti setakat itu sahaja. Pihak yang beroleh atau menikmati perkhidmatan yang disediakan tidak meneruskan kerjasama walaupun telah terbina ikatan atau perhubungan di antara kedua-dua belah pihak. Contohnya hubungan antara anak dan bapa, majikan dengan pekerja dan sebagainya. Hubungan yang terbentuk ini didefinisikan dengan cara yang berbeza bergantung kepada cara individu memerhatikannya dan bergantung kepada keadaan. Corak hubungan yang berlaku seperti di dalam Rajah 3.3 di bawah merupakan hubungan timbal balik dan saling bekerjasama yang berlaku di antara Agensi A dan Agensi B. Hubungan simetri boleh melibatkan lebih daripada dua agensi. Sekiranya wujud lebih daripada dua perhubungan, hubungan berkenaan dikenali sebagai hubungan pelbagai *(multiplex relationship).*

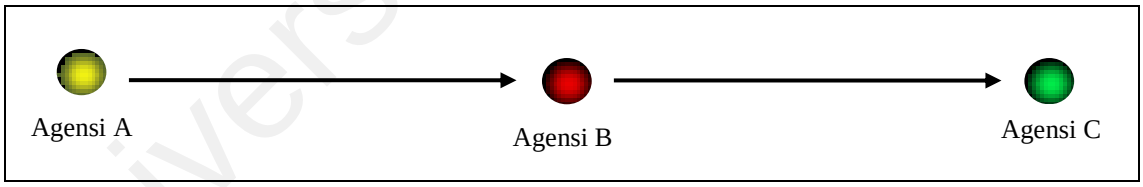
University of Malaya



Rajah 3.3: Hubungan Simetri

3.3.2.4 Hubungan melalui orang tengah

Selain daripada berarah atau tiada arah dalam suatu perhubungan, hubungan mungkin juga bukan sekadar berkongsi kedudukan atau saling melengkapi antara satu sama lain; atau berada pada satu tempat yang sama pada suatu masa. Ini kerana, arus/aliran tambahan hanya boleh wujud antara objek-objek atau nod-nod. Arus *(flow)* dan pertukaran *(exchange)* adalah sangat penting dalam Teori Jaringan Sosial. Agensi-agensi lain juga boleh wujud di antara Agensi A dan Agensi C. Seperti di dalam Rajah 3.4 di bawah, Agensi A dihubungkan kepada Agensi C melalui Agensi B. Dalam kes ini, Agensi A merupakan "orang tengah" yang menghubungkan Agensi A dan Agensi C.



Rajah 3.4: Hubungan Melalui Orang Tengah

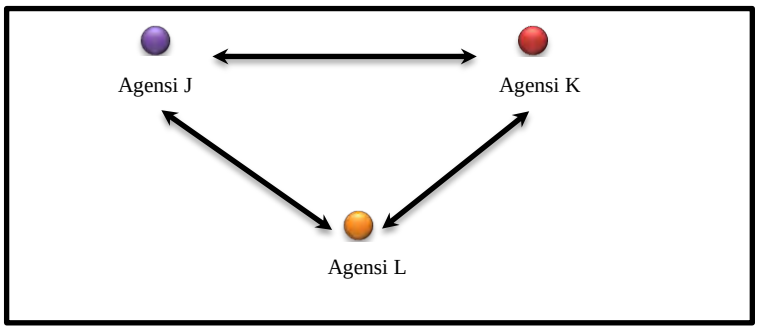
Corak hubungan atau pertalian di atas merupakan hubungan berarah dan tidak bertimbal balik. Ini bermakna, nod-nod atau agensi-agensi berkenaan hanya bertindak sebagai pelengkap sahaja. Kebiasaannya, hubungan ini hanya wujud dalam pertalian atau hubungan yang berhierarki rasmi sahaja. Contohnya, Klinik Kesihatan Daerah (Agensi B) menganjurkan Program Khidmat Komuniti berbentuk pemeriksaan kesihatan secara percuma kepada penduduk-penduduk setempat. Program ini dianjurkan

University of Malaya

dengan kerjasama Klinik Swasta (Agensi C) setempat. Sebelum program ini diadakan, terdapat arahan-arahan kerja yang disampaikan oleh Pengarah Pejabat Kesihatan Negeri (Agensi A) kepada klinik-klinik swasta (Agensi C) yang terlibat melalui Pengarah Klinik Kesihatan Daerah (Agensi B) untuk menjayakan program yang dianjurkan. Justeru, dalam sesebuah hierarki rasmi, Agensi A menyampaikan mesej kepada Agensi B. Kemudian, setelah mendapat mesej daripada Agensi A, Agensi B akan menyampaikan mesej yang ingin disampaikan kepada Agensi C.

3.3.2.5 Sosiogram

Sosiogram adalah hubungan yang wujud dan mengandungi sekurang-kurangnya tiga nod atau agensi. Ketiga-tiga nod atau agensi ini saling melengkapi, seimbang dan bersama. Seperti Rajah 3.5, ketiga-tiga nod atau agensi ini dihubungkan secara langsung kerana ia saling melengkapi, seimbang dan bersama. Jarak jaringan antara agensi boleh diterangkan melalui pautan yang wujud di antara mereka. Kebiasaannya, terdapat dua pautan di antara nod-nod yang wujud. Berdasarkan kepada Rajah 3.5 di bawah, nod A dan nod B mempunyai pautan antara satu sama lain. Sekiranya Agensi A mempunyai hubungan dengan Agensi C, jaringan yang wujud adalah satu pelengkap, wujud keseimbangan dan saling bekerjasama. Dalam kes ini, ketiga-tiga agensi dihubungkan secara terus.



Rajah 3.5: Sosiogram

University of Malaya

Perhubungan yang dipaparkan melalui sosiogram membenarkan pemerhati atau penilai melihat secara serta merta mengenai apa yang berlaku dalam satu jaringan yang kecil dan tidak terlalu kompleks.

3.3.3 Sistem jaringan

Selain bentuk dan corak jaringan, sistem jaringan sosial juga memainkan peranan yang sangat penting dalam pembentukan jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak. Menurut para saintis sosial, jaringan sosial boleh dibahagikan kepada 3 jenis sistem jaringan; iaitu *ego-centric, socio-centric atau "in a box" relationship* dan *open system network* (Kadushin, 2012). Manakala, Siti Hajar (2007) pula mengkelompokkan sistem jaringan kepada dua kategori; iaitu jaringan tertutup *(close network)* dan jaringan terbuka *(open network).*

3.3.3.1 Sistem jaringan ego-centric

Menurut McCarty (2002), jaringan *ego-centric* merupakan sistem jaringan yang dihubungkan dengan nod tunggal. Contohnya, apabila seorang individu dihubungkan dengan seorang individu atau dengan sebuah organisasi sahaja. *Ego-centric* cenderung digunakan dalam kajian mengenai jaringan secara personal yang menggunakan ukuran secara tidak berstruktur. Kebiasaannya, analisis dibuat berdasarkan ciri-ciri yang merumuskan hubungan individu dengan individu-individu lain yang berada dalam jaringan sosial yang sama.

Sistem jaringan personal *(ego-centric)* memfokuskan kajian terhadap hubungan sosial individu. Biasanya pengkaji mendapatkan maklumat seperti nama ahli keluarga, kawan-kawan dan kenalan secara tidak mendalam daripada individu yang tidak mempunyai hubungan antara satu sama lain. Data-data diperolehi dan dianalisis dengan

University of Malaya

membuat rumusan terhadap ciri-ciri ahli dalam jaringan sosial dan membuat hubung kait secara agregat dengan ciri-ciri responden secara personal.

Sistem jaringan personal ini popular digunakan dalam kajian-kajian kerja sosial; seperti ciri-ciri jaringan sokongan sosial (Wellman & Wortley, 1990), variasi atau perbezaan sokongan sosial yang diterima oleh mangsa-mangsa bencana (Beggs, Haines & Hurlbert, 1996), hubungan di antara pengguna dadah dan transmisi HIV (Neaigus et al., 1995) atau kesan jaringan personal terhadap gelagat mengundi (Nieuwbeerta & Flap, 2000).

Menurut Kadushin (2012), sistem *ego-centric hanya* menyenaraikan individu atau organisasi sahaja. Namun begitu, dalam jaringan sosial, dengan hanya menyenaraikan seorang individu atau sebuah agensi sahaja, ia tidak dipanggil sebagai jaringan sosial. Sekiranya wujud sokongan sosial dan wujudnya perhubungan di antara individu-individu dan/ atau agensi-agensi lain, pihak-pihak yang disenaraikan dan yang terlibat dikenali sebagai jaringan sosial (Fischer, 1982). Ini kerana, setiap individu dan/ atau agensi yang terlibat dalam jaringan dihubungkan di antara satu sama lain walaupun jaringan berkenaan wujud disebabkan untuk mencari pekerjaan, meminjam wang dan sebagainya.

3.3.3.2 Sistem jaringan socio-centric atau "in a box" relationship

Berbeza daripada sistem jaringan ego-centric, sistem jaringan *socio-centric* merupakan jaringan di dalam sebuah kotak *("in a box" relationship).* Sistem jaringan ini dikenali sebagai jaringan tertutup *(close network).* Contohnya, pertalian yang berlaku di antara kanak-kanak di dalam sebuah kelas atau di antara eksekutif atau pekerja di dalam sesebuah organisasi.

University of Malaya

Jaringan ini merupakan sistem jaringan tertutup dan kebiasaannya mengkaji struktur sosial jaringan secara teliti dan mendalam. Sistem jaringan ini adalah sistem jaringan sosial yang kecil dan kurang memberi manfaat kepada ahli-ahlinya berbanding jaringan sosial yang lebih besar. Misalnya, sekumpulan individu hanya berinteraksi secara tertutup *(close network)* sesama mereka sahaja akan berkongsi ilmu pengetahuan, maklumat dan peluang yang ada sesama mereka sahaja (Kadushin, 2012; Siti Hajar 2007).

3.3.3.3 Sistem jaringan terbuka

Jaringan terbuka *(open-system)* pula merupakan jaringan yang dilakukan tanpa memerlukan garis sempadan yang jelas. Jaringan ini berlaku di antara individu atau organisasi yang tidak berada di dalam suatu kotak *("out of box" relationship)*. Melalui sistem jaringan ini, sekumpulan individu berinteraksi secara luas dan terbuka *(open network)* dengan kumpulan lain.

Dalam sistem jaringan yang terbuka, ahli-ahli dalam jaringan berkongsi pengetahuan, maklumat dan peluang dengan lebih meluas. Justeru, individu dan organisasi yang mempunyai jaringan sosial yang pelbagai dan besar mendapat lebih manfaat. Contohnya golongan elit di Amerika Syarikat. Mereka membina pertalian dengan beberapa syarikat korporat untuk mendapatkan pengaruh terhadap keputusan yang bakal dibuat. Rantaian pengaruh yang diperolehi terhadap keputusan yang akan dibuat ataupun penyesuaian terhadap praktis yang baru menjadikan jaringan bertambah menarik. Jaringan yang wujud mempengaruhi beberapa keputusan yang telah dibuat dan pendekatan yang baru dibuat diterima pakai oleh mereka. Pada suatu sudut, ia merupakan satu sistem jaringan sosial yang sangat menarik (Kadushin, 2012; Siti Hajar, 2007).

University of Malaya

Merujuk kepada ketiga-tiga jenis sistem jaringan yang telah diperkenalkan oleh Kadushin (2012), dan Siti Hajar (2007), pengkaji hanya mengadaptasikan sistem jaringan tertutup *("in a box" relationship)* dan jaringan terbuka *("out of box" relationship)* ke dalam kajian yang dijalankan ini.

3.3.4 Agihan jaringan

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi agihan jaringan sosial. Menurut Kadushin (2012), agihan jaringan sosial dipengaruhi oleh:

i. Objek atau pihak-pihak yang terlibat dalam jaringan yang terbina,
ii. Penghubung ikatan jaringan,
iii. Hubungan peranan, fungsi dan tanggungjawab antara objek/pihak yang terlibat dalam ikatan jaringan; dan
iv. Arus *(flow)* dan pertukaran *(exchange)* dalam sistem jaringan.

3.3.4.1 Objek atau pihak-pihak yang terlibat

Teori Jaringan Sosial melihat hubungan sosial berlaku melalui satu set perhubungan yang berlaku sama ada secara berpasangan *(dyads)* atau melibatkan pihak ketiga *(triads)*. Hubungan yang terjalin digambarkan secara ironiknya sebagai satu set objek yang dikenali sebagai nod *(nodes)*; iaitu satu sendi atau titik yang tidak bergerak tetapi mengikat sendi-sendi yang lain (Hornby & Asmah, 2001). Kadushin (2012), merujuk nod ini sebagai individu atau agensi. Jaringan boleh terbentuk di antara sektor formal yang merangkumi sektor awam, sektor swasta dan sektor sukarela. Jaringan juga boleh terbentuk di antara sektor tidak formal yang terdiri daripada ahli keluarga, saudara mara, komuniti, rakan sebaya dan jiran tetangga untuk mendapatkan jaringan kebajikan.

University of Malaya

3.3.4.2 Penghubung ikatan jaringan

Jaringan adalah penghubung *(conduit)* kepada kedua-dua aliran sama ada aliran yang diperlukan ataupun tidak. Contohnya, kajian yang dijalankan oleh Christakis dan Fowler pada tahun 2007 ke atas individu-individu yang mengalami obesiti. Obesiti dikatakan sebagai epidemik. Ini kerana, kajian yang dijalankan mendapati individu yang mengalami obesiti dihubungkan secara sosial dengan individu lain yang juga mengalami obesiti. Diagram jaringan yang dibina sejak tahun 1975 menunjukkan bahawa individu yang mengalami obesiti berkecenderungan untuk saling berhubung di antara satu sama lain. Kecenderungan ini meningkat dari semasa ke semasa. Keadaan yang berlaku ini menggambarkan dua usul jaringan sosial. Pertama, dari segi persamaan *(homophily)*. Setiap individu yang mempunyai ciri-ciri yang sama berkecenderungan untuk berhubung atau dihubungkan di antara satu sama lain. Kedua, dari segi pengaruh. Setiap individu yang dihubungkan berkecenderungan untuk mempengaruhi yang lain.

Selain itu, jika dilihat dari sudut pemasaran pula, seseorang yang bekerja sebagai pengurus pemasaran akan cuba sedaya upaya mereka untuk mencari jalan dan cara yang terbaik untuk menarik perhatian ramai pelanggan untuk membeli produk yang ditawarkan. Cara yang paling berkesan adalah menghubungi individu secara personal. Kemudian, pencarian seterusnya diteruskan dengan menggunakan teknik pencarian bola salji *(snow ball rolling)*. Fenomena ini dikenali sebagai *"viral marketing"*.

Contohnya, kajian yang dilakukan oleh Jure, Lada dan Bernando (2007) untuk mendapatkan sebuah novel grafik yang dikeluarkan di Negara Jepun. Kajian ini dilakukan dalam satu jaringan yang padat *(dense network)*. Pelbagai penemuan dan cadangan yang disyorkan oleh individu-individu yang terlibat di dalam kajian. Cadangan-cadangan yang diperolehi daripada keseluruhan cerita adalah sangat rumit

University of Malaya

dan *"viral marketing"* yang digunakan tidak berfungsi setiap masa. Akan tetapi, pengkaji yang menjalankan kajian ini mendapati bahawa cadangan atau syor yang diberikan secara personal oleh seseorang individu adalah sangat efektif dalam sebuah komuniti yang kecil dan padat untuk mendapatkan produk-produk yang mahal dan berjenama (Jure, Lada & Bernando, 2007). Dalam situasi ini, individu yang memberikan cadangan atau syor berkenaan merupakan penghubung di dalam jaringan sosial. Tambahan pula, menurut Kadushin (2012); Streeter dan Gillespie (1992), pertalian yang wujud itu merupakan penghubung dan melambangkan pergantungan di antara satu sama lain.

Pertalian yang wujud antara penghubung ikatan jaringan lazimnya dibentuk atau terbentuk berasaskan kepada empat prinsip yang segandingan; iaitu

i. Persamaan *(homophily)*,
ii. Keakraban *(propinquity)*,
iii. Kepopularan *(popularity); dan*,
iv. Pemusatan *(centrality).*

3.3.4.2 (a) Prinsip persamaan

Konsep *homophily* berasal daripada bahasa Greek yang membawa maksud *"love of the same"*. Konsep ini kemudiannya diketengahkan oleh Lazarsfeld dan Merton pada tahun 1955 sebelum digunakan secara meluas. Secara formal, sekiranya dua orang individu mempunyai ciri-ciri yang sama dan berasal daripada jaringan yang sama, kebiasaannya mereka dihubungkan di antara satu sama lain (Verbrugge, 1977). Jika dilihat secara mata kasar, fakta ini ada kebenarannya. Ini kerana, secara logiknya sekiranya dua orang individu dihubungkan, mereka biasanya mempunyai ciri-ciri yang sama.

University of Malaya

Sebagai contoh, seorang pekerja sosial dan seorang Pegawai Akhlak. Oleh kerana kedua-dua individu ini mempunyai persamaan dalam bidang kerja sosial dan mungkin kedua-duanya pernah menguruskan kanak-kanak yang terlibat dengan masalah sosial secara bersama, maka kedua-dua individu ini dikatakan mempunyai persamaan. Konsep persamaan ini bukan sahaja digunakan ke atas individu. Malah, ia juga boleh diguna pakai dan disesuaikan kepada kumpulan, organisasi, negara dan juga terhadap unit-unit sosial yang lain.

Menurut Kadushin (2012), persamaan merupakan satu proses. Ia boleh diguna pakai pada peringkat individu dan juga secara kolektif. Menurut Lazarsfed dan Merton (1955), konsep persamaan pada tahap individu melihat seseorang individu mempunyai pertalian hubungan, persahabatan ataupun persatuan/kelab. Selain itu, persamaan juga dilihat dari segi status; iaitu status perkahwinan, pendidikan atau pekerjaan (Lazarsfeld & Merton, 1955), dan persamaan dari segi nilai; iaitu sikap atau stereotaip yang menunjukkan keseragaman atau persamaan (Hall & Wellman, 1985).

Kebiasaannya, sikap yang ditonjolkan adalah berasaskan kepada corak perhubungan yang terjalin dalam kalangan ahli-ahli jaringan sosial (Erickson, 1988). Menurut McPherson, Smith-Lovin dan Cook (2001), terdapat banyak kajian yang menyatakan tentang kecenderungan persamaan dalam jaringan sosial yang pelbagai. Namun begitu, apa yang menjadi persoalan dan tanda tanya terhadap kajian dan persoalan teoritikal adalah ciri-ciri, sifat atau aktiviti yang manakah menjadi ciri-ciri utama atau yang terpenting dalam persamaan? Sebagai contoh, dari segi bangsa. Sejauh manakah nilai "bangsa" atau didefinisikan secara sosial dari segi warna kulit memberi kesan terhadap pemilihan kawan oleh kanak-kanak berdasarkan ciri-ciri berkenaan (Hallinan, 1982; Hallinan & Williams, 1989).

University of Malaya

Bukan itu sahaja, konsep persamaan juga dilihat dari sudut kolektif. Pada tahap ini, konsep ini menjadi bertambah rumit. Di peringkat organisasi, persamaan merujuk kepada kepelbagaian ikatan yang mungkin lebih baik tetapi bergantung kepada jenis perhubungan, terutamanya dalam komuniti dan industri (Kadushin, 2012)

Selain itu, persamaan juga wujud disebabkan oleh lokasi. Dua nod (individu atau agensi) dikatakan mempunyai ciri-ciri yang sama disebabkan kedua-duanya beroperasi dalam arena yang sama dan sebaliknya (Feld & Carter, 1998). Sewaktu membentuk hubungan di antara pasangan, kewujudan persamaan dalam kalangan pasangan merupakan salah satu daripada fungsi struktur sosial. Menurut Feld dan Carter (1998), seseorang individu lebih cenderung untuk menjalinkan persahabatan dengan individu yang lain seandainya mereka berada dalam satu kawasan geografi yang sama.

Contohnya, satu kajian telah dijalankan ke atas golongan veteran yang mendiami projek perumahan baharu selepas Perang Dunia Ke-II. Kajian tersebut mendapati individu yang berada berdekatan atau berhampiran dengan individu yang lain lebih mudah untuk membina perhubungan dan berkenalan sesama mereka. Sebaliknya, individu yang tinggal di kawasan sudut perumahan *(corner housing)* lebih gemar untuk mengasingkan diri dan tidak suka bergaul (Festiger, Schacter & Back, 1950). Keadaan ini jelas menunjukkan bahawa kedudukan geografi memainkan peranan yang sangat penting dalam jaringan sosial.

3.3.4.2(b) Prinsip keakraban

Konsep keakraban pula dapat dilihat dari sudut yang berbeza. Berada di tempat yang sama pada masa yang sama dilihat sebagai satu keakraban, walaupun keadaan ini agak berbeza dengan hubungan sosial yang berlaku di dalam struktur sosial atau institusi

University of Malaya

sosial (Zhao, Shanyang & Elish, 2008). Contohnya, seorang ibu yang membawa anak-anak mereka bermain di taman permainan kanak-kanak. Berada di tempat yang sama, pada waktu yang sama dan bertegur sapa di antara satu sama lain menyebabkan terjalinnya ikatan dalam kalangan mereka. Keadaan ini merupakan salah satu cara atau mod yang menyebabkan wujudnya satu ikatan atau pertalian di antara individu-individu yang lain atau kawan kepada ibu atau penjaga yang lain yang berada di situ pada waktu yang sama (Feld, 1981; Feld & Carter, 1998; Kadushin, 1966).

Domhoff (1967) telah mengkaji bagaimana golongan elit membentuk ikatan perhubungan atau persahabatan. Kajian ini dilakukan untuk melihat sama ada pertalian yang berlaku dalam kalangan mereka disebabkan golongan ini pernah mengikut kelas persediaan yang sama pada suatu masa dahulu. Daripada kajian yang telah dilakukan, didapati golongan ini sememangnya pernah mengikuti kelas di sebuah sekolah *(old school)* pada suatu ketika dahulu. Ikatan wujud dalam kalangan mereka disebabkan pernah menghadiri sekolah yang sama. Hasil kajian mendapati bahawa mereka pernah bersekolah di sekolah yang sama tetapi pada waktu (tahun) yang berlainan. Justeru, mengikut Teori Jaringan Sosial, wujud keakraban dalam kalangan mereka kerana pernah bersekolah di sekolah yang sama pada suatu masa dahulu.

Prinsip persamaan dan keakraban juga dipengaruhi oleh jarak *(distance)*. Jarak hubungan yang wujud boleh dinilai secara sosial; iaitu dari aspek kualiti keakraban hubungan. Menurut Teori Jaringan Sosial, kualiti keakraban dilihat sama ada hubungan yang wujud mempunyai ikatan yang padat/kukuh *(dense)* ataupun longgar *(weak ties)*. Jaringan yang longgar mempunyai peranan yang sama seperti *structural holes*. Jaringan yang longgar memfokuskan kepada sebarang kekurangan atau kelompangan yang wujud di dalam sesebuah jaringan (Kadushin, 2012). Menurut Granovetter (1982):

University of Malaya

> *"...Our acquaintances ("weak ties") are less likely to be socially involved with one another than our close friends ("strong ties"). Thus, the set of people made up of any individual and his or her acquaintances will constitute a low-density network (one in which many of the possible ties are absent), whereas the set consisting of the same individual and his or her close friends will be densely knit (many of the possible lines present)..."*
>
> (halaman: 105)

Ikatan yang longgar memberi pelbagai manfaat terhadap jaringan. Fungsi utama ikatan yang longgar adalah sebagai penghubung setiap segmen di antara jaringan (Kadushin, 2012). Ikatan yang longgar memudahkan berlakunya proses pengaliran maklumat daripada satu bahagian ke bahagian yang berlainan dalam jaringan. Individu atau agensi yang mempunyai ikatan yang longgar pada tahap yang rendah akan menghalang sebarang pengaliran maklumat daripada sistem sosial dengan lebih jauh dan akan membatasi sebarang bentuk maklumat atau pandangan terhadap rakan-rakan yang akrab dengan mereka.

Selain itu, ikatan yang longgar juga dapat membantu untuk mengintegrasikan sistem sosial. Kajian yang dilakukan oleh Granovetter (1982) mendapati kekurangan ikatan yang longgar mendatangkan masalah kepada sistem sosial. Ini kerana, kekurangan ikatan yang longgar akan mengakibatkan idea-idea baru tersebar secara perlahan, mengganggu gugat usaha-usaha yang dilakukan dan sub-sub kumpulan yang diasingkan mengikut bangsa, etnik, geografi atau ciri-ciri lain akan menghadapi kesukaran untuk mencapai matlamat yang ingin dicapai. Dalam hal ini, Granovetter (1982) menyatakan:

> *"...The importance of weak ties is asserted to be that they are disproportionately likely to be bridges as compared to strong ties, which should be underrepresented in that role. This does not preclude the possibility that most weak ties have no such function..."*
>
> (halaman:130)

University of Malaya

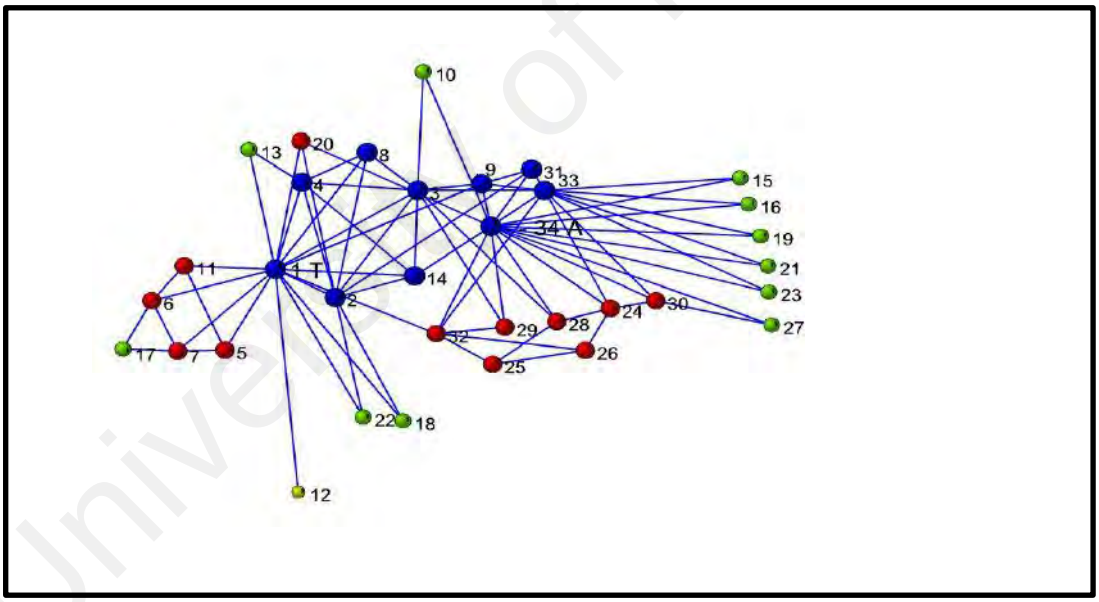
Selain itu, ikatan yang longgar juga mestilah mengalir melalui satu penghubung. Ini kerana, ikatan yang lemah adalah penyalur maklumat yang sangat bermanfaat dan berpengaruh kepada kumpulan. Sebarang maklumat yang mengalir melalui penghubung ini memainkan peranan yang sangat penting kepada kehidupan sosial individu, kumpulan dan juga masyarakat (Kadushin, 2012; Granovetter, 1982).

Penyaluran sebarang maklumat sepatutnya tidaklah terlalu mahal melalui sebuah jaringan yang mempunyai penghubung. Kebiasaannya, ahli-ahli dalam sebuah jaringan yang mempunyai ikatan yang padat/kukuh membiayai atau menanggung kos untuk menyampaikan maklumat kepada ahli-ahli yang lain supaya lebih efektif melalui penyambung-penyambung yang ada. Contohnya, kajian yang dilakukan oleh Granovetter pada tahun 1982. Kajian ini dilakukan untuk melihat proses penyampaian maklumat yang dilakukan oleh individu terhadap kenalannya. Kajian ini memerihalkan tentang seorang kenalan yang mendapat maklumat mengenai satu pekerjaan. Tetapi, individu berkenaan tidak memerlukan pekerjaan tersebut untuk dirinya. Proses penyampaian maklumat berkenaan kepada individu-individu yang lain mungkin memerlukan kos yang perlu ditanggung oleh penyampai maklumat. Namun, individu yang mempunyai maklumat berkenaan dan mempunyai ikatan yang kukuh dengan rakan-rakannya yang lain akan menyampaikan maklumat berkenaan walaupun perlu menanggung sebarang kos daripada kerugian peluang yang wujud itu. Keadaan ini jelas menunjukkan bahawa jaringan sosial yang mempunyai pertalian yang padat/kukuh di antara ahli-ahli jaringan mampu mencapai matlamat perkhidmatan dan mampu menyampaikan perkhidmatan kepada kumpulan sasar secara berkesan.

University of Malaya

3.3.4.2 (c) Prinsip kepopularan

Mengikut Teori Jaringan Sosial, populariti berlaku apabila wujudnya penghubung yang banyak. Semakin tinggi bilangan penghubung, semakin tinggi darjah populariti yang dimiliki dalam suatu jaringan. Syaratnya, hubungan yang berlaku adalah secara bertimbal balik. Manakala, pemusatan pula berlaku disebabkan oleh hubungan yang berlaku dengan pihak-pihak yang tertentu sahaja disebabkan oleh ketidakbergantungan dengan pihak lain. Contohnya, kajian yang dilakukan oleh Wayne Zachary pada tahun 1977 dan sosiogram yang dipersembahkan oleh White dan Harary (2001). Kajian ini dilakukan terhadap ahli-ahli kelab karate yang mengandungi seramai 34 orang ahli yang digambarkan seperti di dalam Rajah 3.6 di bawah. Tumpuan kajian adalah pembentukan persahabatan dalam kalangan ahli-ahli kelab karate sesama mereka.



Sumber : Dipetik dari White dan Harary (2001)

Rajah 3.6: Jaringan Persahabatan dalam Kalangan Ahli Kelab Karate

Kajian berkenaan dilakukan untuk melihat perubahan yang berlaku terhadap struktur jaringan dalam jaringan sosial ahli-ahli kelab karate. Seperti yang digambarkan di dalam Rajah 3.6 di atas, individu 1 dan individu 34 mempunyai bilangan darjah

pemusatan yang sangat tinggi berbanding dengan individu-individu yang lain. Bilangan garisan yang banyak menggambarkan persahabatan yang terjalin di antara mereka berlaku secara timbal balas. Dalam statistik, garisan-garisan berkenaan dipanggil sebagai *"degree"*. Tetapi, sekiranya hubungan berlaku tanpa timbal balas, ia dikenali sebagai *"indegree"*. Hasil kajian terhadap ahli-ahli kelab karate menunjukkan bahawa individu 1 dan 34 mempunyai *"degree"* yang paling tinggi. Mengikut Teori Jaringan Sosial, individu 1 dan 34 merupakan pengantara di antara individu-individu lain. Individu atau organisasi yang berada di tempat ini merupakan *"connector"* dan ia memainkan peranan yang sangat penting disebabkan popularitinya yang dimiliki. Bukan sahaja bertindak sebagai *"connector"*, tetapi pada masa yang sama, individu 1 juga berperanan sebagai *"bridge"* atau *"broker"* dalam sesebuah jaringan sosial (Kadushin, 2012; White & Harary, 2001; Freeman, 1979).

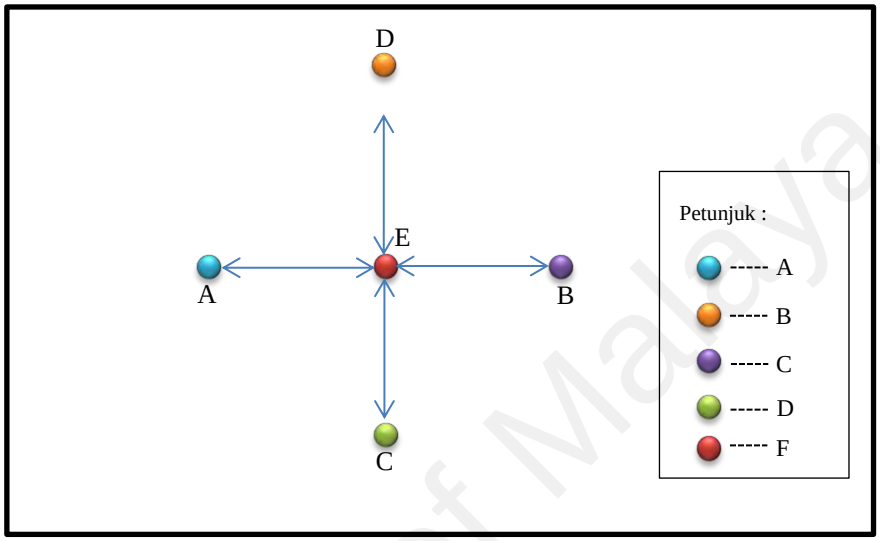
3.3.4.2 (d) Prinsip pemusatan

Pemusatan mempunyai pelbagai implikasi terhadap jaringan. Mengikut Teori Jaringan Sosial, apabila wujudnya pemusatan dalam suatu jaringan, kebebasan mula tersebar. Ketua sudah tidak wujud lagi. Walaupun aktiviti meningkat, semakin banyak kesilapan akan berlaku. Keadaan ini mengakibatkan organisasi menjadi perlahan dan ketinggalan. Namun begitu, kepuasan semakin meningkat (Leavitt, 1951).

Contohnya, seperti di dalam Rajah 3.7 yang menunjukkan berlakunya pemusatan dalam sebuah jaringan. Jaringan ini dipanggil sebagai jaringan dalam bentuk roda *(wheel)* kerana percakapan seseorang individu, secara keseluruhannya dikoordinasikan oleh seseorang secara berpusat *(the central)*. Contohnya, dalam sebuah organisasi, terdapat lima orang pekerja; iaitu individu A, B, C, D dan individu E. Setiap orang pekerja mempunyai bidang kepakaran yang berbeza. Namun begitu, dalam

University of Malaya

menyelesaikan satu masalah yang dihadapi oleh organisasi, individu E lebih dirujuk dan menjadi rujukan kepada pekerja-pekerja yang lain disebabkan oleh pengalaman kerja yang dimiliki. Berdasarkan kepada Rajah 3.7, organisasi adalah efisyen. Namun begitu, hanya individu E sahaja yang berada di tengah seperti gambar rajah 3.7 yang memiliki tahap kepuasan yang tinggi.



Rajah 3.7 : Pemusatan Jaringan

3.3.4.3 Hubungan peranan, fungsi dan tanggungjawab antara objek/pihak yang terlibat dalam ikatan jaringan

Kanak-kanak memerlukan persekitaran yang sihat dan lengkap dengan segala kemudahan untuk berkembang dan membesar. Mengikut Tietjen (1989) dan Model Ekologi Brofenbrenner (1977, 1979, 1986), pembangunan seimbang kanak-kanak perlu berlangsung dan perlu dijelaskan di dalam konteks ekologi sosial di mana kanak-kanak berkenaan membesar. Ekologi merujuk kepada saling hubungan dan saling bergantungan antara manusia; khususnya kanak-kanak dalam persekitarannya.

Terdapat 4 peringkat sistem sosial; iaitu mikrosistem, mesosistem, exosistem dan makrosistem yang dapat mengorganisasikan sistem sokongan sosial terhadap seseorang kanak-kanak.

University of Malaya

Mikrosistem adalah pola aktiviti, peranan dan hubungan interpersonal yang dialami oleh seseorang individu. Latar yang mempunyai fizikal dan material yang tertentu mempengaruhi dan membentuk identiti sosial individu yang berada di dalamnya. Dalam persekitaran yang normal, ibu bapa memainkan peranan yang sangat penting terhadap kehidupan anak-anak mereka akibat kekerapan hubungan yang mampu memberi kesan dalam pembentukan identiti sosial anak. Ibu bapa yang menjalankan peranan keibubapaan yang baik dikatakan sebagai ibu bapa yang berjaya membentuk identiti sosial yang baik. Setiap ahli keluarga memainkan peranan masing-masing sebagai anggota keluarga dan saling melengkapi antara satu sama lain (Bruyere & Garbarino, 2010; Brofenbrenner, 1979).

Bagi kanak-kanak yang ditempatkan dalam jagaan institusi awam pula, tanggungjawab atau peranan yang seharusnya dimainkan oleh ibu bapa beralih kepada pihak kerajaan; khususnya pihak JKMM. Justeru, kanak-kanak yang menjalani kehidupan mereka dalam kehidupan dan suasana keinstitusian memerlukan serangkaian perkhidmatan sosial yang dapat memainkan peranan yang sepatutnya dimainkan bagi menggantikan peranan yang gagal dimainkan oleh ibu bapa mereka. Peranan yang harus dimainkan oleh pihak institusi, ahli-ahli keluarga, komuniti, NGO dan individu-individu secara perseorangan adalah sangat penting kepada mereka agar gabungan peranan yang dimainkan oleh setiap lapisan masyarakat melengkapi sistem kehidupan mereka. Disebabkan itu, kajian ini memfokuskan kepada mikrosistem; iaitu perkembangan kehidupan kanak-kanak yang berada di dalam institusi jagaan negara. Pihak institusi memainkan peranan yang sangat penting dan bertanggungjawab untuk menjaga kebajikan kanak-kanak dan memenuhi segala hak mereka secara komprehensif.

University of Malaya

Namun begitu, kekurangan rangkaian dalam jaringan untuk memenuhi segala keperluan kanak-kanak menyebabkan wujudnya "lompang yang berstruktur" *(structural holes).* Kewujudan lompang yang berstruktur dalam sesebuah institusi disebabkan oleh ketiadaan atau tidak wujudnya jaringan perhubungan antara setiap agensi yang sepatutnya terlibat dalam menyampaikan perkhidmatan terhadap kanak-kanak yang berada di institusi. Setiap agensi yang terdapat di luar institusi yang mempunyai kepakaran dalam bidang masing-masing seharusnya dihubungkan dan dipadankan dengan betul di antara satu sama lain secara berstruktur. Namun, ketiadaan pautan antara salah satu agensi yang diperlukan atau sepatutnya terlibat dalam suatu jaringan menyebabkan wujudnya satu keadaan yang dipanggil sebagai "lompang yang berstruktur". Menurut Burt (1992), kekurangan pertalian dengan mana-mana pihak menyebabkan wujudnya keadaan ini.

3.3.4.4 Arus (flow) dan pertukaran (exchange) dalam sistem jaringan perkhidmatan kebajikan

Arus dan pertukaran merupakan komponen penting di dalam sistem jaringan sosial. Kedua-dua komponen ini menggambarkan jaringan yang terbentuk di antara pelbagai pihak dan menjelaskan bilangan pihak yang terlibat. Seperti yang digambarkan di dalam Rajah 3.6 mengenai jaringan persahabatan dalam kalangan ahli kelab karate, pada asasnya terdapat sekurang-kurangnya dua orang individu *(dyads)* yang menjalinkan perhubungan persahabatan di antara mereka. Contohnya, hubungan bermula dengan individu 1 dan individu 2 dan seterusnya. Namun begitu, dalam kalangan ahli Kelab Karate, terdapat banyak hubungan yang berlaku dan hubungan yang berlaku adalah secara kompleks. Dalam kebanyakan situasi, arus dan pertukaran berlaku dengan banyak. Menurut Teori Jaringan Sosial, jaringan yang ringkas melibatkan tiga pihak dan dikenali sebagai sosiogram. Tetapi, jaringan yang berlaku dalam kalangan ahli Kelab

University of Malaya

Karate adalah *multipleks*. Terdapat sesetengah daripada ahli yang berperanan sebagai orang tengah. Bilangan pautan dalam kalangan ahli-ahli juga sangat tinggi. Keadaan ini berlaku disebabkan oleh persamaan yang dimiliki dalam kalangan ahli-ahli. Bukan sahaja disebabkan berada di bawah kelab yang sama, ada juga dalam kalangan mereka yang berasal daripada tempat kerja yang sama. Selain itu, arus yang pelbagai juga wujud disebabkan oleh kedudukan atau pangkat yang berbeza, kadar kepercayaan yang tinggi dalam kalangan mereka, minat dan mempunyai kepentingan yang sama.

3.4 Kesimpulan

Jaringan sosial memainkan peranan yang sangat penting kepada setiap lapisan masyarakat. Kepentingan jaringan sosial dapat dilihat sama ada dari segi struktur mahupun hubungan yang menjadi intipati perhubungan melalui pelbagai situasi sosial. Banyak kajian yang telah dilakukan mengenai jaringan sosial di luar negara. Namun masih tiada kajian yang dilakukan di Malaysia. Kajian-kajian yang dilakukan di luar negara pula tidak memfokuskan kepada agihan jaringan secara komprehensif.

Begitu juga dengan kajian mengenai pembentukan jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak dalam jagaan institusi awam. Tiada kajian yang spesifik dan menyeluruh dilakukan. Kebanyakan kajian yang dilakukan adalah mengenai keluarga, kesihatan, jaringan sokongan sosial *(social support network)* dan juga kajian berkaitan hubungan sosial seperti jaringan untuk membentuk persahabatan, berkait dengan keusahawanan, mencari pekerjaan dan sebagainya.

Berbeza daripada kajian-kajian sebelum ini, kajian ini memfokuskan kepada pembentukan jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak dalam jagaan institusi

University of Malaya

awam secara komprehensif dan memfokuskan kepada hak kehidupan mereka. Ini kerana, kanak-kanak yang ditempatkan di institusi-institusi awam juga memerlukan hak kehidupan yang sama sebagaimana kanak-kanak lain yang tinggal bersama-sama dengan ahli keluarga mereka.

University of Malaya

BAB 4: METODOLOGI KAJIAN

4.1 Pendahuluan

Bab ini menjelaskan metodologi yang digunakan bagi melaksanakan kajian ini. Ia merangkumi penjelasan mengenai reka bentuk kajian, populasi kajian, sampel kajian, teknik persampelan, teknik pengumpulan data, protokol temu bual dan teknik penganalisaan data. Setiap aspek ini dijelaskan dalam subtopik masing-masing.

4.2 Reka Bentuk Kajian

Reka bentuk kajian yang digunakan dalam kajian ini ialah reka bentuk kualitatif. Ia merupakan satu pendekatan yang mengutamakan pemahaman makna di sebalik data berdasarkan latar belakang persekitaran semula jadi tanpa sebarang manipulasi ke atas pemboleh ubah yang diselidik (Noraini, 2010). Menurut Creswell (2007; 1998), Merriam (2002), dan Woods (1999), penyelidikan kualitatif mempunyai lima ciri utama, iaitu:

i. merupakan satu proses atau bagaimana sesuatu perkara itu berlaku dalam satu latar *(setting)* yang hendak dikaji,
ii. memfokuskan kepada proses kerja,
iii. bersifat deskriptif dan tidak bergantung kepada perkiraan nombor atau statistik dalam menjelaskan pembolehubah yang dikaji,
iv. menggunakan pendekatan induktif; dan,
v. analisis menggunakan gaya naratif iaitu memberi penekanan kepada makna di sebalik data atau berdasarkan kepada perkataan yang digunakan oleh pemberi maklumat untuk menjelaskan pengalaman responden.

University of Malaya

Reka bentuk kualitatif mempunyai lima jenis utama; iaitu fenomenologi, etnografi, naratif, kajian kes dan penjanaan teori (*grounded theory*). Secara khususnya, kajian ini menggunakan kaedah penyelidikan *Grounded Theory*. Menurut Creswell (2007; 1998), *Grounded Theory* merupakan satu pendekatan yang digunakan oleh pengkaji untuk membina teori dan menjelaskan fenomena yang dikaji dengan lebih mendalam. Penggunaan kaedah ini dilakukan dengan mengambil kira sudut pandangan setiap individu yang terlibat dalam kajian; sebagaimana yang diperkatakan oleh Charmaz (2010), *"Grounded Theory is the study of experience from the standpoint of those who live it"* (hal. 522). Maklumat-maklumat yang diperolehi pula disusun mengikut kategori yang telah ditetapkan oleh pengkaji. Kategori-kategori ini pula menjadi batu asas dalam pembinaan atau pembentukan teori kajian setelah diintegrasikan (Strauss & Corbin, 1990).

Pendekatan ini dimulakan oleh pengkaji dengan mengajukan soalan-soalan utama dan bernas berkaitan pembentukan jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak yang boleh menjana dan membimbing penyelidikan ke arah yang membina. Soalan yang diajukan bukan soalan yang statik atau yang membataskan penyelidikan. Soalan utama dimulakan dengan persoalan apa/siapa dan disusuli dengan soalan bagaimana dan kenapa.

Kaedah ini melibatkan proses yang berulang-ulang dan merangkumi pelbagai dimensi yang kompleks. Ia meninjau masalah atau fenomena yang tidak diketahui. Malahan, pendekatan ini juga tidak tertumpu pada pengujian hipotesis atau teori yang lebih cenderung deduktif; iaitu menggunakan satu teori tertentu. Secara asasnya, pendekatan ini lebih bersifat induktif; iaitu merupakan satu proses logik yang memberikan penjelasan umum berdasarkan pemerhatian yang spesifik.

University of Malaya

Melalui pendekatan induktif, penyelidikan bermula dengan satu set dapatan kajian atau hasil kajian dari sesebuah penyelidikan yang dilakukan oleh pengkaji dan kemudiannya membangunkan satu penjelasan teoritikal daripada hasil tersebut. Dengan kata lain, ia berdasarkan kepada pemerhatian ke atas sesuatu kes yang menggambarkan suatu teori atau satu set prinsip. Pendekatan ini sangat penting apabila pengkaji hendak meninjau suatu fenomena ataupun membangunkan kefahaman dalam membentuk satu teori. Teknik-teknik yang digunakan melalui pendekatan ini membolehkan fenomena kajian dikaji dengan mendalam.

Sebaik sahaja proses pengumpulan data dimulakan, pengkaji mula mengenal pasti konsep utama teori *(core theoretical concept)*. Konsep utama pula dikaitkan dengan data yang dibina khusus yang menunjukkan sifat perhubungan. Verifikasi dan usaha-usaha meringkaskan dapatan kajian dilakukan secara berterusan sehingga terbinanya satu kategori utama yang memusat. Akhirnya, penyelidik membentuk satu teori yang bersifat umum untuk menjelaskan perkaitan dalam semua kes atau fenomena yang telah diperhatikan.

Menurut Strauss dan Corbin (1994), teori merupakan satu hubungan yang munasabah di antara konsep-konsep dan satu set konsep. Teori yang dibangunkan sendiri oleh penyelidik dinyatakan dengan jelas di akhir kajian dan dinyatakan dalam bentuk naratif (Strauss & Corbin, 1990), dalam bentuk grafik yang jelas (Morrow & Smith, 1995), ataupun dalam bentuk hipotesis atau cadangan awal (Creswell & Brown, 1992).

Penggunaan pendekatan *Grounded Theory* adalah sangat sesuai untuk kajian ini memandangkan fenomena jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak

University of Malaya

merupakan satu fenomena sosial baru yang masih belum pernah diselidiki secara mendalam oleh mana-mana pengkaji di Malaysia. Penggunaan pendekatan ini membolehkan pengkaji melihat secara mendalam pembentukan jaringan kebajikan kanak-kanak di negara ini. Penjanaan teori ini diharapkan dapat memberi gambaran realiti yang jelas mengenai pembentukan jaringan perkidmatan kebajikan kanak-kanak yang dilakukan oleh pihak institusi dengan sektor sosial yang terlibat dalam memenuhi keperluan kanak-kanak yang berada di bawah jagaan negara.

4.3 Populasi Kajian

Unit analisis kajian ini adalah pembentukan jaringan perkhidmatan kebajikan yang dilakukan oleh pihak JKM dengan sektor-sektor sosial yang terlibat dalam menyedia dan menyampaikan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak. Unit analisis ini dikaji ke atas populasi kajian; iaitu institusi penjagaan awam. Institusi jagaan awam ialah institusi jagaan gantian yang memelihara, melindungi dan memulihkan kanak-kanak; yang lazimnya ditadbir urus oleh agensi awam yang dilantik oleh kerajaan. Institusi ini dibina untuk menjaga kanak-kanak disebabkan keadaan keluarga mereka gagal menjalankan fungsi dan tanggungjawab sosial ke atas mereka.

Mengikut Akta Kanak-kanak 2001 (Akta 611), kanak-kanak yang berada dalam jagaan negara adalah kanak-kanak di bawah 18 tahun yang memerlukan jagaan, pemeliharaan, perlindungan dan pemulihan akibat pengabaian, penyalahgunaan, penyeksaan, penderaan, diskriminasi dan eksploitasi ke atas mereka. Akta ini mewartakan institusi sebagai “tempat selamat” dan “tempat perlindungan” bagi kanak-kanak yang berada dalam jagaan negara. Menurut seksyen 54, Akta Kanak-kanak 2001, “tempat selamat” adalah mana-mana tempat, institusi atau pusat yang menjadi suatu

University of Malaya

tempat selamat bagi pemeliharaan dan perlindungan kanak-kanak. Manakala, menurut seksyen 55 Akta Kanak-kanak 2001, "tempat perlindungan" adalah mana-mana tempat, institusi atau pusat yang menjadi suatu tempat perlindungan bagi pemeliharaan dan pemulihan kanak-kanak.

4.4 Sampel Kajian

Institusi penjagaan awam untuk kanak-kanak di Malaysia boleh dikelompokkan kepada tujuh bentuk perkhidmatan iaitu perkhidmatan perlindungan *(protective care services)*, perkhidmatan pemeliharaan dan penjagaan gantian *(preservation and substitute care services)*, perkhidmatan pemulihan *(rehabilitation services)*, perkhidmatan sokongan *(supportive services)*, perkhidmatan tambahan *(supplementary services)*, perkhidmatan sepunya *(common services)* dan perkhidmatan berasaskan komuniti *(community-based services)* (Pathmanathan & Siti Hajar, 2013). Kajian ini, walau bagaimanapun hanya memilih perkhidmatan perlindungan dan pemulihan kanak-kanak sebagai wakil sampel untuk kajian.

Mengikut Seksyen 38, Akta Kanak-kanak 2001, perkhidmatan perlindungan dan pemulihan adalah perkhidmatan yang disediakan kepada kanak-kanak yang:

i. Sedang didorong untuk melakukan apa-apa perbuatan seksual, atau berada dalam suasana fizikal atau sosial yang boleh membawa kepada perlakuan perbuatan itu;
ii. Tinggal atau kerap kali mengunjungi mana-mana rumah pelacuran atau tempat berkira; atau
iii. Pada lazimnya ada bersama-sama dengan atau berada di bawah kawalan penyelenggara-penyelenggara rumah pelacuran atau muncikari-muncikari

University of Malaya

atau orang yang bekerja atau yang mempunyai kepentingan secara langsung dalam urusan yang dijalankan di rumah-rumah pelacuran atau berkaitan dengan pelacuran.

Antara insitusi perlindungan dan pemulihan yang tertera di dalam Akta Kanak-kanak 2001 ialah Asrama Akhlak, Sekolah Diluluskan dan Sekolah Henry Gurney. Justeru, semua institusi jagaan awam tersebut layak untuk menyertai kajian ini.

Namun begitu, kajian ini tidak boleh melibatkan semua institusi di atas. Ini kerana, menurut Creswell (2007; 1998), kajian kualitatif yang berbentuk *Grounded Theory* adalah agak kompleks. Bentuk perkhidmatan yang ditawarkan di setiap institusi adalah berbeza. Kepelbagaian sektor-sektor sosial yang terlibat dalam pembentukan jaringan kebajikan juga memerlukan pengkaji untuk lebih fokus dan lebih teliti dalam melakukan penyelidikan. Menurut Borgatti dan Molina (2005) pula, penyelidikan berkaitan jaringan sosial yang melibatkan organisasi adalah sangat kompleks. Justeru itu, adalah lebih terurus sekiranya kajian dimulakan dengan satu institusi atau organisasi sebagai institusi fokal/tumpuan.

Sebagaimana yang diterangkan di dalam perenggan terdahulu, pengkaji hanya memilih institusi jagaan awam yang menawarkan perkhidmatan perlindungan dan pemulihan sebagai perwakilan kajian. Di Malaysia, kanak-kanak yang berusia 18 tahun ke bawah yang memerlukan perkhidmatan perlindungan dan pemulihan di tempatkan di Taman Seri Puteri (TSP), Sekolah Tunas Bakti (STB) dan juga di Asrama Akhlak (AA) seperti dalam Jadual 3.1 di bawah.

University of Malaya

Jadual 4.1: Institusi Perlindungan dan Pemulihan di Malaysia sehingga tahun 2014

Taman Seri Puteri (TSP)	Sekolah Tunas Bakti (STB)	Asrama Akhlak (AA)
1. TSP Cheras	1. STB Jerantut	1. AA Pokok Sena
2. TSP Batu Gajah	2. STB Kota Kinabalu	2. AA Rusila
3. TSP Kuching	3. STB Kuching	3. AA Bukit Batu
4. TSP Kota Kinabalu	4. STB Teluk Air Tawar	4. AA Sentosa
	5. STB Sungai Besi	5. AA Paya Terubong
	6. STB Taiping	6. AA Bukit Senyum
	7. STB Sungai Lereh	7. AA Bahagia
	8. STB Miri	8. AA Dato' Keramat
	9. STB Marang	9. AA Jitra
		10. AA Kuching

Sehingga tahun 2014, terdapat empat buah Taman Seri Puteri; iaitu TSP Cheras, TSP Batu Gajah, TSP Kuching, dan TSP Kota Kinabalu. Kanak-kanak yang ditempatkan di TSP merupakan kanak-kanak perempuan yang terdedah kepada bahaya moral atau keruntuhan akhlak. Contohnya, terlibat dengan perbuatan seksual seperti pelacuran dan hamil anak luar nikah.

Manakala, bilangan Sekolah Tunas Bakti yang terdapat di Malaysia pula adalah sebanyak sembilan buah; iaitu STB Jerantut, STB Kota Kinabalu, STB Kuching, STB Teluk Air Tawar, STB Sungai Besi, STB Taiping, STB Sungai Lereh, STB Miri, dan STB Marang. Kanak-kanak yang ditempatkan di STB merupakan kanak-kanak yang terlibat dengan jenayah dan tidak terkawal.

Tempoh perlindungan dan pemulihan bagi kanak-kanak yang ditempatkan di kedua-dua institusi ini; iaitu di TSP dan STB adalah selama tiga tahun. Namun begitu, kanak-kanak berkenaan boleh dibebaskan sebelum tamat tempoh yang diperintahkan oleh mahkamah dengan kuasa Menteri atau dengan kuasa Lembaga Pelawat.

Berbeza daripada TSP dan STB, Asrama Akhlak pula menempatkan kanak-kanak yang terlibat dengan jenayah (perintah percubaan) dan tidak terkawal. Terdapat 10 buah asrama akhlak sehingga kini; iaitu AA Pokok Sena, AA Rusila, AA Bukit Batu,

University of Malaya

AA Sentosa, AA Paya Terubong, AA Bukit Senyum, AA Bahagia, AA Dato' Keramat, AA Jitra, dan AA Kuching. Tempoh pemulihan bagi kanak-kanak yang ditempatkan di AA adalah selama tidak lebih daripada 12 bulan daripada tarikh perintah. Namun begitu, kanak-kanak berkenaan boleh dibebaskan lebih awal dengan kuasa warden asrama.

Bagi konteks kajian ini, pengkaji hanya memilih sebuah institusi daripada tiga jenis pusat pemulihan yang telah dinyatakan untuk kajian ini. Menggunakan teknik persampelan bertujuan (*purposive sampling*), pengkaji hanya memilih STB Marang yang menempatkan kanak-kanak perempuan sebagai perwakilan kajian ini. Kajian ini tidak melibatkan STB untuk kanak-kanak lelaki. Pengkaji memilih STB yang menempatkan kanak-kanak perempuan sahaja kerana berbanding kanak-kanak lelaki; kanak-kanak perempuan yang berada di dalam institusi ini mempunyai satu keperluan unik; iaitu keperluan reproduktif yang tidak dapat dikaji dalam kalangan kanak-kanak lelaki. Keperluan reproduktif yang dimaksudkan adalah ada di dalam kalangan kanak-kanak perempuan yang dimasukkan ke dalam STB kerana kesalahan seksual dan mengandung. Keperluan ini menyebabkan mereka memerlukan satu sistem jaringan perkhidmatan yang eksklusif untuk mereka.

Ini mungkin menjadi limitasi bagi kajian ini kerana keperluan antara kanak-kanak lelaki dan perempuan adalah berbeza. Justeru, dapatan bagi kajian ini mungkin hanya sesuai untuk institusi jagaan dan perlindungan yang mengkhusus kepada kanak-kanak perempuan sahaja. Namun begitu, kajian rintis yang dilakukan di STB Sungai Besi yang menempatkan kanak-kanak lelaki sahaja diharapkan dapat "menyeimbangkan" data kajian, serta boleh dilihat sebagai usaha untuk memahami keperluan kanak-kanak lelaki juga. Pengkaji tidak bersifat bias dalam memilih STB

University of Malaya

yang menjaga dan melindungi kanak-kanak perempuan sahaja. Darjah kompleksiti kajian kualitatif yang menggunakan tradisi *Grounded Theory* menyebabkan pengkaji tidak mampu untuk melakukan perbandingan antara institusi STB kanak-kanak lelaki dan perempuan, atau dengan kata lain perbezaan antara sistem jaringan perkhidmatan kebajikan untuk kanak-kanak lelaki dan perempuan. Pengkaji berharap para pengkaji akan datang boleh menyambung usaha ini.

4.5 Teknik Pensampelan

Kajian ini melibatkan beberapa teknik persampelan yang dilakukan bersesuaian dengan tahap kajian, iaitu:

i. Teknik persampelan bertujuan jenis persampelan teori

ii. Teknik persampelan bola salji

4.5.1 Teknik persampelan bertujuan jenis persampelan teori

Pemilihan institusi yang menyediakan perkhidmatan pemulihan; iaitu STB Marang dilakukan secara sengaja *(purposive sampling)* oleh pengkaji. Menurut Creswell (2007; 1998), persampelan bertujuan dalam kajian kualitatif dilakukan untuk membina dan mengembangkan eksplorasi secara mendalam terhadap suatu fenomena yang dikaji dan bukannya untuk mengeneralisasi sesuatu perkara yang dikaji kepada suatu populasi secara umum. Pemilihan lokasi kajian dan individu dan/ kumpulan yang betul untuk kajian memberi gambaran yang tepat tentang fenomena yang dikaji. Ini kerana, menurut Creswell lagi, persampelan bertujuan yang digunakan dalam kajian kualitatif sebelum pengumpulan data dilakukan dapat menjana teori atau mengeksplorasi sesuatu konsep dengan lebih terperinci.

University of Malaya

Menurut Creswell (2007; 1998), terdapat beberapa pertimbangan yang harus dilakukan dalam memilih persampelan bertujuan; iaitu dari segi tahap pengumpulan data sama ada sebelum data dikumpul mahupun semasa pengumpulan data dilakukan; dan matlamat kajian. Sebelum pengumpulan data dilakukan, pengkaji menggunakan pensampelan teori atau konsep *(theory or concept sampling)* bagi memastikan teknik pensampelan yang digunakan sesuai atau relevan dengan konsep dan/atau teori yang digunakan bagi menjelaskan fenomena sosial yang dikaji. Persampelan teori atau konsep adalah teknik persampelan yang dilakukan dengan memilih informan-informan yang ditemu bual berasaskan teori yang digunakan. Cara ini dilakukan untuk membantu pengkaji melakukan yang terbaik dalam pembangunan teori yang dilakukan. Namun begitu, berapa ramai bilangan informan yang harus ditemu bual adalah tidak tetap. Ini kerana, sewaktu di lapangan, pengkaji melakukan temu bual terhadap semua informan yang terlibat sehingga data yang diperoleh semakin tepu ataupun kerumitan teori yang diaplikasikan di dalam kajian dapat dihuraikan secara terperinci.

Untuk kajian ini, pengkaji menggunakan Teori Jaringan Sosial (*Social Network Theory*) sebagai asas kajian. Terdapat dua perkara utama yang dititikberatkan di dalam teori ini; iaitu nod/objek dan ikatan. Justeru, konsep nod/objek yang terdiri daripada agensi dan/ individu mahupun polisi negara menjadi sendi kepada sesuatu ikatan dihubungkan oleh satu pertalian. Agensi dan/ individu ataupun polisi negara menjadi kunci utama yang membentuk jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak. Ini bermakna, STB Marang yang dipilih secara bertujuan oleh pengkaji bertindak sebagai nod/objek utama atau dikenali sebagai "Rujukan Jaringan Utama" (Kadushin, 2012) dalam jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak. Manakala, agensi sosial dan/ individu yang terlibat dan disenaraikan merupakan merupakan rujukan jaringan (*network referrel*) yang bertindak sebagai nod/objek/sendi dalam kajian ini (Hovmand,

University of Malaya

Jonson-Reid & Drake, 2007). Berasaskan kepada konsep nod dan ikatan, proses pembentukan jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak yang terbentuk diketahui apabila maklumat mengenai pihak atau agensi yang terlibat dalam pembentukan jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak dimaklumkan melalui temu bual yang dijalankan oleh pihak institusi dan agensi-agensi yang terlibat secara terperinci.

Tambahan pula, menurut Creswell (2007; 1998), persampelan teori atau konsep sesuai digunakan bagi kajian yang bermatlamat untuk memahami sesuatu teori atau mengeksplorasi sesuatu konsep. Justeru, untuk membantu pengkaji menjana atau *discover* sesuatu teori atau konsep-konsep mengenai jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak, pengkaji memilih sendiri agensi/organisasi, individu atau lokasi kajian yang menjadi perujuk utama; iaitu STB Marang. Penggunaan teknik persampelan ini bukan sahaja membantu pengkaji memilih lokasi atau individu kajian, malahan membantu pengkaji membina pemahaman yang jelas mengenai teori atau konsep jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak yang dikaji atau bakal muncul.

4.5.2 Teknik persampelan bola salji

Memandangkan kajian mengenai jaringan kebajikan kanak-kanak belum pernah dilakukan di peringkat tempatan, maka setelah mendapat data daripada pihak JKM dan pihak institusi, pengkaji membuat pertimbangan untuk teknik pengumpulan data yang seterusnya. Semasa memulakan dan melakukan proses pengumpulan data terhadap pihak-pihak yang terlibat, pengkaji menggunakan teknik persampelan bola salji *(snowball sampling)* kerana pengkaji tidak mengenali organisasi/agensi dan/ individu-individu yang terlibat. Menurut Creswell (2007; 1998) penggunaan teknik persampelan bola salji adalah sesuai untuk mengeksplorasi suatu fenomena yang kompleks. Tambahan pula, pengkaji tidak biasa dengan fenomena kajian yang agak kompleks.

University of Malaya

Oleh itu, penggunaan teknik persampelan ini dapat membantu pengkaji meminta responden yang terlibat memperkenalkan pihak lain dan/ individu yang turut terlibat di dalam pembentukan jaringan kerja. Dengan cara ini, pengkaji dapat mengeksplorasi fenomena yang kompleks; iaitu dapat mengenal pasti pihak dan individu yang terlibat secara khusus, cara dan bentuk jaringan yang terjalin, pertalian di antara pihak-pihak yang terlibat, agihan jaringan dengan lebih terperinci serta melakukan pemetaan terhadap jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di Malaysia secara keseluruhannya.

Di peringkat awal kajian, pengkaji hanya dapat memutuskan institusi jagaan awam yang dijadikan sebagai fokal kajian sahaja; iaitu di Sekolah Tunas Bakti (STB) Marang, Terengganu yang dipilih secara bertujuan. Tetapi, dari segi jumlah bilangan sampel kajian, pengkaji tidak dapat memastikan bilangan sampel yang terlibat. Menurut Creswell (2007; 1998), biasanya kajian yang menggunakan pendekatan *Grounded Theory* dilakukan dengan menemu bual di antara 20 hingga 30 orang responden berdasarkan kepada beberapa kali lawatan ke lapangan.

Untuk kajian ini, pada permulaannya temu bual dilakukan terhadap dua orang informan utama yang terdiri daripada Pengetua dan Timbalan Pengetua STB Marang. Kemudian, setelah menemu bual kedua-dua informan utama berkenaan, pengkaji dimaklumkan beberapa agensi yang terlibat dan Pegawai Kebajikan Masyarakat (PKM) yang berurusan dengan agensi luar bagi memenuhi keperluan kehidupan kanak-kanak di STB Marang. Agensi-agensi yang disenaraikan juga turut memaklumkan agensi lain yang turut terlibat. Kajian lapangan yang dilakukan melibatkan seramai 30 orang responden. Temu bual yang telah dilakukan terhadap 30 orang responden terdiri daripada 6 orang informan utama dan 24 agensi. Temu bual terhadap semua responden

University of Malaya

berkenaan dilakukan secara komprehensif sehingga data yang diperolehi menjadi tepu dan tiada lagi maklumat tambahan yang perlu ditambah terhadap kategori-kategori yang dibentuk.

Walaupun kajian rintis yang dilakukan di STB Sungai Besi hanya melibatkan enam orang informan utama sahaja, perbezaan ketara yang dapat dilihat bagi memenuhi keperluan biologikal kanak-kanak adalah pembentukan jaringan sosial yang dilakukan oleh pihak institusi bagi mendapatkan perkhidmatan kesihatan; iaitu rawatan bagi ibu-ibu yang mengandung. Memandangkan terdapat dua orang kanak-kanak yang ditempatkan di STB Marang yang mengandung dan kanak-kanak yang ditempatkan di STB Marang merupakan kanak-kanak di bawah umur, maka kanak-kanak ini memerlukan jagaan rapi dan rawatan yang khusus. Justeru, kanak-kanak ini diletakkan di bawah jagaan seorang jururawat khas yang menjaga, membuat pemeriksaan berkala, memberi khidmat nasihat, menguruskan pengambilan ubat-ubatan dan aspek penjagaan diri. Akhirnya, pemetaan jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak dapat dilakukan (penjelasan terperinci dalam bab 5) dan pembentukan jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang dapat diketahui secara komprehensif.

4.6 Teknik Pengumpulan Data

Terdapat beberapa teknik yang digunakan dalam kajian ini untuk mengumpul data kajian. Perincian mengenai teknik pengumpulan data yang digunakan adalah berbeza mengikut jenis data seperti berikut:

University of Malaya

4.6.1 Data primer

Pengumpulan data primer bagi kajian ini dilakukan dengan menggunakan kaedah temu bual secara perseorangan (*one-to-one*) atau bersemuka (*face to face*). Teknik ini dipilih kerana ia membantu pengkaji mendapatkan data secara mendalam. Menurut Sabitha (2009), Creswell (2007; 1998), Chua (2006) dan Silverman (2005), penggunaan teknik ini membolehkan pengkaji mendapatkan kadar respons yang lebih tinggi berbanding dengan cara pos dan telefon, berkesan untuk menyelongkar maklumat yang masih kabur sehingga jelas, bertanya soalan yang sama dalam pelbagai cara sehingga maklumat yang diperolehi dapat dicapai, menjalinkan kerjasama dengan lebih erat, dapat mengesan sama ada informan rasa senang atau tidak dengan soalan yang diajukan dan dapat mengubah suai soalan mengikut keadaan, serta dapat menapis sama ada informan yang terlibat di dalam kajian sesuai ataupun tidak.

Temu bual; iaitu temu bual mendalam memainkan peranan yang sangat penting dalam kajian ini memandangkan temu bual merupakan metod utama untuk proses pengumpulan data kajian kualitatif. Oleh itu, teknik temu bual harus dititikberatkan oleh setiap pengkaji kerana menurut Patton (2002), *"A good interview lays open thoughts, feelings, knowledge, and experience, not only to the interviewer but also to the interviewee"* (p. 405); dan menurut Miles dan Huberman (1994), cara data diperoleh dan dikumpulkan melalui satu-satu kajian merupakan "jantung" kepada pengurusan data. Menurut Minichiello, Aroni, Timewell dan Alexander (1990) pula;

> *"...In-dept interviewing is conversation with a specific purpose – a conversation between researcher and informant's perception of the self, life, and experience, and expressed in his or her words. It is the means by which the researcher gain access to, and subsequently understands, the private interpretations of social reality that individual holds..."*
>
> (page 87)

University of Malaya

Disebabkan itu, menurut Berg (2000), terdapat beberapa perkara yang harus diberi perhatian oleh pengkaji dalam melakukan temu bual. Antaranya, temu bual harus dimulakan dengan bercerita serba sedikit mengenai kajian yang dilakukan untuk mengelakkan temu bual berlangsung dalam keadaan kaku. Pengkaji harus ingat dan fokus tujuan utama kajian bagi mengelakkan perbualan yang melencong daripada topik kajian, menunjukkan reaksi yang bersahaja kepada responden semasa proses temu bual dijalankan, memastikan pakaian yang dipakai sesuai dengan keadaan dan individu yang berurusan, melakukan temu bual di tempat yang sesuai dan selesa, berhati-hati dengan responden yang memberikan jawapan "ya" atau "tidak" sahaja kerana jawapan sebegini tidak memberi apa-apa maksud, membuat latihan supaya kemahiran temu bual dapat ditingkatkan serta menjaga etika penyelidikan dengan bersikap mesra dan tidak lupa mengucapkan ucapan terima kasih.

Beberapa pertimbangan juga perlu dilakukan sebelum, semasa dan selepas temu bual berlangsung. Sebelum mendapatkan data kajian dan menemu bual responden, permohonan dilakukan terlebih dahulu dengan individu yang terlibat. Menurut Creswell (2007; 1998), permohonan yang dilakukan ke atas individu merupakan sebahagian daripada proses kajian berbentuk *Grounded Theory*. Secara tidak langsung, hubungan antara pengkaji dengan responden yang terlibat dalam kajian bermula apabila responden dimaklumkan secara terperinci tentang kajian dan juga tindakan atau langkah-langkah yang perlu dilakukan.

Setelah mengenal pasti individu yang terlibat dan tempat untuk menjalankan kajian, pengkaji juga memastikan protokol temu bual dideraf dan dibina dalam bentuk bertulis dan dicetak dengan jelas supaya dapat merekodkan semua maklumat yang diperlukan semasa proses mencatat dan merakam dijalankan. Kemudian, tempat

University of Malaya

melakukan temu bual juga ditentukan sebelum proses temu bual berlangsung supaya temu bual dapat dilaksanakan tanpa sebarang gangguan. Ini kerana, menurut King dan Horrocks (2010), terdapat tiga aspek persekitaran fizikal yang sangat penting dan harus dititikberatkan; iaitu keselesaan, kebebasan dan ketenangan. Persekitaran temu bual perlu selesa sama ada kepada penemu bual dan juga kepada orang yang ditemu bual. Bukan sahaja keselesaan fizikal, malahan keselesaan terhadap psikologikal juga harus dititikberatkan.

Apabila sampai di tempat temu bual, pengkaji meminta izin daripada responden untuk turut serta dalam kajian. Setelah persetujuan bersama diperolehi dan responden menandatangani borang persetujuan (Lampiran A, Bahagian B) untuk memberi kerjasama dan terlibat dengan kajian yang dijalankan, pengkaji meneruskan temu bual dengan menyatakan tujuan kajian, anggaran masa yang diperlukan untuk menyempurnakan temu bual dan menyatakan perancangan untuk menggunakan hasil yang diperolehi daripada temu bual ke dalam penulisan tesis. Pengkaji juga meminta izin daripada responden untuk merakam perbualan menggunakan perakam suara dan perkara ini telah dinyatakan dengan jelas di Bahagian B, Lampiran A. Persetujuan daripada responden adalah sangat penting. Namun begitu, seandainya responden tidak bersetuju untuk merekodkan temu bual berkenaan, pengkaji harus menghormati keputusan responden dan mencatatkan secara bertulis setiap patah kata daripada responden secara ringkas pada protokol temu bual yang disediakan.

Walau bagaimanapun, menurut King dan Horrocks (2010), pengkaji boleh memujuk responden supaya bersetuju untuk merakam perbualan mereka. Pujukan boleh dilakukan oleh pengkaji dengan menerangkan tujuan kajian, bagaimana data temu bual dipindahkan, ditranskripsi dan proses analisis dijalankan secara terperinci. Secara tidak

University of Malaya

langsung responden mungkin memahami tujuan rakaman suara dibuat dan bersetuju untuk merakamkan perbualan tersebut. Namun begitu, daripada kajian yang dijalankan, terdapat tiga buah agensi yang tidak membenarkan perbualan yang berlangsung dirakamkan walaupun telah diterangkan secara terperinci mengenai tujuan kajian.

Dalam masa yang sama, prosedur merekod perbualan juga dititikberatkan oleh pengkaji; iaitu memastikan mikrofon perakam suara dibuka supaya temu bual yang dilakukan dapat direkodkan dengan jelas. Selain itu, suasana yang tegang, terlalu formal dan berubah-ubah juga dielakkan. Keadaan ini akan mempengaruhi jawapan yang diberikan oleh responden. Penemu bual juga memastikan kedudukan tempat duduk adalah pada kedudukan yang sama tinggi dengan responden dan selesa dengan jarak kedudukan yang tidak terlalu jauh dan tidak terlalu dekat supaya setiap tutur kata yang dilafazkan dapat didengari dengan jelas serta dapat membaca komunikasi bukan verbal atau bahasa badan responden.

Selain itu, menurut King dan Horrocks (2010) lagi, aspek kerahsiaan dan kebebasan juga harus dititikberatkan oleh pengkaji. Untuk mengelakkan sebarang gangguan atau terlepas pandang sebarang maklumat, pengkaji memastikan talian telefon tidak diaktifkan atau ditukarkan ke mod senyap. Pengkaji juga meminta kebenaran untuk tidak diganggu semasa proses temu bual sedang berlangsung. Ini kerana, keadaan atau suasana bilik yang sunyi juga memainkan peranan yang penting untuk mewujudkan ketenangan sewaktu proses temu bual berlangsung. Menurut Creswell (2007;1998), bunyi bising bukan sahaja mengganggu proses temu bual di antara kedua-dua belah pihak, tetapi apa yang lebih penting adalah rakaman yang dibuat tidak dapat didengari dengan jelas.

University of Malaya

Bagi temu bual yang dilakukan di dalam bilik yang ditempah pula, King dan Horrocks (2010) mencadangkan agar pengkaji menempah bilik berkenaan dalam tempoh masa yang lebih lama daripada tempoh masa yang dijangkakan. Sebagai contoh, sekiranya tempoh masa yang dijangka adalah dalam tempoh masa 45 minit sehingga sejam, pengkaji menempah bilik berkenaan untuk tempoh masa satu jam 30 minit. Keadaan ini bukan sahaja memberi keselesaan kepada kedua-dua belah pihak, malahan proses temu bual yang berlangsung juga dapat dilaksanakan dengan lancar.

Dalam sesetengah keadaan pula, terdapat segelintir responden yang tidak mahu keterlibatannya di dalam kajian diketahui umum. Perkara ini berlaku mungkin kerana individu berkenaan tidak mahu dikritik oleh organisasi, rakan sebaya, ahli keluarga ataupun sesiapa sahaja. Bagi kes-kes sebegini, pengkaji menjaga kerahsiaan responden berkenaan dengan tidak mendedahkan nama agensi dan identiti responden. Penggunaan nama samaran yang sesuai dilakukan sewaktu membuat penulisan.

Temu bual secara semi-struktur dilakukan oleh pengkaji untuk meneroka data secara mendalam. Dengan berpandukan soalan terbuka (*open-ended questionaires*) yang dibina melalui protokol temu bual, pengkaji dapat memfokuskan temu bual secara khusus dan memujuk responden supaya memberi maklumat dengan lebih terperinci. Soalan apa, kenapa dan bagaimana dijadikan sebagai kata kunci untuk bertanyakan soalan susulan kepada responden. Soalan-soalan susulan yang ditanya menjadikan kajian lebih menarik dan maklumat yang diperolehi adalah lebih mendalam dan lebih tepat (Charmaz, 2010). Penggunaan kaedah ini juga membolehkan soalan umum diajukan terlebih dahulu dan disusuli dengan soalan-soalan yang lebih khusus. Cara ini memberi peluang kepada penyelidik untuk membuat temu bual secara biasa *(natural)* dan bebas. Di samping itu, teknik ini juga membenarkan jawapan atau pengamatan yang

University of Malaya

bebas dilakukan tanpa membuat ketetapan awal ke atas soalan-soalan yang diutarakan. Keterbatasan ke atas responden untuk memberi jawapan juga tidak akan wujud (Creswell, 2007;1998).

4.6.2 Data sekunder

Pengumpulan data sekunder dilakukan oleh pengkaji dengan merujuk kepada buku-buku rujukan ilmiah, artikel, jurnal, laporan kajian, tesis, laporan-laporan jabatan seperti JKMM, Akta Kanak-kanak 2001, Dasar Kanak-kanak Negara, Dasar Perlindungan Negara dan dokumen-dokumen berkaitan.

4.7 Protokol Temu Bual

Protokol temu bual merupakan panduan temu bual yang dibina oleh pengkaji berasaskan soroton literatur yang dibina daripada kajian-kajian lepas. Protokol temu bual yang dibentuk mengandungi pelbagai soalan berkaitan pemetaan jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak yang terdapat di Malaysia dan merangkumi semua komponen yang mempengaruhi pengagihan jaringan perkhidmatan kebajikan di Malaysia.

Kebanyakan kajian terdahulu merupakan amalan pembentukan jaringan sosial yang dipraktikkan di luar negara. Justeru, bagi kajian ini, pengkaji mengadaptasi elemen-elemen pembentukan jaringan sosial yang berlaku berdasarkan kajian terdahulu mengikut kesesuaian dan sosiobudaya kehidupan kanak-kanak yang berada di dalam jagaan institusi awam di Malaysia. Antara kajian-kajian lepas yang dijadikan panduan untuk pembentukan protokol temu bual untuk kajian ini adalah kajian yang telah dilakukan oleh Halpern (2011); mengenai bentuk agihan jaringan sosial, Agabrian

University of Malaya

(2007); mengenai sistem dan agihan jaringan sosial, Dudwick, Kuehnast, Jones dan Woolcock (2006); mengenai bentuk, sistem dan agihan jaringan sosial, Stone (2001); mengenai agihan jaringan sosial, dan Putnam (2000); mengenai bentuk jaringan sosial.

Format pembentukan protokol temu bual dilakukan dengan merujuk kepada buku-buku berkaitan kajian berbentuk kualitatif dan juga kajian-kajian lepas. Pembinaan protokol temu bual adalah sangat penting. Protokol temu bual bukan sahaja digunakan untuk menyenaraikan soalan yang ditanya semasa proses temu bual berlangsung, tetapi bertindak sebagai satu panduan dan prosedur semasa proses temu bual berlangsung di dalam kajian kualitatif.

Di samping itu, protokol temu bual juga berperanan penting untuk membantu pengkaji mengatur tutur kata seperti dari segi tajuk utama, maklumat mengenai permulaan temu bual dan mengembangkan temu bual, idea-idea untuk merumuskan temu bual, maklumat untuk menamatkan perbualan, mengingatkan pengkaji tentang maklumat yang ingin dikumpulkan dengan segera, membolehkan pengkaji membuat nota catatan semasa temu bual sedang berlangsung, menyampaikan ucapan penghargaan kepada responden, serta meminta pandangan atau pendapat daripada responden (Creswell, 2007; 1998, Jacob & Furgerson, 2012).

Dalam kajian berbentuk kualitatif, masalah utama yang dihadapi oleh kebanyakan pengkaji adalah sewaktu mendapatkan data yang relevan dan mendalam melalui temu bual yang dijalankan (Jacob & Furgerson, 2012). Kenyataan ini disokong oleh kenyataan Fontana dan Frey (2000) iaitu *"...asking questions and getting answers is a much harder task than it may seem at first..."* (hal. 645). Disebabkan itu, Jacob dan Furgerson (2012) menyarankan agar para penyelidik yang terlibat di dalam kajian yang

University of Malaya

berbentuk kualitatif; terutamanya pengkaji-pengkaji baru agar menggunakan protokol temu bual untuk membantu memungut data kajian. Penggunaan protokol temu bual untuk mendapatkan maklumat dalam kajian kualitatif juga dikenali sebagai "logging data" (Lofland & Lofland, 1995). Disebabkan itu, untuk kajian ini pengkaji telah membentuk protokol temu bual terlebih dahulu sebelum memulakan proses memungut data kajian.

Protokol kajian yang dibina dibahagikan kepada empat bahagian yang utama; iaitu Bahagian A, Bahagian B, Bahagian C dan Bahagian D. Bahagian A merupakan maklumat mengenai kajian. Bahagian ini menjelaskan tajuk kajian, sedikit maklumat mengenai pengkaji, tujuan kajian, penyertaan responden di dalam kajian, jaminan kerahsiaan maklumat, ucapan penghargaan di atas kesudian menyertai kajian serta maklumat mengenai penyelia pengkaji sekiranya terdapat sebarang kemusykilan dan pertanyaan.

Bahagian B pula merupakan perjanjian persetujuan responden untuk terlibat di dalam kajian. Setelah membaca maklumat mengenai persetujuan, responden menurunkan tandatangan, menulis nama agensi yang diwakili, nombor telefon, emel, tarikh dan masa temu bual bermula sebagai tanda pengesahan terhadap semua maklumat yang dinyatakan oleh pengkaji di dalam bahagian persetujuan responden. Bahagian ini dititikberatkan oleh pengkaji sebagai memenuhi dan mematuhi etika penyelidikan. Bagi sesetengah organisasi/agensi yang mahu identiti atau penglibatan mereka dirahsiakan, bahagian ini dijadikan sebagai maklumat sulit oleh pengkaji.

Seterusnya, Bahagian C pula memfokuskan kepada soalan-soalan berkaitan indikator kajian secara terperinci. Soalan-soalan yang dibina dibahagikan kepada tiga

University of Malaya

sub-bahagian berdasarkan kepada skop kajian. Sub-bahagian I merupakan soalan yang dibina mengenai bentuk jaringan. Sub-bahagian II adalah soalan-soalan yang dibina mengenai sistem jaringan. Sub-bahagian III pula mengandungi soalan-soalan yang berkaitan agihan jaringan. Bagi mendapatkan maklumat secara terperinci daripada responden, soalan yang dibina di bahagian ini dipecahkan kepada perhubungan ikatan jaringan, hubungan fungsi, dan tanggungjawab dalam membentuk jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak.

Soalan terbuka dibina oleh pengkaji untuk dijadikan sebagai panduan temu bual memandangkan penggunaan temu bual secara semi-struktur membolehkan pengkaji mendalami setiap maklum balas yang diberikan oleh responden dengan lebih mendalam. Persoalan "apa", "kenapa" dan "bagaimana" menjadi kata kunci utama setiap jawapan yang dinyatakan oleh responden.

Akhirnya, Bahagian D pula merupakan bahagian penutup yang mengandungi soalan-soalan mengenai pandangan dan pendapat responden mengenai pembentukan jaringan yang telah dilakukan bagi meningkatkan lagi jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak dalam jagaan institusi berdasarkan pengalaman mereka.

Di akhir protokol kajian, pengkaji juga menyatakan ucapan terima kasih di atas kerjasama dan maklumat yang telah diberikan oleh responden kajian sebagai tanda penghargaan. Di samping itu, pada akhir perbualan, pengkaji juga menyatakan kepada responden yang mewakili setiap agensi untuk menghubungi mereka kembali pada masa akan datang untuk mendapatkan maklumat yang selanjutnya sekiranya diperlukan.

University of Malaya

Menurut Creswell (2007;1998), protokol temu bual yang sesuai selalunya mengandungi sekurang-kurangnya empat hingga lima muka surat; dan mengandungi sekurang-kurangnya lima soalan terbuka dengan ruang yang mencukupi di antara soalan-soalan yang dibina supaya pengkaji dapat membuat catatan ringkas tentang apa yang diperkatakan oleh responden. Untuk kajian ini, protokol temu bual yang dibangunkan oleh pengkaji mengandungi lapan halaman bercetak. Setiap soalan yang dibina disusuli dengan ruangan yang mencukupi untuk catatan ringkas semasa proses temu bual berlangsung. Ruangan catatan tambahan juga disediakan oleh pengkaji pada muka surat terakhir untuk memudahkan pengkaji membuat sebarang catatan tambahan sekiranya diperlukan. Ini kerana, selain dijadikan sebagai panduan untuk menjalankan temu bual, protokol temu bual yang dibentuk digunakan untuk mencatatkan maklumat yang diberikan oleh responden.

Menurut Creswell (2007; 1998), catatan yang dibuat pada protokol temu bual adalah sangat penting kerana terdapat sesetengah kes alat perakam suara yang digunakan tidak berfungsi atau terhenti sewaktu proses temu bual berlangsung tanpa disedari oleh penemu bual. Sekiranya terdapat soalan-soalan yang ditanya oleh pengkaji, tetapi tidak lengkap atau tidak dijawab sepenuhnya oleh responden, pengkaji boleh menanyakan soalan berkenaan kembali dengan mengulangi soalan yang sama dengan lebih terperinci. Catatan ringkas dan pantas dilakukan oleh pengkaji tanpa mengganggu proses temu bual yang berlangsung. Kemusykilan yang timbul juga dicatat pada protokol temu bual supaya dapat dirujuk kembali. Disebabkan itu, pengkaji menyediakan ruang yang secukupnya sebelum ke soalan yang berikutnya di dalam borang protokol temu bual.

University of Malaya

Soalan yang ditanya kepada responden juga ditanya mengikut susunan yang ditetapkan di dalam protokol temu bual untuk memaksimumkan *eye contact* dengan responden. Peralihan secara verbal mengikut kesesuaian daripada satu soalan ke soalan yang berikutnya juga dilakukan. Kadangkala seseorang responden tidak selalunya memberi maklum balas secara langsung tentang soalan-soalan yang ditanya. Contohnya, penemu bual mungkin bertanya soalan nombor satu, tetapi responden memberi maklum balas untuk soalan nombor tiga atau sebaliknya. Oleh yang demikian, penemu bual perlu bersedia dan membuat nota catatan terhadap soalan-soalan berkenaan sebagaimana yang diperkatakan oleh responden.

4.8 Kajian Rintis

Sebelum temu bual untuk kajian sebenar dilakukan, pengkaji melakukan kajian rintis (*pilot test*) di Sekolah Tunas Bakti Sungai Besi, Kuala Lumpur. Menurut Turner (2010), kajian rintis sangat penting untuk dilakukan sebagai persediaan untuk kajian lapangan yang sebenar. Kajian rintis yang dilakukan juga dapat membantu pengkaji mengenal pasti sebarang kekurangan yang wujud, limitasi atau kelemahan-kelemahan yang lain terhadap reka bentuk temu bual yang telah dibuat. Dengan pelaksanaan kajian rintis, pengkaji dapat melakukan semakan semula atau penambahbaikan terlebih dahulu sebelum pelaksanaan kajian sebenar (Kvale, 2007).

Namun begitu, menurut Turner (2010), kajian rintis perlu dilakukan terhadap individu yang mempunyai kepentingan (*interest*) yang sama sebagaimana responden yang dilibatkan untuk kajian sebenar. Justeru itu, pemilihan STB Sungai Besi dilakukan secara bertujuan (*purposive sampling*) oleh pengkaji memandangkan STB Sungai Besi juga merupakan institusi perlindungan dan pemulihan yang menempatkan kanak-kanak

University of Malaya

yang terlibat dengan jenayah dan tidak terkawal. Aksesibiliti STB Sungai Besi dari segi kedudukan geografi juga merupakan salah satu sebab institusi ini dipilih secara sengaja oleh pengkaji. Selain itu, kajian rintis juga dilakukan bagi mengenal pasti soalan-soalan yang perlu diubah suai atau dikekalkan, menguji kefahaman responden terhadap struktur ayat dan item-item tertentu dalam protokol temu bual di samping meninjau masalah yang timbul sebelum kajian sebenar dilakukan (Turner, 2010).

Walau bagaimanapun, reka bentuk kajian berbentuk kualitatif adalah berbeza dengan reka bentuk kajian yang berbentuk kuantitatif. Bagi reka bentuk kajian kuantitatif, kajian rintis dilakukan untuk menentukan tahap kebolehpercayaan dan kesesuaian soal selidik yang dibina. Nilai pekali *Cronbach Alpha* yang diperolehi; iaitu 0.60 dan ke atas membolehkan soal selidik digunakan untuk kajian sebenar. Ini kerana, nilai pekali yang diperolehi berkenaan menunjukkan item yang dibina mempunyai tahap kebolehpercayaan yang tinggi, boleh diterima dan sesuai digunakan dalam kajian yang ingin dijalankan (De Vaus, 2002).

Sebaliknya, bagi kajian kualitatif, menurut Moore, Lapan dan Quartaroli (2012), tujuan kajian rintis dilakukan adalah sebagai satu taktik untuk meningkatkan kesahan dan kebolehpercayaan data-data yang diperolehi. Hasil daripada kajian rintis yang dilakukan di lapangan terhadap beberapa orang informan mengikut kesesuaian kajian, pengkaji dapat menilai soalan-soalan yang ditanyakan kepada informan melalui temu bual yang dilakukan melalui jawapan-jawapan dan kadar respons yang diberikan oleh informan-informan yang terlibat. Dengan melakukan kajian rintis dan semakan kembali terhadap soalan-soalan yang telah dibina, pengkaji juga dapat mengelakkan bias yang mungkin akan mempengaruhi hasil kajian yang bakal diperolehi ketika kajian lapangan sebenar dilakukan. Semakan terhadap temu bual yang dilakukan dapat mengesahkan

University of Malaya

kesahihan data yang diperolehi secara verbatim. Bukan itu sahaja, perbincangan susulan yang dilakukan sejurus setelah mendapat data hasil daripada kajian rintis juga dapat meningkatkan kesahan dan kebolehpercayaan data dengan penambahbaikan terhadap protokol temu bual yang telah disediakan.

Daripada kajian rintis berkenaan, terdapat sedikit penambahbaikan yang telah dilakukan terhadap protokol temu bual yang telah dibina. Penambahbaikan ini dilakukan setelah temu bual secara bersemuka terhadap enam orang responden yang terlibat secara langsung dengan urusan pembentukan jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Sungai Besi bagi memenuhi segala hak kehidupan mereka. Contohnya, pada Bahagian C, Sub-bahagian iii, bahagian perhubungan ikatan jaringan (persamaan *vs* keakraban), soalan nombor 3 ini "*Selain faktor lokasi, adakah jaringan yang wujud disebabkan hubungan yang pernah terjalin sebelum ini?"* telah ditambah ke dalam protokol kajian. Manakala, soalan nombor 5; iaitu "*Adakah agensi-agensi ini mempunyai hubungan yang baik antara satu sama lain?"* telah dibuang memandangkan terdapat ulangan soalan yang sama pada Soalan 1, Bahagian C, Sub-bahagian iii, bahagian perhubungan ikatan jaringan (kuat/kukuh *vs* longgar). Disebabkan itu, soalan 1 yang asal; iaitu "A*dakah agensi ini mempunyai hubungan yang erat dengan agensi X?"*telah ditambah baik dan digantikan dengan soalan ini – "A*dakah agensi ini mempunyai hubungan yang baik dan erat dengan agensi X?"* Perubahan ini dilakukan memandangkan soalan ini lebih sesuai ditanya sekaligus. Penyatuan soalan ini juga lebih berkesan apabila diajukan kepada responden kerana responden dapat menjelaskan mengenai hubungan baik dan erat yang terjalin dengan lebih terperinci kerana disertakan dengan contoh hubungan yang berlaku di antara mereka. Sekiranya soalan ini ditanya secara berasingan, jawapan yang diberikan oleh mereka sama ada 'ya' ataupun 'tidak' sahaja.

University of Malaya

Selain itu, soalan 1 di Bahagian C, Sub-bahagian iii mengenai hubungan peranan, fungsi dan tanggungjawab (kepadatan *vs* rangkaian); iaitu "*Berapa banyakkah agensi yang terlibat dalam menyediakan kemudahan kehidupan untuk kanak-kanak di sini?"* telah dibuang daripada protokol kajian. Soalan ini dibuang dan tidak digunakan untuk kajian sebenar memandangkan pihak institusi tidak mempunyai *database* yang lengkap mengenai agensi, individu mahupun mana-mana pihak yang terlibat. Bukan sahaja pihak institusi, malahan bahagian ibu pejabat juga tidak mempunyai data yang lengkap dan terkini. Apabila diajukan soalan ini kepada responden yang terlibat, mereka terpaksa membuka fail yang ada dan mencari maklumat satu persatu berdasarkan apa yang ditanya. Jumlah agensi yang terlibat tidak dapat dinyatakan secara tepat dan jelas. Justeru itu, pengkaji mengambil keputusan untuk tidak menanyakan soalan ini. Ini kerana, setelah selesai proses memungut data kajian dan pemetaan terhadap pembentukan jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di institusi berkenaan dibuat, barulah pengkaji dapat mengetahui berapa banyakkah bilangan agensi yang terlibat di dalam pembentukan jaringan yang telah dilakukan oleh pihak institusi bagi memenuhi hak kehidupan kanak-kanak.

4.9 Teknik Analisis Data

Kajian ini memfokuskan kepada pembentukan jaringan kebajikan kanak-kanak yang dilakukan oleh pihak institusi dengan sektor sosial tertentu bagi memenuhi keperluan kanak-kanak yang ditempatkan di bawah jagaan negara. Proses pembentukan jaringan kebajikan ini boleh dilihat melalui pengoperasian pelaksanaan pembentukan jaringan kebajikan kanak-kanak berasaskan keperluan kanak-kanak menerusi kerangka konsepsual kajian. Pengkaji melakukan analisis data yang diperolehi daripada lapangan

University of Malaya

berasaskan kepada kategori-kategori yang dibentuk sebagaimana kerangka konseptual kajian.

Menurut Creswell (2007; 1998), terdapat empat proses untuk menganalisis data daripada kajian yang berbentuk *Grounded Theory;* iaitu:

i) *Open coding*: pengkaji membentuk maklumat-maklumat yang diperolehi kepada beberapa kategori utama tentang suatu fenomena yang ingin dikaji dan membuat pembahagian maklumat. Bagi setiap kategori yang dibentuk, pengkaji membahagikannya kepada subkategori dan membentuknya kepada beberapa dimensi yang menunjukkan kesinambungan.

ii) *Axial coding*: pengkaji mengumpulkan data-data menggunakan cara yang baru setelah melakukan *open coding*. Ia dipersembahkan menggunakan *coding paradigm* atau *logic diagram* setelah pengkaji mengenal pasti fenomena utama *(central phenomenon),* menyelongkar pengaruh yang menyebabkan fenomena berkenaan berlaku, menentukan strategi, mengenal pasti konteks dan keadaan yang mencelah/campur tangan, dan mempengaruhi strategi serta menggambarkan kesan *(outcome)* strategi berkenaan ke atas fenomena terbabit.

iii) *Selecting coding*: pengkaji mengenal pasti *"story line"* dan menulis dengan mencantumkan semua kategori ke dalam *axial coding model*. Pada peringkat ini, cadangan awal akan diusulkan.

iv) Akhirnya, pengkaji membina dan memaparkan secara visual matriks secara bersyarat untuk menjelaskan apa-apa keadaan atau faktor yang mempengaruhi fenomena yang dikaji. Tetapi, kadangkala fasa ini diabaikan dalam kajian berbentuk *Grounded Theory*.

University of Malaya

Menurut Gibbs (2004), proses mengumpul data berjalan serentak dengan proses analisis data dalam kajian kualitatif. Ia bertujuan untuk mengelak penyelidik daripada berhadapan dengan masalah kehilangan beberapa maklumat penting yang seharusnya atau tidak patut ditinggalkan oleh penyelidik atas sebab kecuaian penyelidik kerana lambakan data. Terdapat enam peringkat memproses data berbentuk kualitatif; iaitu transkripsi, pelaziman, koding, tema, demostrasi kebolehpercayaan dan kesahan data, serta laporan.

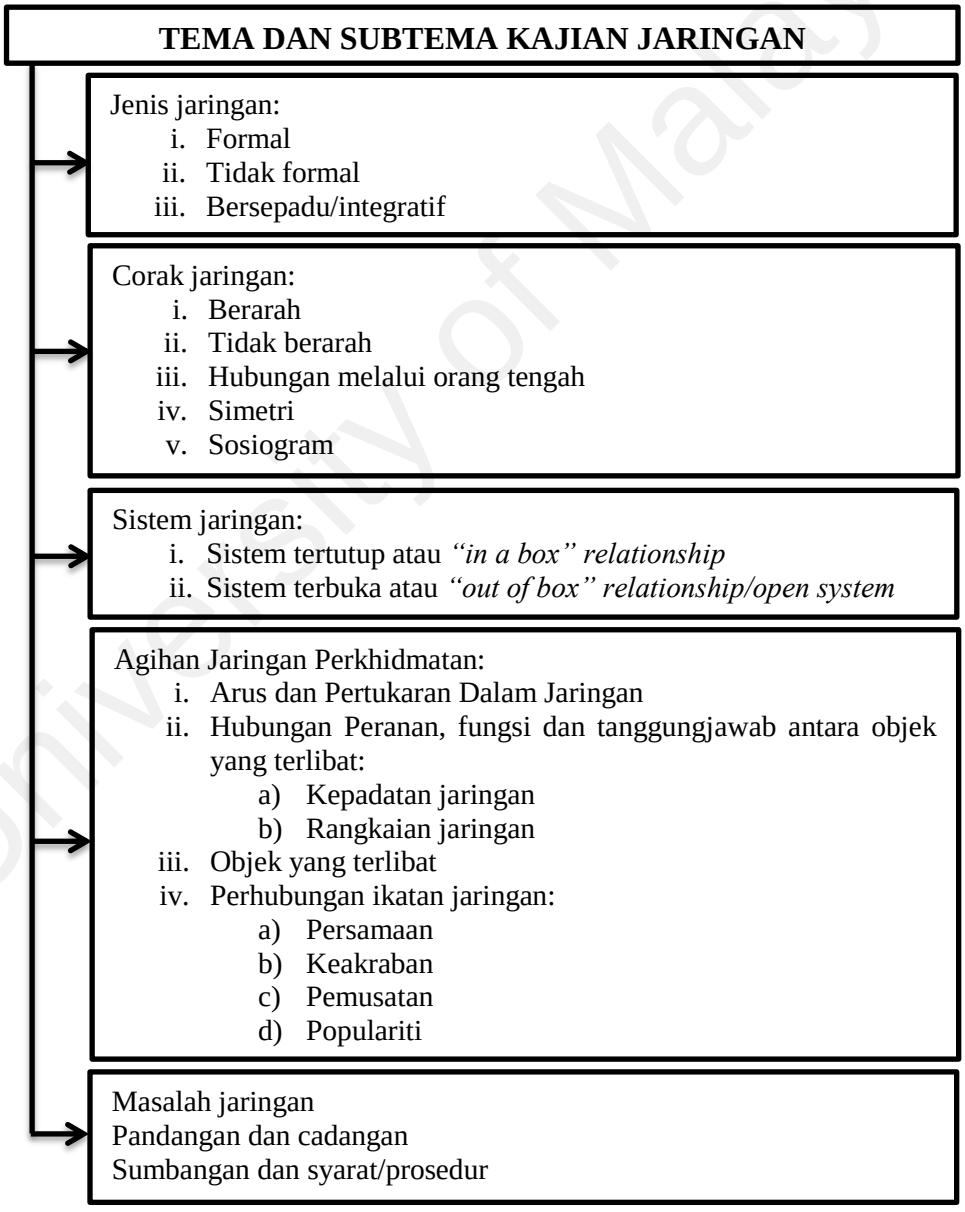
Untuk kajian ini, pengkaji menggunakan perisian NVivo9 untuk menganalisis dan menguruskan data-data yang diperolehi. Penganalisaan data dilakukan dengan menggunakan tema-tema dan sub-tema yang telah ditentukan oleh pengkaji berdasarkan sorotan literatur dan kerangka konseptual yang dibentuk oleh pengkaji dengan melakukan *koding* dan *annotation* berasaskan *nodes* yang telah dilakukan. Penggunaan perisian ini sangat penting bagi pengkaji untuk melihat pembentukan jaringan yang terbina dan hubungan yang berlaku di antara subjek kajian.

Alat perakam suara digunakan bagi merekodkan temu bual yang dilakukan bersama-sama informan kajian supaya semua perbualan dapat direkodkan sepenuhnya. Setelah data dikutip, data tersebut dimuat turun ke dalam perisian Nvivo, ditranskripsikan secara verbatim dan seterusnya dianalisa mengikut tema-tema dan sub-sub tema yang telah dikenal pasti dan dipamerkan melalui kerangka konseptual kajian bagi menjawab persoalan yang wujud dan mencapai objektif kajian. Tema-tema dan sub-sub tema yang dibentuk melalui perisian Nvivo adalah seperti di dalam Rajah 4.1.

Berdasarkan kerangka konseptual yang telah dibentuk, terdapat 4 kategori atau 4 tema utama kajian yang dijalankan. Kategori atau tema berkenaan dikenali sebagai

University of Malaya

Nodes di dalam perisian Nvivo. Berdasarkan Rajah 4.1 di atas, 4 tema utama berkenaan adalah jenis jaringan, corak jaringan, sistem jaringan dan agihan jaringan perkhidmatan. Keempat-empat tema berkenaan mengandungi sub-tema yang tersendiri. Jenis jaringan dibahagikan kepada 3 sub-tema iaitu jaringan formal, tidak formal dan jaringan bersepadu/integratif. Tema kajian yang kedua dibahagikan kepada 5 sub-tema; iaitu corak jaringan berarah, tidak berarah, hubungan melalui orang tengah, simetri dan sosiogram. Manakala, tema yang ketiga iaitu sistem jaringan perkhidmatan dibahagikan kepada 2 sub-tema iaitu sistem *in a box* dan sistem *out of box*.



Rajah 4.1: Tema dan subtema kajian

University of Malaya

Agihan jaringan perkhidmatan mengandungi 4 sub-tema; iaitu arus dan pertukaran jaringan, hubungan peranan, fungsi dan tanggungjawab, objek yang terlibat serta perhubungan ikatan jaringan. Hubungan, peranan, fungsi dan tanggungjawab mempunyai sub-temanya yang tersendiri iaitu kepadatan jaringan dan rangkaian jaringan. Manakala, perhubungan ikatan jaringan pula mengandungi 4 sub-tema iaitu persamaan, keakraban, pemusatan dan popularitи.

Bagi memudahkan pengkaji menguruskan data-data kajian yang diperolehi daripada responden melalui kajian lapangan, pengkaji juga telah memasukkan masalah jaringan, pandangan dan cadangan, sumbangan dan syarat atau prosedur sebagai tema ke dalam perisian. Dengan memasukkan ketiga-tiga perkara ini sebagai tema kajian, data-data yang diperlukan oleh pengkaji dapat diuruskan dengan lebih sistematik dan menjimatkan masa pengkaji tanpa perlu mencari kembali maklumat yang diperlukan melalui transkripsi satu persatu. Dengan cara ini, pengkaji dapat mengatasi masalah lambakan data yang seringkali dihadapi oleh pengkaji-pengkaji yang menjalankan kajian berbentuk kualitatif.

Setelah data ditranskripsikan, pengkaji melabelkan setiap transkripsi mengikut bilangan sampel kajian. Semua data yang diperolehi juga dilabel dan dianalisis mengikut kumpulan institusi berkenaan untuk memudahkan pengkaji menyimpan, menyusun, mengurus dan menggunakan kembali semua data. Pengkaji membahagikan data kajian kepada tiga kumpulan yang utama. Kumpulan pertama adalah agensi-agensi atau individu-individu yang terlibat dalam jaringan bagi memenuhi keperluan makanan dan minuman bagi kanak-kanak yang berada di STB Marang. Kumpulan kedua adalah agensi-agensi yang terlibat dalam jaringan bagi memenuhi keperluan tempat tinggal, pakaian, keperluan-keperluan lain dan keperluan insurans. Seterusnya, kumpulan ketiga

University of Malaya

pula adalah agensi-agensi atau individu-individu yang terlibat dalam jaringan bagi memenuhi keperluan kesihatan kanak-kanak. Pembahagian data-data ini dilakukan oleh pengkaji bagi memudahkan pengkaji menyemak senarai responden yang terlibat, menguruskan masalah lambakan data dan masalah keciciran data-data penting. Dengan cara ini, pengkaji tidak perlu menyemak senarai responden yang terlibat secara berulangkali.

Kemudian, pengkaji melakukan proses pelaziman. Proses pelaziman merupakan proses yang terpenting dalam kajian kualitatif kerana data-data yang dianalisis adalah bergantung kepada proses pelaziman yang dilakukan oleh pengkaji. Proses ini dilakukan dengan mendengar kandungan temu bual, membaca semula data-data, catatan dan membuat memo secara berulangkali.

Selepas itu, pengkaji melakukan koding. Koding juga merupakan langkah yang penting dalam menganalisis data setelah pengkaji melakukan pelaziman. Koding melibatkan proses mengenal pasti petikan-petikan dalam teks dan menyimpan rujukan dalam teks berkenaan di dalam item *database* yang dipanggil *Node* dalam perisian NVivo. *Node* boleh mengandungi pelbagai rujukan dan boleh menghasilkan kod petikan daripada sebarang dokumen yang telah disediakan. Menurut Kelle (1995), koding mempunyai dua fungsi utama; iaitu melambangkan satu petikan teks yang mengandungi maklumat khusus untuk tujuan membenarkan perolehan kembali, dan koding dibuat semata-mata untuk melambangkan fakta yang wujud dalam satu-satu maklumat menerusi data mentah. Dengan melakukan koding, penyelidik dapat memahami maklumat yang diperolehi dan menjadi panduan kepada penyelidik untuk menentukan fokus kajian mereka (Burn, 1995).

University of Malaya

Melalui koding, pembentukan kategori diperhalusi sehingga kategori tertentu dapat menggambarkan keadaan sebenar yang berlaku dalam fenomena yang dikaji (Miles & Huberman, 1994). Justeru, penyelidik perlu melakukan semakan secara berterusan terhadap proses koding sehingga kategori dan subkategori ataupun tema dan subtema sampai ke tahap stabil/tepu dan tidak berubah (Lincon & Guba, 1985). Apabila proses koding dilakukan ke atas semua data yang ada, unit-unit data berkenaan berada di dalam beberapa kategori yang berlainan yang tersimpan di dalam *node* (sama ada *free node*, *tree node* ataupun *case node*) di dalam perisian NVivo.

Bagi menjamin kebolehpercayaan dan kesahihan penemuan data penyelidikan yang berbentuk kualitatif, transkripsi data adalah salah satu aspek yang sangat penting bagi seseorang penyelidik. Untuk demonstrasi kebolehpercayaan dan kesahan, perisian NVivo melaksanakan kemudahan analisis ini melalui kemudahan *modeler* dan *search tool*. Menurut Bacigalupe (2003), berdasarkan pengalamannya menggunakan perisian ini, *modeler* dapat menjelaskan data, memeriksa konseptual yang hilang dan menghasilkan persoalan yang baru.

Penggunaan *modeler* juga membantu penyelidik melakukan perbincangan dengan lebih berkeyakinan kerana keupayaan meneroka, membina, menguji, memerhati perhubungan dan menentukan corak yang diperolehi. Namun begitu, perisian NVivo bukan hanya memaparkan data-data dapatan dari kajian sahaja seperti kemudahan dokumen, *node explorer* atau *attribute explorer*. Ia juga membenarkan seseorang penyelidik meneroka dengan lebih mendalam dan berfikir dengan lebih kritis.

Akhirnya, pemetaan keseluruhan mengenai jaringan kebajikan kanak-kanak yang terbentuk dianalisis dan dihasilkan dengan menggunakan perisian Nvivo 9 dan

University of Malaya

dilakukan dengan menggunakan *Microsoft Office (Microsoft Word)*. Dengan menggunakan perisian ini, pengkaji dapat membentuk satu rajah yang menggambarkan jaringan yang terbina dan saling berhubung antara satu sama lain. Tafsiran terhadap jaringan yang terbina juga dapat dilakukan setelah maklumat terperinci mengenai jaringan yang terbentuk diperolehi melalui responden yang terlibat. Tafsiran ini dapat dilakukan dengan melihat hubung kait, pemusatan dan popularitiyang terbentuk.

4.10 Kesimpulan

Metodologi memainkan peranan yang penting bagi sesebuah kajian untuk proses pemungutan data dan juga tahap kekayaan data yang bakal diperolehi untuk menghasilkan sebuah kajian yang berkualiti. Kajian ini menggunakan reka bentuk kualitatif dengan pendekatan *Grounded Theory*. Temu bual secara mendalam telah dilakukan terhadap 30 orang responden yang terdiri daripada 6 orang informan utama dan 24 orang informan yang mewakili 24 agensi berlainan. Protokol temu bual disediakan menggunakan soalan berbentuk semi-struktur bagi mendapatkan data kajian dengan mendalam dan terperinci. Dalam bab berikutnya, pengkaji memaparkan data-data kajian yang telah dianalisis secara rapi.

University of Malaya

BAB 5: AMALAN PELAKSANAAN JARINGAN SOSIAL PERKHIDMATAN KEBAJIKAN KANAK-KANAK DI INSTITUSI JAGAAN AWAM

5.1 Pendahuluan

Dalam bab ini, pengkaji memaparkan dapatan bagi objektif pertama kajian; iaitu untuk mengeksplorasi amalan pelaksanaan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak *(child welfare network)* di institusi jagaan awam di negara ini. Amalan pelaksanaan ini dilihat menerusi lima komponen berikut:

i. Agensi dan sektor sosial yang terlibat dalam jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak;
ii. Jenis jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak *(child welfare network)*,
iii. Corak jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak *(child welfare network)*,
iv. Sistem jaringan yang wujud dalam pembentukan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak; dan,
v. Agihan jaringan yang terbentuk dalam menyampaikan perkhidmatan yang diperlukan oleh kanak-kanak yang berada di dalam jagaan negara.

Berkaitan rapat dengan komponen-komponen di atas, pemaparan dapatan kajian bagi objektif pertama ini juga disusun ke dalam subtopik masing-masing. Sebelum membincangkan jenis, corak, sistem dan agihan jaringan yang wujud dalam jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak, pengkaji terlebih dahulu membuat

University of Malaya

penerangan dan paparan yang jelas mengenai pihak-pihak yang terlibat dalam pembentukan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang. Tujuan penerangan dan paparan maklumat dilakukan adalah untuk menjawab persoalan pertama kajian ini; iaitu apakah amalan pelaksanaan jaringan perkhidmatan kebajikan untuk kanak-kanak yang berada di dalam jagaan institusi? Seterusnya, penjelasan ini juga dilakukan bagi memberi gambaran kepada pembaca tentang semua pihak yang terlibat dalam pembentukan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak. Setiap dapatan kajian tidak dapat dibandingkan dengan kajian-kajian lepas dalam negara memandangkan tiada kajian mengenai jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak yang dibuat oleh pengkaji-pengkaji sebelum ini. Setiap verbatim dinyatakan dengan jelas dan terperinci sumber rujukannya bagi menunjukkan kesahihan data.

5.2 Agensi dan Sektor Sosial yang Terlibat dalam Jaringan Sosial Perkhidmatan Kebajikan Kanak-Kanak

Hak kehidupan merupakan komponen yang terpenting dalam perkembangan hidup seorang kanak-kanak. Kanak-kanak berhak untuk hidup membesar dengan sejahtera. Salah satu perkara yang dinyatakan di dalam Artikel 6 Konvensyen Mengenai Hak Kanak-kanak (CRC) adalah mengenai hak kehidupan. Hak kehidupan merupakan hak untuk meneruskan kehidupan dan mendapatkan keperluan asas seperti tahap kehidupan yang berpatutan, tempat tinggal, pemakanan yang bernutrisi dan akses kepada perkhidmatan kesihatan. Kanak-kanak memerlukan serangkaian keperluan asas untuk membolehkan mereka membesar dengan sejahtera. Keperluan asas yang terpenting adalah makanan, pakaian dan tempat tinggal. Kesejahteraan hidup kanak-kanak bergantung kepada makanan yang bernutrisi, perkhidmatan kesihatan yang baik dan

University of Malaya

tempat tinggal yang selesa. Semua keperluan asas ini mempengaruhi tumbesaran dan perkembangan hidup kanak-kanak (SUHAKAM, 2005).

Dalam penyediaan dan penyampaian keperluan-keperluan asas berkaitan Hak Kehidupan ini, kebanyakan institusi jagaan awam di Malaysia mengamalkan pendekatan penjagaan campuran *(mixed economy of care)*. Pendekatan ini diamalkan kerana pihak kerajaan khususnya pihak institusi yang menempatkan kanak-kanak tidak mampu untuk menanggung dan memikul tanggungjawab ini secara berseorangan atau bersendirian. Justeru, jalan keluar yang terbaik adalah membina jaringan kebajikan dengan pelbagai sektor yang terdiri daripada sektor formal, sektor tidak formal, sektor voluntari, sektor swasta dan individu perseorangan. Gabungan pelbagai sektor ini dijangka mampu menghasil, menyedia dan menyampaikan perkhidmatan sosial yang terbaik pada kos yang paling minimum. Dari segi pendekatan, amalan penyediaan dan penyampaian jaringan perkhidmatan sosial oleh pelbagai sektor dalam masyarakat dipanggil sebagai pendekatan *mixed economy of care* ataupun seringkali dipanggil juga sebagai kepelbagaian kebajikan *(welfare pluralisme)*.

Pendekatan *mixed economy of care* adalah integrasi di antara penjagaan formal dan tidak formal yang disebabkan oleh pertindihan tanggungjawab penjagaan (Timonen & O'Dwyer, 2009). Alcock, Erskine dan May (2002) mendefinisikan pendekatan ini sebagai berikut:

> *"...Combinations of ways in which benefits and services can be provided and funded. These include the public sector, the private and voluntary sector and informal care..."*
>
> (Hal. 149 & 150)

University of Malaya

Siti Hajar (2007) juga melihat integrasi pelbagai sektor sosial dalam penyediaan dan penyampaian perkhidmatan sosial ini sebagai satu kaedah kebajikan campuran *(mix welfare)* yang mana ia melibatkan sektor-sektor dalam kebajikan sosial; iaitu persendirian, sukarela dan keluarga. Berkait hal ini, pendekatan penjagaan campuran ini dilihat sebagai satu perkongsian tanggungjawab di antara setiap agensi dan sektor sosial dalam sesebuah negara dalam penyampaian perkhidmatan sosial (Charlesworth, Higgs & Poland, 2008).

Siti Hajar (2006) melihat kebajikan sosial sebagai sistem jaringan perkhidmatan sosial *(social services network)*. Ini bermakna, mana-mana organisasi perkhidmatan sosial yang bertindak sebagai advokator perlu bekerjasama dengan organisasi atau institusi perkhidmatan sosial yang lain seperti pihak polis, jabatan perumahan, jabatan kesihatan dan sebagainya. Sebagai advokator, institusi atau organisasi perkhidmatan juga bertanggungjawab untuk menghubungi klien yang terlibat dengan organisasi-organisasi sosial yang lain kerana setiap organisasi perkhidmatan sosial mempunyai kepakaran khusus dalam memperbaiki atau bertindak balas dengan masalah sosial yang wujud.

Bagi mengagihkan peranan dan tanggungjawab sosial kepada klien di institusi, pihak kerajaan telah membuka operasi penyediaan dan penyampaian perkhidmatan sosial melalui sistem pasaran kuasi *(quasi-markets)* atau penswastaan. Menurut Alcock *et* al., (2002), pasaran kuasi adalah satu cara atau kaedah yang digunakan oleh kerajaan dalam perkhidmatan sosial dengan membuka operasi penyediaan dan penyampaian perkhidmatan sosial kepada sektor-sektor lain seperti sektor persendirian dan swasta untuk disampaikan kepada anggota masyarakat; khususnya kepada kanak-kanak. Manakala, Spicker (2008) pula melihat pasaran kuasi sebagai satu sistem yang

University of Malaya

dibangunkan mengikut cara yang diguna pakai oleh sektor swasta dalam penyampaian perkhidmatan awam. Kebiasaannya, pasaran kuasi dilaksanakan dalam perkhidmatan kanak-kanak melalui sistem penswastaan. Penswastaan dalam kebajikan sosial merujuk kepada kecenderungan memindah tanggungjawab, menyedia dan menyampaikan perkhidmatan sosial awam kepada sektor persendirian dan swasta. Perkhidmatan dan kebajikan sosial awam diswastakan untuk menghasilkan perkhidmatan sosial yang lebih cekap, berkesan dan responsif dengan keperluan pengguna (Alcock et al., 2002; Siti Hajar, 2006). Menurut Siti Hajar (2007), Lowery (1998), serta LeGrand dan Robinson (1984), pasaran kuasi atau penswastaan sangat penting kerana sistem ini dilihat mampu meningkatkan mutu perkhidmatan dan memenuhi keperluan pengguna perkhidmatan dengan lebih berkesan berbanding dengan perkhidmatan sosial yang dimonopoli oleh sektor awam sahaja.

Kajian ini mendapati penyediaan dan penyampaian perkhidmatan sosial di STB Marang dilakukan menerusi sistem pasaran kuasi. Syarikat-syarikat persendirian yang terlibat dalam penyediaan keperluan makanan dan minuman di STB Marang terdiri daripada Syarikat Cahaya Piramid (M) Sdn Bhd, Syarikat Roti Sukaramai, Perniagaan Haji Manaf, Pejabat Peladang Kawasan Manir/ Belara dan Syarikat Mohd bin Abdullah. Urusan pasaran kuasi ini pula dilakukan melalui Kontrak Pusat Sistem Panel, pembelian terus dan baucar bagi memenuhi hak kehidupan para pelatih di STB Marang. Menurut informan yang ditemu bual:

> *"...Ayam dan telur dengan kontrak panel dengan PPK. Kalau beras tu Cahaya Piramid. Kita beli kontrak. Macam pusat juga. Beras tu boleh tahan 3 bulan kalau kita beli 40 guni. Tahan 3 bulan. En.Azizul ni, Cahaya Piramid ni... Roti pun syarikat panel juga...roti…Syarikat Roti Sukaramai. Yang tu kontrak panel. Salah satu contoh yang kita ambil ni. Cuma sekarang ni kontrak panel macam Adabi kalau tak silap saya, dia ada kat KL, macam kicap tu kalau kita order banyak tu macam membazir pula. Kalau nak,*

University of Malaya

order sikit saja, sebab kita guna sikit kan. Tapi sekarang, kita semua ada ration. Macam ration dengan Haji Manaf. Bila buat sebut harga tu, kita masuk sikit-sikit. Sebabnya kita ada kelas bakeri kan. Kalau tidak, nak guna baru cari. Kalau ada ration tu ok dia hantar. Sekadar kuantiti yang kita nak saja. Air mineral masuk sekali dengan Haji Manaf. Kalau air berperisa macam air kordial tu dengan ration juga melalui Hj Manaf..."

"...Untuk harta modal dan aset, kita kena buat tiga sebut harga, kalau macam ada peruntukan kita kena cari tiga sebut harga yang ada lesen Kementerian Kewangan yang berdaftar dengan ROC.. Yang ni memang kontrak panel... Baju tu ikut kita nak beli dengan siapa. Tapi orang tu mesti ada lesen CIDB dan tak tamat tempoh lagi. Tapi mesti melalui tiga sebut harga..."

(Sumber: Informan Utama (1), STB Marang, 04/02/2014, 11.25 pagi)

Mengikut Arahan Perbendaharaan (AP) 2008, Kontrak Pusat Sistem Panel ialah perjanjian atau kontrak formal yang dilakukan antara dua pihak atau lebih; iaitu di antara Kementerian Kewangan Malaysia dengan syarikat-syarikat yang telah dilantik sebagai Syarikat Kontrak Pusat Sistem Panel oleh Kementerian Kewangan Malaysia. Pembelian terus pula merupakan satu kaedah perolehan yang digunakan untuk mendapatkan barang-barang dan perkhidmatan mengikut spesifikasi yang telah ditetapkan pada harga terendah secara pasaran melalui perbandingan tiga sebut harga. Baucar pula adalah dokumen yang menunjukkan bahawa wang telah dibayar bagi barang-barang; atau kepingan kertas kecil yang melayakkan pemiliknya mendapat potongan harga atau boleh ditukar dengan barangan lain. Ia merupakan surat bukti penerimaan atau pembayaran.

Ketiga-tiga sistem berkenaan dilaksanakan berdasarkan kepada Arahan Perbendaharaan (AP). Di Malaysia, AP merupakan peraturan kewangan dan perakaunan utama dalam pengurusan kewangan kerajaan. Ia mengandungi arahan-arahan mengenai pengurusan belanjawan, hasil, perbelanjaan, perolehan dan aset awam. AP yang diguna

University of Malaya

pakai setakat ini adalah AP yang dikeluarkan pada tahun 1997. Namun begitu, pada 31 Julai 2008 AP telah dipinda oleh Perbendaharaan Malaysia dengan tujuan untuk:

i. Meningkatkan pengurusan kewangan agensi-agensi kerajaan dengan memberi lebih fleksibiliti kepada Pegawai Pengawal atau Pegawai Yang Diberi Kuasa untuk membuat keputusan; dan
ii. Memperkemas dan memantapkan peraturan dalam Arahan Perbendaharaan supaya ianya sesuai dengan keperluan dan keadaan semasa dengan mengambil kira pindaan AP melalui Pekeliling Perbendaharaan dan Surat Pekeliling semenjak tahun 1998 dan pengubahsuaian dalam sistem perakaunan selaras dengan pelaksanaan Kerajaan Elektronik.

Bahagian (ii) Perolehan dan Kontrak Arahan Perbendaharaan, (AP) 178 mengandungi pernyataan mengenai barang-barang guna sama. Barang-barang guna sama adalah barang-barang yang diguna secara umum di setiap pusat tanggungjawab (PTj) yang biasanya dibeli secara Kontrak Pusat Perbendaharaan. AP 178.1(a) menyatakan bahawa perbendaharaan menguruskan Kontrak Pusat bagi barangan guna sama. Arahan dikeluarkan melalui Pekeliling Kontrak Perbendaharaan. Oleh itu, setiap Kementerian atau Jabatan hendaklah menggunakan Kontrak Pusat ini dan tidak boleh membeli barangan guna sama daripada pembekal lain. Manakala, AP 178.1(b) pula menyatakan perbendaharaan juga menetapkan barangan dan perkhidmatan tertentu yang perlu diperolehi melalui Kontrak Pusat Sistem Panel. Justeru, Kementerian atau Jabatan hendaklah membuat perolehan tersebut daripada panel pembekal atau kontraktor yang telah dilantik oleh Perbendaharaan (Arahan Perbendaharaan, 2008).

Ini bermakna, barang-barang yang disenaraikan sebagai barang guna sama perlu diperolehi melalui syarikat-syarikat yang telah disenaraikan di dalam Pekeliling

University of Malaya

Kontrak Perbendaharaan (PKP) (seperti Lampiran B) dan juga melalui laman web www.treasury.gov.my. Syarikat-syarikat yang disenarai sebagai Syarikat Kontrak Sistem Panel adalah syarikat yang dilantik oleh Kementerian Kewangan Malaysia. Tempoh kontrak bagi syarikat yang disenaraikan adalah selama setahun bermula 1 Januari sehingga 31 Disember setiap tahun. Antara item-item makanan di STB Marang yang disenaraikan di bawah Kontrak Pusat Sistem Panel adalah katil besi setingkat dan dua tingkat, roti putih, roti mill penuh *(wholemeal)*, ban dan kek, beras, bihun, seri kaya, jem, sos cili, sos tomato, kicap, kordial buah dan berperisa, teh, kopi, serbuk rempah kari atau kurma dan ayam. Namun begitu, terdapat juga pengecualian khusus bagi item-item yang disenaraikan oleh PKP. Antara item yang diberi pengecualian khusus adalah seperti beras, telur ayam, roti putih, roti mill penuh *(wholemeal)*, ban dan kek. Bagi item beras, STB Marang dibenarkan membuat pembelian terus dengan mana-mana pembekal bumiputera atau bukan bumiputera atau kedai runcit di kawasan atau daerah yang berkenaan tertakluk kepada had nilai perolehan sebanyak RM 1,000 setahun. Bagi item telur ayam pula, STB Marang dibenarkan membuat pembelian terus dengan mana-mana pembekal bumiputera atau bukan bumiputera atau kedai runcit di kawasan atau daerah yang berkenaan tertakluk kepada had nilai perolehan sebanyak RM 500 setahun. Manakala, bagi item roti putih, roti mill penuh *(wholemeal)*, ban dan kek pula, STB Marang dibenarkan untuk membuat pembelian terus item ini dengan mana-mana pembekal bumiputera atau bukan bumiputera atau kedai runcit di kawasan atau daerah yang berkenaan tertakhluk kepada had nilai perolehan sebanyak RM 700 setahun.

Selain daripada item-item yang disenaraikan, pembelian secara terus terhadap barang-barang keperluan kanak-kanak seperti makanan dan minuman, barang-barang keperluan harian, keperluan-keperluan lain, pakaian dan insurans boleh dilakukan dengan mana-mana syarikat. Namun begitu, sebelum pembelian dilakukan, pihak

University of Malaya

institusi perlu mendapatkan sekurang-kurangnya tiga sebut harga terlebih dahulu. Kemudian, pemilihan dan keputusan untuk pembelian dilakukan dengan mengambil kira syarikat yang menawarkan harga yang paling rendah dan memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan. Oleh itu, pembelian setiap item Kontrak Pusat Sistem Panel diuruskan sendiri oleh pihak institusi sama ada secara pembelian terus, sebut harga ataupun rundingan terus dalam kalangan syarikat yang telah disenaraikan sahaja. Tatacara perolehan ini telah ditetapkan oleh perbendaharaan negara dan perlu dipatuhi oleh STB Marang dan juga institusi-institusi kerajaan yang lain.

Penggunaan baucar pula dilakukan oleh pihak institusi untuk membuat pembayaran wang saku para pelatih di STB Marang. Menurut informan yang ditemu bual:

> *"...Baucar dihantar kepada Jabatan Akauntan Negara Negeri Terengganu. Sekarang ni saya sediakan baucar. Kemudian saya serahkan baucar tu kepada Ketua Kerani untuk disahkan. Kemudian saya serahkan kepada pengetua untuk meluluskan baucar tu. Apabila pengetua dah luluskan baucar tu, saya akan masukkan ke dalam gateway akauntan negara. Tapi, di jabatan akauntan negara, siapa yang meluluskan tu saya tak pasti. Ok, kalau di sana dah luluskan baucar yang saya hantar tadi, mereka akan luluskan dalam dua cara; iaitu sama ada pembayaran secara cek ataupun pembayaran secara Electronic Fund Transfer (EFT). Kalau secara cek, mereka akan keluarkan cek kepada kita. Tapi, kalau secara EFT, mereka akan keluarkan nombor EFT dan pembayaran akan dilakukan ke dalam akaun bank terus. Kebiasaannya, kalau untuk wang saku ni saya akan minta mereka keluarkan cek. Apabila mereka dah janakan cek, saya akan pergi ambil di sana... Kita sediakan baucar kepada Jabatan Akauntan Negara. Kita kira ikut bulanan. Setiap bulan saya akan buat satu baucar..."*
>
> (Sumber: Informan Utama (3), STB Marang, 24/03/2014, 10.15 pagi)

Para pelatih juga dibenarkan untuk membuat pembelian terus menggunakan wang saku yang diberikan kepada mereka. Mengikut informan utama yang ditemu bual:

University of Malaya

> *"...Kita tengok dulu sama ada mereka ni layak dibawa keluar ataupun tidak. Biasanya ibu kes akan bawa mereka keluar outing sebagai ganjaran kepada mereka kerana mereka berkelakuan baik. Biasanya, mereka akan beli barang-barang yang kita tak tetapkan untuk beli. Yang kita tak sediakan di sini. Mereka hanya boleh keluarkan duit sewaktu mereka keluar outing sahaja. Kalau tak keluar, mereka akan simpan dalam akaun sahaja duit mereka..."*
>
> (Sumber: Informan Utama (3), STB Marang, 24/03/2014, 10.15 pagi)

Ketiga-tiga sistem yang diguna pakai membuktikan bahawa STB Marang telah menggunakan pasaran kuasi dalam penyediaan dan penyampaian perkhidmatan sosial kepada kanak-kanak yang ditempatkan di bawah jagaan institusi ini. Pelaksanaan ini bukan sahaja dapat meningkatkan produktiviti pihak institusi, malahan yang lebih penting adalah meningkatkan kesejahteraan hidup kanak-kanak di STB Marang.

Berkait rapat dengan pendekatan *mixed economy of care* yang diamalkan, kajian ini juga mendapati terdapat pelbagai agensi sosial yang terlibat dalam jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang. Jaringan yang terbentuk dalam perkhidmatan kebajikan kanak-kanak adalah berdasarkan kepada keperluan kanak-kanak dalam memenuhi hak kehidupan mereka. Berdasarkan hasil kajian yang diperolehi, pengkaji membahagikan jaringan yang terbentuk kepada tiga perkhidmatan atau keperluan utama; iaitu pembentukan jaringan kebajikan bagi memenuhi keperluan makanan dan minuman, keperluan insurans, tempat tinggal, pakaian dan keperluan-keperluan lain, serta keperluan kesihatan. Pembahagian ini dilakukan kerana pengkaji mendapati setiap keperluan tersebut mempunyai agensi-agensi tertentu di dalam jaringannya. Justeru, agensi-agensi yang terlibat adalah seperti yang dibincangkan di dalam subtopik di bawah.

University of Malaya

5.2.1 Agensi jaringan bagi memenuhi keperluan makanan dan minuman

Makanan dan minuman merupakan keperluan asas utama yang sangat penting kepada setiap kehidupan. Bagi memenuhi keperluan makanan dan minuman kepada pelatih-pelatih di STB Marang, jaringan sosial perkhidmatan kebajikan telah dilakukan dengan pelbagai agensi sosial yang telah berdaftar dengan Kementerian Kewangan Malaysia. Hasil kajian mendapati bahawa pembentukan jaringan sosial telah dilakukan mengikut kategori makanan dan minuman yang telah dikelaskan oleh Kementerian Kewangan Malaysia dan pihak pengurusan STB Marang. Perincian kategori bekalan makanan dan minuman yang utama adalah seperti di dalam Jadual 5.1 di bawah.

Jadual 5.1: Agensi dan Peranan Sosial yang Dipikul

Agensi	Peranan Sosial
Cahaya Piramid (M) Sdn Bhd	Membekalkan Beras
Pejabat Peladang Kawasan Manir/ Belara	Membekalkan Ayam dan Telur Ayam
Roti Sukaramai	Membekalkan Roti Putih, Roti Mill Penuh *(wholemeal)*, Ban dan Kek
Perniagaan Haji Manaf	Membekalkan Ikan
	Membekalkan Sayur
	Membekalkan Buah-buahan
	Membekalkan Air Mineral
	Membekalkan Kordial Buah dan Berperisa
Syarikat Mohd bin Abdullah	Membekalkan Gas Memasak

Sumber: Data Kajian sehingga April 2014

Seperti dalam Jadual 5.1 di atas, perincian pembahagian kategori makanan yang disenaraikan adalah berdasarkan kepada senarai item yang telah dibuat oleh pihak pengurusan STB Marang. Pembelian item-item seperti yang disenaraikan; iaitu ayam, telur ayam, roti putih, roti mill penuh *(wholemeal)*, ban, kek, ikan, sayur, buah-buahan, air mineral, kordial buah, kordial berperisa dan gas memasak dilakukan secara kontrak melalui tender-tender dengan agensi-agensi sosial seperti yang disenaraikan di dalam jadual di atas.

University of Malaya

Terdapat juga beberapa item material makanan dan minuman yang tidak boleh dibeli secara kontrak oleh STB Marang. Ini sejajar dengan Pekeliling Kontrak Perbendaharaan Bil.2 Tahun 2014, yang telah menyenaraikan beberapa item yang tidak dibuat pembelian secara kontrak oleh pihak institusi, tetapi dibuat secara pembelian terus. Item-item berkenaan adalah seperti bihun, seri kaya, jem, sos cili, sos tomato, kicap, teh, kopi dan serbuk rempah kari/kurma. Menurut informan utama yang ditemu bual, pembelian untuk item-item berkenaan dibuat secara terus atau rundingan terus mengikut keperluan dan bilangan pelatih yang ada bagi mengelakkan berlakunya pembaziran. Menurut informan utama yang ditemu bual, item-item berkenaan kadangkala dibeli terus melalui Perniagaan Haji Manaf memandangkan kuantiti yang diperlukan hanya dalam jumlah yang kecil. Informan utama (1) mengatakan:

> *"...Biasanya kita buat order ration dengan Tuan Haji Manaf sahaja. Kuantiti yang kita nak beli sedikit sahaja. Tak padan kalau nak buat pesanan atau pembelian dengan syarikat-syarikat yang telah disenaraikan tu. Pernah suatu ketika dulu kita gunakan sistem kontrak dengan mereka. Mereka sekali hantar dalam kuantiti yang banyak, secara pukal. Tak boleh hantar sikit-sikit. Lagipun syarikat yang hantar tu daripada Kuala Lumpur kan. Tak padan nak hantar sikit-sikit. Bila banyak sangat yang dihantar, kita tak boleh nak buat apa. Tak habis guna. Terpaksa dibuang macam tu sahaja sebab dah luput tarikh..."*
>
> (Sumber: Informan Utama (1), STB Marang, 04/02/2014, 11.25 pagi)

5.2.2 Agensi jaringan bagi memenuhi keperluan perkhidmatan insurans, tempat tinggal, pakaian dan keperluan-keperluan lain

Untuk memenuhi keperluan perlindungan insurans kanak-kanak pula, jaringan sosial telah dilakukan dengan Syarikat Takaful Malaysia Berhad. Syarikat Takaful Malaysia Berhad atau juga dikenali sebagai Takaful Malaysia merupakan sebuah syarikat korporat yang memberi perlindungan kepada peserta; iaitu individu, ahli keluarga, syarikat atau kenderaan yang diinsurans sekiranya berlaku sebarang perkara yang tidak

University of Malaya

diingini atau malapetaka. Prinsip asas insurans menekankan peserta mesti mempunyai kepentingan kewangan yang sah dalam risiko yang diinsuranskan. Peserta harus menanggung kerugian kewangan sekiranya risiko yang dipertanggungkan berlaku. Ini bermakna, syarikat insurans menerima bayaran dalam bentuk premium dan akan membayar pampasan sekiranya berlaku sebarang kehilangan atau kerosakan yang dialami. Pelan Takaful Malaysia yang dinikmati oleh para pelatih STB Marang adalah pelan perlindungan perjalanan sewaktu berada di luar institusi sahaja. Pelan ini terbuka kepada semua tanpa mengira usia, bangsa dan agama. Ini kerana, Takaful Malaysia menawarkan manfaat perlindungan insurans yang menyeluruh.

Manakala, bagi memenuhi keperluan tempat tinggal pula, jaringan sosial kebajikan dilakukan dengan agensi-agensi sosial berdasarkan kepada jenis kemudahan yang diperlukan. Bagi kemudahan tempat tinggal seperti bangunan, kemudahan ini disediakan oleh Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia (JKMM) dengan kerjasama daripada Jabatan Kerja Raya (JKR). Kemudahan elektrik pula disediakan oleh Tenaga Nasional Berhad (TNB) dan kemudahan telekomunikasi; iaitu kemudahan telefon dan internet disediakan oleh pihak Telekom (M) Berhad. Namun, bagi kemudahan harta modal seperti katil, tilam dan bantal, tiada peruntukan khas yang diberikan kepada pihak institusi setiap tahun. Tetapi, sekiranya sangat perlu, permohonan khas perlu dilakukan oleh pihak institusi kepada ibu pejabat JKMM dan seterusnya kepada Kementerian Kewangan Malaysia. Menurut informan utama (2) yang ditemu bual, kali terakhir dana khas yang diberikan oleh pihak kerajaan untuk harta modal adalah pada tahun 2009. Menurut beliau:

> *"...Saya lupa senarai semua syarikat yang terlibat untuk pembelian harta modal. Saya ada senarai syarikat-syarikat berkenaan. Tapi, perlu dicari terlebih dahulu. Kali terakhir kita beli katil dan tilam adalah pada tahun 2009; iaitu dengan Syarikat Kabimas*

University of Malaya

Manufacturing Sdn Bhd. Selepas pada tu, kita memang tidak membuat sebarang pembelian lagi kerana belum ada sebarang peruntukan untuk menggantikannya...“

(Sumber: Informan utama (2), STB Marang, 04/02/2014, 11.40 pagi)

Bagi perbelanjaan mengurus biasa pula, pihak STB Marang mengurus dan mengeluarkan peruntukan yang diberi berdasarkan keperluan institusi untuk setiap tahun. Bagi pakaian yang dipakai oleh pelatih-pelatih, pihak institusi telah membentuk jaringan sosial dengan Kedai Jahit Shima, Devandas Textiles, XIRI Enterprise, House of Zara, Mohamad Ali Textiles, dan Nut Apparel. Selain daripada agensi-agensi ini, terdapat juga individu perseorangan yang terlibat iaitu Puan Ramlah. Beliau merupakan salah seorang daripada Ahli Lembaga Pelawat yang menjalinkan jaringan sosial dengan Yayasan Pembangunan Keluarga (YPK) untuk membekalkan pakaian seperti seluar dan juga t-shirt.

Bagi keperluan harian seperti sabun mandi, sabun basuh, ubat gigi, berus gigi, tuala wanita, syampu, penyapu dan sebagainya, jaringan sosial telah dibentuk dengan Syarikat Abdull Wahab bin Abd Kadir, Syarikat Habeeba Majeed Sdn Bhd, Ciri Bina dan Bumi Inovatif. Manakala, untuk urusan wang saku pelatih-pelatih, jaringan sosial telah dibentuk dengan Jabatan Akauntan Negara dan Bank Simpanan Nasional (BSN).

5.2.3 Agensi sosial bagi memenuhi keperluan kesihatan

Bagi kemudahan perkhidmatan kesihatan, agensi-agensi yang terlibat disenaraikan di dalam Jadual 5.2 di bawah.

University of Malaya

Jadual 5.2: Agensi yang Terlibat dalam Penyediaan dan Penyampaian Perkhidmatan Kesihatan untuk Kanak-kanak di STB Marang

Bil.	Agensi sosial	Peranan Sosial
1.	Hospital Sultanah Nur Zahirah (HSNZ)	Menyediakan dan menyampaikan perkhidmatan atau rawatan kesihatan
2.	Pejabat Kesihatan Marang	
3.	Klinik Kesihatan Marang	
4.	Klinik Desa Rusila	
5.	Klinik 1Malaysia Kuala Ibai	

Sumber: Data Kajian sehingga April 2014

Seperti dalam Jadual 5.2 di atas, terdapat 5 buah agensi sosial yang terlibat dalam memenuhi keperluan perkhidmatan kesihatan bagi kanak-kanak di STB Marang. Sekiranya memerlukan rawatan kesihatan, pelatih-pelatih di STB dibawa ke klinik atau mana-mana pusat kesihatan yang terdekat terlebih dahulu. Menurut informan utama (6):

> *"...Masa mula-mula kita hantar mereka, kita memang hantar mereka ke klinik desa. Biasanya, untuk kes mengandung, kita akan bawa ke klinik daerah yang terdekat. Memang macam tu. Klinik Desa Rusila yang terdekat kan... Kita hantar ke klinik daerah yang terdekat. Melainkan kalau sekiranya staff nurse yang menjaga pelatih-pelatih ni memberitahu kami beliau berada atau bertugas di klinik mana pada hari temu janji berkenaan..."*
>
> (Sumber: Informan utama (6), STB Marang, 12/02/2014, 10.15 pagi)

Kebiasaannya, para pelatih akan dihantar ke Klinik Kesihatan Marang untuk mendapatkan rawatan kesihatan di unit pesakit luar bagi sakit-sakit seperti demam, batuk, sakit perut, luka-luka kecil dan sebagainya. Di unit pesakit luar, para pelatih dilayan seperti pesakit-pesakit lain. Mereka perlu mendapatkan nombor giliran dan menunggu giliran seperti biasa.

> *"...Setakat ni, ok sahaja. Sama sahaja layanan yang diberikan kepada pelatih-pelatih kita..."*
>
> (Sumber: Informan utama (6), STB Marang, 12/02/2014, 10.15 pagi)

Universiti of Malaya

Namun begitu, sekiranya para pelatih mengalami masalah kesihatan yang serius seperti demam yang berterusan atau batuk yang berterusan, mereka akan dirujuk ke Hopital Sultanah Nur Zahirah (HSNZ). Dalam masa yang sama, Klinik Kesihatan Marang juga menawarkan rawatan pergigian kepada para pelatih. Sebarang masalah yang berkaitan dengan rawatan pergigian akan dirujuk ke Klinik Kesihatan Marang mengikut waktu pejabat. Selain itu, Klinik Kesihatan Marang juga menyediakan rawatan untuk ibu-ibu yang mengandung. Memandangkan terdapat dua orang pelatih di STB Marang yang hamil, mereka dihantar ke sana untuk mendapatkan rawatan di Bahagian Ibu dan Anak. Namun begitu, rawatan yang diterima oleh mereka bergantung kepada jururawat desa yang dikhaskan untuk menjaga dan merawat mereka. Kadangkala, mereka mendapatkan rawatan di Klinik Desa Rusila. Ini kerana, jururawat desa khas yang menjaga mereka bertugas di sana. Menurut informan (6) yang ditemu bual:

> *"...Biasanya dan kebanyakannya, di sinilah pelatih-pelatih mendapatkan rawatan. Mereka ni ada staff nurse yang khas yang jaga mereka. Mereka ikut staff nurse mereka pergi ke mana. Kalau kebetulan bertugas di sini, kita akan hantar mereka ke sini. Tapi, kalau kebetulan staff nurse yang jaga mereka berada di Klinik Desa Rusila, kita akan hantar mereka untuk dapatkan rawatan ke Klinik Desa Rusila... Mereka dijaga oleh seorang staff nurse. Kita ni kan special case. Jururawat klinik desa yang jaga untuk special case. Mereka ni semua di bawah umur kan. Masih kanak-kanak. Sebab tu diletakkan di bawah jagaan seorang staff nurse khas..."*
>
> (Sumber: Informan utama (6), STB Marang, 12/02/2014, 10.15 pagi)

Apabila ditanya sama ada kanak-kanak yang mengandung juga diletakkan di bawah jagaan khas seorang doktor, informan (6) menjawab:

> *"...Tak ada doktor khas. Mereka hanya dirawat oleh doktor yang bertugas pada hari berkenaan sahaja. Kalau ada apa-apa masalah, barulah staff nurse berkenaan akan merujuk kepada doktor yang bertugas. Sebab doktor lebih tahu kan..."*
>
> (Sumber: Informan utama (6), STB Marang, 12/02/2014, 10.15 pagi)

University of Malaya

Oleh itu, sekiranya jururawat berkenaan ditugaskan untuk memberikan rawatan kepada pesakit-pesakit beliau di Klinik Kesihatan Marang, maka kedua-dua pelatih berkenaan juga perlu mendapatkan rawatan di sana mengikut temu janji yang telah ditetapkan. Sekiranya pelatih-pelatih berkenaan sudah tiba masa untuk melahirkan anak, mereka akan dimasukkan ke wad bersalin di Hospital Sultanah Nur Zahirah (HSNZ) Kuala Terengganu. Menurut informan yang ditemu bual:

> *"...Bila sampai masanya nanti, dua orang pelatih ni kita masukkan ke wad bersalin di Hospital Sultanah Nur Zahirah. Kat Klinik Desa Rusila dan Klinik Kesihatan Daerah Marang, mereka hanya datang untuk buat pemeriksaan kesihatan sahaja. Untuk kes-kes bersalin, semua kita hantar ke sana. Perkhidmatan untuk bersalin tiada di sini..."*
>
> (Sumber: Informan Utama (6), STB Marang, 12/02/2014, 10.15 pagi)

> *"...Kanak-kanak yang berada di bawah jagaan JKM kita masukkan wad yang sama dengan pesakit-pesakit lain yang bersalin, namun identiti mereka kita tidak dedahkan. Walaupun berada bersama dengan pesakit-pesakit yang lain, mereka sentiasa di bawah pemerhatian kita. Biasanya, selepas tiga hari, kita benarkan mereka pulang. Biasanya, JKM akan uruskan yang selebihnya, termasuk bayi kanak-kanak berkenaan..."*
>
> (Sumber: Hospital Sultanah Nur Zahirah, 14/03/2014, 1.00 petang)

Bagi mendapatkan rawatan biasa, sekiranya pelatih-pelatih mengalami masalah kesihatan yang tidak serius seperti demam mahupun selesema, mereka juga dihantar ke Klinik 1Malaysia di samping Klinik Kesihatan Marang. Walaupun berada dalam daerah yang sama, namun para pelatih tidak dihantar ke Klinik 1Malaysia Bukit Payung kerana jarak di antara STB Marang dengan Klinik 1Malaysia Kuala Ibai adalah lebih dekat. Di samping kedudukan geografi, kadangkala ia bergantung kepada pegawai bertugas yang bertanggungjawab untuk membawa pelatih-pelatih berkenaan ke mana-mana pusat kesihatan untuk mendapatkan rawatan. Menurut informan yang ditemu bual:

University of Malaya

> *"...Biasanya rawatan ikut aduan pesakit. Setakat ni kes-kes ringan sahaja. Kalau kes-kes berat, memang tiada kat sini... Biasanya mereka nak cepat. Itu yang hantar ke sini. Lagipun, kes-kes ringan sahaja kan. Kalau kes-kes berat, kita refer ke hospital besar juga. Kalau tak boleh rawat, kita hantar ke sana... Kalau untuk rawatan biasa, kita rekodkan. Tapi, kalau macam untuk antibiotik ke, kita memang akan rujuk kepada hospital. Tak ada lagi kes-kes berat setakat ni. Biasanya sakit-sakit biasa sahaja. Macam demam. Macam tu sahaja..."*
>
> (Sumber: Klinik 1Malaysia Tok Adis, Kuala Ibai, 11/03/2014, 11.09 pagi)

Sebagai penutup kepada bahagian ini, pengkaji menyimpulkan yang amalan pendekatan *mixed economy of care* dan sistem pasaran kuasi mendorong kepada penglibatan pelbagai agensi dan sektor sosial dalam jaringan kebajikan kanak-kanak di Malaysia. Namun begitu, penglibatan antara agensi dan sektor sosial adalah tidak seimbang. Kebanyakan jaringan sosial yang dibina adalah melibatkan agensi-agensi daripada sektor awam dan syarikat-syarikat perniagaan persendirian dari sektor swasta. Hubungan yang dibina adalah cenderung kepada perhubungan perniagaan. Penglibatan dari sektor sukarela dan sektor tidak formal seperti ibu bapa, ahli keluarga, kejiranan dan komuniti setempat adalah sangat terhad dan kurang sekali. Keadaan ini sangat berbeza sekali dengan amalan sistem ekonomi campuran yang berlaku di luar negara. Ekonomi kebajikan campuran yang dipraktiskan dilihat sebagai preskriptif atau "ubat" yang mujarab kepada masalah ketidakcukupan sumber dalam menangani pelbagai masalah sosial yang wujud dalam masyarakat (Siti Hajar, 2011). Kejayaan pendekatan ini dilihat apabila perkhidmatan kebajikan sosial dibiayai dan disediakan oleh satu kombinasi sumber yang terdiri daripada sektor awam, sektor tidak formal, sektor persendirian dan sektor sukarela. Contohnya, di Britain. Pada tahun 1990-an, pendekatan ini telah diaplikasikan ke dalam Perkhidmatan Kesihatan Nasional dan Penjagaan Komuniti. Pihak berkuasa tempatan tidak lagi digalakkan untuk menyedia dan menyampaikan perkhidmatan secara langsung kepada klien perkhidmatan.

University of Malaya

Sebaliknya, pihak berkuasa tempatan diarah untuk menaja dan mengambil kontrak beberapa perkhidmatan kesihatan daripada sektor-sektor komersil dan sukarela. Amalan ini telah menyebabkan wujudnya unsur-unsur perniagaan dan penswastaan. Lantaran itu, pengguna perkhidmatan menjadi lebih aktif, pandai membuat pilihan daripada serangkaian perkhidmatan yang ada, bijak dalam membuat sesuatu keputusan terutama dalam mengawal kualiti dan harga serta mempunyai maklumat yang lengkap sebelum membuat keputusan dan seterusnya membuat pemilihan yang tepat (Siti Hajar, 2011; Lowery, 1998; Lewis, 1995).

Berbeza sekali daripada amalan *mixed economy of care* yang diamalkan di luar negara, amalan pendekatan ini di negara kita masih kurang menggalakkan; apatah lagi penglibatan daripada sektor ketiga (spt., keluarga, komuniti setempat). Malah, perkara yang paling jelas sekali kelihatan adalah pendekatan ini gagal menggalakkan semangat kepenggunaan (*consumerism*) dalam kalangan pengguna perkhidmatan (bagi konteks kajian ini adalah kanak-kanak yang berada di dalam STB). Mereka langsung tidak ada "suara" untuk menyatakan pandangan mereka tentang cara bagaimana keperluan Hak Kehidupan mereka seharusnya dipenuhi. Mereka langsung tidak terlibat di dalam sistem jaringan sosial perkhidmatan kebajikan mereka sendiri. Mereka hanya menjadi pengguna perkhidmatan yang pasif. Pendek kata, penglibatan semua sektor sosial dalam penyampaian perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di dalam institusi boleh dikatakan sebagai tidak sepenuhnya. Penglibatan sebegini menyebabkan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak kurang sempurna. Dalam Bab Tujuh nanti, pengkaji akan membincangkan dengan lebih mendalam mengenai hal ini, serta cara-cara bagaimana pendekatan yang boleh menggalakkan penglibatan aktif semua sektor secara saksama dalam jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak boleh disyorkan.

University of Malaya

5.3 Jenis Jaringan Sosial Perkhidmatan Kebajikan Kanak-Kanak di STB Marang

Jaringan kebajikan bermula sejak wujudnya masyarakat. Jaringan perkhidmatan sosial bermula dan berkembang sejak zaman masyarakat mudah; iaitu zaman masyarakat pemburu dan peramu makanan *(hunters and gatherers)*, kepada masyarakat hortikultur, masyarakat pertanian *(agrarian)* dan seterusnya sehingga kepada masyarakat industri yang moden dan kompleks (Siti Hajar, 2006; Dolgoff & Feldstein, 2000; Macarov, 1995). Namun begitu, bentuk jaringan kebajikan yang berlaku adalah berbeza mengikut jenis masyarakat dan masa. Tetapi, secara asasnya terdapat dua komponan penting yang mendasari pembentukan jaringan sosial sesebuah perkhidmatan. Mengikut Teori Jaringan Sosial, hubungan sosial secara ironiknya digambarkan sebagai sekumpulan "sendi" dan "ikatan" yang saling berhubung. Sendi merupakan objek yang terdiri daripada individu, kumpulan, organisasi ataupun negara. Ikatan menghubungkan pertalian yang wujud. Apabila wujud satu ikatan, maka wujud persamaan sama ada dari segi ciri-ciri, nilai mahupun status sosial antara satu sama lain. Misalnya, jaringan sosial dalam masyarakat mudah lazimnya berbentuk tidak formal dan dianggotai oleh keluarga dan kumpulan yang sama. Sebaliknya, jaringan sosial dalam masyarakat industri adalah sangat kompleks dan banyak bergantung kepada institusi atau organisasi formal yang dianggotai oleh masyarakat (Siti Hajar, 2006).

Jenis jaringan sosial juga mempunyai kaitan rapat dengan solidariti sosial yang wujud dalam masyarakat yang pelbagai. Ahli sosiologi, iaitu Emile Durkheim (1858-1917) telah menggunakan konsep perpaduan mekanikal *(mechanical solidarity)* dan perpaduan organik *(organic solidarity)* bagi menjelaskan penelitiannya terhadap konsep pembahagian kerja *(division of labor)* dalam masyarakat. Teori ini menjelaskan bahawa pembahagian kerja dalam masyarakat merupakan sumber perpaduan sosial. Mengikut

University of Malaya

teori ini, masyarakat primitif mempunyai ciri homogen dan didominasi oleh nilai, peraturan dan adat. Aktiviti ekonomi yang dijalankan adalah bersifat stereotaip dari satu generasi ke generasi yang berikutnya. Perpaduan masyarakat terbentuk berasaskan persamaan. Berbeza dengan masyarakat primitif atau tradisional, masyarakat moden atau masyarakat industri dalam perpaduan organik mempunyai ciri heterogen dan didominasi oleh serangkaian prosedur, peraturan dan undang-undang yang mendasari perbuatan dan tingkah laku mereka. Kohesi sosial dalam masyarakat moden adalah berasaskan kepada pembahagian kerja. Menurut Durkheim, pembahagian kerja yang berlaku dalam masyarakat moden ini menyebabkan wujudnya keinginan bekerjasama di antara individu dalam masyarakat tersebut (Durkheim,1966; Bellah, 1973).

Bagi memenuhi keperluan kanak-kanak di STB Marang, jaringan sosial kebajikan dilakukan oleh pihak institusi berdasarkan kepada item keperluan yang diperlukan. Justeru, pembentukan jaringan sosial kebajikan dibentuk oleh pihak STB Marang sama ada jaringan secara formal atau tidak formal adalah mengikut keperluan kebajikan kanak-kanak di STB Marang.

5.3.1 Pembentukan Jaringan Sosial Formal

Penelitian pengkaji terhadap verbatim terkumpul mengenai hal ini menunjukkan yang bentuk jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang adalah berbentuk formal. Contohnya, bagi memenuhi gizi pemakanan yang berkhasiat dan seimbang, jaringan sosial telah dibentuk di antara STB Marang dengan Pejabat Kesihatan Marang. Hubungan yang wujud di antara kedua-dua agensi adalah bersifat dua hala dan bertimbal balik walaupun tiada sebarang perjanjian yang dimeterai. Hubungan yang wujud adalah berdasarkan kepada *smart-partnership* di antara agensi dalam jabatan kerajaan. Menurut konsep perpaduan organik yang telah diperkenalkan

University of Malaya

oleh Durkeim, walaupun masyarakat moden dicirikan dengan sistem nilai, kepercayaan dan aktiviti ekonomi yang heterogen, tetapi setiap unit masih bergantung di antara satu sama lain. Bagi pandangan Durkheim, perpaduan organik adalah ciri masyarakat moden yang mempunyai tahap pengkhususan tenaga yang tinggi. Individu yang melaksanakan tugas yang berlainan melihat dunia secara berlainan. Namun begitu, mereka saling memerlukan di antara satu sama lain (Durkheim,1966; Bellah, 1973).

Menurut Kadushin (2012) pula, hubungan secara dua hala dan bertimbal balik di antara kedua-dua agensi ini menggambarkan hubungan yang wujud adalah secara simetri. Ini bermakna, kedua-dua pihak saling bekerjasama dalam menyediakan dan memastikan menu untuk kanak-kanak di STB Marang memenuhi gizi pemakanan yang seimbang. Bertepatan dengan konsep pembahagian kerja *(division of labor)* yang telah diperkenalkan oleh Durkheim dan bentuk jaringan sosial yang diperkenalkan oleh Kadushin, STB Marang telah membentuk jaringan sosial dengan Pejabat Kesihatan Marang bagi mendapatkan perkhidmatan pemeriksaan gizi pemakanan yang seimbang disebabkan oleh kepakaran yang dimiliki oleh mereka. Perhubungan ini adalah berdasarkan kepada prosedur yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM). Menurut Kementerian Kesihatan Malaysia, setiap hidangan yang disediakan kepada kanak-kanak, terutamanya kanak-kanak yang ditempatkan di bawah jagaan institusi dikehendaki memenuhi gizi makanan yang seimbang. Penyediaan makanan yang mencukupi dan berkhasiat turut ditekankan di dalam Artikel 6 Konvensyen Mengenai Hak Kanak-kanak. Walaupun perkara ini tidak dinyatakan secara bertulis kepada pihak institusi dari semasa ke semasa, namun perkara ini sudah berada dalam makluman mereka. Justeru, khidmat dan kepakaran daripada Pegawai Sains Pemakanan amat diperlukan oleh pihak institusi. Perhubungan ini merupakan perpaduan organik. Ini kerana, perhubungan ini telah didominasi oleh serangkaian

University of Malaya

prosedur, peraturan dan undang-undang yang mendasari tindakan yang dilakukan oleh pihak institusi. Tambahan pula, tanggungjawab ini merupakan tanggungjawab bersama; sama ada agensi kerajaan, NGO, pihak swasta, masyarakat setempat dan individu berseorangan.

Menurut Pegawai Sains Pemakanan yang bertanggungjawab menyemak menu makanan yang telah disediakan oleh pihak institusi, setelah mendapat surat rasmi dan senarai menu daripada STB Marang, beliau akan membuat semakan terhadap menu-menu berkenaan. Menurutnya:

> *"...Saya semak menu sahaja. Tapi, dari segi pengesahan tu, pengesahan dari Kementerian Kesihatan. Kalau macam STB ni, kita di pejabat ni hanya boleh buat semakan. Kita tak boleh endorse menu sebab memang arahan pekeliling macam tu. Setiap enam bulan akan review balik. Biasanya mereka akan patuh menu yang ditetapkan... Hanya pegawai pemakanan yang akan semak menu. Kita tengok keperluan kalori mencukupi atau sebaliknya. Kemudian kita tengok keseluruhan komponen dalam makanan seperti karbohidrat, protein dan zat-zat lain sama ada mencukupi ataupun tidak. Kita akan endorse. Biasanya mereka akan beri cycle menu asrama yang sebelum ni. Semuanya pelajar perempuan kan kat sana. Kita akan tengok purata dalam 2500 kalori. Kita akan tengok dalam tempoh seminggu tu menu setiap hari tu cukup atau tak. Pihak kami yang akan buat semakan dan PKD akan endorse semakan tu... Yang datang ke sini Pegawai dari STB sendiri. Cikgu dia. Dia akan hantar surat secara rasmi. Kemudian, kita akan semak..."*
>
> (Sumber: Pejabat Kesihatan Daerah Marang, 10/02/2014, jam 2.55 petang)

Semakan terhadap menu dilakukan sebanyak dua kali setahun berdasarkan piawaian yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM). Manakala, pengesahan terhadap menu-menu yang disediakan oleh STB Marang dilakukan oleh Kementerian Kesihatan Malaysia sendiri setelah disahkan semakan oleh Pegawai Kesihatan Daerah (PKD). STB Marang atau mana-mana agensi kerajaan lain

University of Malaya

yang memerlukan perkhidmatan yang sama dan berada di Daerah Marang perlu merujuk Pejabat Kesihatan Marang untuk mendapatkan khidmat nasihat dan juga pemeriksaan gizi makanan. Sehingga kini, tiada agensi luar atau pihak swasta yang menyediakan perkhidmatan untuk menyemak menu dan gizi makanan yang disediakan oleh institusi-institusi kebajikan negara melainkan Pejabat Kesihatan Daerah dan Negeri di seluruh negara. Perkara ini dapat dibuktikan apabila pegawai yang ditemu bual mengatakan:

> *"...Tiada syarat atau pekeliling bertulis yang mengatakan bahawa mereka harus membuat pemeriksaan menu ke sini. Tapi, sudah menjadi kebiasaan bahawa makanan dan minuman yang dihidang kepada klien di mana-mana institusi seharusnya mengikut piawaian asas makanan yang berzat dan diperlukan oleh tubuh badan setiap individu. Kita di sini hanya semak dan sahkan semakan sahaja. Kementerian Kesihatan Malaysia yang akan mengesahkannya. Lagipun, sehingga kini tiada lagi agensi daripada sektor swasta yang menawarkan perkhidmatan yang sama seperti yang kita sediakan. Tak pernah lagi saya dengar setakat ini. Hehe. Memang tiada penglibatan pihak luar..."*
>
> (Sumber: Pejabat Kesihatan Daerah Marang, 10/02/2014, jam 2.55 petang)

Oleh kerana tiada agensi lain yang berperanan sebagaimana Pejabatan Kesihatan Marang, khususnya; agensi di bawah Kementerian Kesihatan Malaysia di Daerah Marang, maka agensi ini menjadi rujukan utama bagi mana-mana agensi yang memerlukan perkhidmatan yang sama.

Seterusnya, jaringan berbentuk formal juga wujud di antara STB Marang dengan Jabatan Akauntan Negara dan Bank Simpanan Nasional. Hubungan secara sehala dan berarah wujud di antara Jabatan Akauntan Negara dan STB Marang disebabkan semua urusan dan transaksi berlaku di atas talian. Menurut Kadushin (2012), hubungan sehala dan berarah berlaku disebabkan oleh hubungan yang berlaku daripada sebelah pihak

University of Malaya

sahaja. Kebiasaannya, kerani Bahagian Kewangan di STB Marang bertanggungjawab membuka baucar untuk wang saku para pelatih dan memasukkan semua maklumat mengenai baucar; iaitu berapa jumlah amaun ke dalam sistem. Setelah baucar disediakan, kerani kewangan menyerahkan baucar berkenaan kepada ketua kerani untuk disahkan. Kemudian, baucar itu diserahkan kepada pengetua untuk tujuan kelulusan. Setelah mendapat kelulusan daripada pengetua, baucar berkenaan dimasukkan ke dalam *gateway* akauntan negara. Namun, menurut pegawai yang ditemu bual, beliau tidak pasti siapa yang meluluskan baucar berkenaan kerana semua urusan yang dibuat adalah menggunakan sistem atau secara atas talian *(online)*. Baucar yang diluluskan oleh Jabatan Akauntan Negara adalah dalam dua bentuk; sama ada melalui cek ataupun pembayaran secara *Electronic Fund Transfer (EFT)*. Sekiranya pembayaran dibuat melalui cek, Jabatan Akauntan Negara akan mengeluarkan cek kepada pihak STB Marang dan sekiranya pembayaran dilakukan menggunakan EFT, pembayaran dilakukan secara terus ke dalam bank berserta nombor EFT. Akan tetapi, kebiasaannya pembayaran untuk wang saku kepada pelatih-pelatih dilakukan menggunakan cek dan pegawai daripada STB Marang hanya perlu ke Jabatan Akauntan Negara Kuala Terengganu untuk mengambil cek berkenaan. Ini bermakna, dalam konteks hubungan secara sehala dan berarah, hubungan di antara STB Marang dan Jabatan Akauntan Negara terhenti apabila Pegawai STB Marang mengambil cek yang dikeluarkan oleh Jabatan Akauntan Negara atau menerima nombor EFT daripada mereka.

Setelah disemak, cek untuk wang saku diberikan kepada Pengurus Bank Simpanan Nasional (BSN) untuk dimasukkan ke dalam akaun pelatih. Cek yang dikeluarkan adalah untuk keseluruhan jumlah penghuni. Justeru, cek baharu dikeluarkan kepada BSN berdasarkan jumlah pelatih yang sudah mempunyai buku akaun. Pengurus Bank bertanggungjawab untuk mendepositkan duit berkenaan ke dalam akaun setiap

University of Malaya

pelatih yang disenaraikan. Biasanya, setiap hujung bulan pihak STB Marang akan mengemaskini senarai nama penghuni kepada BSN dengan mengepilkan bersama senarai nama dan cek bagi memudahkan urusan mereka. Bagi pelatih yang belum mempunyai akaun bank pula, cek dikeluarkan di atas nama pengetua. Setelah cek diperolehi, dengan kebenaran pengetua, pegawai yang bertanggungjawab akan menunaikan cek tersebut. Di STB Marang, hanya tiga orang sahaja yang mempunyai kuasa untuk menunaikan cek; iaitu kerani bahagian kewangan, pengetua dan juga ketua kerani. Setelah mendapat kebenaran daripada pengetua, kerani kewangan ke Affin Bank bagi menunaikan cek. Duit para pelatih disimpan di dalam peti besi terlebih dahulu buat sementara waktu sehingga cukup RM 50 untuk membuka buku akaun mereka. Menurut informan yang ditemu bual:

> *"...Biasanya saya yang akan pergi tunaikan cek tu. Selepas dapat kebenaran daripada pengetua saya akan ke Affin Bank untuk tunaikan cek. Saya kembali ke STB dan simpan dulu duit tu dalam peti besi buat sementara waktu sehingga cukup amaun untuk kita buka buku akaun kepada mereka. Biasanya, akaun akan dibuka setelah duit mereka cukup RM 50. Tapi, duit yang mereka dapat setiap bulan adalah sebanyak RM 15. Biasanya duit yang mereka dapat dalam 3 atau 4 bulan baru kita dapat buka akaun untuk mereka..."*
>
> (Sumber: Informan Utama (3), STB Marang, 24/03/2014, jam 10.15 pagi)

Bagi urusan membuka akaun kepada pelatih-pelatih baru yang tidak mempunyai buku akaun, pihak BSN Cawangan Kuala Terengganu akan ke STB Marang untuk menawarkan perkhidmatan mereka. Bentuk hubungan yang wujud di antara STB Marang dan BSN adalah secara formal dan corak hubungan yang wujud di antara kedua-duanya adalah bersifat dua hala dan secara timbal balas. Menurut Kadushin (2012), hubungan secara dua hala dan bertimbal balas ini wujud kerana kedua-dua pihak saling bekerjasama dan saling memahami. Kajian yang dilakukan mendapati kedua-dua

University of Malaya

pihak seringkali berhubung di antara satu sama lain. Kebiasaannya, sebelum pihak STB Marang menghubungi pihak BSN, pihak BSN terlebih dahulu menghubungi pihak STB Marang untuk bertanyakan sama ada terdapat pelatih-pelatih baru yang ingin membuka buku akaun. Sekiranya terdapat pelatih-pelatih baru yang akan membuka akaun, mereka akan menawarkan perkhidmatan mereka dan berbincang hari dan masa yang sesuai untuk mereka ke STB Marang. Menurut informan yang ditemu bual:

> *"...Yang pelatih tu, kita ada sediakan perkhidmatan buka akaun, buat saving-saving lain macam sijil simpanan premium. Kita buat. Kiranya, apa yang mereka layak, kita buat. Kalau macam untuk tenaga pengajar dan pekerja dia, apa yang diorang layak kita bagi. Katakan credit card, pinjaman. Pinjaman; ada pinjaman perumahan, pinjaman personal. Kalau dia layak, ok tidak ada masalah. Sama macam orang lain. Sebab dekat situ pun banyak, sebab BR1M di bawah kerajaan kan, jadi dia layak macam orang lain juga. Macam government servant lain... Kita pernah pergi ke sana buka akaun. Baru sahaja ke sana. Tapi, saya tak ingat bulan berapa... Kedua-dua. Adakalanya dia yang telefon kita dan adakalanya kita yang akan telefon dia. Sebab kita memang, mana yang lebih awal. Kalau dia minta dulu, kita pergi. Kalau kita minta dulu, kadang-kadang dia accept. Tak ada masalah..."*
>
> (Sumber: Bank Simpanan Nasional, 11/03/2014, jam 4.00 petang)

Apabila akaun sudah dibuka, nama pelatih-pelatih berkenaan akan diberi perhatian oleh Pengurus BSN. Pada masa akan datang, wang saku para pelatih dimasukkan terus ke dalam akaun mereka. Perkara ini dapat dibuktikan apabila informan (3) yang ditemu bual mengatakan:

> *"...Biasanya saya akan kembali ke STB terlebih dahulu selepas ambil cek berkenaan. Kemudian saya akan semak terlebih dahulu dan akan isukan cek berkenaan kepada Pengurus Bank Simpanan Nasional (BSN) untuk dimasukkan ke dalam akaun para pelatih. Biasanya cek yang dikeluarkan tu dengan amaun untuk keseluruhan jumlah penghuni. Saya akan isukan cek yang baru kepada BSN untuk jumlah penghuni yang sudah mempunyai buku akaun. Kemudian pengurus bank yang akan masukkan duit berkenaan ke dalam akaun setiap penghuni yang disenaraikan. Biasanya, setiap hujung bulan kita akan kemaskini senarai nama penghuni kepada BSN untuk memudahkan urusan mereka. Kebiasaannya senarai nama yang telah dikemaskini kita akan kepilkan bersama dengan cek..."*

University of Malaya

(Sumber: Informan Utama (3), STB Marang, 24/03/2014, jam 10.15 pagi)

Hubungan baik yang berlaku secara dua hala di antara kedua-dua belah pihak memudahkan segala urusan yang berlaku. Komunikasi dua hala yang wujud pula dapat meningkatkan dan mengeratkan lagi hubungan di antara kedua-dua belah pihak.

Secara keseluruhannya, pengkaji ingin simpulkan yang jenis jaringan sosial yang terbentuk di antara STB Marang dengan agensi-agensi perkhidmatan yang lain adalah cenderung kepada bentuk formal. Tiada jaringan yang berbentuk tidak formal; khususnya yang melibatkan keluarga dan komuniti setempat yang terbentuk. Sedangkan di Malaysia sejak tahun 1990-an lagi jaringan sosial secara tidak formal telah diberi penekanan oleh pihak kerajaan. Pelaksanaan Program Masyarakat Penyayang *(community care)* yang telah dilancarkan membuktikan bahawa pihak kerajaan memandang serius tentang kepentingan sektor tidak formal sebagai salah satu komponen utama dalam sistem ekonomi campuran kebajikan khususnya di institusi (Siti Hajar, 2007). Namun begitu, dari segi pelaksanaannya, sektor tidak formal tidak dilibatkan langsung dalam penyampaian sistem kebajikan. Ketiadaan penglibatan sektor tidak formal dalam jaringan sosial menyebabkan jaringan sosial secara bersepadu tidak dicapai. Menurut Horner (2012), Davis (2011), Timonen (2009), Foley (2008), Walker (2008), Jones dan Leverett (2008), Jack (2006), Harker et al., (2004), jaringan sosial bersepadu adalah hubungan atau pertalian yang dibina melalui satu ikatan; iaitu sama ada secara kerjasama, koordinasi, perkongsian atau perancangan strategik antara sektor formal dan sektor tidak formal. Pertindihan tanggungjawab di antara kedua-dua sektor membawa kepada perkembangan sistem ini. Menurut Timonen (2009), jaringan sosial bersepadu mempunyai dinamikanya yang tersendiri. Pelaksanaan jaringan sosial bersepadu mempunyai dinamik dalam menangani perubahan dan transformasi kerana

University of Malaya

melibatkan pelbagai sektor (Daly & Lewis, 2000). Selain itu, menurut Timonen (2009) lagi, jaringan sosial bersepadu juga dapat mewujudkan dan meningkatkan interaksi di antara pihak yang terlibat. Contohnya interaksi yang baik di antara penjaga dan penerima jagaan disebabkan hubungan yang baik secara dua hala yang wujud. Apabila wujudnya hubungan secara dua hala di antara pihak-pihak yang terlibat; iaitu daripada sektor awam, swasta dan sukarela, ini bermakna masyarakat daripada pelbagai sektor mengambil berat tentang proses penjagaan kanak-kanak.

Pengkaji ingin memetik contoh kajian oleh Davis dan Hancock (2007) mengenai kebajikan kanak-kanak berkulit hitam yang merupakan etnik minoriti dalam sektor pendidikan di Scotland. Pendekatan jaringan sosial bersepadu dilihat apabila kedua-dua sektor; iaitu sektor formal dan sektor tidak formal bergabung tenaga untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh kanak-kanak berkenaan pada peringkat awal persekolahan. Kumpulan etnik kanak-kanak yang berasal daripada Poland, Pakistan, China dan juga India memberi satu cabaran yang berbeza terhadap kakitangan yang bertugas, terutama guru-guru yang mengajar mereka disebabkan oleh warisan budaya yang berbeza; walaupun dalam jumlah yang kecil. Namun begitu, demi kepentingan kebajikan sosial kanak-kanak daripada kumpulan minoriti berkenaan, kakitangan yang terdapat di institusi berkenaan melihat bahawa terdapat satu keperluan dan kepentingan untuk mengambil kakitangan daripada kumpulan etnik minoriti berkulit hitam. Keperluan ini sangat penting untuk bertindak sebagai *role model* kepada kanak-kanak yang bersekolah di situ di samping kemahiran yang dimiliki dan komunikasi yang efektif. Ibu bapa melihat pendekatan yang diambil oleh pihak sekolah sebagai satu langkah yang ideal kerana pihak sekolah dapat membentuk interaksi bersama dan membentuk semangat kekawanan berserta pengajaran dalam Bahasa Inggeris. Namun begitu, mereka juga berpendapat bahawa kanak-kanak juga memerlukan bahasa harian

University of Malaya

yang perlu dikekalkan di sekolah seperti bahasa yang digunakan di rumah dalam kes-kes tertentu. Perkara ini mendapat perhatian kedua-dua belah pihak. Dalam komunikasi harian, seorang kanak-kanak memerlukan bahasa asalnya seperti yang digunakan bersama ibu bapa mereka untuk mengelakkan keadaan salah faham, salah tafsir, sedih dan keliru disebabkan oleh perbezaan budaya atau bahasa yang digunakan. Untuk mengatasi masalah ini, mereka mengadakan perbincangan bersama secara dua hala dan masalah ini berjaya diatasi dengan penglibatan komuniti secara sukarela di dalam sesi pengajaran yang diadakan (Davis, 2011).

Amalan di negara Scotland itu tidak dapat dilihat di negara kita. Jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di negara kita masih kelihatan terpenggal; bukannya satu sistem penjagaan bersepadu yang lengkap. Ketiadaan jaringan sosial yang bersepadu boleh menyebabkan hak kehidupan kanak-kanak tidak dapat dipenuhi secara ideal. Bukan itu sahaja, menurut UNICEF (2009), ketiadaan jaringan sosial secara bersepadu juga dapat mengurangkan sokongan sosial terhadap hak kanak-kanak, ketidakwujudan inovasi dalam sistem kebajikan kanak-kanak serta asas pengetahuan yang lemah disebabkan oleh kegagalan untuk mendapatkan khidmat pakar dalam menangani isu-isu berkaitan kanak-kanak. Perkara ini memberi kesan terhadap kesejahteraan hidup kanak-kanak di institusi. Disebabkan itu, amalan jaringan sosial secara bersepadu amat diperlukan bagi memenuhi keperluan kanak-kanak di institusi. Cara bagaimana untuk mewujudkan bentuk jaringan sosial secara bersepadu akan dibincangkan secara mendalam di dalam Bab 7 nanti.

University of Malaya

5.4 Corak Perhubungan Jaringan Sosial Perkhidmatan Kebajikan Kanak-kanak di STB Marang

Mengikut Teori Jaringan sosial, terdapat lima corak perhubungan yang terdapat dalam jaringan sosial; iaitu corak hubungan tidak berarah, hubungan berarah, hubungan simetri, hubungan melalui orang tengah dan sosiogram. Hubungan tidak berarah merupakan corak hubungan mudah. Hubungan berarah merupakan corak hubungan yang wujud daripada sebelah pihak sahaja. Simetri pula merupakan corak hubungan yang wujud di antara kedua-dua belah pihak; iaitu secara timbal balik dan saling memahami. Manakala, hubungan melalui orang tengah pula merupakan corak hubungan yang wujud secara berarah dan tidak bertimbal balik melalui orang tengah yang bertindak sebagai pelengkap sahaja. Sosiogram pula merupakan corak hubungan yang wujud melalui tiga pihak, bertimbal balik, saling melengkapi dan seimbang (Kadushin, 2012).

Kajian ini mendapati bahawa corak perhubungan yang wujud di antara STB Marang dengan agensi-agensi yang terlibat cenderung kepada corak berarah. Contohnya, corak hubungan yang wujud bagi mendapatkan keperluan tempat tinggal, pakaian dan keperluan-keperluan lain. Jaringan sosial telah dijalinkan oleh STB Marang dengan Syarikat Air Terengganu (SATU) untuk mendapatkan bekalan air bersih bagi kegunaan para pelatih di STB Marang. Namun begitu, corak hubungan yang wujud hanyalah bersifat sehala. Ini kerana, SATU hanya berperanan untuk menyampaikan perkhidmatan yang ditawarkan sahaja. Hubungan yang terjalin juga tidak akrab. Begitu juga dengan peranan yang dimainkan selepas penyampaian perkhidmatan. Agensi sosial ini tidak membina hubungan selepas penyampaian perkhidmatan. Jaringan sosial dibina hanyalah sewaktu mendapatkan perkhidmatan. Ini kerana, bagi pihak SATU, mereka

University of Malaya

menganggap STB Marang adalah seperti pengguna-pengguna yang lain juga. SATU membekalkan air yang bersih kepada STB Marang seperti pengguna-pengguna yang lain; iaitu dengan kadar yang sama. Walaupun STB Marang adalah Sekolah Diluluskan di bawah agensi kerajaan, namun STB Marang juga dikehendaki membayar jumlah air yang digunakan mengikut bacaan meter penggunaan air dan bil yang dikeluarkan seperti pengguna biasa. Menurut informan yang ditemu bual:

> *"...Ya, macam biasa. STB juga seperti pengguna-pengguna yang lain. Kita hanya bekalkan air kepada mereka. Lagipun mereka bayar kepada kita guna Electronic Fund Transfer (EFT). Kalau sebelum meter tu, pejabat yang akan tanggung. Tapi, kalau selepas meter tu, paip-paip dan lain-lain tu masing-masing yang tanggung. Itu bukan air kita dah, tapi air pengguna."*
>
> (Syarikat Air Terengganu (SATU), 06/03/2014, jam 2.20 petang)

Corak hubungan melalui orang tengah juga wujud di antara STB Marang dengan segelintir agensi sosial yang terlibat. Corak hubungan sebegini hanya berlaku dalam keadaan tertentu sahaja. Contohnya hubungan yang terbentuk di antara STB Marang dengan KFC Holdings dan Pizza Hut. Hubungan yang terbentuk telah dijalinkan sendiri oleh KFC Holdings Sdn Bhd dan Pizza Hut yang beribu pejabat di Kuala Lumpur sebagai Program Projek Penyayang. Program Projek Penyayang ini merupakan salah satu daripada Program Tanggungjawab Sosial Korporat (CSR) yang dilaksanakan di bawah QSR Brands (M) Sdn Bhd. Program ini disumbangkan dan dilaksanakan kepada pihak institusi sebagai satu usaha untuk memberi peluang kepada anak-anak yatim dan kanak-kanak yang tidak bernasib baik untuk sama-sama menikmati ayam KFC dan Pizza Hut sebanyak dua kali setahun. Menurut informan yang ditemu bual:

> *"...Biasanya setiap tahun kita dapat sumbangan daripada KFC Holdings dan Pizza Hut. Sumbangan yang diberikan adalah dalam bentuk makanan. Sebanyak 250 kotak ayam daripada KFC dan 250 kotak pizza dihantar ke sini. Terlampau banyak makanan yang dihantar secara serentak ke sini... Semua makanan ni adalah*

University of Malaya

> *daripada ibu pejabat (hq) dari Kuala Lumpur. Tapi, KFC cawangan Kompleks Kolam dan Pizza Hut cawangan Kuala Terengganu yang uruskan sebab berada paling dekat dengan kita..."*
>
> (Sumber: informan utama (1), 04/02/2014, jam 11.25 pagi)

Seperti yang dimaklumkan oleh informan utama, sumbangan KFC disampaikan melalui KFC Holdings Sdn Bhd cawangan Kompleks Kolam. Manakala sumbangan untuk Pizza Hut pula disampaikan oleh Pizza Hut cawangan Kuala Terengganu. Kedua-dua pertalian yang berlaku ini disampaikan melalui "orang tengah". Peranan sebagai orang tengah ini dimainkan oleh kedua-dua pihak; iaitu KFC Holdings Sdn Bhd cawangan Kompleks Kolam bagi KFC dan juga Pizza Hut cawangan Kuala Terengganu bagi Pizza Hut. Hubungan yang terjalin di antara STB Marang dengan KFC Holdings Sdn Bhd dan Pizza Hut Kuala Terengganu adalah secara berarah dan sehala sahaja.

Selain itu, hubungan secara simetri juga wujud di STB Marang. Tetapi, hanya melibatkan sebahagian kecil agensi. Contohnya hubungan di antara STB Marang dengan Jabatan Pembangunan Kemahiran (JPK) Wilayah Timur. Hubungan yang wujud adalah bercorak dua hala, bertimbal balik dan saling memahami. Tambah-tambah lagi STB Marang sedang merangka untuk melaksanakan Sistem Latihan Dual Nasional (SLDN) kepada para pelatih di STB Marang yang mengikuti kelas pendidikan vokasional. Melalui sistem ini, para pelatih akan dianugerahkan sijil kemahiran oleh JPK; iaitu Sijil Kemahiran Kursus Jahitan Tahap 1 dan Sijil Kemahiran Kursus Bakeri Tahap 2 sekiranya mereka berjaya mengikuti kursus yang dianjurkan dalam tempoh masa yang ditetapkan. Justeru, untuk mendapatkan pentauliahan sebagai tempat latihan, STB Marang perlu mematuhi kriteria-kriteria yang telah ditetapkan oleh JPK dan memerlukan khidmat nasihat yang berterusan daripada JPK. Menurut informan (4) yang ditemu bual:

University of Malaya

> *"...Bermula tahun ni budak-budak ni belajar dan akan diberikan sijil di bawah kemahiran Malaysia untuk SLDN tu. Kalau mereka boleh habiskan dalam tempoh masa yang ditetapkan, mereka akan diberikan sijil oleh Jabatan Pembangunan Kemahiran (JPK). Untuk kursus jahitan, tahap 1 sahaja. Tapi, kalau kursus bakeri, sampai tahap 2. Sebab dia kena bermula dengan tahap satu terlebih dahulu. Kiranya, percubaan terlebih dahulu untuk tahap satu. Sebelum ni, kita ajar mereka kat dalam ni. Tapi, mereka tidak diberikan sijil. Tapi, bermula pada tahun ni, kita buat kerjasama daripada JPK untuk anugerahkan mereka semua sijil kemahiran. Kalau ada apa-apa perkara yang berbangkit, saya memang akan hubungi JPK terus. Sebab kita baru nak mula. Jadi memang banyak bertanyalah dengan dia. Hubungan kita dengan JPK pun baru sahaja bermula tahun ni. Mereka datang ke sini pun untuk melawat bengkel dan jadikan kita sebagai pusat bertauliah untuk SLDN. Mereka datang melawat dan memberi nasihat sahaja. Menilai sama ada sesuai atau tak tempat ni dijadikan sebagai tempat bertauliah dan untuk diberikan sijil. Dari segi barang-barang dan kelengkapan, semuanya kita yang sediakan..."*
>
> (Sumber: Informan Utama (4), 13/02/2014, jam 2.50 petang)

Kerjasama yang diberikan oleh pihak JPK tanpa mengira waktu mewujudkan hubungan secara dua hala di antara kedua-dua agensi ini. Disebabkan itu, hubungan secara bertimbal-balik dan bersama-sama wujud dalam perhubungan ini. Tambahan pula, kedua-dua pihak harus bekerjasama sebagai satu pasukan bagi menjayakan matlamat ini dan demi masa depan para pelatih yang lebih cerah untuk mendapatkan sijil kemahiran kursus jahitan ataupun sijil kemahiran kursus bakeri.

5.5 Sistem Jaringan Sosial Perkhidmatan Kebajikan Kanak-kanak di STB Marang

Mengikut Teori Jaringan sosial, sistem jaringan sosial dibahagikan kepada tiga jenis; *ego-centric*, *socio-centric* atau *"in a box" relationship* dan sistem terbuka atau *"open system"*. Memandangkan *ego-centric* memfokuskan kepada jaringan secara personal; iaitu dengan menyenaraikan individu atau organisasi sahaja, tiada sokongan sosial serta tiada perhubungan yang wujud, Kadushin (2012) berpendapat bahawa sistem ini tidak dikategorikan sebagai jaringan sosial. Justeru, kajian ini hanya mengguna pakai sistem

University of Malaya

socio-centric ("in a box" relationship) dan sistem terbuka *(open system)* sahaja. Sistem jaringan *socio-centric* atau tertutup adalah jaringan sosial yang kecil dan berlaku dalam sebuah kotak. Manakala, sistem jaringan sosial terbuka atau *"open system"* adalah jaringan sosial yang berlaku secara luas dan setiap anggota di dalam jaringan bebas untuk berinteraksi dan membina jaringan sosial dengan kumpulan lain secara meluas.

Namun begitu, penelitian pengkaji terhadap verbatim terkumpul menunjukkan bahawa sistem jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang adalah sistem jaringan *socio-centric* atau tertutup *("in a box" relationship)*. Setiap pembentukan jaringan sosial yang berlaku bagi memenuhi hak kehidupan kanak-kanak adalah berdasarkan kepada Kontrak Pusat Sistem Panel, pembelian terus dan baucar yang telah ditetapkan oleh Arahan Perbendaharaan (AP) 2008 (seperti yang telah dijelaskan dalam bahagian 5.2 sebelum ini), hubungan secara *smart-partnership* dengan agensi-agensi kerajaan dan juga hubungan dengan Ahli Lembaga Pelawat sahaja. Penglibatan daripada agensi-agensi sosial lain, individu persorangan dan komuniti setempat tidak berlaku kerana interaksi yang berlaku di dalam sistem ini hanya berlaku sesama mereka sahaja. Contohnya, bagi mendapatkan bekalan beras untuk keperluan kanak-kanak di STB Marang, pihak institusi telah membentuk jaringan sosial dengan Syarikat Cahaya Piramid (M) Sdn Bhd. Syarikat Cahaya Piramid (M) Sdn Bhd merupakan salah sebuah syarikat yang disenaraikan sebagai Syarikat Kontrak Pusat Sistem Panel untuk membekalkan beras mengikut Pekeliling Kontrak Perbendaharaan, Kementerian Kewangan Malaysia. Menurut informan yang ditemu bual:

> *"...Ya, kita bekalkan beras sahaja setakat ini. Kita beli padi dengan para petani. Kemudian kita hasilkan beras. Jadi kita jual beras. Mudah. Kita jual secara borong ataupun kontrak kerajaan. Kontrak kerajaan itu pun sebab kita terlibat dengan Kementerian Kewangan. Kawalan adalah secara berpusat. Seluruh Malaysia kami boleh bekalkan beras. Sebab kami ada surat kebenaran sebagai pembekal. Tiada limit untuk bekalkan seberapa banyak*

University of Malaya

sama ada untuk lebih atau kurang dari RM 50 ribu. Surat kebenaran yang nyatakan kontrak boleh dibuat tanpa had (limit). Sama ada berjadual atau sebut harga. Semua boleh..."

(Syarikat Cahaya Piramid (M) Sdn Bhd, 16/02/2015, jam 12.50 tengah hari)

Beras yang dibekalkan oleh Syarikat Cahaya Piramid (M) adalah mengikut spesifikasi yang telah ditetapkan oleh Kontrak Pusat Sistem Panel kerana syarikat ini merupakan panel pembekal atau kontraktor yang telah dilantik oleh Kementerian Kewangan Malaysia. Perkara ini adalah seperti yang terkandung dalam Arahan Perbendaharaan (AP) 178.1(b) (Bahagian 5.2, perenggan ke-9).

Disebabkan sistem tertutup atau *"in a box" relationship* yang telah dipraktiskan melalui Arahan Perbendaharaan dan Kontrak Pusat Sistem Panel, maka STB Marang hanya mendapatkan perkhidmatan yang diperlukan melalui syarikat ini sahaja. Pihak institusi tidak mempunyai kebebasan untuk menjalinkan jaringan sosial dengan agensi-agensi sosial lain untuk mendapatkan bekalan beras sekiranya tidak mencukupi melainkan dengan Syarikat Cahaya Piramid (M) Sdn Bhd atau syarikat-syarikat lain yang telah disenaraikan sahaja di dalam Pekeliling Kontrak Perbendaharaan (PKP). Polisi dan pentadbiran yang telah ditetapkan ini menghalang pihak institusi untuk membina sistem jaringan sosial secara terbuka.

Sistem tertutup yang diamalkan ini dikatakan kurang memberi manfaat kerana hanya berlaku dalam ruang lingkup yang sama sahaja. Sistem ini menyebabkan perubahan atau penambahbaikan sukar dilakukan tanpa melepaskan atau mengorbankan tanggungjawab dan peranan terhadap institusi (Kadushin, 2012). Selain itu, sistem tertutup juga menyebabkan integrasi amalan kebajikan sosial mikro dan makro secara inovatif terhadap perkhidmatan dan program-program bagi menyelesaikan sebarang

University of Malaya

masalah yang wujud berkaitan kanak-kanak tidak dapat dilakukan (Mather & Lager, 2000).

Perkembangan sistem kebajikan kanak-kanak di negara-negara maju menunjukkan bahawa mereka mengamalkan sistem jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak secara terbuka *(open system)*. Sistem terbuka yang diamalkan menyebabkan keperluan kanak-kanak dapat dipenuhi melalui penglibatan pelbagai pihak. Selain itu, pelaksanaan sistem terbuka juga membolehkan kanak-kanak menikmati pendidikan, perlindungan terhadap perkhidmatan sosial dan kesihatan, sokongan keluarga serta turut mengambil kira kanak-kanak sebagai peserta masyarakat yang aktif daripada pelbagai penyedia perkhidmatan dan kumpulan profesional. Dengan ini kanak-kanak dapat menjalani kehidupan mereka dengan lebih sihat, selamat, seronok, mengecapi apa yang diimpikan, membuat sumbangan yang positif terhadap diri mereka serta mencapai kesejahteraan secara ekonomi.

Contohnya, pembangunan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak yang dilakukan di UK melalui pendekatan *Every Child Matters' (ECM)* dan Akta Kanak-kanak 2004. Sistem kebajikan kanak-kanak yang diamalkan secara terbuka dengan integrasi pelbagai pihak berkait penjagaan sosial dan penjagaan kesihatan kanak-kanak telah mencapai kemuncak apabila pendekatan ECM yang diamalkan mendapat penglibatan daripada pelbagai pihak dan penyedia perkhidmatan. Pendekatan ECM ini amat menitikberatkan pencapaian setiap aspek keperluan kehidupan kanak-kanak melalui hak-hak mereka untuk mendapat kualiti hidup yang sempurna. Susun atur perkhidmatan mengambil kira setiap aspek termasuk apabila mengambil sebarang tindakan terhadap kanak-kanak, perubahan-perubahan terkini secara terperinci, serta melakukan pembaharuan seperti mana yang disarankan oleh pelbagai profesion yang terlibat dan penyedia perkhidmatan.

University of Malaya

Sistem jaringan sosial secara terbuka melalui pendekatan ECM ini bukan sahaja berjaya melibatkan pelbagai pihak, namun pelaksanaan sistem ini juga amat menitikberatkan setiap perkara yang disuarakan oleh kanak-kanak sebagai klien perkhidmatan itu sendiri. Bukan itu sahaja, pendekatan ECM ini juga telah berjaya menarik perhatian sektor ketiga untuk melaksanakan pelbagai program mengikut keperluan kanak-kanak dan ibu bapa atau penjaga mereka sehingga sektor ketiga menjadi bahagian yang penting dalam ECM (Stein, 2012).

Kesan positif melalui amalan yang diamalkan menunjukkan bahawa sistem terbuka memberi banyak manfaat terhadap perkembangan kehidupan kanak-kanak. Namun begitu, sistem jaringan sosial yang diamalkan di negara kita masih belum boleh dilihat terbuka sepenuhnya. Oleh itu, perbincangan lanjut mengenai cara-cara atau strategi bagaimana mewujudkan sistem terbuka *(out of box)* atau sistem alternatif akan dibincangkan di dalam Bab 7 nanti. Ini kerana, perhubungan yang wujud melalui sistem terbuka membolehkan pihak STB Marang menyelesaikan sebarang masalah yang dihadapi di institusi dengan lebih cekap, berkesan dan responsif mengikut keperluan sebagaimana yang ditekankan oleh Alcock et., al (2002) dan Siti Hajar (2006).

5.6 Agihan Jaringan Sosial Perkhidmatan Kebajikan Kanak-kanak di STB Marang

Agihan jaringan merupakan salah satu komponen penting dalam amalan atau praktis pembentukan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak. Ini kerana, mengikut Teori Jaringan Sosial, agihan jaringan sosial yang berlaku dapat menggambarkan cara bagaimana sesebuah organisasi menjalinkan ikatan dengan agensi-agensi lain dalam berkongsi sumber, perkhidmatan, idea, kepakaran dan

University of Malaya

kemahiran yang dimiliki oleh agensi-agensi lain dalam suatu rangkaian perhubungan bagi memenuhi keperluan klien perkhidmatan. Agihan jaringan sosial sebuah perkhidmatan sosial yang lengkap mengandungi objek atau pihak-pihak yang terlibat di dalam jaringan yang terbina, penghubung ikatan jaringan, hubungan peranan, fungsi dan tanggungjawab antara objek atau pihak yang terlibat dalam ikatan jaringan serta arus dan pertukaran dalam sistem jaringan (Kadushin, 2012).

Bagi menjelaskan agihan jaringan sosial yang diperolehi melalui kajian lapangan dan setiap komponen yang terdapat di dalam agihan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang secara terperinci dan jelas, pengkaji memaparkan perbincangan hasil kajian yang diperolehi dalam subtopik-subtopik berikut:

i. Objek atau pihak-pihak yang terlibat di dalam jaringan sosial yang terbina,
ii. Penghubung ikatan jaringan,
iii. Hubungan, peranan, fungsi dan tanggungjawab antara objek atau pihak yang terlibat dalam ikatan jaringan; dan
iv. Arus *(flow)* dan pertukaran *(exchange)* dalam sistem jaringan.

5.6.1 Objek atau pihak yang terlibat dalam jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang

Sebagaimana yang telah dinyatakan di bahagian awal bab ini, STB Marang menggunakan pendekatan *mixed economy of care* dalam penyediaan dan penyampaian perkhidmatan kebajikannya. Dengan adanya pendekatan ini, segala keperluan yang diperlukan oleh kanak-kanak dapat dipenuhi secara bersepadu melalui pelbagai pihak yang terlibat sama ada daripada sektor formal mahupun sektor tidak formal. STB Marang pastinya mengalami kesukaran untuk memenuhi semua keperluan makanan dan

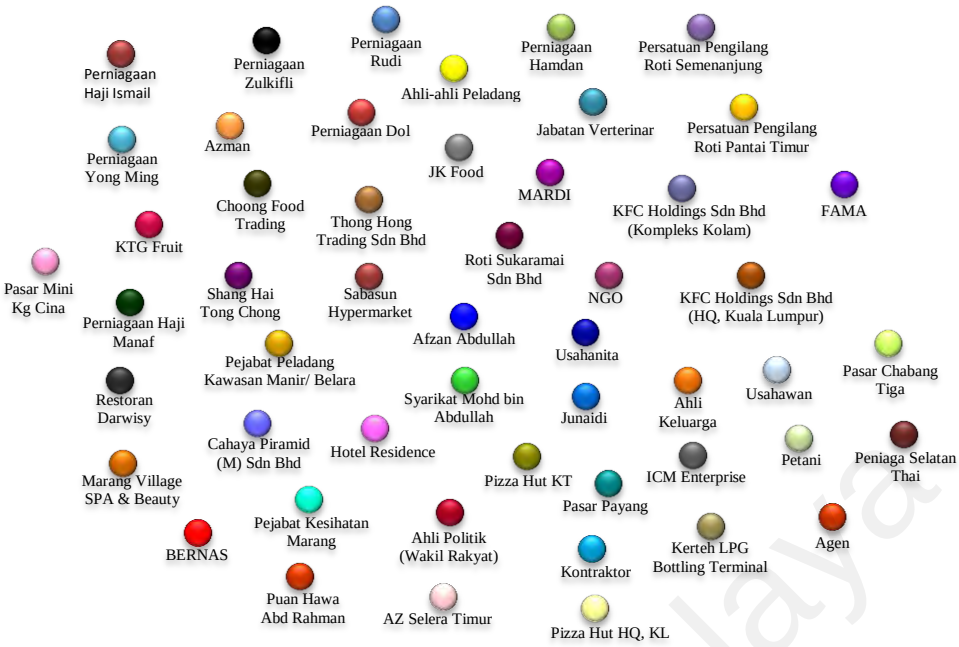
University of Malaya

minuman kanak-kanak yang berada di bawah jagaan mereka tanpa penglibatan daripada pelbagai pihak.

Mengikut Teori Jaringan Sosial, agihan jaringan sosial dapat memaparkan cara bagaimana agensi-agensi dan individu-individu yang terlibat dalam suatu jaringan sosial berkongsi sumber-sumber yang ada sama ada dari segi perkhidmatan, kebendaan dan idea bagi memenuhi keperluan yang diperlukan oleh klien perkhidmatan (Kadushin, 2012). Kajian ini mendapati bahawa pihak STB Marang telah membentuk jaringan sosial dengan pelbagai pihak; iaitu dengan sektor formal dan sektor tidak formal bagi memenuhi segala keperluan yang diperlukan. Contohnya, bagi memenuhi keperluan makanan dan minuman untuk kanak-kanak di STB Marang, antara objek atau pihak-pihak yang terlibat dalam jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak adalah seperti yang dipetakan di dalam Rajah 5.1 di bawah. Terdapat lebih kurang 50 buah agensi terlibat dalam penyediaan, pembekalan dan penyampaian keperluan makanan dan minuman kanak-kanak di STB Marang.

Merujuk kepada Rajah 5.1 di bawah, terdapat pelbagai pihak yang terlibat dalam penyediaan perkhidmatan bagi makanan dan minuman di STB Marang. Pihak-pihak yang terlibat terdiri daripada pelbagai agensi; iaitu daripada sektor kerajaan, swasta, sukarela, individu perseorangan dan juga ahli keluarga. Pihak-pihak yang terlibat telah dijelaskan oleh pengkaji dalam Bahagian 5.2 sebelum ini. Setiap agensi dan individu-individu yang terlibat diwarnakan dengan warna yang berbeza (merujuk kepada Rajah 5.1 di bawah) disebabkan perbezaan peranan sosial yang dimainkan.

University of Malaya

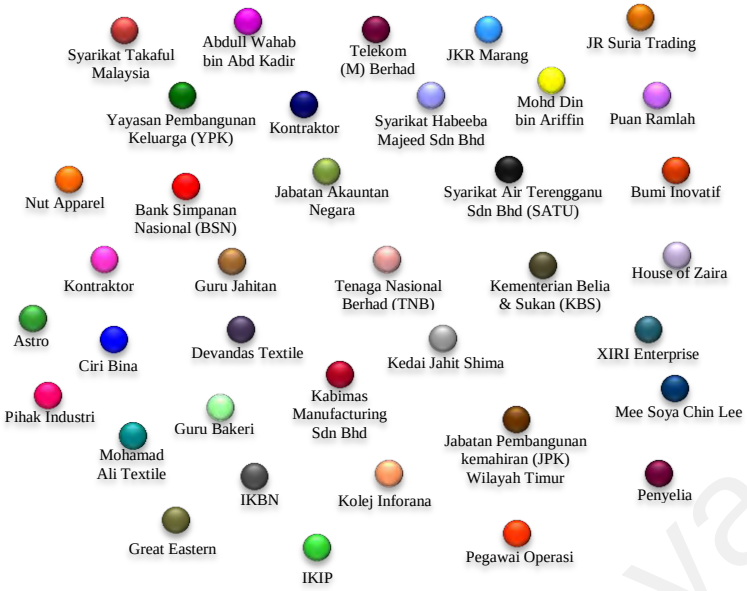


Rajah 5.1: Pihak yang Terlibat dalam Jaringan Sosial Perkhidmatan Kebajikan Makanan dan Minuman di STB Marang

Seterusnya, bagi perkhidmatan insurans, tempat tinggal, pakaian dan keperluan-keperluan lain, objek atau pihak-pihak yang terlibat adalah seperti yang dipaparkan di dalam Rajah 5.2 di bawah. Terdapat lebih kurang 37 buah agensi terlibat dalam penyediaan, pembekalan dan penyampaian keperluan insurans, tempat tinggal, pakaian dan keperluan-keperluan lain di STB Marang.

Merujuk kepada Rajah 5.2 di atas, terdapat pelbagai pihak yang terdiri daripada pelbagai agensi dan individu perseorangan yang terlibat dalam memenuhi keperluan insurans, tempat tinggal, pakaian dan keperluan-keperluan lain.

University of Malaya



Rajah 5.2: Pihak yang Terlibat dalam Jaringan Sosial Perkhidmatan Insurans, Tempat Tinggal, Pakaian dan Keperluan-keperluan lain di STB Marang

Begitu juga dengan perkhidmatan kesihatan. Jaringan sosial telah dibentuk dengan pihak-pihak yang mempunyai kepakaran dalam perkhidmatan kesihatan. Terdapat 10 pihak yang terlibat dalam penyediaan perkhidmatan kesihatan. Pihak-pihak yang terlibat adalah seperti di dalam Rajah 5.3.

Rajah 5.3: Pihak yang Terlibat dalam Jaringan Sosial Perkhidmatan Kesihatan di STB Marang

STB Marang telah menjalinkan jaringan sosial dengan Pejabat Kesihatan Marang, Klinik Kesihatan Marang, Klinik 1Malaysia, Klinik Desa Rusila dan Hospital Sultanah Nur Zahirah (HSNZ) bagi mendapatkan perkhidmatan kesihatan untuk kanak-kanak

University of Malaya

yang berada di dalam jagaan institusi. Pertalian dengan Pegawai Sains Pemakanan dan Pegawai Kesihatan Daerah yang bertugas di Pejabat Kesihatan Marang dibentuk bagi memeriksa menu-menu yang disediakan kepada pelatih-pelatih. Selain itu, jaringan sosial dengan jururawat khas yang memantau pelatih-pelatih yang hamil juga dibentuk bagi memastikan kanak-kanak hamil mendapat rawatan kesihatan yang sepatutnya.

5.6.2 Penghubung ikatan dalam jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang

Menurut Teori Jaringan sosial, terdapat dua usul utama yang cenderung mewujudkan jaringan sosial; iaitu persamaan dan pengaruh. Agihan dalam sesebuah jaringan sosial diikat atau dihubungkan oleh satu ikatan pertalian. Terdapat empat prinsip segandingan yang menjadi penghubung ikatan; iaitu persamaan *(homophily)*, keakraban *(propinquity)*, kepopularan *(popularity)* dan pemusatan *(centrality)*. Bagi konteks kajian ini, pengkaji mendapati alat *(tool)* utama dalam mengikat hubungan atau kerjasama setiap agensi di STB Marang adalah peraturan pentadbiran dan polisi atau dasar negara. Contohnya, bagi mendapatkan rawatan perubatan, sama ada bagi rawatan kes-kes biasa seperti demam ataupun bagi kes-kes kecemasan, para pelatih dihantar ke klinik-klinik atau hospital kerajaan sahaja. Sudah menjadi polisi setiap agensi kerajaan untuk menikmati perkhidmatan yang disediakan oleh agensi kerajaan yang lain. Tambahan pula, STB Marang merupakan Sekolah Diluluskan (*Approved School*) yang diletakkan di bawah kelolaan JKM. Sebagai sebuah institusi Sekolah Diluluskan, STB mempunyai Arahan Piawaian Kerja yang jelas mengenai sesuatu tugasan kerja. Hubungan yang terjalin di antara kedua-dua agensi ini adalah berdasarkan *smart-partnership* di antara agensi kerajaan. Perkara ini dapat dibuktikan apabila informan utama yang ditemu bual mengatakan bahawa pihak institusi tidak pernah menghantar para pelatih ke klinik-

University of Malaya

klinik swasta. Tetapi, mereka hanya menghantar para pelatih yang memerlukan rawatan perubatan ke klinik atau hospital kerajaan sahaja. Menurut informan utama (6):

> *"...Tak ada. Tak pernah bawa mereka ni ke klinik-klinik swasta. Kita memang tak akan pergi ke klinik-klinik swasta. Kita memang akan hantar ke klinik atau hospital kerajaan sahaja... Memang macam ni..."*
>
> (Sumber: Informan Utama (6), 12/02/2014, jam 9.10 pagi)

Setiap aspek penyampaian perkhidmatan yang dilakukan oleh institusi pemulihan dan perlindungan ini juga berlangsung mengikut kerangka legislatif Konvensyen Mengenai Hak Kanak-kanak (CRC), Akta Kanak-kanak 2001, Dasar Kanak-kanak Negara dan Dasar Perlindungan Kanak-kanak Negara yang sangat mementingkan aspek kebajikan dan kesejahteraan hidup kanak-kanak. Contohnya, Artikel 24 Konvensyen Mengenai Hak Kanak-kanak adalah berkaitan dengan hak kanak-kanak terhadap keperluan kesihatan mereka. Perkara 20 hingga Perkara 33 Akta Kanak-kanak 2001 juga berkaitan dengan kesihatan dan kebajikan kanak-kanak. Dasar Kanak-kanak Negara pula menyentuh mengenai perkhidmatan kesihatan, sokongan dan bantuan sosial. Begitu juga dengan Dasar Perlindungan Kanak-kanak. Dasar ini juga ada menyentuh mengenai pembangunan kesihatan kanak-kanak. Justeru, kewujudan CRC, akta dan dasar-dasar negara yang dinyatakan ini membuktikan bahawa polisi dan dasar negara menjadi alat *(tool)* utama yang mengikat hubungan atau kerjasama setiap agensi di STB Marang.

Dari segi fokal hubungan, STB Marang merupakan sendi utama dalam jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak ini. Melalui piawaian, dasar-dasar dan akta-akta yang menjadi pemacu utama ikatan yang terbentuk di antara agensi-agensi sosial yang terlibat, pegawai-pegawai yang berkhidmat di STB Marang memikul

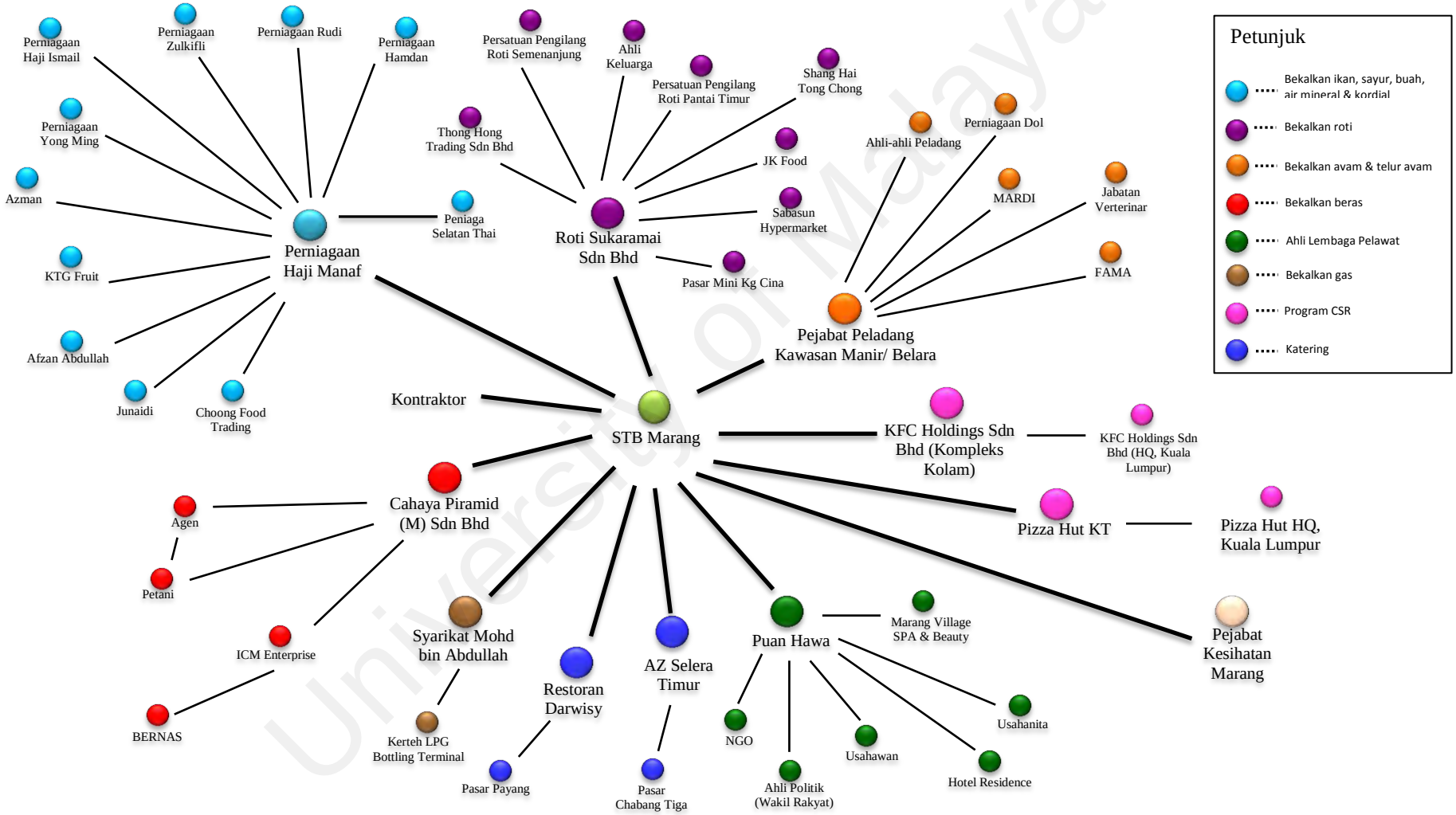
University of Malaya

tanggungjawab sebagai pelaksana yang bertanggungjawab untuk menjaga, memastikan dan menguruskan semua aspek kehidupan kanak-kanak dipenuhi dengan sempurna berdasarkan kepada peruntukan-peruntukan yang telah ditetapkan. Selain daripada polisi, dasar, institusi dan semua warga institusi itu sendiri, antara penghubung ikatan yang wujud adalah seperti persamaan perkhidmatan yang ditawarkan, berada dalam satu kawasan geografi yang sama, keakraban hubungan, pemusatan dan juga populariti. Setiap ikatan perhubungan yang wujud digambarkan melalui garis lurus yang menghubungkan di antara satu agensi dengan agensi atau individu yang lain (spt. Rajah 5.4, 5.5 dan 5.6). Rajah 5.4 menggambarkan ikatan jaringan sosial yang wujud dalam perkhidmatan makanan dan minuman di STB Marang. Garis-garis lurus yang menghubungkan antara satu agensi atau individu dengan agensi atau individu yang lain melambangkan pembentukan jaringan sosial yang berlaku dalam satu jaringan sosial. Agensi yang membekalkan barangan yang sepunya diwakili oleh nod yang diwarnakan dengan warna yang sama.

Rajah 5.5 menggambarkan ikatan perhubungan jaringan sosial bagi perkhidmatan insurans, tempat tinggal, pakaian dan keperluan-keperluan lain. Garis-garis lurus yang dipetakan menunjukkan ikatan perhubungan jaringan sosial yang wujud di antara satu agensi dengan agensi atau individu yang lain. Manakala, Rajah 5.6 pula menggambarkan ikatan perhubungan jaringan sosial yang terbentuk bagi perkhidmatan kesihatan. Garis-garis lurus yang ditunjukkan melalui Rajah 5.6 juga menggambarkan ikatan perhubungan jaringan sosial yang wujud di antara agensi-agensi sosial yang terlibat dalam perkhidmatan kesihatan.

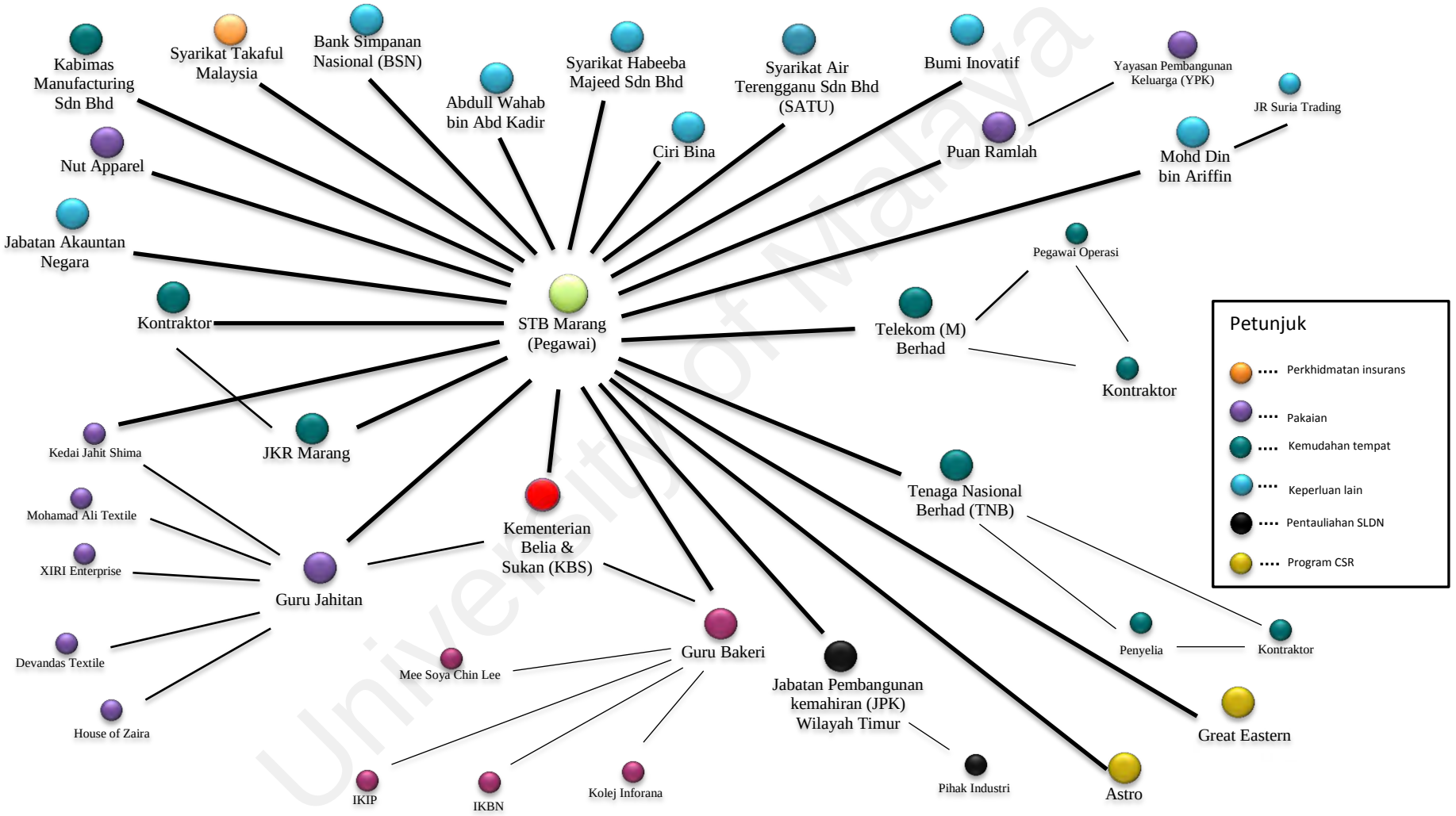
Ketiga-tiga rajah ini; iaitu Rajah 5.4, Rajah 5.5 dan Rajah 5.6 memperlihatkan wujudnya ikatan dalam jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB

University of Malaya



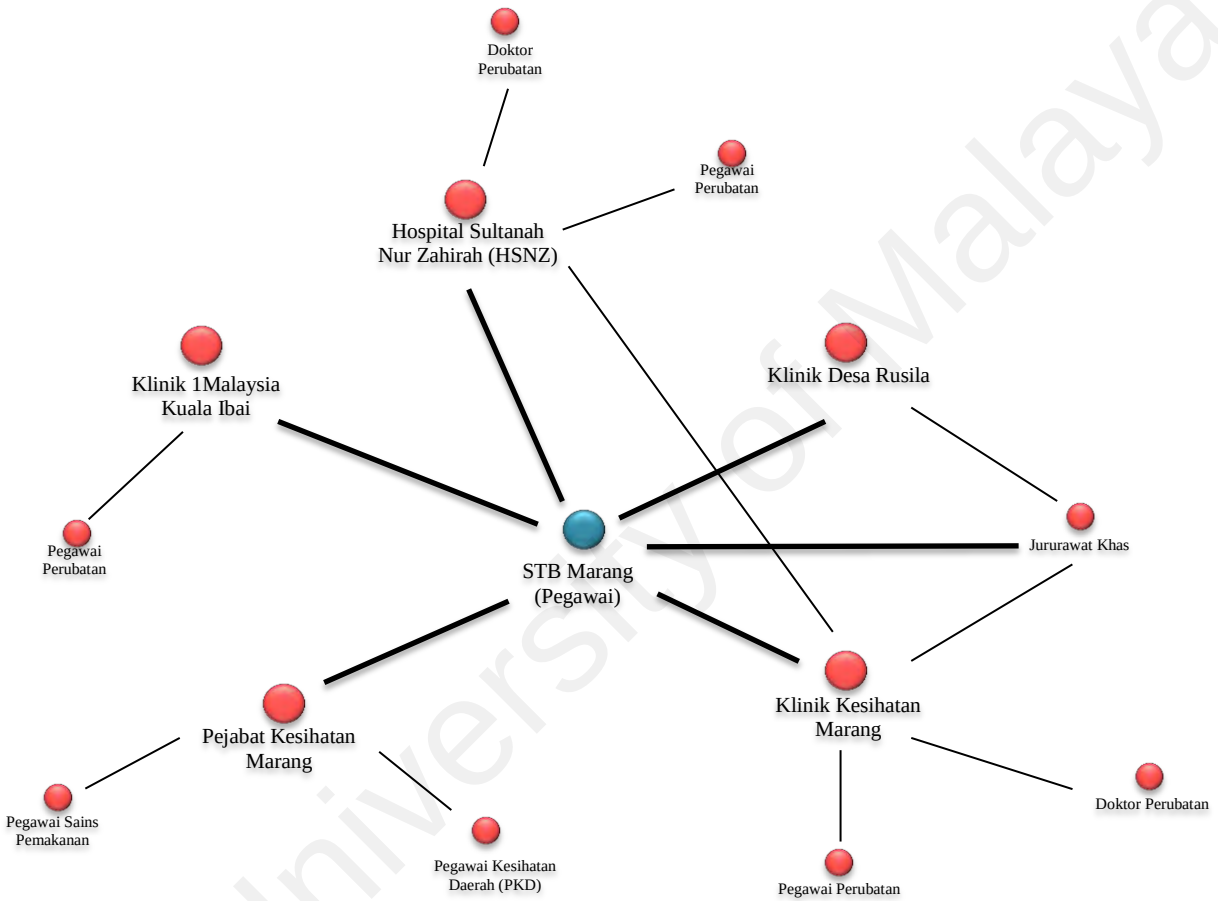
Rajah 5.4: Penghubung Ikatan Jaringan Sosial Perkhidmatan Makanan dan Minuman di STB Marang

University of Malaya



Rajah 5.5: Penghubung Ikatan Jaringan Sosial Perkhidmatan Insurans, Tempat Tinggal, Pakaian dan Keperluan-keperluan Lain di STB Marang

University of Malaya



Rajah 5.6: Penghubung Ikatan Jaringan Sosial Perkhidmatan Kesihatan

University of Malaya

Marang. Kewujudan ikatan jaringan sosial ini dapat dilihat melalui penghubung ikatan jaringan sosial yang menghubungkan antara satu agensi dengan agensi atau individu yang lain dalam memenuhi hak kehidupan kanak-kanak yang berada di dalam jagaan institusi. Kajian yang dilakukan mendapati bahawa ikatan jaringan sosial yang dibina atau terbina adalah berasaskan kepada keempat-empat prinsip segandingan seperti yang telah diperkenalkan oleh Kadushin (2012); iaitu persamaan dan keakraban serta kepopularan dan pemusatan. Prinsip persamaan melihat persamaan ciri-ciri yang ada pada individu atau agensi, persamaan perkhidmatan yang ditawarkan dan juga persamaan disebabkan berada pada satu tempat yang sama. Prinsip keakraban dikatakan wujud apabila individu atau agensi pernah mengenali atau berhubung di antara satu sama lain pada suatu masa. Prinsip kepopularan pula dilihat dari sudut kewujudan perhubungan. Semakin bertambah bilangan penghubung, darjah kepopularan dikatakan semakin tinggi. Manakala, pemusatan pula berlaku apabila tiada lagi kebergantungan yang wujud di antara individu atau agensi sosial.

Perbincangan mengenai keempat-empat prinsip segandingan ini akan dibincangkan secara terperinci mengikut pecahan masing-masing dalam bahagian yang seterusnya seperti di bawah.

5.6.2.1 Prinsip persamaan dan keakraban sebagai penghubung ikatan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang

Prinsip persamaan mengikut Teori Jaringan Sosial berlaku apabila dua individu atau agensi sosial mempunyai ciri-ciri yang sama. Dua individu atau agensi yang terlibat mungkin pernah melakukan kerja atau aktiviti yang sama, serta mungkin berada pada lokasi yang sama atau berdekatan (Kadushin, 2012). Dilihat dari sudut prinsip

University of Malaya

persamaan, pembentukan ikatan jaringan sosial yang berlaku di STB Marang disebabkan oleh agensi-agensi yang terlibat mempunyai persamaan dari aspek ciri-ciri perkhidmatan dan juga lokasi. Merujuk semula kepada Rajah 5.4, Syarikat Cahaya Piramid (M) Sdn Bhd, Syarikat Roti Sukaramai, Syarikat Mohd bin Abdullah dan Pertubuhan Peladang Kawasan (PPK) Manir/ Belara merupakan agensi-agensi sosial yang disenaraikan sebagai syarikat Kontrak Pusat Sistem Panel di dalam Pekeliling Kontrak Perbendaharaan Bil.2 Tahun 2014 Kementerian Kewangan Malaysia. Bagi agensi-agensi sosial yang mempunyai ikatan disebabkan Kontrak Pusat Sistem Panel, jaringan sosial yang dibentuk adalah disebabkan oleh perkhidmatan yang ditawarkan. Ini kerana, agensi-agensi sosial berkenaan adalah syarikat yang berdaftar dengan Kementerian Kewangan Malaysia. Mana-mana jabatan kerajaan yang ingin mendapatkan perkhidmatan daripada agensi-agensi sosial yang menawarkan item-item yang telah disenaraikan oleh Kementerian Kewangan Malaysia, mereka perlu memilih agensi sosial yang terdiri dalam kalangan kumpulan agensi sosial yang telah disenaraikan. Ini bermakna, agensi sosial yang disenaraikan bersama dengan agensi-agensi sosial ini di dalam Pekeliling Kontrak Perbendaharaan (PKP) mengikut kategori item-item tertentu merupakan agensi-agensi sosial yang menawarkan perkhidmatan yang sama untuk klien mereka; khususnya STB Marang.

Contoh lain boleh dilihat bagi bekalan beras di STB Marang. Syarikat Cahaya Piramid (M) Sdn Bhd merupakan salah satu daripada sembilan syarikat yang disenaraikan sebagai syarikat Kontrak Pusat Sistem Panel oleh PKP. Jika dilihat dari sudut perkhidmatan, semua syarikat yang disenaraikan di dalam PKP seperti dalam Jadual 5.1 di bawah merupakan syarikat-syarikat yang menawarkan perkhidmatan yang sama; iaitu membekalkan beras.

University of Malaya

Jadual 5.3: Syarikat Kontrak Sistem Panel yang Membekalkan Beras

Bil	Nama Syarikat	Maklumat (Lokasi)
1	*Cahaya Piramid (m) Sdn Bhd*	*Jerteh, Terengganu*
2	Haji Razak Sdn Bhd	Pokok Sena, Kedah
3	Jabi Rice Mill Sdn Bhd	Sungai Petani, Kedah
4	Kilang Beras Othman Jusoh Bersaudara (M) Sdn Bhd	Alor Setar, Kedah
5	Koperasi Serbaguna Kaum Ibu Kubang Pasu Berhad	Jitra, Kedah
6	Kilang Beras Mihoda Sdn Bhd	Pokok Sena, Kedah
7	Pertubuhan Peladang Kawasan Bandar Baharu	Parit Buntar, Perak
8	Mohd Rejab Sdn Bhd	Kuala Nerang, Kedah
9	Satu Cita Sdn Bhd	Taiping, Perak

Sumber: Pekeliling Kontrak Perbendaharaan Bil.2 Tahun 2014

Ini bermakna, STB Marang bebas untuk memilih mana-mana syarikat yang telah disenaraikan di dalam PKP sebagaimana yang disenaraikan di dalam Jadual 5.3. Menurut informan yang ditemu bual, syarikatnya menyampaikan perkhidmatan untuk membekalkan beras ke STB Marang kerana telah mendapat tender dan telah menandatangani perjanjian dengan STB Marang. Beras-beras berkenaan dibekalkan ke STB Marang setelah mendapat surat bertulis daripada Kementerian Kewangan Malaysia. Menurut informan berkenaan:

> *"...Tender tu dapat melalui STB sendiri. JKM negeri ada senarai syarikat yang bekalkan beras dan diserahkan kepada pihak STB. Jadi, sekarang ni, terpulang kepada pihak STB untuk memilih siapapun dan STB Marang pula memilih kita. Kebetulan kita pun tersenarai dalam pembekal beras JKM. Ada banyak lagi pembekal dan dari Kedah paling banyak. Ada lapan yang sama status seperti saya kalau tak silap..."*

> *"...Pertama, sebab STB Marang yang cari kita. Sebab yang utama adalah yang pertama tadi lah. Tapi, saya tidak berani nak bekalkan kalau tiada surat daripada Kementerian Kewangan. Nak dapat surat tu bukan mudah. Ia adalah seperti satu kelayakan kepada kita. Diberi tugas untuk membekal. Item beras yang kita bekalkan, kita terpilih untuk itu. Faktor kedua adalah jarak. Saya tengok, STB ni di Daerah Marang. Jadi, kira beres terus. Lagipun, kita memang ada bekalkan beras ke Penjara Marang. Jadi, bila hantar beras ke Penjara, dapat hantar ke STB terus. Begitu juga kalau ke STB. Dapat hantar beras ke Penjara. Jadi, kos pengangkutan sudah jimat. Sekali jalan kan. Ketiga, dia minta dengan kita harga. Jadi, kita bagi lah. Mungkin faktor tempat kerana dekat..."*

(Sumber: Syarikat Cahaya Piramid (M) Sdn Bhd, 16/02/2014, jam 12.50 tengah hari)

University of Malaya

Berdasarkan kepada apa yang diperkatakan oleh informan kajian, di samping persamaan dari segi perkhidmatan, jaringan sosial yang terbentuk juga adalah disebabkan oleh persamaan lokasi; iaitu Syarikat Cahaya Piramid (M) Sdn Bhd merupakan syarikat yang membekalkan beras dan berada paling hampir dengan STB Marang. Kedudukan lokasi yang berhampiran memudahkan kedua-dua agensi ini untuk saling bekerjasama. Ini kerana, jika dibandingkan dengan agensi-agensi sosial lain yang tersenarai sebagai Syarikat Kontrak Pusat Sistem Panel dan membekalkan beras, Syarikat Cahaya Piramid merupakan sebuah syarikat yang berada dalam lokasi yang terdekat; iaitu di Negeri Terengganu. Ini kerana, dengan merujuk kepada Jadual 5.3 secara teliti, didapati pembekal-pembekal beras yang lain semuanya berada di luar kawasan Negeri Terengganu. Apabila ditanya sama ada Syarikat Cahaya Piramid (M) Sdn Bhd sudah biasa dan ada mengenali mana-mana pegawai yang bertugas di STB Marang, informan yang ditemu bual menafikan kenyataan berkenaan. Sebaliknya, beliau menceritakan bagaimana permulaan ikatan hubungan yang terbentuk di antara Syarikat Cahaya Piramid (M) Sdn Bhd dan STB Marang. Menurut beliau:

> *"...Tidak biasa. Saya tidak kenal dengan pegawai di sana. Ada pegawai yang telefon saya, tanya harga yang kita tawarkan. Lepas tu, dia kata harga sama dengan yang dibekalkan oleh pembekal sebelum ni. Cuma, pembekal yang sebelum ni jauh. STB hanya minta 40 kampit dan kalau betul-betul jauh, memang tak berbaloi terutama sekali dari aspek pengangkutan. Tapi, sebab kebetulan kita juga bekalkan beras ke Penjara dan kita masih ada AADK di sana. Sekitar Terengganu kita ambil, kita pegang. Jadi, sebab tu kita ambil sahaja pesanan daripada dia. Di sekitar Negeri Terengganu, kita tiada sebarang masalah. Murah ke mahal ke, terpulanglah kan..."*

(Sumber: Syarikat Cahaya Piramid (M) Sdn Bhd, 16/02/2014, jam 12.50 tengah hari)

Keadaan ini jelas menggambarkan bahawa ikatan perhubungan yang wujud adalah disebabkan oleh faktor persamaan dari segi perkhidmatan dan juga disebabkan berada dalam lokasi yang sama. Faktor keakraban tidak menjadi penentu perhubungan

University of Malaya

yang wujud. Justeru, jarak sosial yang wujud di antara STB Marang dengan Syarikat Cahaya Piramid (M) Sdn Bhd tidak dapat diukur memandangkan keakraban bukan faktor penentu jaringan sosial yang terbentuk.

Namun begitu, bagi memastikan bekalan beras yang ingin dibekalkan kepada STB Marang mencukupi, Syarikat Cahaya Piramid (M) Sdn Bhd menjalinkan jaringan sosial dengan Syarikat ICM Enterprise dan BERNAS. Jaringan sosial yang dijalinkan dengan ICM Enterprise dan BERNAS juga disebabkan oleh persamaan dari segi perkhidmatan yang ditawarkan. Oleh kerana Syarikat Cahaya Piramid (M) Sdn Bhd juga merupakan pengilang beras, Syarikat Cahaya Piramid (M) Sdn Bhd tidak boleh membeli beras-beras yang tidak mencukupi daripada BERNAS secara langsung. Tetapi, pembelian beras mestilah dilakukan melalui anak syarikat atau mana-mana syarikat yang dilantik oleh Syarikat Cahaya Piramid (M) Sdn Bhd kerana ini adalah syarat yang telah ditetapkan oleh Lembaga Padi dan Beras Negara. Dalam hal ini, Syarikat Cahaya Piramid (M) Sdn Bhd telah melantik ICM Enterprise sebagai anak syarikatnya bagi memenuhi syarat untuk membeli beras daripada BERNAS. Hubungan telah dibentuk dengan ICM Enterprise disebabkan oleh faktor persamaan dari segi lokasi dan juga keakraban. Ini kerana, Syarikat ICM Enterprise merupakan hak milik Syarikat Cahaya Piramid (M) Sdn Bhd dan berada di bawah pemilik yang sama serta memainkan peranan sebagai "orang tengah" bagi mendapatkan bekalan beras yang tidak mencukupi. Manakala, hubungan yang dibentuk oleh Syarikat ICM Enterprise dengan BERNAS pula adalah disebabkan oleh perkhidmatan; iaitu BERNAS merupakan kilang beras yang menjual beras kepada ICM Enterprise. Di samping itu, BERNAS Bukit Kenak menjadi pilihan ICM Enterprise untuk menjalinkan jaringan sosial adalah disebabkan oleh lokasi BERNAS yang berada berdekatan dengan ICM Enterprise; iaitu berada

University of Malaya

dalam daerah yang sama, di Daerah Besut. Perkara ini dapat dibuktikan apabila informan yang ditemu bual berkata:

> *"...Ya. Kalau tak cukup kita akan pergi ambil dengan Bernas. Akan ada bekalnya setiap masa... Bernas Bukit Kenak. Begini, Bernas Bukit Kenak pun seperti Cahaya Piramid juga. Dia tidak boleh beri secara terus (direct) kepada Cahaya Piramid. Kita di sini seandainya berlaku ketidakcukupan bekalan beras, kita perlu berhubung dengan pemborong lain pula. Ada banyak rangkaian... Tapi, sebelum tu, awak kena faham dulu sistem padi dan beras di Malaysia. Syarat kita sebagai kilang, kita sekadar beli padi dan jual beras secara pukal. Secara bertan. Maksudnya, pertama mesti ada lesen. Kedua, pemborong yang boleh beli beras dengan kita satu tan dan kemudian 'packing' kecil-kecil. Kemudian jual ke kedai-kedai. Dia sebagai pemborong boleh buat dan berhak. Tapi, kita tidak..."*

(Sumber: Syarikat Cahaya Piramid (M) Sdn Bhd, 16/02/2014, jam 12.50 tengah hari)

Mengikut Teori Jaringan Sosial, prinsip keakraban wujud sekiranya individu yang terlibat pernah berada pada satu tempat yang sama dan pada masa yang sama atau pada suatu ketika dahulu. Prinsip keakraban yang berlaku boleh diukur melalui jarak yang dinilai secara sosial. Jarak ini diukur dari aspek kualiti keakraban jaringan sama ada hubungan yang wujud mempunyai ikatan yang padat/kukuh *(dense)* atau longgar *(weak ties)* (Kadushin, 2012). Malangnya, hasil kajian lapangan melalui verbatim yang terkumpul jelas membuktikan bahawa bagi prinsip segandingan persamaan dan keakraban, hanya prinsip persamaan bertindak sebagai penghubung ikatan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang. Prinsip keakraban tidak wujud. Contohnya, bagi Perniagaan Haji Manaf. Agensi ini menyatakan bahawa keakraban tidak mempengaruhi pembentukan jaringan sosial yang telah dilakukan oleh mereka. Ini kerana, menurut informan yang ditemu bual, dalam memenuhi permintaan pelanggan dalam perniagaan khususnya penyampaian perkhidmatan merupakan keutamaan. Walaupun Perniagaan Haji Manaf mengenali agensi-agensi sosial yang

University of Malaya

terlibat sejak sekian lama, namun prinsip keakraban tidak diambil kira oleh agensi ini dalam memenuhi perkhidmatan yang diperlukan oleh STB Marang.

Perkara ini dapat dibuktikan apabila informan yang ditemu bual menyangkal pertanyaan pengkaji apabila pengkaji bertanya adakah hubungan yang terjalin disebabkan oleh hubungan yang pernah terjalin sebelum ini. Malahan, informan yang ditemu bual menegaskan bahawa semua agensi sosial yang terlibat tidak terdiri daripada ahli keluarga informan. Tambah beliau lagi, agensi-agensi sosial yang terlibat hanyalah rakan perdagangan sahaja. Prinsip utama yang dititikberatkan adalah dari segi harga dan juga kualiti barangan dan perkhidmatan yang ditawarkan oleh agensi-agensi sosial berkenaan. Ini bermakna, persamaan perkhidmatan yang ditawarkan oleh agensi-agensi sosial yang terlibat bagi memenuhi keperluan yang diperlukan oleh STB Marang menyebabkan terbentuknya ikatan jaringan sosial di antara Perniagaan Haji Manaf dengan pelbagai agensi sosial ini. Menurut informan yang ditemu bual:

> *"...Barang tu semua dari banyak sumber. Contohnya, bahan kering supplier kita ada dalam dua atau tiga orang juga. Salah satu yang besar ialah Perniagaan Yong Ming, sebahagian perniagaan Choong Food Trading dan ada daripada pembekal-pembekal dari Kelantan saya ambil daripada Selatan-Thai bawa ke sini. Kalau sayur pula melalui peniaga pasar borong yang ambil daripada Cameron highlands iaitu Afzan Abdullah dan Junaidi. Sebab market kita kecil, kos pengangkutan tinggi. Jadi saya ambil dengan dia. Ada juga sayur daripada Kuantan, saya ambil melalui Azman Abd Rahman. Ada kategori masing-masing. Macam Azman sayur jenis daun macam sawi, bayam dan kangkung. Afzan dan Junadi pula dari Cameron Highlands seperti tomato, kailan, sayur manis, sayur putih, kubis, daun sup, daun bawang dan daun ketumbar..."*
>
> *"...Semenjak mula-mula buka dahulu saya mengenali mereka. Masa mula-mula buka mereka pun ada. Jadi, sejak itulah saya mengenali mereka..."*
>
> *"...Bukan-bukan. Mereka semua bukan saudara mara saya. Kenal-kenal macam tu sahaja. Tapi sekarang ini sudah menjadi kawan..."*
>
> *"...Tidak-tidak. Bila kita berniaga ni, kita kena tengok berapa harga yang ditawarkan, kualiti barang-barang yang ditawarkan.*

University of Malaya

Walaupun kita tengok dari segi harga, tapi kalau kualiti yang ditawarkan tu rendah, tidak boleh juga..."

(Sumber: Perniagaan Haji Manaf, 05/02/2014, jam 11.15 pagi)

Kepelbagaian agensi sosial yang terlibat membuktikan bahawa jaringan sosial yang terbentuk adalah disebabkan oleh perbezaan perkhidmatan yang ditawarkan oleh setiap agensi sosial berkenaan di samping kos-kos lain yang ditanggung oleh penyedia perkhidmatan seperti kos pengangkutan dan saiz pasaran kerana lokasi yang berbeza.

5.6.2.2 Prinsip populariti dan pemusatan sebagai penghubung ikatan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang

Kepopularan mengikut Teori Jaringan Sosial berlaku apabila terdapat banyak penghubung. Ini bermakna, semakin tinggi bilangan penghubung, semakin tinggi darjah kepopularan yang dimiliki dalam suatu jaringan. Namun, terdapat satu syarat yang harus dipegang; iaitu hubungan yang wujud adalah secara dua hala dan bertimbal balas. Individu atau agensi ini bertindak sebagai *"connector"* , *"bridge"* atau *"broker"* dalam jaringan sosial yang dimiliki (Kadushin, 2012; White & Harary, 2001; Freeman, 1979).

Namun begitu, verbatim yang terkumpul menunjukkan bahawa prinsip populariti sebagai penghubung ikatan yang berlaku di STB Marang sukar berlaku. Ini kerana, kebanyakan perhubungan yang terbentuk bagi memenuhi perkhidmatan kebajikan kanak-kanak adalah berbentuk formal. Contohnya, bagi memenuhi perkhidmatan kesihatan, STB Marang mengambil kira kedudukan mana-mana klinik desa yang berada paling hampir dengan STB Marang untuk mendapatkan rawatan. Walaupun Klinik Desa Marang merupakan klinik yang dirujuk terlebih dahulu dan kadar kekerapan perkhidmatan diperolehi di Klinik Desa Marang untuk mendapatkan rawatan pesakit luar adalah paling tinggi berbanding dengan klinik-klinik lain atau

University of Malaya

hospital, namun prinsip kepopularan tidak wujud. Ini kerana, hubungan yang berlaku di antara STB Marang dengan Klinik Desa Marang adalah bersifat sehala sahaja. Keadaan ini bertentangan dengan prinsip yang ditekankan di dalam Teori Jaringan Sosial. Walaupun faktor bilangan jumlah penghubung menjadi kriteria utama darjah kepopularan setiap jaringan sosial yang berlaku, namun corak hubungan yang bersifat dua hala juga menjadi mekanisme penting. Darjah kepopularan dikatakan tidak wujud *(indegree)* sekiranya corak perhubungan yang berlaku adalah bersifat sehala. Menurut informan yang ditemu bual:

> *"...Biasanya macam tu. Kalau sakit-sakit biasa tu, kena refer ke sini terlebih dahulu. Kiranya kita yang terdekat kan. Jadi, apa-apa masalah, mereka akan ke sini terlebih dahulu. Memang prosedur kena hantar ke klinik yang berhampiran. Tapi, sampai pukul 5 petang sahaja. Kalau ke unit kecemasan, bila-bila masa pun ada perkhidmatan. Boleh terus telefon kan. Melainkan kalau penyakit yang agak serius dan perlukan rawatan yang segera, mereka memang perlu dihantar ke hospital besar terus. Kita akan keluarkan surat refer kalau mereka ke sini terlebih dahulu..."*
>
> *"...Hubungan setakat tu sahaja. Tak ada dan tak pernah lagi kita buat rawatan susulan ke apa kan. Kecuali kalau mereka datang kembali ke sini. Kita tidak ke sana. Mereka yang datang ke sini. Hubungan yang terjalin pun sekadar dapatkan rawatan macam pesakit-pesakit lain yang biasa..."*
>
> (Sumber: Klinik Desa Marang, 12/03/2014, jam 12.00 tengahari)

Manakala, pemusatan menurut Teori Jaringan Sosial pula wujud apabila wujudnya ketidakbergantungan di antara individu atau agensi dalam suatu jaringan. Pemusatan yang berlaku memberikan kepuasan yang tinggi terhadap individu atau agensi yang terlibat (Kadushin, 2012; Leavit, 1951). Contohnya, bagi membuat penyediaan makanan dan minuman kepada kanak-kanak yang ditempatkan di STB Marang, pihak institusi telah mendapatkan perkhidmatan daripada Syarikat Mohd bin Abdullah bagi bekalan gas untuk memasak. Dalam konteks perhubungan yang wujud di antara kedua-dua agensi ini, pemusatan dikatakan berlaku ekoran daripada ketiadaan

Universiti Malaya

pesaing dalam menyampaikan perkhidmatan kepada klien-klien yang terlibat. Di samping ketiadaan pesaing atau monopoli dalam perkhidmatan yang disediakan oleh syarikat ini, prinsip pemusatan juga berlaku disebabkan pengguna perkhidmatan; iaitu pihak institusi yang menggunakan perkhidmatan yang ditawarkan juga berpuas hati dan menjadi pengguna yang setia tanpa bertukar kepada agensi-agensi lain yang menawarkan perkhidmatan yang sama. Syarikat Mohd bin Abdullah merupakan pembekal tunggal gas untuk memasak di Negeri Terengganu; khususnya di Kuala Terengganu. Tambahan pula semenjak awal penubuhannya lagi, semua agensi kerajaan diwajibkan untuk menggunakan perkhidmatan gas yang disediakan dan dibekalkan oleh Syarikat Petronas sahaja untuk kegunaan harian. Disebabkan itu, tidak wujud persaingan kerana ketiadaan pembekal-pembekal lain yang dapat bersaing dengan agensi ini. Sebagaimana yang diperkatakan oleh informan yang ditemu bual:

> *"...Sebab kerajaan memang dari dulu lagi. Kat sini yang pertama ada... Agensi kerajaan memang ambil Petronas. Dia tak ambil Shell ke apa, memang tak. Memang sini... Kita gas ni daripada Petronas dari Kerteh LPG Bottling Terminal. Kalau untuk hantar ke STB tu, kita memang guna pengangkutan kita sendiri tanpa melibatkan jurujual. Kita di sini hanya fokus kepada membekalkan gas sahaja. Maknanya, kita hanya akan bawa tong-tong gas yang kosong ke Kerteh untuk diisi dan kemudiannya hantar balik ke sini..."*

(Sumber: Syarikat Mohd bin Abdullah, 04/03/2014, jam 11.50 pagi)

Kenyataan ini jelas membuktikan bahawa wujudnya pemusatan dalam penyampaian perkhidmatan yang disampaikan oleh Syarikat Mohd bin Abdullah memandangkan syarikat ini merupakan syarikat tunggal yang membekalkan gas memasak di Kuala Terengganu.

University of Malaya

5.6.3 Hubungan peranan, fungsi dan tanggungjawab antara pihak-pihak yang terlibat dalam ikatan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang

Kanak-kanak perlu membesar dan menjalani kehidupan dalam sebuah ekologi sosial yang seimbang dan harmoni. Perkara ini dapat dijelaskan melalui Model Ekologi Brofenbrenner yang telah diperkenalkan oleh Brofenbrenner (1979) dan Tietjen (1989). Hasil kajian ini, walau bagaimanapun, hanya menggambarkan sistem sosial mikrosistem kanak-kanak yang menjalani kehidupan di STB Marang. Gambaran perkembangan kehidupan kanak-kanak yang berada dalam jagaan institusi; iaitu di STB Marang adalah seperti yang digambarkan melalui Rajah 5.7 di bawah. Rajah 5.7 merupakan diagram jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang bagi perkhidmatan makanan dan minuman, insurans, pakaian, tempat tinggal dan keperluan-keperluan lain serta keperluan kesihatan.

Peranan pihak institusi dalam memenuhi hak kehidupan kanak-kanak di STB Marang sememangnya tidak dapat disangkal. Kajian yang dilakukan mendapati bahawa pihak institusi telah membentuk jaringan sosial dengan pelbagai pihak seperti Pernigaan Haji Manaf, Cahaya Piramid (M) Sdn Bhd, Roti Sukaramai Sdn Bhd, Syarikat Mohd bin Abdullah, Pertubuhan Peladang Kawasan Manir/Belara, KFC Holdings Sdn Bhd, Pizza Hut, Puan Hawa Abd Rahman, AZ Selera Timur dan Restoran Darwisy. Perkhidmatan-perkhidmatan yang disampaikan oleh agensi-agensi sosial ini secara khusus adalah seperti yang dibincangkan dalam Bahagian 5.2.2 sebelum ini.

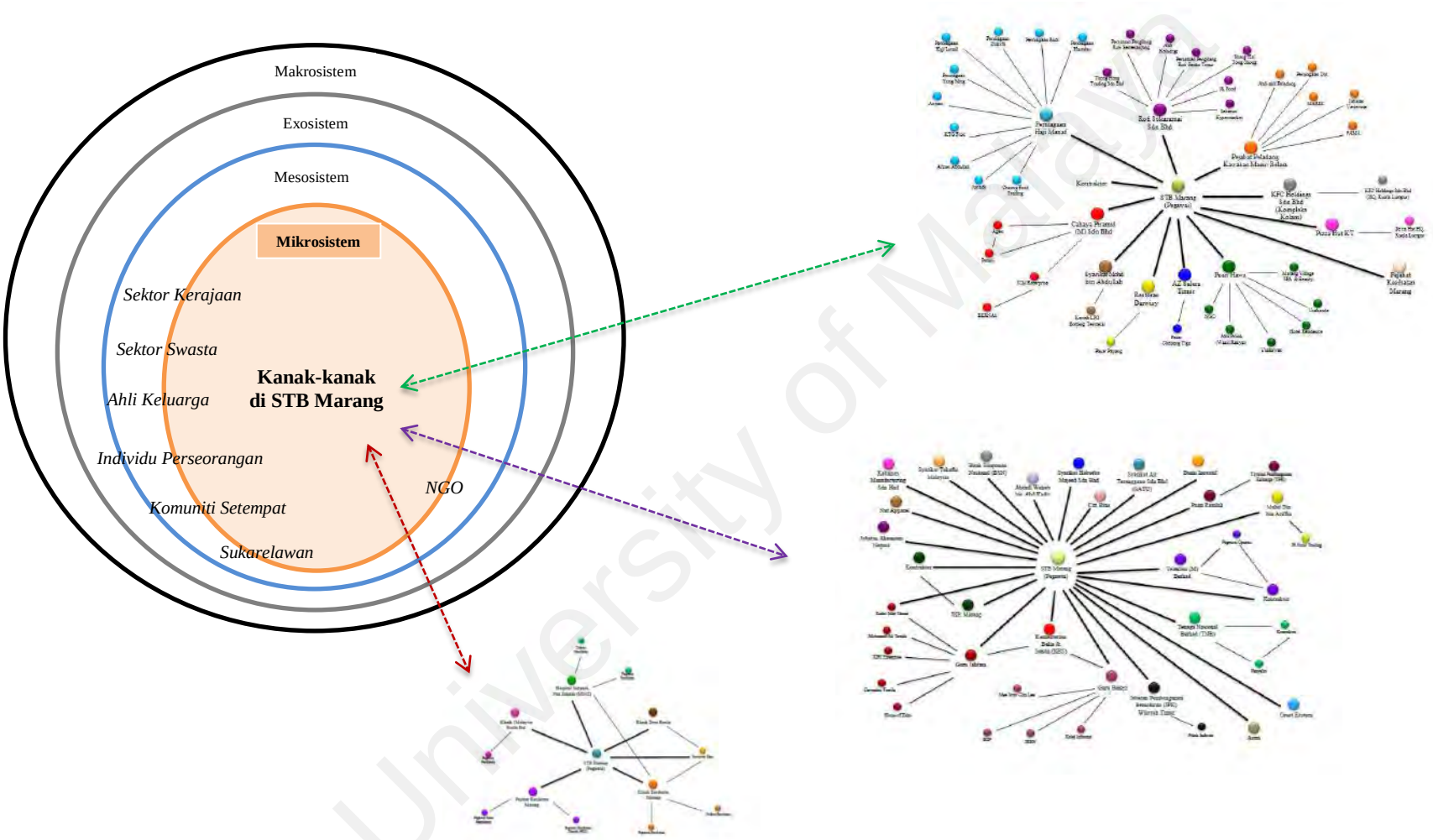
Bagi memenuhi penyampaian perkhidmatan yang disampaikan kepada kanak-kanak di STB Marang, agensi-agensi sosial ini juga turut menjalinkan jaringan sosial dengan agensi sosial yang lain. Misalnya, Perniagaan Haji Manaf membentuk jaringan

University of Malaya

sosial dengan Perniagaan Hamdan, Perniagaan Rudi, Perniagaan Zulkifli, Perniagaan Haji Ismail, Perniagaan Yong Ming, Azman, KTG Fruit, Afzan Abdullah, Junaidi dan Choong Food Trading; Cahaya Piramid (M) Sdn Bhd membentuk jaringan sosial dengan ICM Enterprise, Agen, Petani dan juga BERNAS; Roti Sukaramai Sdn Bhd membentuk jaringan sosial dengan Thong Hong Trading Sdn Bhd, Persatuan Pengilang Roti Semenanjung, Persatuan Pengilang Roti Pantai Timur, Shang Hai Tong Chong, JK Food, Sabasun Hypermarket dan ahli keluarga; Syarikat Mohd bin Abdullah membentuk jaringan sosial dengan Kerteh LPG Bottling Terminal; Pertubuhan Peladang Kawasan Manir/ Belara membentuk jaringan sosial dengan ahli-ahli peladang, MARDI, Jabatan Verterinar, FAMA dan Perniagaan Dol; KFC Holdings Sdn Bhd cawangan Kompleks Kolam Kuala Terengganu membentuk jaringan sosial dengan Ibu Pejabat KFC Holdings Sdn Bhd Kuala Lumpur; Pizza Hut Kuala Terengganu membentuk jaringan sosial dengan Ibu Pejabat Pizza Hut Kuala Lumpur; Puan Hawa Abd Rahman membentuk jaringan sosial dengan Marang Village Beauty & SPA, Hotel Residence, usahawan, usahanita, NGO dan juga ahli politik (wakil rakyat); AZ Selera Timur pula membentuk jaringan sosial dengan Pasar Chabang Tiga dan Syarikat Mohd bin Abdullah; dan Restoran Darwisy pula membentuk jaringan sosial dengan pembekal-pembekal daripada Pasar Payang dan juga Syarikat Mohd bin Abdullah. Semua pembentukan jaringan sosial yang berlaku ini adalah bagi memenuhi keperluan makanan dan minuman kanak-kanak di STB Marang.

Begitu juga, bagi memenuhi keperluan insurans, tempat tinggal, pakaian dan keperluan-keperluan lain. Pihak institusi juga telah membentuk jaringan sosial dengan pelbagai pihak seperti Syarikat Takaful Malaysia Berhad, Bank Simpanan Nasional (BSN), Syarikat Habeeba Majeed Sdn Bhd, Abdull Wahab bin Abdul Kadir, Syarikat Air Terengganu (SATU), Kabimas Manufacturing Sdn Bhd, Nut Apparel, Jabatan

University of Malaya



Rajah 5.7: Diagram Jaringan Sosial Perkhidmatan Kebajikan Kanak-kanak di STB Marang bagi Memenuhi Hak Kehidupan

University of Malaya

Akauntan Negara, Bumi Inovatif, Telekom (M) Berhad, Tenaga Nasional Berhad (TNB), Yayasan Pembangunan Keluarga (YPK), Jabatan Pembangunan Kemahiran (JPK) Wilayah Timur, Kementerian Belia dan Sukan (KBS), JKR Marang, Great Eastern, Astro, Kedai Jahit Shima, Devandas Textiles, XIRI Enterprise, House of Zaira, Mohamad Ali Textiles, JR Suria Trading, Puan Ramlah dan Encik Mohd Din bin Ariffin.

Pembentukan jaringan sosial bagi memenuhi keperluan insurans, tempat tinggal, pakaian dan keperluan-keperluan lain adalah agak berbeza jika dibandingkan dengan pembentukan jaringan sosial yang dilakukan bagi memenuhi keperluan makanan dan minuman. Ini kerana, bagi memenuhi keperluan makanan dan minuman, kebanyakan jaringan sosial yang dibentuk adalah disebabkan oleh sistem kontrak yang telah dibina sama ada melalui Kontrak Pusat Sistem Panel ataupun kontrak melalui JKM Negeri. Hanya agensi-agensi sosial yang dilantik sahaja mempunyai kebebasan atau "kuasa" untuk membentuk jaringan sosial dengan agensi sosial lain yang menawarkan perkhidmatan yang diperlukan. Tetapi, berbeza pula dengan barang-barang dan perkhidmatan bagi memenuhi keperluan insurans, tempat tinggal, pakaian dan keperluan-keperluan lain. Pihak institusi; iaitu STB Marang bebas untuk membentuk jaringan sosial dengan mana-mana agensi sosial yang bersesuaian. Akan tetapi, jaringan sosial yang dibina mestilah melalui tiga sebut harga yang diperolehi daripada pasaran semasa. Kebebasan yang dimiliki ini membolehkan STB Marang meluaskan rangkaian jaringan sosial dengan melibatkan pelbagai agensi sosial yang terdapat dalam pasaran pada kos yang paling minimun.

Rangkaian jaringan sosial yang dilakukan oleh STB Marang bukan sahaja melalui Kontrak Pusat Sistem Panel, kontrak melalui JKM Negeri dan pasaran semasa,

University of Malaya

malahan jaringan sosial secara *smart-partnership* melalui agensi kerajaan dan agensi separa kerajaan juga turut dilakukan. Jaringan sosial secara *smart-partnership* yang dilakukan oleh pihak institusi bukan sahaja untuk memenuhi keperluan makanan dan minuman, malahan cara ini turut dilakukan bagi memenuhi keperluan tempat tinggal, pakaian dan keperluan-keperluan lain. Bagi keperluan tempat tinggal, pakaian dan keperluan-keperluan lain, *smart-partnership* dilakukan dengan agensi-agensi seperti Jabatan Akauntan Negara, JKR Marang, Kementerian Belia dan Sukan, Jabatan Pembangunan Kemahiran (JPK), Syarikat Air Terengganu (SATU), Tenaga Nasional Berhad (TNB) dan Telekom Malaysia Berhad. Pelbagai agensi yang terlibat melalui pelbagai kaedah pembentukan jaringan sosial yang dilakukan oleh STB Marang dapat meningkatkan lagi kepadatan jaringan sosial yang berlaku dalam institusi.

Pembentukan jaringan sosial bagi perkhidmatan kesihatan yang disediakan oleh pihak institusi kepada pelatih-pelatih di STB Marang hanyalah secara *smart-partnership* di antara agensi kerajaan. Jaringan sosial yang dilakukan hanyalah dengan klinik atau hospital kerajaan sahaja. Tiada sebarang bentuk jaringan sosial yang dilakukan oleh STB Marang dengan klinik-klinik swasta mahupun doktor-doktor perubatan atau pergigian secara persendirian. Jaringan sosial yang terbentuk hanyalah dengan Klinik Desa Marang, Klinik Desa Rusila, Klinik 1Malaysia, Hospital Sultanah Nur Zahirah dan Pejabat Kesihatan Marang sahaja. Perkara ini dapat dibuktikan apabila informan utama (6) mengatakan:

> *"...Tak ada. Tak pernah bawa mereka ni ke klinik-klinik swasta. Kita memang tak akan pergi ke klinik-klinik swasta. Kita memang akan hantar ke hospital kerajaan sahaja..."*
>
> (Sumber: Informan Utama (6), 12/02/2014, jam 9.10 pagi)

University of Malaya

Hasil temu bual ini jelas menunjukkan bahawa tiada penglibatan langsung sektor swasta mahupun persendirian dalam menyampaikan perkhidmatan kesihatan kepada pelatih-pelatih di STB Marang. Semua jaringan sosial yang dijalinkan oleh pihak institusi bagi mendapatkan perkhidmatan kesihatan hanyalah melibatkan agensi-agensi kerajaan sahaja.

Pelbagai kaedah pembentukan jaringan sosial dan pelbagai agensi sosial yang terlibat dalam pembentukan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang dalam memenuhi hak kehidupan mereka. Perkara ini jelas menunjukkan bahawa STB Marang mempunyai kebebasan untuk membentuk jaringan sosial dengan pelbagai agensi sosial yang terdapat dalam komuniti bagi memenuhi keperluan item-item khusus yang tiada sebarang ikatan kontrak atau perjanjian. Bagi agensi-agensi yang mempunyai ikatan kontrak dengan STB Marang pula; sama ada Kontrak Pusat Sistem Panel ataupun kontrak melalui JKM Negeri, pihak JKM tidak menetapkan agensi sosial atau mana-mana individu khusus yang mereka seharusnya berhubung untuk mendapatkan perkhidmatan yang diperlukan dan seterusnya menyampaikan perkhidmatan berkenaan kepada para pelatih di STB Marang. Akan tetapi, agensi-agensi sosial yang dilantik mempunyai kebebasan untuk membuat keputusan dan memilih mana-mana agensi sosial yang sesuai bagi memenuhi keperluan item-item yang diperlukan mengikut spesifikasi yang telah ditetapkan. Menurut informan-informan yang ditemu bual:

> *"...Hmm, ya. Bagi yang melibatkan kontrak, dia yang uruskan semuanya dengan siapa dia nak order. Tapi, bagi yang melibatkan pembelian terus pula, dalam sebut harga kita tu ada dah jenis-jenisnya, jenama apa yang kita nak. Macam minyak tu minyak cap buruh. Kita dah mesyuarat dah. Bila mereka buat sebut harga tu, kiranya sebut harga bagi minyak yang diluluskan. Maknanya kalau dia tak boleh dapatkan minyak cap Buruh, dia kena bawa harga yang dekat-dekat dengan dia. Yang sama mutu dengan minyak cap*

University of Malaya

Buruh. Ibu pejabat tak tetapkan. Tapi macam ni, kita kena buat tiga sebut harga. Kalau macam ada peruntukan kita kena cari tiga sebut harga yang ada lesen Kementerian Kewangan yang berdaftar dengan ROC..."

(Sumber: Informan Utama (1), 04/02/2014, 11.25 pagi)

"...Tidak, JKM tidak tetapkan. Saya sendiri yang menetapkan siapa yang saya pilih. Syaratnya saya yang hantar. Jadi, dari mana saya ambil tu tidak kisah dari mana-manapun..."

(Sumber: Peniagaan Haji Manaf, 05/02/2014, jam 11.15 pagi)

"...Ya, tak. Mereka tiada kaitan dengan STB. Hanya Kak Mah yang uruskan dan hantar roti yang sudah siap sedia untuk di makan. JKM tiada tetapkan dengan siapa kita perlu beli barang-barang. Mereka tidak campur. Kita berurusan dengan STB Marang terus. JKM tiada beri apa-apa syarat ataupun spesifikasi kepada kita..."

(Sumber: Syarikat Roti Sukaramai Sdn Bhd, 11/02/2014, 8.50 malam)

"...Tak. Ahli-ahli tidak berhubung langsung dengan pihak JKM. Mereka semua adalah daripada peladang. Kita di sini ada lebih kurang 2000 orang ahli peladang..."

(Sumber: Pertubuhan Peladang Kawasan Manir/ Belara, 04/02/2014, jam 3.25 petang)

Kepelbagaian agensi sosial yang terlibat ini menunjukkan bahawa kepadatan jaringan sosial yang berlaku di STB Marang adalah pada tahap yang tinggi. Mengikut Teori Jaringan Sosial, semakin meningkat jumlah bilangan jaringan sosial atau pertalian yang dilakukan, semakin tinggi kepadatan jaringan yang berlaku (Kadushin, 2012). Justeru, dengan adanya pembentukan jaringan sosial dengan pelbagai pihak yang menawarkan pelbagai perkhidmatan dalam industri, sumber sokongan sosial yang diperolehi juga semakin meningkat. Peningkatan dalam sumber sokongan sosial ini sekaligus akan menyumbang kepada sistem penyampaian perkhidmatan kebajikan sosial kanak-kanak yang ditempatkan di STB Marang secara lebih efektif dan berkesan.

University of Malaya

Walaupun terdapat pelbagai agensi sosial yang terlibat dalam rangkaian jaringan sosial yang terbentuk, kajian ini mendapati masih terdapat rangkaian yang harus dibentuk dan dipertingkatkan. Kewujudan keadaan kekurangan jaringan sosial yang diperlukan menyebabkan terbentuknya "lompang yang berstruktur" *(structural holes)* dalam sebuah rangkaian. Lompang yang tidak berstruktur berlaku dalam suatu jaringan disebabkan oleh ketiadaan atau tidak wujud jaringan perhubungan yang sepatutnya dengan agensi tertentu (Kadushin, 2012). Perkara ini harus dititikberatkan oleh pihak institusi bagi memastikan kanak-kanak yang berada di dalam jagaan negara dapat menikmati hak kehidupan mereka dengan sempurna dan menjalani kehidupan mereka dengan lebih selesa.

Contohnya, dalam satu rangkaian mikrosistem kanak-kanak yang ditempatkan dalam jagaan institusi di STB Marang, pengkaji mendapati tiada penglibatan secara langsung daripada ibu bapa atau penjaga dan juga ahli keluarga kanak-kanak berkenaan sama ada bagi memenuhi keperluan makanan dan minuman, insurans, pakaian, tempat tinggal, keperluan-keperluan lain dan juga keperluan kesihatan. Sedangkan, pada peringkat tumbesaran dan perkembangan seorang kanak-kanak, mereka amat memerlukan kasih sayang, sokongan moral dan spiritual serta keperluan-keperluan berbentuk kebendaan daripada ahli keluarga terdekat mereka. Malangnya, ibu bapa atau penjaga dan ahli keluarga terdekat bagi kanak-kanak yang ditempatkan di STB Marang hanya sekadar melawat sahaja kanak-kanak yang berada dalam jagaan STB Marang. Kebanyakan daripada mereka berasal daripada keluarga yang miskin. Menurut informan yang ditemu bual, pihak institusi pernah menganjurkan majlis temu murni bersama ibu bapa atau penjaga kanak-kanak yang ditempatkan di STB Marang. Tetapi, malangnya kebanyakan daripada ibu bapa atau penjaga kanak-kanak berkenaan tidak dapat hadir disebabkan oleh masalah kewangan. Rentetan daripada perkara itu, ikatan jaringan

University of Malaya

sosial dan perhubungan di antara ibu bapa atau penjaga dengan kanak-kanak yang ditempatkan di STB Marang adalah berkurangan dan ini kemudiannya menyebabkan wujudnya lompang yang tidak berstruktur dalam satu ikatan sosial di antara mereka. Menurut informan yang ditemu bual:

> *"...Kalau lawatan keluarga, biasanya hari aAhad. Untuk orang luar. Hari Ahad cuti. Tapi untuk orang dekat-dekat sini hari Jumaat dengan Sabtu. Ramai orang luar. Waktu cuti, cuti raya, ada juga keluarga yang datang, tapi tak boleh nak balik. Tak ada duit. Sebab biasanya ramai orang susah..."*
>
> *"...Yang penglibatan ibu bapa tu selalunya ibu bapa datang untuk lawatan. Ada pernah kita anjur untuk temu murni, tapi sebab masalah kewangan, ramai yang tidak dapat hadir..."*
>
> (Sumber: Informan Utama (1), 04/02/2014, jam 11.25 pagi)

Keadaan yang berlaku dalam institusi jagaan negara di Malaysia adalah sangat berbeza dengan apa yang dipraktikkan di negara-negara maju. Di Scotland umpamanya, ibu bapa atau penjaga memainkan peranan yang sangat penting. Ibu bapa atau penjaga dilibatkan secara langsung walaupun anak-anak mereka ditempatkan dalam jagaan institusi. Bukan sekadar mengadakan lawatan untuk melihat keadaan anak-anak mereka yang ditempatkan dalam jagaan institusi, malahan mereka juga turut menjaga kebajikan anak-anak mereka seperti menjaga makan minum dan sokongan moral yang berterusan. Walaupun perkara ini mungkin dipandang remeh oleh sesetengah pihak, namun begitu perkara ini sangat penting untuk tumbesaran seorang kanak-kanak supaya dapat membesar dengan sihat dan sempurna.

Bagi memastikan kanak-kanak yang berada di dalam jagaan institusi menikmati hak kehidupan mereka dengan sempurna; sama ada dari segi keperluan makanan dan minuman yang berzat, keperluan tempat tinggal, pakaian dan keperluan-keperluan lain yang mencukupi serta tahap kesihatan baik, mereka bukan sahaja memerlukan pegawai-

University of Malaya

pegawai STB Marang dan ibu bapa atau penjaga mereka sahaja, malahan mereka juga memerlukan sokongan yang padu daripada komuniti setempat serta seluruh masyarakat supaya mereka dapat menjalani kehidupan yang sempurna. Namun begitu, kajian ini mendapati tiada penglibatan daripada komuniti setempat terhadap kanak-kanak yang ditempatkan di STB Marang. Ketiadaan penglibatan komuniti setempat juga menyebabkan wujudnya keadaan yang dipanggil "lompang yang berstruktur".

Selain itu, penglibatan yang padu daripada Pertubuhan Bukan Kerajaan (NGO) dan juga individu perseorangan juga masih berkurangan. Keadaan ini juga menyebabkan berlakunya kelompangan dalam struktur sosial. Bagi menghasilkan satu ikatan jaringan sosial yang kukuh, NGO dan individu perseorangan juga patut dilibatkan segandingan dengan sektor-sektor sosial yang lain supaya kanak-kanak dapat menikmati kehidupan mereka dengan lebih sempurna. Contohnya, dalam memenuhi keperluan makanan dan minuman, sumbangan daripada NGO dan individu perseorangan sangat penting. Begitu juga bagi memenuhi keperluan tempat tinggal, pakaian dan keperluan-keperluan lain. Sekiranya, NGO dan individu perseorangan turut membantu dalam menyediakan segala keperluan ini, pastinya pihak institusi dapat mengurangkan kos perbelanjaan dan dapat membelanjakan lebihan wang yang ada untuk kepentingan yang lain (spt., meningkatkan kemahiran para pelatih).

Begitu juga bagi perkhidmatan kesihatan. Hasil kajian yang dijalankan menunjukkan bahawa tiada langsung penglibatan daripada klinik-klinik swasta mahupun doktor perubatan atau pergigian secara personal untuk memberikan perkhidmatan kepada para pelatih di STB Marang. Sedangkan kanak-kanak di STB Marang amat memerlukan perkhidmatan yang disediakan oleh mereka secara khusus

University of Malaya

disebabkan oleh kepakaran yang dimiliki. Keadaan ini juga menyebabkan wujudnya "lompang yang berstruktur" dalam sebuah jaringan sosial yang dibentuk.

Di samping itu, rangkaian jaringan sosial yang terbentuk juga mengandungi "lompang yang berstruktur" disebabkan ketiadaan penglibatan sukarelawan dan juga pekerja sosial di STB Marang. Untuk memastikan kanak-kanak yang berada dalam jagaan institusi dapat menikmati semua hak kehidupan mereka dengan baik, bukan sahaja pegawai-pegawai yang berkhidmat di STB Marang yang harus menggalas tanggungjawab ini sepenuhnya, malahan STB Marang juga memerlukan penglibatan pekerja-pekerja sosial dan sukarelawan dalam kalangan anggota masyarakat untuk sama-sama menggalas tanggungjawab yang diamanahkan ini. Penempatan pekerja sosial dan penglibatan sukarelawan di STB Marang adalah sangat perlu bagi membantu pihak pengurusan dan memastikan segala urusan di STB Marang berjalan dengan lancar. Kelompangan ini harus diperbaiki dan diatasi bagi mengatasi kewujudan keadaan yang dikenali sebagai "lompang yang berstruktur" di dalam Teori Jaringan Sosial. Cara bagaimana untuk mengatasi "lompang yang berstruktur" akan dibincangkan secara terperinci di dalam Bab 7 nanti.

5.6.4 Arus *(flow)* dan pertukaran *(exchange)* dalam jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang

Arus dan pertukaran merupakan komponen penting dalam sistem jaringan sosial kebajikan kanak-kanak di STB Marang. Kedua-dua komponen ini menggambarkan jaringan sosial kebajikan kanak-kanak yang terbentuk serta merangkumi semua pihak yang terlibat dalam menyampaikan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak yang berada dalam jagaan institusi. Jaringan sosial pada asasnya melibatkan sekurang-kurangnya dua pihak atau dua agensi *(dyads)* sahaja dalam satu hubungan (Kadushin, 2012).

University of Malaya

Menurut Teori Jaringan Sosial pula, jaringan sosial yang ringkas melibatkan tiga pihak atau dikenali sebagai *triad* atau dipanggil sebagai sosiogram. Manakala, hubungan yang melebihi daripada tiga pihak atau tiga agensi pula dikenali sebagai multipleks *(miltiplexity)*. Kajian yang dilakukan telah mengenal pasti arus dan pertukaran yang berlaku dalam rangkaian jaringan sosial yang terlibat bagi memenuhi segala hak kehidupan kanak-kanak yang ditempatkan dalam jagaan institusi negara.

Bagi memenuhi keperluan makanan dan minum yang berzat dan mencukupi, keperluan insurans, tempat tinggal, pakaian dan keperluan-keperluan lain yang selesa dan mencukupi, keperluan kesihatan yang holistik, gambaran secara terperinci mengenai arus dan pertukaran yang berlaku di antara agensi-agensi sosial yang terlibat adalah seperti yang dipetakan di dalam Rajah 5.8, Rajah 5.9 dan Rajah 5.10 di bawah. Rajah 5.8 menggambarkan arus dan pertukaran bagi memenuhi keperluan makanan dan minuman untuk kanak-kanak di STB Marang. Rajah 5.9 pula menggambarkan arus dan pertukaran yang berlaku bagi memenuhi keperluan insurans, tempat tinggal, pakaian dan keperluan-keperluan lain. Manakala, Rajah 5.10 pula menggambarkan arus dan pertukaran yang berlaku bagi memenuhi keperluan kesihatan kepada kanak-kanak di STB Marang.

Kajian yang dilakukan mendapati bahawa jaringan sosial ringkas yang terbentuk di STB Marang bagi memenuhi hak kehidupan kanak-kanak melibatkan tiga pihak. Justeru, penemuan ini adalah seiring dengan asas yang terkandung di dalam Teori Jaringan Sosial. Ini kerana, menurut Teori Jaringan Sosial, pembentukan jaringan sosial yang paling ringkas adalah melibatkan tiga pihak atau tiga agensi sosial yang juga dikenali sebagai sosiogram. Jika dilihat secara keseluruhannya, jaringan sosial yang telah dibentuk oleh STB Marang adalah secara multipleks *(multiplexity)*. Ini kerana,

University of Malaya

bagi memenuhi segala hak kehidupan kanak-kanak yang ditempatkan di STB Marang, terdapat lebih kurang 98 agensi sosial termasuk individu perseorangan yang terlibat secara langsung dalam jaringan sosial yang terbentuk. Ini bermakna, jaringan sosial yang terbentuk adalah melebihi daripada tiga pihak.

Contohnya, bagi memenuhi keperluan makanan dan minuman kepada kanak-kanak di STB Marang, pihak institusi telah membentuk jaringan sosial dengan Syarikat Roti Sukaramai Sdn Bhd. Bagi membekalkan Roti yang mencukupi seperti yang diminta ke STB Marang, Syarikat Roti Sukaramai Sdn Bhd turut menjalinkan jaringan sosial dengan agensi-agensi sosial yang lain. Pembentukan jaringan sosial yang telah dibentuk oleh Syarikat Roti Sukaramai Sdn Bhd secara multipleks kerana melebihi daripada 3 pihak/agensi yang terlibat. Terdapat 8 rangkaian jaringan yang telah dibina oleh Syarikat Roti Sukaramai Sdn Bhd; iaitu Thong Hong Trading Sdn Bhd, Persatuan Pengilang Roti Semenanjung, Persatuan Pengilang Roti Pantai Timur, Shang Hai Tong Chong, JK Food, Sabasun Hypermarket dan juga ahli keluarga. Semua agensi sosial ini mempunyai corak hubungan yang berbeza. Hubungan yang terbentuk di antara Syarikat Roti Sukaramai Sdn Bhd dengan Persatuan Pengilang Roti Semenanjung, Persatuan Pengilang Roti Pantai Timur dan juga ahli keluarga adalah bersifat dua hala atau simetri. Ini kerana, Syarikat Roti Sukaramai sentiasa berhubung dengan kedua-dua persatuan ini dan seringkali mengadakan mesyuarat secara bulanan atau paling kurang sebanyak 3 bulan sekali untuk membincangkan dan menyelesaikan segala masalah yang dihadapi oleh pengilang atau pengusaha-pengusaha roti. Begitu juga dengan ahli keluarga Syarikat Roti Sukaramai Sdn Bhd. Ahli keluarga sentiasa membantu Syarikat Roti Sukaramai dalam setiap aspek; sama ada membantu dalam membuat roti mahupun menyelesaikan segala masalah yang dihadapi.

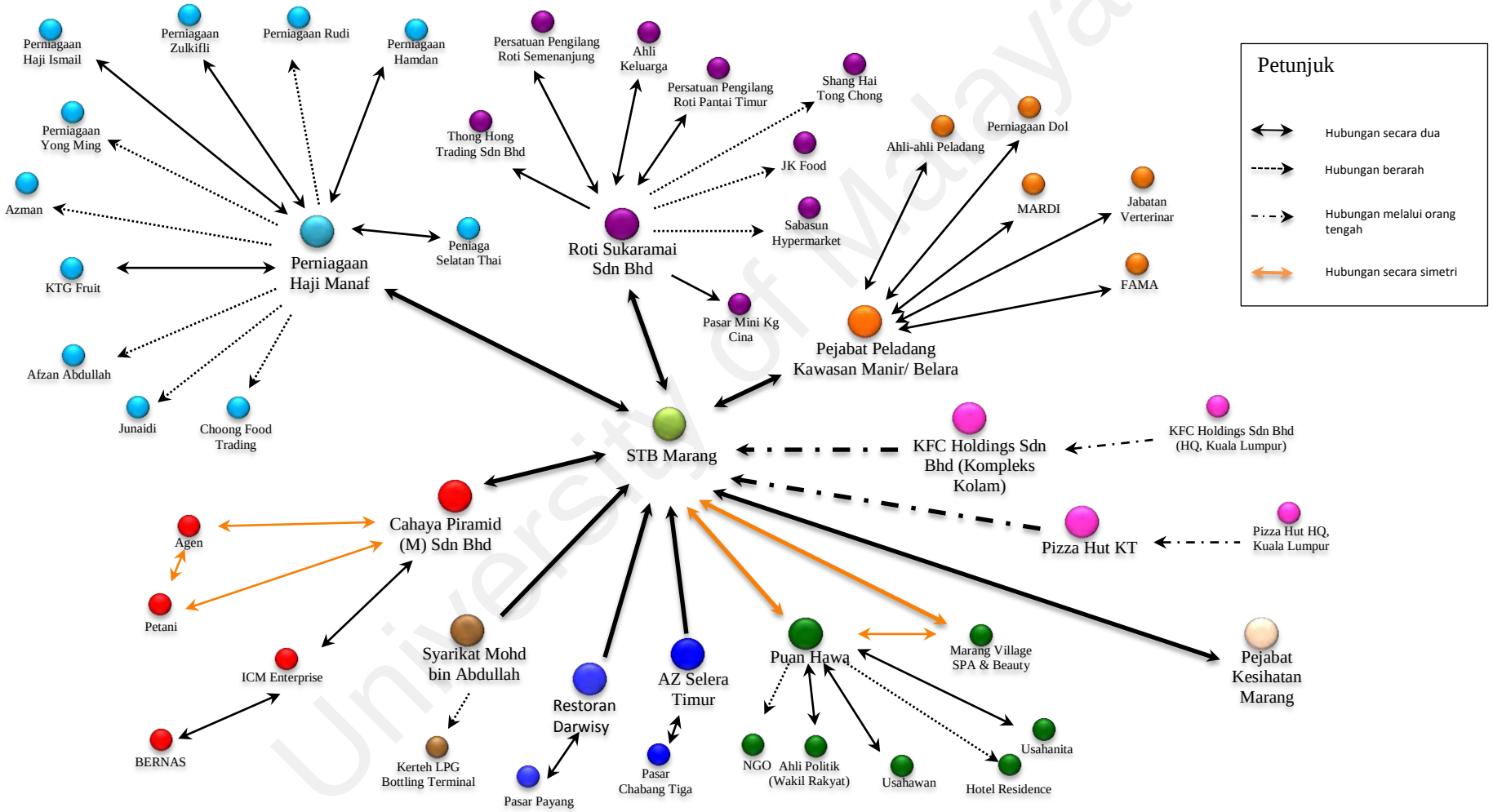
University of Malaya

Manakala hubungan yang terbentuk di antara Syarikat Roti Sukaramai dengan Thong Hong Trading Sdn Bhd, Shang Hai Tong Chong, JK Food, Sabasun Hypermarket dan Pasar Mini Kg Cina hanya bercorak sehala atau berarah sahaja walaupun Syarikat Roti Sukaramai Sdn Bhd merupakan pelanggan tetap mereka. Kelima-lima agensi sosial ini hanya membekalkan bahan-bahan mentah yang diperlukan untuk membuat roti sahaja. Menurut Syarikat Roti Sukaramai Sdn Bhd, pada peringkat permulaan Syarikat Roti Sukaramai Sdn Bhd mendapatkan perkhidmatan daripada agensi-agensi sosial ini, hubungan secara dua hala telah wujud. Namun begitu, lama-kelamaan setelah Syarikat Roti Sukaramai menjadi pelanggan tetap mereka, corak hubungan secara dua hala sudah tidak wujud lagi.

Manakala, bagi memenuhi keperluan insurans, tempat tinggal, pakaian dan keperluan-keperluan lain, arus dan pertukaran yang berlaku bagi perkhidmatan ini kebanyakannya hanya melibatkan dua pihak. Rajah 5.9 di bawah menggambarkan secara terperinci mengenai arus dan pertukaran yang berlaku di antara STB Marang dengan agensi-agensi sosial yang terlibat dalam memenuhi keperluan perkhidmatan insurans, tempat tinggal, pakaian dan keperluan-keperluan lain. Contohnya, arus dan pertukaran yang berlaku bagi memenuhi keperluan perlindungan insurans.

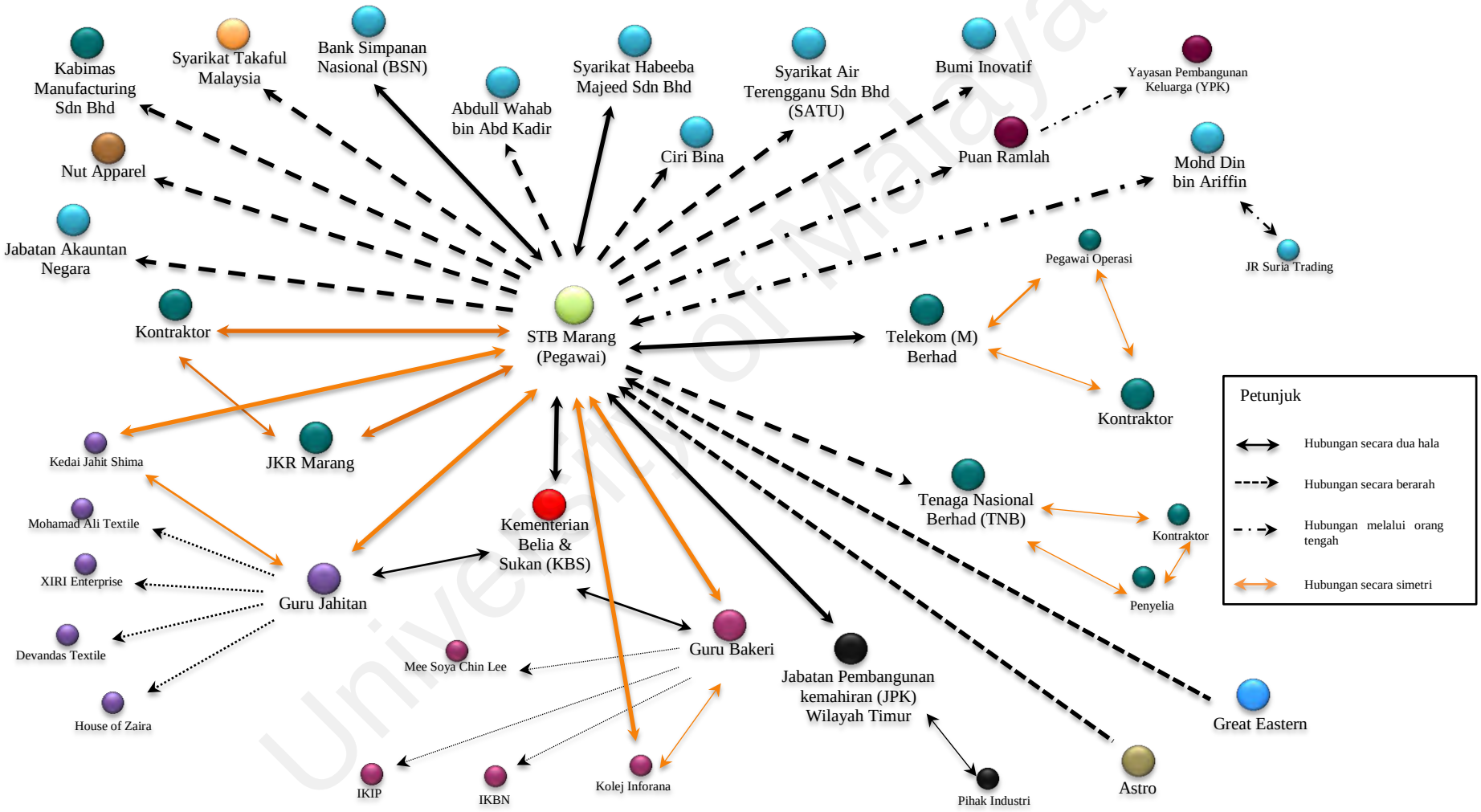
Bagi memenuhi keperluan perlindungan insurans, STB Marang hanya membentuk jaringan sosial dengan Syarikat Takaful Malaysia Berhad sahaja. Arus dan pertukaran yang berlaku bagi perkhidmatan ini hanya melibatkan dua pihak sahaja; iaitu secara *dyads* di antara STB Marang dan Syarikat Takaful Malaysia Berhad. Corak hubungan yang terbentuk di antara kedua-dua agensi ini adalah secara sehala dan berarah. Perhubungan yang sehala ini berlaku disebabkan STB Marang hanya menggunakan perkhidmatan yang disediakan oleh Syarikat Takaful Malaysia Berhad

University of Malaya



Rajah 5.8: Arus dan Pertukaran bagi Keperluan Makanan dan Minuman di STB Marang

University of Malaya

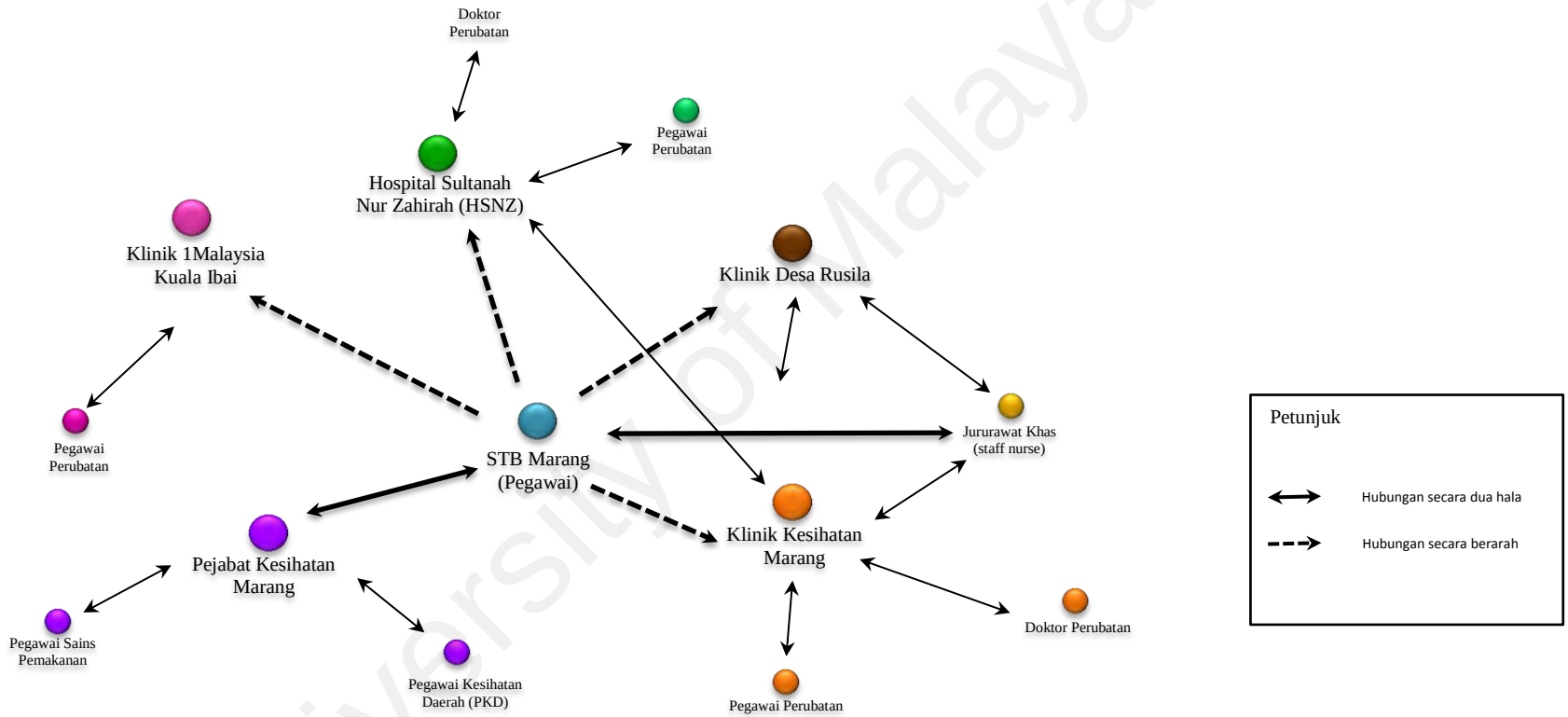


Rajah 5.9: Arus dan Pertukaran bagi keperluan insurans, tempat tinggal, pakaian dan keperluan-keperluan lain di STB Marang

menggunakan perkhidmatan yang disediakan oleh Syarikat Takaful Malaysia Berhad sahaja dan perkhidmatan yang diambil hanyalah perlindungan insurans untuk perjalanan para pelatih sewaktu keluar daripada institusi sahaja. Ini kerana, para pelatih yang ditempatkan di STB Marang tidak diberi perlindungan insurans sewaktu berada di dalam institusi.

Bagi perkhidmatan kesihatan pula, pengkaji mendapati STB Marang juga telah membentuk jaringan sosial secara multipleks dengan agensi-agensi sosial yang menyediakan perkhidmatan kesihatan. Berpandukan kepada Rajah 5.10 di bawah, hanya terdapat sebuah hospital; iaitu Hospital Sultanah Nur Zahirah (HSNZ), tiga buah klinik kesihatan; iaitu Klinik 1Malaysia, Klinik Desa Marang dan Klinik Desa Rusila serta Pejabat Kesihatan Marang. Namun begitu, hubungan yang terjalin di antara Hospital Sulatanah Nur Zahirah hanya secara sehala sahaja. Begitu juga perhubungan yang wujud di antara STB Marang dengan Klinik Desa Marang, Klinik 1Malaysia dan Klinik Desa Rusila bagi rawatan biasa. Walau bagaimanapun, hubungan secara dua hala hanya wujud di antara STB Marang dengan jururawat khas yang dipertanggungjawabkan untuk menjaga kanak-kanak hamil yang ditempatkan di STB Marang. Perhubungan secara dua hala ini wujud memandangkan kanak-kanak berkenaan berada di bawah umur dan memerlukan penjagaan khas. Kedua-dua pihak; iaitu STB Marang yang diwakili oleh pegawai yang bertugas dan Klinik Desa Rusila dan Klinik Desa Marang yang diwakili oleh jururawat khas berkenaan sentiasa berhubung di antara satu sama lain bagi memastikan kanak-kanak hamil berkenaan mendapat penjagaan yang rapi dan mempunyai tahap kesihatan yang baik. Bukan setakat itu sahaja, jururawat khas itu juga bertindak sebagai jururawat desa yang juga membuat lawatan ke institusi untuk memeriksa tahap kesihatan kanak-kanak berkenaan bagi memberikan rawatan yang sewajarnya.

University of Malaya



Rajah 5.10: Arus dan Pertukaran bagi keperluan kesihatan di STB Marang

University of Malaya

5.7 Kesimpulan

Amalan pelaksanaan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di institusi awam ini menggambarkan pembentukan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak yang berlaku di STB Marang bagi memenuhi hak kehidupan mereka. Secara umumnya, didapati bahawa jaringan sosial yang berlaku di STB Marang adalah kurang membangun. Pembentukan jaringan sosial yang kurang aktif telah memberi kesan yang negatif terhadap pembangunan pembentukan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang.

Kajian yang dilakukan mendapati bahawa STB Marang telah mengamalkan pendekatan *mixed economy of care* melalui pasaran kuasi *(quasi-market)* atau penswastaan. Agensi-agensi dan sektor-sektor sosial yang terlibat dikelaskan mengikut kategori perkhidmatan yang ditawarkan sama ada untuk memenuhi keperluan makanan dan minuman, insurans, tempat tinggal, pakaian dan keperluan-keperluan lain serta perkhidmatan kesihatan. Pembentukan jaringan sosial yang berlaku di antara agensi-agensi dan sektor-sektor sosial yang terlibat adalah melalui Kontrak Pusat Sistem Panel, pembelian terus, baucar dan *smart-partnership* di antara agensi kerajaan berdasarkan kepada Arahan Perbendaharaan 2008. Secara keseluruhannya, jenis jaringan sosial yang terbentuk di antara STB Marang dengan agensi-agensi perkhidmatan yang lain adalah secara formal. Tiada jaringan sosial yang berbentuk tidak formal; khususnya jaringan yang terbentuk dengan keluarga dan komuniti setempat. Walaupun bentuk jaringan sosial ini telah diberi penekanan oleh pihak kerajaan sejak tahun 1990-an lagi, namun ketiadaan jaringan sosial secara tidak formal menyebabkan jaringan sosial secara bersepadu tidak dicapai. Manakala, dari segi corak jaringan sosial pula, didapati corak jaringan yang wujud di antara STB Marang dengan agensi-agensi sosial yang terlibat

University of Malaya

adalah cenderung kepada corak berarah dan sehala. Corak hubungan melalui orang tengah dan simetri juga wujud. Namun begitu, corak hubungan ini melibatkan hanya sebilangan kecil agensi sahaja.

Sistem jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang adalah sistem jaringan tertutup *(in a box relationship)*. Malangnya, polisi dan sistem pentadbiran yang telah ditetapkan menghalang pihak institusi untuk membina jaringan sosial secara terbuka. Manakala, dari segi agihan pula, didapati terdapat lebih kurang 50 objek atau pihak yang terlibat dalam memenuhi keperluan makanan dan minuman, 37 objek atau pihak yang terlibat bagi memenuhi keperluan insurans, tempat tinggal, pakaian dan keperluan-keperluan lain serta 10 objek atau pihak yang terlibat dalam memenuhi keperluan kesihatan. Setiap agihan yang berlaku dalam jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang dihubungkan oleh polisi, dasar, institusi dan semua warga institusi, persamaan dari segi perkhidmatan, berada dalam satu kawasan geografi yang sama serta pemusatan. Dari segi peranan, fungsi dan tanggungjawab antara pihak-pihak yang terlibat dalam ikatan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak, setiap agensi atau pihak yang terlibat memainkan peranan yang masing-masing dengan membekalkan bekalan makanan dan minuman, menyediakan perlindungan insurans, tempat tinggal, pakaian dan keperluan-keperluan lain serta menyediakan perkhidmatan kesihatan di STB Marang. Kepelbagaian agensi sosial yang terlibat menunjukkan bahawa kepadatan jaringan sosial yang berlaku di STB Marang adalah pada tahap yang tinggi. Namun begitu, "lompang yang berstruktur" *(structural holes)* masih wujud walaupun kepadatan jaringan sosial yang berlaku adalah tinggi. Dari segi arus dan pertukaran pula, didapati jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak yang berlaku di STB Marang memenuhi prinsip asas Teori Jaringan Sosial. Menurut Teori Jaringan Sosial, jaringan sosial yang ringkas melibatkan

University of Malaya

tiga pihak atau dikenali sebagai *triad* atau juga dipanggil sebagai sosiogram dan hubungan melebihi tiga pihak dikenali sebagai multipleks *(multiplexity)*. Secara keseluruhannya, jaringan sosial yang telah dibentuk oleh STB Marang adalah secara multipleks *(multiplexity)* kerana terdapat lebih kurang 98 buah agensi sosial termasuk individu perseorangan yang terlibat dalam pembentukan jaringan sosial kebajikan kanak-kanak di STB Marang bagi memenuhi keperluan makanan dan minuman, insurans, tempat tinggal, pakaian dan keperluan-keperluan lain serta keperluan kesihatan. Dalam bab yang berikutnya, pengkaji akan membincangkan faktor-faktor anteseden yang menghalang kelancaran penyediaan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang.

University of Malaya

BAB 6: FAKTOR-FAKTOR YANG MENGHALANG KELANCARAN AMALAN JARINGAN SOSIAL PERKHIDMATAN KEBAJIKAN KANAK-KANAK

6.1 Pendahuluan

Dasar sosial merupakan satu pelan mengenai sistem, prinsip, strategi, respons, tindakan dan program peningkatan kesejahteraan hidup masyarakat (Spicker, 1995 & Titmus, 1974). Dasar sosial merupakan satu instrumen sosial yang sangat penting untuk mengubah keadaan hidup masyarakat ke arah yang lebih sejahtera. Dasar sosial sesebuah negara dapat bertindak balas dengan masalah kekurangan yang dialami oleh seseorang individu dan masyarakat, masalah sosial yang mengancam kesejahteraan hidup masyarakat dan peluang sosial *(social opportunities)* untuk individu dan komuniti masyarakat memajukan dan meningkatkan kualiti hidup mereka (Mohamed Fadzil, Siti Hajar, Rosyidah, & Norun Nashriah, 2007). Pihak kerajaan bertindak balas dengan kekurangan keperluan sosial dengan merancang, menyedia dan menyampai sejaringan perkhidmatan sosial atau perkhidmatan manusia *(human services)* melalui sistem penyampaian *(delivery system)*. Dalam konteks kajian ini, sistem penyampaian perkhidmatan diteliti melalui jaringan sosial yang dilakukan oleh pihak institusi bagi memenuhi keperluan kehidupan kanak-kanak.

Jaringan sosial adalah salah satu usaha yang dilakukan untuk mentransformasikan penyampaian perkhidmatan dalam sistem kebajikan negara. Pembentukan jaringan sosial dilakukan dengan pelbagai agensi sosial seperti sektor kerajaan, sektor swasta, Pertubuhan Bukan Kerajaan (NGO), dan juga individu-individu persendirian. Kajian yang dilakukan dengan menemu bual informan kajian seramai 30

University of Malaya

orang secara mendalam mengenai pembentukan jaringan sosial yang terbentuk dan dibincangkan secara terperinci berdasarkan bentuk jaringan sosial yang dilakukan.

Analisis yang dilakukan menunjukkan bahawa pembentukan jaringan sosial yang berlaku adalah melibatkan sektor formal dan sektor tidak formal melalui sistem tertutup; iaitu "*in a box" relationship*. Amalan sistem tertutup yang diamalkan ini menyebabkan pembentukan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang kurang membangun dan kurang aktif. Walau bagaimanapun, dapatan kajian yang diperolehi ini malangnya tidak dapat dibandingkan dengan kajian-kajian lain kerana ketiadaan kajian yang dilakukan mengenai pelaksanaan pembentukan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di dalam negara sebelum ini. Disebabkan limitasi ini, kajian ini meneliti secara mendalam setiap perkara yang menyumbang kepada faktor-faktor anteseden yang menghalang kepada kelancaran penyediaan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak secara kondusif.

6.2 Halangan Struktural dalam Penyediaan Jaringan Sosial Perkhidmatan Kebajikan Kanak-kanak yang Kondusif di STB Marang

Penyampaian perkhidmatan *(services delivery)* boleh dilihat sebagai aktiviti memberi dan mengagihkan bantuan, perkhidmatan, program, manfaat dan skim sosial bersepadu kepada individu dan masyarakat yang memerlukan. Dalam penyampaian perkhidmatan, antara perkara-perkara yang dititikberatkan adalah mengenal pasti dan menilai dengan tepat kekurangan keperluan yang dialami oleh populasi sasaran *(needs assessment)*, merancang perkhidmatan yang berpadanan atau bersesuaian dengan kekurangan keperluan yang telah dikenal pasti, mengenal pasti sistem penyampaian perkhidmatan *(delivery systems)* yang berkesan, mengagih dan menyampaikan perkhidmatan yang

University of Malaya

sesuai kepada populasi sasaran, memantau *(monitoring)* secara berterusan keberkesanan penyampaian perkhidmatan terhadap kesejahteraan hidup populasi sasaran serta menilai *(assessing)* keberkesanan perkhidmatan manusia dalam bertindak balas dengan kekurangan keperluan yang dialami populasi sasaran.

6.2.1 Amalan kerja bercanggah daripada pendekatan penyediaan pelbagai sektor *(mixed economy of care)* yang diuar-uarkan

Dapatan kajian yang dibincangkan di dalam bab-bab sebelum ini membuktikan bahawa penyampaian perkhidmatan melalui amalan pelaksanaan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang adalah melibatkan pelbagai pihak. Ikatan jaringan sosial yang dibina adalah melalui kerjasama, koordinasi, perkongsian ataupun perancangan strategik seperti yang dibincangkan di dalam Bahagian 5.3 sebelum ini. Manakala, pendekatan penjagaan campuran *(mixed economy of care)* dijadikan sebagai satu amalan oleh pihak kerajaan; khususnya pihak institusi memandangkan institusi yang menempatkan kanak-kanak tidak mampu untuk menanggung dan memikul tanggungjawab yang diamanahkan secara berseorangan.

Justeru, integrasi pelbagai agensi sosial secara bersepadu merupakan wadah yang terbaik untuk memenuhi semua keperluan; khususnya untuk memenuhi hak kehidupan kanak-kanak di STB Marang. Menurut Glisson dan Hemmelgarn (1998), integrasi pelbagai perkhidmatan dalam sesebuah organisasi bukan sahaja dapat mengubah iklim *(climate)* dan menyelaraskan sesebuah organisasi, malahan dapat memberi hasil dan kualiti yang pelbagai terhadap perkhidmatan yang disampaikan. Manakala, menurut Kagan (1993) dan Lindblom (1990), usaha sama yang terjalin di antara semua pihak yang terlibat memerlukan usaha yang berterusan untuk mencapai matlamat yang diimpikan. Penyediaan perkhidmatan terhadap kanak-kanak dan ahli

University of Malaya

keluarga berasaskan pendekatan secara berkumpulan memerlukan penyertaan setiap agensi yang terlibat untuk berkomunikasi, bekerjasama dan mengkoordinasikan semua aktiviti yang mendatangkan faedah ataupun sebarang insentif yang membolehkan terbentuknya jaringan sosial.

Namun begitu, kajian yang dilakukan mendapati bahawa terdapat beberapa faktor anteseden yang menghalang penyediaan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak daripada pelbagai sektor secara kondusif di STB Marang. Contohnya, sistem tender yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kewangan Malaysia bagi urusan penyediaan makanan dan minuman serta kemudahan tempat tinggal. Sistem tender yang dilaksanakan memudahkan pihak institusi untuk membuat perolehan serta menjadikan sistem pengurusan penyampaian perkhidmatan yang lebih cekap dan bersistematik kerana senarai pembekal perkhidmatan *(services provider)* yang boleh membekalkan barang-barang dan perkhidmatan telah disediakan oleh Kementerian Kewangan Malaysia. Namun begitu, sistem tender yang dilaksanakan juga turut memberi kesan yang negatif terhadap sistem jaringan sosial negara. Penyenaraian agensi-agensi sosial oleh Kementerian Kewangan Malaysia berserta Arahan Perbendaharaan yang telah ditetapkan menyebabkan pembentukan jaringan sosial untuk memenuhi hak kehidupan kanak-kanak terhad dan terbantut. Hanya agensi-agensi sosial yang mempunyai modal besar dan berdaftar sahaja mempunyai peluang untuk menyampaikan perkhidmatan. Ini bermakna, agensi-agensi sosial yang tidak berdaftar dengan Kementerian Kewangan Malaysia dan tidak disenaraikan tidak berpeluang untuk menyampaikan perkhidmatan. Perkara ini bukan sahaja memberi kesan kepada rangkaian jaringan sosial, malahan kewujudan sistem tender ini juga menghalang pihak institusi untuk membina jaringan sosial dengan agensi-agensi sosial yang lain. Menurut informan yang ditemu bual:

University of Malaya

> *"Kita dekat sini tidak boleh membuat pembelian terus kalau tidak mengikut kontrak. Ibu pejabat akan ambil tindakan. Sebab tu kalau nak beli apa-apa, kena semak dulu dengan kontrak panel, barang ni hendak beli dengan siapa. Sebabnya, nanti akhir tahun dia akan datang semak..."*
>
> (Sumber: Informan Utama (1), 04/02/2014, jam 11.25 pagi)

Ini juga bermakna pihak institusi hanya perlu memilih salah satu agensi yang disenaraikan sahaja untuk mendapatkan perkhidmatan bagi tempoh masa setahun. Keadaan ini menyebabkan berlakunya penyisihan peluang *(opportunity exclusion).* Amalan yang dipanggil sebagai penyisihan peluang *(opportunity exclusion)* dirujuk sebagai satu hal atau perbuatan mengenepikan kesempatan atau kelapangan yang membolehkan seseorang individu atau agensi mendapatkan sesuatu (Fadilah, 2012). Dalam konteks kajian ini, penyisihan peluang *(opportunity exclusion)* membawa maksud bahawa agensi-agensi sosial yang tidak mempunyai lesen kewangan dan tidak disenaraikan dalam Pekeliling Kontrak Perbendaharaan (PKP) disisihkan atau diketepikan daripada membekalkan barang-barang dan perkhidmatan sosial. Ini bermakna, agensi-agensi sosial lain juga tidak mempunyai peluang untuk terlibat dalam pembentukan jaringan sosial. Menurut Ewing (2012), dalam penyisihan peluang, kesempatan yang ada adalah tidak wujud serta tidak diberikan kepada individu atau agensi-agensi sosial lain kerana mereka dianggap sebagai tidak penting dan tidak berfaedah. Justeru, amalan penyisihan peluang ini mengakibatkan perkembangan pembentukan jaringan sosial yang dibangunkan menjadi terhad dan terbantut. Contohnya, Jadual 6.1 di bawah menunjukkan senarai syarikat yang telah disenaraikan oleh Pekeliling Kontrak Perbendaharaan (PKP) sebagai syarikat-syarikat yang dilantik untuk membekalkan roti.

University of Malaya

Jadual 6.1: Syarikat Kotrak Pusat Sistem Panel yang Membekalkan Roti Putih, Roti Mill Penuh *(Wholemeal)*, Ban dan Kek

Bil	Nama Syarikat	Maklumat (Lokasi)
1	Aishah Food Industries Sdn Bhd	Sungai Petani, Kedah
2	Syarikat Hero Bakeri	Sungai Petani, Kedah
3	Roti Minang Sdn Bhd	Alor Setar, Kedah
4	Perusahaan S.M	Tasek Gelugor Pulau Pinang
5	Roti Ria Sdn Bhd	Taiping, Perak
6	Roti Segar (M) Sdn Bhd	Manjung, Perak
7	Pertubuhan Peladang Kawasan Ulu Kinta	Ipoh, Perak
8	Roti Suria	Kajang, Selangor
9	Roti Imam Sdn Bhd	Gombak Setia, Kuala Lumpur
10	Roti Sendo Sdn Bhd	Puchong, Selangor
11	Ambang Kelana Sdn Bhd	Batu Caves, Selangor
12	Syarikat Serimakmor Sdn Bhd	Seremban, Negeri Sembilan
13	Perusahaan Azan Sdn Bhd	Kuala Pilah, Negeri Sembilan
14	Syarikat Mayawan	Johor Bahru, Johor
15	Roti Temerloh	Temerloh, Pahang
16	*Syarikat Roti Sukaramai Sdn Bhd*	*Kuala Terengganu, Terengganu*
17	Roti Desa	Kota Bahru, Kelantan
18	Tanjung Cindai Sdn Bhd	Batu Caves, Selangor
19	Mawar Kuantan	Kuantan, Pahang
20	Maiz Enterprise	Muar, Johor
21	Syarikat Roti Pontian	Pontian, Johor

Sumber: Pekeliling Kontrak Perbendaharaan Bil.2 Tahun 2014

Berpandukan kepada Jadual 6.1 di atas, semua syarikat yang disenaraikan oleh Kementerian Kewangan; iaitu sebanyak 21 buah syarikat berperanan untuk membekalkan roti putih, roti mill penuh *(wholemeal)*, ban dan kek ke STB Marang sebelum kontrak atau perjanjian ditandatangani oleh kedua-dua belah pihak. Ini bermakna, hanya 21 buah agensi sosial ini sahaja yang berpeluang *(opportunity inclusion)* untuk terlibat di dalam jaringan sosial dan diberikan kontrak untuk membekalkan roti selama setahun. Kesemua agensi sosial yang disenaraikan ini juga mempunyai peluang untuk membekalkan perkhidmatan; iaitu roti ke agensi-agensi sosial awam lain yang memerlukan. Namun begitu, syarikat-syarikat lain yang terdapat di dalam industri, yang tidak mempunyai lesen kewangan dan tidak disenaraikan di

University of Malaya

dalam PKP oleh Kementerian Kewangan Malaysia tidak mempunyai ruang dan peluang untuk menawarkan perkhidmatan.

Polisi perbendaharaan telah menetapkan sebanyak 33 item dan syarikat (Lampiran B) yang telah diberikan kontrak dan terlibat sebagai Kontrak Pusat Sistem Panel. Oleh yang demikian, semua agensi kerajaan; khususnya STB Marang dikehendaki memperoleh item-item yang telah disenaraikan dalam kalangan syarikat yang dilantik sahaja. Malahan, syarikat-syarikat yang dilantik oleh Kementerian Kewangan ini juga tidak dibenarkan sama sekali untuk men-subkan (*contracting out*) pembuatan atau pembekalan item-item kepada pihak lain. Syarat-syarat yang dikenakan ini menyebabkan berlakunya penyisihan peluang kerana agensi sosial lain yang terdapat dalam industri tiada kesempatan untuk turut serta dalam penyampaian perkhidmatan kepada kanak-kanak di institusi jagaan awam negara. Keadaan ini secara langsung menyebabkan pelaksanaan atau amalan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak negara terhalang.

Bukan itu sahaja, keadaan ini juga menyebabkan sistem jaringan sosial negara terhad dan terbantut serta tidak melibatkan pelbagai sektor. Tambahan pula, polisi perbendaharaan telah menetapkan bahawa semua jabatan kerajaan hendaklah menggunakan kontrak pusat apabila membeli barang-barang guna sama yang terdapat di dalam kontrak pusat yang diuruskan oleh perbendaharaan melainkan telah mendapat pengecualian daripada Perbendaharaan Negara terlebih dahulu. Amalan sistem tender ini menghalang kelancaran penyediaan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak dilakukan secara komprehensif. Keadaan ini berbeza sekali daripada amalan dan pendekatan yang digunakan di beberapa negara maju yang kebajikan kanak-kanak mereka berada pada kelas yang tersendiri. Di Malaysia, Arahan Perbendaharaan (AP)

University of Malaya

yang dikeluarkan oleh Kementerian Kewangan Malaysia digunakan oleh semua sektor yang terdapat dalam negara. Tetapi, di Scotland sebagai contoh, tatacara perolehan disediakan khusus untuk satu perkhidmatan sahaja. Contohnya, tatacara perolehan bagi perkhidmatan penjagaan dan sokongan kanak-kanak adalah berbeza daripada tatacara perolehan untuk perkhidmatan-perkhidmatan lain seperti untuk orang tua. Panduan perolehan untuk mendapatkan perkhidmatan yang disediakan oleh Kerajaan Scotland sejak tahun 2010 bukan sekadar dijadikan sebagai panduan, malahan mereka amat menitikberatkan aspek pelaksanaannya. Bagi memastikan pelaksanaan perolehan dilakukan sebagaimana panduan yang telah disediakan, Kerajaan Scotland telah menubuhkan *Development Group*. Badan ini bertanggungjawab untuk memberi sokongan dan memastikan setiap panduan yang diberikan dilaksanakan sepenuhnya. Dalam masa yang sama, badan ini menjalinkan jaringan sosial dengan penyedia perkhidmatan *(services provider)* bagi memastikan tiada masalah kewangan yang timbul terutama apabila melibatkan dana awam. Badan ini juga bertanggungjawab untuk memastikan keperluan dan kemahuan klien perkhidmatan dipenuhi di samping mengekalkan kualiti perkhidmatan.

Selain itu, bagi memastikan garis panduan yang dibangunkan oleh Kerajaan Scotland bukan hanya sekadar di atas kertas, *Development Group* ini juga bertanggungjawab untuk mengukuhkan praktis tempatan dengan membangunkan dan mengenal pasti program-program yang boleh memberi sokongan berterusan kepada kumpulan sasaran, mempromosi pembangunan serta menyebarkan praktis yang terbaik. Pendekatan perkongsian *(partnership)* tanggungjawab yang dilaksanakan di Scotland ini menjadi satu keperluan yang penting dalam jaringan sosial terhadap pegawai-pegawai kerajaan yang bertanggungjawab, penyedia perkhidmatan dan juga klien

University of Malaya

perkhidmatan untuk saling bekerjasama dan bersatu padu bagi mendapatkan hak-hak yang sepatutnya dinikmati.

6.2.2 Polisi dan prosedur yang tidak menggalakkan kreativiti pembinaan jaringan sosial dalam kalangan kakitangan institusi

Begitu juga dengan polisi atau prosedur yang diguna pakai di STB Marang. Polisi atau prosedur yang diguna pakai menyebabkan penyampaian perkhidmatan tidak dapat dilaksanakan dengan lancar. Contohnya dalam penyampaian perkhidmatan kesihatan. Menurut informan yang ditemu bual, kanak-kanak yang memerlukan rawatan kesihatan perlu dihantar ke klinik atau hospital yang berhampiran terlebih dahulu. Sekiranya memerlukan rawatan susulan, barulah kanak-kanak berkenaan dihantar ke klinik atau hospital lain yang berada lebih jauh daripada institusi. Perkara ini dapat dibuktikan apabila informan yang ditemu bual mengatakan:

> *"...Masa mula-mula hantar, kita memang akan hantar ke klinik desa yang terdekat. Kalau macam kat sini, kita akan hantar ke Klinik Desa Marang terlebih dahulu... Untuk bersalin, kita masukkan mereka ke wad bersalin di Hospital Sultanah Nur Zahirah... Kemudian, mereka dapatkan rawatan susulan di Klinik Desa Rusila dan Klinik Kesihatan Daerah Marang..."*
>
> (Sumber: Informan Utama (6), STB Marang, 12/02/2014, 10.15 pagi)

Dari segi praktisnya, apabila seorang kanak-kanak memerlukan rawatan kesihatan dengan segera atau ditimpa kemalangan, mereka sepatutnya diberi rawatan perubatan secepat mungkin. Ini bermakna, sekiranya kanak-kanak memerlukan rawatan yang segera, pihak institusi boleh menghantar kanak-kanak berkenaan ke mana-mana klinik atau hospital kerajaan atau swasta mengikut keperluan pada bila-bila masa. Sayangnya, di Malaysia walau dalam keadaan kecemasan sekalipun, kanak-kanak yang

University of Malaya

ditempatkan dalam jagaan institusi awam hanya dibenarkan untuk mendapatkan rawatan di klinik atau hospital kerajaan sahaja. Ini kerana, Manual Sistem Pengurusan Klien JKM menghendaki atau telah menetapkan bahawa kanak-kanak yang tercedera perlu dibawa dengan kadar segera ke hospital awam. Prosedur yang ditetapkan ini telah "mengongkong" dan seterusnya menghalang pihak institusi untuk menghantar kanak-kanak ke klinik-klinik persendirian yang berdekatan walaupun memerlukan rawatan segera atau dalam keadaan kecemasan. Menurut informan yang ditemu bual:

> *"...Kita tak pernah bawa mereka ni ke klinik-klinik swasta. Kita memang tak akan pergi ke klinik-klinik swasta. Hehe. Kita memang akan hantar ke hospital kerajaan sahaja walaupun untuk kes kecemasan..."*
>
> (Informan Utama (6), 12/02/2014, jam 9.10 pagi)

> *"...Kalau untuk kes-kes kecemasan, mereka akan terus ke unit kecemasan. Kemudian baru dibawa ke Hospital Besar Kuala Terengganu sekiranya memerlukan rawatan tambahan... Tapi, kalau yang dihantar ke hospital besar tu, kita akan keluarkan surat refer terlebih dahulu. Maknanya, surat tu memang dari kita. Kita yang keluarkan. Itupun kalau mereka datang ke sini terlebih dahulu. Tapi, kalau mereka ke sana terus, pihak sana yang uruskan semuanya. Macam tu..."*
>
> (Sumber: Klinik Kesihatan Marang, 12/03/2014, jam 12.00 tengahari)

Dalam sesetengah keadaan, pengetua yang bertugas di sesebuah institusi mempunyai kuasa budi bicara untuk menyelesaikan sesuatu kes. Namun begitu, disebabkan oleh Manual Sistem Pengurusan Klien JKM, kuasa budi bicara JKM tidak terpakai. Prosedur yang diguna pakai ini jelas menggambarkan bahawa dalam perkhidmatan kesihatan, *geography inclusion* tidak dititikberatkan, tetapi lebih mengutamakan *smart-partnership* yang telah dibina di antara agensi kerajaan. Kekangan prosedur yang telah diguna pakai ini secara langsung telah menghalang

University of Malaya

kelancaran penyediaan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang.

Bukan setakat itu sahaja, menurut informan yang ditemu bual, sekiranya memerlukan apa-apa rawatan kesihatan, contohnya pemeriksaan tahap kesihatan atau pemeriksaan gigi secara percuma kepada kanak-kanak di STB Marang, pihak institusi perlu membuat permohonan secara bertulis daripada Kementerian Kesihatan Daerah atau Negeri. Sekiranya pihak institusi tidak bertindak secara proaktif, pemeriksaan tahap kesihatan atau pemeriksaan gigi secara percuma tidak akan dilakukan di STB Marang. Perkara ini dapat dibuktikan apabila informan yang ditemu bual mengatakan:

> *"...Mereka boleh minta dengan pejabat kesihatan daerah kalau memerlukan perkhidmatan. Mereka akan ke STB... Kena minta. Macam semasa saya di Ajil dulu, kita ada buat. Tapi, kalau nak laksanakan, mereka memang kena minta dengan pejabat kesihatan daerah. Berbincang dulu dengan mereka. Kalau setakat penyakit-penyakit biasa, kita akan pergi ke sana. Tapi, semua yang berkaitan dengan kesihatan sahaja. Kalau nak kami ke sana secara berkala, kena minta. Pegawai Kesihatan Daerah kena aturkan jadual untuk ke sana kalau ada permintaan..."*
>
> (Sumber: Klinik 1Malaysia Tok Adis, 11/03/2014, jam 11.09 pagi)

Peraturan Kanak-kanak (Tempat Selamat) 2007 ada menyentuh mengenai kemudahan perubatan kepada kanak-kanak yang menetap di institusi. Antaranya ialah menyediakan kemudahan perubatan dan pergigian, pemeriksaan berkala ke atas kanak-kanak serta menyediakan alat bantuan kesihatan rawatan kecemasan di setiap bilik dormitari klien. Namun begitu, apa yang berlaku adalah kanak-kanak yang berada di STB Marang dihantar ke klinik-klinik perubatan sekiranya mereka memerlukan rawatan perubatan kesihatan atau pergigian. Prosedur yang memerlukan pihak institusi menghubungi Kementerian Kesihatan terlebih dahulu menjadi penghalang kepada penyediaan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak secara kondusif di

University of Malaya

STB Marang. Perkara ini bertentangan dengan asas Teori Jaringan Sosial. Mengikut Teori Jaringan Sosial, perhubungan yang baik adalah perhubungan yang mempunyai corak hubungan secara simetri. Bagi menghasilkan jaringan sosial yang kondusif dan komprehensif, kedua-dua pihak harus bekerjasama, saling bantu membantu di antara satu sama lain (Kadushin, 2012) dengan mengurangkan jurang yang wujud.

Pengkaji ingin memetik amalan baik di United Kingdom berkaitan dengan aspek ini. Bagi memastikan kanak-kanak dapat akses kepada kemudahan perubatan yang terbaik, usaha mempromosi kesihatan dan kemudahan perubatan kanak-kanak menjadi agenda utama dalam penjagaan kanak-kanaknya. Kerajaan United Kingdom bukan sekadar menyediakan kemudahan kesihatan asas sahaja kepada kanak-kanaknya, tetapi turut menyediakan perkhidmatan kesihatan yang konsisten dengan keperluan kesihatan kanak-kanak. Mereka mengamalkan prosedur mengenal pasti keperluan kesihatan kanak-kanak (*comprehensive needs asessment procedure*) secara menyeluruh ke dalam setiap institusi jagaan dan perlindungan kanak-kanak. Setelah setiap keperluan dikenal pasti, perkhidmatan kesihatan yang bersesuaian dengan keperluan kesihatan disampaikan kepada kanak-kanak.

Bukan itu sahaja, United Kingdom juga mempunyai piawaian khusus untuk keperluan perkhidmatan kesihatan bagi kanak-kanak yang berada dalam jagaan institusi. Piawaian minimum dalam *National Minimum Standard for Children's Home* di United Kingdom telah menetapkan bahawa:

> *"...Keperluan kesihatan fizikal dan emosi setiap kanak-kanak dikenal pasti dengan tepat dan tindakan rawatan kesihatan yang bersesuaian dengan keperluan telah dikenal pasti diberikan bagi memastikan dan menjamin keperluan kesihatan kanak-kanak yang merangkumi perkhidmatan rawatan berkala, rawatan pergigian dan rawatan kesihatan lain yang diperlukan oleh mereka dipenuhi.*

University of Malaya

> *Selain itu, kanak-kanak juga disediakan dengan bantuan perkhidmatan bimbingan, nasihat dan sokongan berkaitan kesihatan dan isu-isu penjagaan peribadi yang bersesuaian dengan keperluan dan permintaan setiap kanak-kanak...”*
>
> (Department of Health UK, 2002 – terjemahan langsung)

Semua pihak yang terlibat dengan penjagaan kanak-kanak diwajibkan untuk mematuhi piawaian minumum *Care Standard Act 2000* yang telah ditentukan, khusus untuk kanak-kanak di institusi bagi memastikan kualiti dan piawaian tempat perlindungan yang dikelolakan oleh kerajaan mahupun agensi bukan kerajaan terjamin. Selain itu, kanak-kanak yang mendiami institusi juga dibenarkan untuk membina pelan penjagaan kesihatan mereka sendiri. Perkara ini telah digazetkan dengan jelasnya di dalam Akta Kanak-kanak United Kingdom 1989 *(Children Act 1989, United Kingdom)*. Amalan yang dipraktiskan ini memberi kesan yang positif terhadap pembentukan jaringan sosial yang kondusif kerana turut mengambil kira pelan penjagaan kesihatan klien perkhidmatan.

6.2.3 Ketiadaan panduan khusus mengenai jaringan sosial yang boleh dijadikan panduan oleh kakitangan

Donenfeld (1940) mentakrifkan sumber sosial sebagai semua institusi, pertubuhan, agensi-agensi sosial dan sikap yang mempunyai ciri-ciri umum. Sumber dibangunkan disebabkan oleh keperluan ke atasnya. Contohnya, penubuhan hospital disebabkan oleh penyakit, orang sakit, keperluan terhadap rawatan dan sebagainya. Semua sumber berasal daripada daya upaya manusia yang mungkin berlaku secara spontan dan tanpa dirancang. Tujuannya adalah untuk memenuhi keperluan.

Menurut Cheminais (2009), tiada sebarang *blueprint* yang ditetapkan untuk sebarang bentuk perhubungan yang dibina dengan pelbagai agensi sosial. Namun begitu, setiap jaringan sosial yang dibina mestilah mempunyai matlamat dan pencapaian

University of Malaya

yang dipersetujui bersama, mempunyai pengetahuan kemahiran yang diperlukan untuk bertindak dalam satu pasukan, penyataan bersama di antara ahli-ahli profesional yang terlibat dan saling bekerjasama serta mempunyai *standard* atau piagam profesional. Misalnya, Persatuan Kerja Sosial Malaysia mempunyai satu piagam profesional yang mengikat ahli-ahlinya; iaitu pekerja-pekerja sosial yang terdapat di seluruh negara. Misi yang dipegang dengan jelas menyebut bahawa setiap ahli mestilah aktif untuk meningkatkan kompetensi praktis kerja sosial, pendidikan dan penyelidikan. Setiap ahli juga perlu relevan dalam mengakses, mengenal pasti dan menguruskan masalah sosial, menjadi sumber sokongan profesional yang efektif kepada ahli-ahlinya yang lain serta terlibat secara dinamik dalam jaringan sosial bersama agensi-agensi kerajaan dan bukan kerajaan di peringkat tempatan dan di peringkat antarabangsa seiring dengan kompetensi profesional dalam semua aspek kerja sosial (MASW, Newsletter 1/2012).

Begitu juga dengan amalan atau praktis jaringan sosial yang diamalkan oleh STB Marang. Pengkaji mendapati tiada sebarang bentuk tatacara atau *blueprint* yang ditetapkan sebagai panduan untuk membentuk sebarang perhubungan dengan agensi-agensi sosial lain melainkan dengan agensi-agensi sosial yang terikat dengan ikatan kontrak, pembelian terus dan baucar. Semasa di lapangan, pengkaji bertanya sama ada terdapat apa-apa halangan atau bantahan daripada pihak pengurusan atasan; khususnya Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia yang melarang pihak STB Marang untuk membentuk jaringan sosial dengan mana-mana pihak yang difikirkan perlu. Namun, informan-informan utama yang merupakan pegawai yang bertugas di STB Marang memaklumkan bahawa tiada sebarang halangan yang menghalang mereka untuk membina jaringan sosial dengan mana-mana pihak yang difikirkan perlu melainkan untuk item-item tertentu yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kewangan Malaysia

University of Malaya

melalui Arahan Perbendaharaan (AP) yang telah dikeluarkan. Menurut informan yang ditemu bual:

> *"...Biasanya kita berhubung untuk dapatkan barang-barang dan perkhidmatan dengan agensi-agensi yang memang sudah ada dalam senarai kita. Selain daripada itu, tak boleh... Tapi, kalau kita nak bentuk jaringan sosial dengan agensi-agensi lain, tiada masalah. Dengan syarat mesti dapatkan tiga sebut harga terlebih dahulu bagi pembelian pakaian, dan keperluan-keperluan lain..."*
>
> (Sumber: Informan Utama (1), 04/02/2014, jam 11.25 pagi)

Keadaan ini jelas menunjukkan bahawa ketiadaan panduan khusus mengenai jaringan sosial yang boleh dijadikan sebagai panduan oleh semua kakitangan STB Marang telah menghalang kelancaran pembentukan jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak yang dibangunkan.

6.2.4 Struktur geografi mendorong kepada corak jaringan sosial setempat

Struktur geografi merujuk kepada kedudukan atau lokasi STB Marang dari segi geografi. Kajian yang dilakukan mendapati bahawa struktur geografi STB Marang menjadi salah satu halangan terhadap kelancaran penyediaan jaringan sosial kebajikan kanak-kanak di STB Marang. Contohnya, dari segi penyediaan makanan dan minuman yang berzat dan mencukupi kepada kanak-kanak di STB Marang. Daripada verbatim-verbatim yang terkumpul, didapati bahawa struktur geografi memainkan peranan yang sangat penting dalam pembentukan jaringan sosial. Namun begitu, kedudukan STB Marang di Pantai Timur menyebabkan pihak institusi mengalami kesukaran untuk membentuk jaringan sosial dengan agensi-agensi sosial yang terdapat di Pantai Barat. Contohnya bagi mendapat bekalan makanan dan minuman seperti bihun, seri kaya, jem, sos cili, sos tomato, kicap, serbuk rempah kari/kurma, kordial buah dan berperisa, teh serta kopi. Walaupun Arahan Perbendaharaan telah menyenaraikan syarikat-syarikat

University of Malaya

Kontrak Pusat Sistem Panel yang membekalkan bekalan makanan dan minuman yang dinyatakan ini dengan jelas, namun disebabkan faktor kedudukan geografi, maka STB Marang tidak dapat mendapatkan bekalan makanan dan minuman daripada syarikat-syarikat yang disenaraikan. Ini kerana, kebanyakan daripada syarikat-syarikat berkenaan berada di Kuala Lumpur, Selangor, Perak, Kedah dan Johor. Tambahan pula, pihak institusi perlu membuat pesanan dalam kuantiti yang banyak untuk satu pesanan bagi mengurangkan kos pengangkutan. Disebabkan faktor kedudukan geografi dan jumlah kuantiti yang diperlukan adalah sedikit, pihak institusi terpaksa membuat pesanan melalui agensi-agensi sosial yang berada berdekatan dengan institusi. Perkara ini dapat dibuktikan apabila informan yang ditemu bual mengatakan bahawa:

> *"...Kontrak pusat macam kicap, yang tu kita kena beli banyak... Macam yang Haji Manaf ni, barang basah macam sayur, ikan, buah-buahan tu semua. Maknanya makanan harian... Cuma sekarang ni seperti Adabi kalau tak silap saya, dia ada kat KL. Macam kicap tu kalau kita order banyak macam membazir pula. Sebab kita guna sikit sahaja kan. Kalau nak order dengan kontrak panel kat KL tu kena order banyak. Biasa macam yang lepas-lepas tu membazir sikit. Tapi sekarang, kita semua ada ration. Macam ration dengan Haji Manaf... Bila buat sebut harga tu, kita masuk sikit-sikit... Dia hantar ikut kuantiti yang kita nak saja..."*
>
> *(Sumber: Informan Utama (1), 04/02/2014, jam 11.25 pagi)*

Perkara ini jelas menunjukkan bahawa pihak institusi terpaksa memilih agensi-agensi sosial yang berada berdekatan dengan mereka sahaja bagi mendapatkan perkhidmatan yang diperlukan. Justeru, keadaan ini menyebabkan pembentukan jaringan sosial tidak berkembang dan terhad. Limitasi ini menghalang kepada kelancaran amalan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang yang kondusif.

University of Malaya

6.3 Limitasi Sumber Sosial Dalam Penyediaan Jaringan Sosial Perkhidmatan Kebajikan Kanak-Kanak yang Kondusif di STB Marang

Fadilah (2012) merujuk sumber sebagai sesuatu yang amat bernilai seperti tanah dan bahan galian, yang boleh meningkatkan pendapatan atau mendatangkan kekayaan kepada negara. Manakala, *Business Dictionary* (2016) mentakrifkan sumber sebagai:

> *"... An economic or productive factor required to accomplish an activity, or as means to undertake an enterprise and achieve desired outcome. Three most basic resources are land, labor, and capital. Other resources include energy, entrepreneurship, information, expertise, management and time..."*
>
> (Business Dictionary, 2016)

Manakala, Spicker (2008) mentakrifkan sumber sebagai satu proses menyediakan sesuatu perkhidmatan dengan mengagihkan sumber-sumber yang terhad yang dimiliki bagi memenuhi keperluan yang diperlukan. Sumber merangkumi keperluan-keperluan kebajikan bagi menyampaikan perkhidmatan; iaitu melibatkan peruntukan kewangan dan bukan kewangan. Donenfeld (1940) mentakrifkan konsep sumber sosial sebagai semua institusi, pertubuhan, agensi-agensi sosial dan sikap yang mempunyai ciri-ciri umum. Sumber dibangunkan disebabkan oleh keperluan ke atasnya. Contohnya, penubuhan hospital disebabkan oleh kesakitan dan sebagainya. Semua sumber berasal daripada daya upaya manusia yang mungkin berlaku secara spontan dan tanpa dirancang. Tujuannya adalah untuk memenuhi keperluan.

Bagi konteks kajian ini, sumber sosial merujuk kepada pegawai-pegawai atau kakitangan yang bertugas di STB Marang dan juga agensi-agensi sosial yang terlibat dalam jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang. Pengkaji mendapati kedua-dua elemen sumber sosial ini ada menyumbang kepada halangan

University of Malaya

dalam pembinaan sebuah jaringan sosial yang kondusif untuk perkhidmatan kanak-kanak di institusi ini. Halangan-halangan tersebut adalah seperti berikut:

6.3.1 Pemahaman terhad kakitangan institusi mengenai konsep "jaringan sosial"

Pengkaji mendapati yang pemahaman kakitangan institusi jagaan kanak-kanak mengenai maksud "jaringan sosial" amat terhad. Bagi mereka, jaringan sosial hanya merangkumi hubungan urus niaga pembelian dan/atau pembekalan barangan perkhidmatan sahaja. Mereka mungkin terlepas pandang yang jaringan sosial melangkaui aktiviti urus niaga dagangan perkhidmatan dan barangan. Pengkaji percaya bahawa kebanyakan kakitangan di dalam institusi ini tidak begitu faham apakah yang dimaksudkan dengan "jaringan sosial". Pemahaman yang cetek mengenai hal ini mungkin menjadi antara penyumbang kepada halangan atau limitasi dalam pembinaan atau pembentukan jaringan sosial yang aktif dan kreatif. Perkara ini perlu diteliti dengan mendalam oleh para pengkaji akan datang. Malah, kakitangan institusi perlu dilatih dengan kemahiran membina jaringan sosial. Ini kerana, apabila ditanya mengenai pembentukan jaringan sosial yang dilakukan oleh STB Marang, hampir keseluruhan kakitangan yang terlibat termasuk Pengetua dan Timbalan Pengetua menyatakan jaringan sosial yang berlaku adalah hubungan yang dibina dengan agensi-agensi sosial yang terlibat dengan kontrak. Mereka tidak menitikberatkan hubungan yang dibina dengan agensi-agensi sosial lain yang tiada atau tidak tersenarai di dalam kontrak. Perkara ini dapat dibuktikan apabila pengkaji bertanya, contohnya bagi memenuhi keperluan makanan dan minuman, dengan siapakah jaringan sosial dibentuk? Informan yang ditemu bual mengatakan:

> *"...Bagi memenuhi keperluan makanan dan minuman, kontrak untuk tahun lepas sudah tamat. Jadi untuk tahun ni syarikat yang terlibat adalah Perniagaan Haji Manaf. Syarikat Cahaya Piramid bagi bekalan beras, Syarikat Roti Sukaramai bagi roti dan*

University of Malaya

> *Pertubuhan Peladang Kawasan Manir/Belara bagi bekalan ayam mentah... Saya tak berapa ingat agensi-agensi sosial lain. Sebab jarang mereka datang sini. KFC, pernah bagi sumbangan. Bagi program sumbangan tahunan mereka. Sama juga dengan Pizza Hut. Lain-lain, jarang sangat... Individu perseorangan juga tak ada. Seingat saya, Ahli Lembaga Pelawat kita, Puan Hawa pernah juga buat jamuan makan dengan pelatih-pelatih kita. Selain daripada tu, memang tak ada seingat saya... Kita tak rekod..."*

(Sumber: Informan Utama (1), 04/02/2014, jam 11.25 pagi)

Sikap tidak ambil peduli atau tidak cakna dengan agensi-agensi sosial yang terlibat dalam pembentukan jaringan sosial ini menjadi penghalang dan menghadkan pembentukan jaringan sosial yang aktif secara kondusif. Justeru, latihan mengenai kemahiran membina jaringan sosial amat diperlukan. Ini kerana, menurut Davis (2011), setiap pekerja sosial memerlukan latihan dan pembangunan yang berterusan jika dibandingkan dengan perubahan struktur dalam sesebuah organisasi. Perkara ini dibuktikan daripada kajian yang telah dilakukan di New Zealand pada tahun 2006 bagi melihat kesan penyampaian latihan dan peningkatan kelayakan ke atas kakitangan yang terlibat dengan perkhidmatan pendidikan kanak-kanak. Daripada kajian yang dilakukan untuk tempoh perkhidmatan di antara tahun 2002-2006, didapati terdapat peningkatan sebanyak 1% terhadap bilangan kanak-kanak yang mengakses perkhidmatan pendidikan yang telah ditawarkan. Walaupun kualiti perkhidmatan tidak ditingkatkan secara keseluruhan, namun peningkatan latihan dan kelayakan yang diberikan terhadap kakitangan yang terlibat turut memberi peningkatan ke atas jumlah bilangan pelajar terutama bagi pelajar-pelajar yang berasal dalam kalangan keluarga miskin. Ini kerana, peningkatan kualiti ke atas individu berkait rapat dengan peningkatan kelayakan dan berupaya menyampaikan berkhidmatan secara profesional (Mitchell & Hodgen, 2008). Keadaan ini memperlihatkan bahawa latihan dan pembangunan terhadap kakitangan di sesebuah institusi memainkan peranan yang sangat penting bagi meningkatkan keupayaan mereka untuk memahami mengenai jaringan sosial secara lebih mendalam

University of Malaya

dan meningkatkan keupayaan secara personal dalam penyampaian perkhidmatan dengan lebih bermutu dan berkesan. Perkara ini akan dibincangkan dengan lebih mendalam dalam Bab Tujuh tesis ini.

6.3.2 Sindrom kebergantungan institusi terhadap pembekal sekitar

Kajian ini juga mendapati pihak institusi terlalu bergantung-harap kepada agensi-agensi sosial yang mempunyai ikatan kontrak dengan STB Marang. Secara ringkasnya, dapat disimpulkan bahawa keperluan makanan dan minuman bagi kanak-kanak yang ditempatkan di STB Marang adalah "memenuhi" dan "mencukupi" apabila agensi-agensi sosial yang terlibat menghantar barang-barang keperluan sebagaimana yang telah ditetapkan dan berasaskan kepada kontrak yang telah ditandatangani. Seperti yang telah dijelaskan di dalam Bab 5 sebelum ini, agensi-agensi sosial yang terlibat dalam penyampaian perkhidmatan makanan dan minuman adalah Syarikat Cahaya Piramid (M) Sdn Bhd, Syarikat Roti Sukaramai Sdn Bhd, PPK Manir/ Belara, Syarikat Mohd bin Abdullah dan Perniagaan Haji Manaf. Hubungan yang kuat *(strong ties)* yang terjalin adalah disebabkan oleh ikatan kontrak dan persamaan perkhidmatan yang ditawarkan bagi memenuhi keperluan kehidupan kanak-kanak di STB Marang. Ikatan kontrak yang wujud dengan agensi-agensi sosial yang dinyatakan ini menyebabkan pihak institusi tidak membentuk jaringan sosial dengan agensi-agensi sosial lain walaupun terdapat pelbagai agensi sosial lain dalam komuniti yang dapat membekalkan bekalan makanan lain untuk dinikmati oleh kanak-kanak yang ditempatkan dalam jagaan institusi awam.

Hubungan yang kuat *(strong ties)* dan kadar kebergantungan yang tinggi terhadap agensi-agensi sosial yang mempunyai ikatan kontrak merupakan salah satu daripada faktor anteseden yang menghalang penyediaan jaringan sosial perkhidmatan

University of Malaya

kebajikan kanak-kanak secara kondusif di STB Marang. Bukan sahaja terlalu bergantung harap kepada agensi sosial yang sama sahaja, malahan pegawai-pegawai atau kakitangan yang bertugas di STB Marang juga menanggung bebanan yang tinggi kerana terpaksa menerima setakat apa yang ada. Tiada langsung penglibatan daripada pihak luar. Biasanya pihak luar yang datang ke STB Marang, contohnya promoter daripada mana-mana agensi hanyalah datang untuk berniaga sahaja. Menurut informan yang ditemu bual:

> *"...Cubalah tanya macam mana kan. Kesian dekat pelatih-pelatih. Mereka pun manusia biasa juga. Kami yang bahagian pentadbiran yang kena sediakan segala-galanya. Mereka pun perlukan yang tambahan. Memang tiada langsung yang tambahan. Semua barang, keutamaan bagi kami di sini. Kadang-kadang peruntukan tu terpaksa berjimat cermat sebab dah nak akhir tahun kan. Kebajikan sungguh kami di sini. Kalau sesiapa daripada jabatan lain yang ke sini, memang agak pening sikit sebab kami kena tahu dan buat semua kerja... Promoter tak ada. Yang datang nak berniaga, ada..."*
>
> (Sumber: Informan Utama (1), 04/02/2014, jam 11.25 pagi)

Bukan setakat itu sahaja, keperluan untuk buku teks bagi keperluan belajar para pelatih dan buku rekod mengajar bagi guru juga terpaksa disediakan sendiri oleh pihak institusi. Menurut informan yang ditemu bual:

> *"...Buku teks pun kami susah nak dapat kat sini. Dulu dapat, tapi sekarang ni mereka kata kalau nak, kena buat surat terlebih dahulu. .."*
>
> *"...Macam buku rekod mengajarpun kami kena beli sendiri. Tak disediakan..."*
>
> (Sumber: Informan Utama (1), 04/02/2014, jam 11.25 pagi)

University of Malaya

6.3.3 Ikatan jaringan sosial yang terlalu kuat dengan pembekal sedia ada "membekukan" daya usaha kakitangan untuk membina jaringan dengan agensi/syarikat lain

Menurut Granovetter (1973), setiap ikatan *(ties)* yang terbentuk mengandungi sama ada ikatan yang kuat *(strong ties)* atau satu ikatan yang lemah *(weak ties)*. Ikatan yang kuat mempunyai daya tarikannya yang tersendiri. Antaranya disebabkan perhubungan yang sudah lama terjalin dan memahami proses-proses yang harus diikuti dalam sesuatu urusan seperti perjanjian, kontrak dan sebagainya. Ikatan yang kuat juga merupakan satu jambatan yang bertindak sebagai penyambung atau penghubung dalam satu perhubungan jika dibandingkan dengan satu ikatan yang lemah.

Namun begitu, ikatan yang kuat dalam jaringan sosial ini mengakibatkan pihak institusi tidak membentuk jaringan sosial dengan agensi-agensi sosial lain. Menurut Davis (2011), keadaan ini menyebabkan pihak institusi tidak mempunyai peluang untuk membina jaringan sosial secara harmoni dengan agensi-agensi sosial yang lain. Tambahan pula, idea untuk menjalinkan jaringan sosial adalah sangat terhad. Akibatnya, keadaan ini "memaksa" pihak institusi untuk menjalinkan jaringan sosial berdasarkan kepada praktis sediakala sahaja.

Oleh yang demikian, pihak institusi; khususnya pihak pengurusan dan pegawai-pegawai yang bertugas di STB Marang sepatutnya memainkan peranan yang bersifat lebih proaktif dalam pembentukan jaringan sosial dengan agensi-agensi sosial yang lain. Contohnya, membentuk jaringan sosial dengan Nestle (M) Berhad, Milo, F&N, syarikat-syarikat Industri Kecil dan Sederhana (IKS) setempat. Selain itu, jaringan sosial juga harus dibentuk dengan wakil-wakil rakyat setempat, agensi-agensi sosial setempat serta individu-individu perseorangan yang berkecenderungan dan berpotensi

University of Malaya

untuk membentuk jaringan sosial secara bertimbal-balik *(reciprocal)* dan bersama-sama *(mutuality)* bagi membolehkan penyediaan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak yang bersifat lebih kondusif sebagaimana yang telah dilakukan oleh individu perseorangan; iaitu Puan Hawa Abd Rahman.

Sayangnya, sepanjang pemerhatian pengkaji ke atas verbatim yang terkumpul, pengkaji mendapati bahawa Pengetua dan kakitangan di institusi ini hanya melaksanakan tugas mereka mengikut fail meja sahaja. Disebabkan mereka merupakan penjawat awam, maka mereka hanya melaksanakan tugas mereka mengikut sekadar apa yang perlu dan bukan mengikut apa yang sepatutnya. Keadaan ini mengakibatkan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang tidak membangun dan berkembang. Perkara ini dapat dibuktikan apabila informan yang ditemu bual juga mendapati perkara yang sama juga disedari oleh beliau. Menurut informan yang ditemu bual:

> *"...Kak Hawa terus terang ya. Ok, yang pertamanya, selama Kak Hawa berada di sana Kak Hawa tengok Pengetua dia tu macam tiada pengalaman. Slow saja. Kalau datang pengetua yang jenis ada hubungan dengan agensi luar, senang. Macam pengetua yang ada sekarang ni, dia macam tak ada hubungan dengan jabatan luar. Saya ambil contoh seorang pegawai kebajikan yang bekerja di Marang Kak Hawa ambil contoh kan. Walaupun dia hanya berstatus pegawai sahaja dan bukannya sebagai pengetua, dia sangat aktif. Pegawai Kebajikan Marang tu, kalau kita sebut semua orang kenal dia..."*
>
> (Sumber: Puan Hawa Abd Rahman, 05032014, jam 5.30 petang)

Selain itu, kebergantungan yang tinggi terhadap agensi sosial yang sama amat merugikan kedua-dua belah pihak; terutamanya STB Marang. Syarikat Takaful Malaysia Berhad yang dijadikan sebagai agensi fokal bagi perlindungan insurans merugikan pihak institusi. Perbandingan secara terperinci harus dilakukan ke atas

University of Malaya

agensi-agensi sosial yang menawarkan perkhidmatan yang sama bagi membuat pilihan yang terbaik. Perkara ini sangat penting dan sangat wajar untuk dipraktiskan agar pihak institusi dapat "duduk" dan berbincang dengan lebih mendalam mengenai perkara ini serta membuat rundingan dengan Syarikat Takaful Malaysia Berhad atau dengan mana-mana agensi sosial insurans lain agar perkhidmatan sedia ada dapat ditambahbaik. Ini kerana, menurut informan yang ditemu bual, perkara ini masih boleh dirunding dan dibincangkan dengan lebih teliti dan mendalam. Katanya:

> *"...Sebab tu saya katakan tadi. Kita tidak pasti sama ada perkara ni ada dibincangkan ke tidak sebelum ini kan. Sama ada pihak yang menguruskan mereka macam kementerian ke, jabatan ke... Dia pun di bawah kategori risiko yang tinggi sebenarnya. Jadi berbalik kepada perbincangan antara pihak JKM ke, dengan Takaful Malaysia dan sebagainya kan nak lindung ke tak lindung, boleh ke tak boleh sebab sekarang ni dalam konsep takaful ataupun insuran biasanya dua perkara penting yang perlu kita faham. Konsep transaksi dia ialah keperluan dan kemampuan. Sama ada dia rasa perlu tak perlindungan ini. Mampu ke tak. Jadi itu penentuannya. Kita nak ambil ke tak ambil. Kalau nak ambil pula, yang mana satu yang nak ambil. Yang pakej mana nak ambil. Ataupun produk mana yang nak ambil. Kita pulak apabila bila kita terima offer macam tu kita pun akan tengok. Kita akan access balik. Sama ada pelajar ini boleh dilindungi ataupun tidak boleh. Balik kepada risiko sebab insuran and takaful ini dia ni asasnya risiko. Risiko yang kita bawa masuk. Macam saya beritahu tadi. Contohnya dalam khairat kita tu, keluarga ni memang sudah tahu. Memang bermasalah sebagai contoh. Anak 10 orang semua. Contohnya orang yang terlibat dalam jenayah. Jadi, sanggup tak terima mereka ni sebab sudah tahu selalu terlibat dengan kemalangan, terlibat dengan rempit, terlibat dengan dadah. Semua tu di bawah risiko yang tinggi..."*
>
> *"...Saya boleh cadangkan. Tapi, saya tak boleh putuskan. Saya hanya boleh bagitahu cadangan saja. Berbalik kepada pihak pengurusan untuk membuat jalinan mesra kan. Hehe..."*
>
> (Syarikat Takaful Malaysia Berhad, 05/03/2014, jam 10 pagi)

Oleh itu, kedua-dua pihak harus bersatu dan bekerjasama untuk menyampaikan perkhidmatan perlindungan insurans yang lebih kondusif terhadap kanak-kanak yang

Universiti Malaya

berada di dalam jagaan negara. Bukan itu sahaja, hubungan di antara kedua-dua pihak juga dapat ditingkatkan dengan lebih erat lagi secara bertimbal-balik dan bersama-sama.

6.3.4 Sikap kurang proaktif kakitangan institusi menentukan kuantiti dan kualiti jaringan perkhidmatan yang terbina

Sikap proaktif dalam kalangan Pengetua, Timbalan Pengetua dan semua kakitangan STB Marang amat diperlukan bagi memastikan semua pihak terlibat dalam penyampaian perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang secara komprehensif. Mereka harus membina hubungan dengan pihak luar secara aktif dan bukannya sekadar melaksanakan tugas hakiki sahaja. Aspek "*street –level bereaucracy"* perlu diambil berat dan diatasi secara bijak oleh setiap kakitangan yang bertugas di STB Marang. Menurut Lipsky (1980) dan Haris (2009), *"street-level bureaucracy"* merujuk kepada kakitangan barisan hadapan bagi sesebuah organisasi (spt. pekerja sosial, pegawai pembangunan, pegawai kebajikan dan guru) yang bertindak sebagai individu yang mengagih dan menyampaikan sumber atau perkhidmatan kepada kumpulan sasar. Di negara-negara maju yang mementingkan kebajikan kanak-kanak seperti United Kingdom, Amerikat Syarikat dan Sweden, keupayaan dan kejayaan penyampaian sistem kebajikan kanak-kanak menunjukkan keupayaan staf barisan hadapan atau *front-line staff* memainkan peranan yang sangat penting dalam pembentukan jaringan sosial mereka. Dari segi praktikal, mereka bekerja dengan kumpulan sasar setiap hari secara bersemuka. Mereka mahir dan terikat dengan peraturan, prosedur pentadbiran dan rutin serta cara-cara untuk menyampaikan perkhidmatan kepada kumpulan sasar dan membentuk jaringan sosial. Namun, realitinya mereka berhadapan dengan pelbagai halangan; sama ada halangan organisasi ataupun halangan peribadi. Sesetengah perkara pula memerlukan mereka membuat keputusan dan mengambil tindakan yang berada di luar skop tugas mereka sehingga menyebabkan *"front-line staff"* bercelaru dan gagal

University of Malaya

menyampaikan perkhidmatan kepada kumpulan sasar secara berkesan. Kekangan ini menghalang kelancaran penyediaan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak secara kondusif. Namun begitu, cara bagaimana untuk mengatasinya akan dibincangkan di dalam Bab Tujuh.

6.3.5 Atitud kerja seperti "aliran air yang mengikut aluran yang mudah" menyebabkan jaringan sosial perkhidmatan tidak berkembang

Sikap kakitangan yang bekerja dalam sesebuah organisasi juga memainkan peranan yang sangat penting dalam menentukan kelancaran pengurusan, penyampaian perkhidmatan dan pembentukan jaringan sosial yang dilakukan. Menurut Mahiswaran, Anees, Sangeetha dan Puvaneswary (2012), sikap atau atitud setiap pekerja harus diberi perhatian yang serius untuk menambah baik kualiti kerja sesebuah agensi kerajaan di Malaysia. Ini kerana, hasil kajian yang dilakukan menunjukkan bahawa sikap setiap pekerja dalam sesebuah organisasi mempunyai hubungan yang positif dengan keberkesanan dan kecekapan kerja seseorang pekerja.

Namun begitu, daripada verbatim-verbatim yang terkumpul didapati bahawa kakitangan di STB Marang mengamalkan atitud kerja seperti *the path of least resistence* atau diterjemahkan sebagai "aliran air yang mengikut aluran yang mudah". Teori atau konsep ini telah diperkenalkan oleh Robert Fritz pada tahun 1983. Mengikut teori ini, untuk memudahkan sesuatu urusan, seseorang individu melakukan sesuatu tindakan atau keputusan mengikut pilihan yang ada dengan cara yang paling mudah dan difikirkan sesuai. Berkait dengan kajian ini, didapati bahawa kakitangan yang bertugas di STB Marang hanya melaksanakan tugas hakiki mereka sebagai penjawat awam dan juga sebagai Pegawai Kebajikan Masyarakat. Semua tidakan atau keputusan yang diambil hanya berdasarkan arahan kerja dan apa yang sepatutnya atau wajib dilakukan

University of Malaya

sahaja mengikut apa yang perlu. Tiada sebarang inisiatif atau inovasi yang bersifat peribadi dilakukan oleh mereka untuk mengembangkan jaringan sosial di STB Marang. Mereka hanya melaksanakan tugas atau tanggungjawab mereka sahaja. Keadaan ini mengakibatkan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang tidak berkembang.

Contohnya, pengkaji ingin memetik apa yang berlaku di dalam penyampaian perkhidmatan kesihatan. Di STB Marang, tiada pegawai khas yang bertanggungjawab untuk menguruskan kanak-kanak yang sakit atau memerlukan rawatan kesihatan. Kanak-kanak yang sakit perlu memaklumkan sendiri kepada mana-mana pegawai yang bertugas bahawa mereka memerlukan rawatan kesihatan. Justeru, secara mudahnya pegawai yang bertugas pada hari dan waktu berkenaan; iaitu mengikut syif bekerja bertanggungjawab untuk membawa dan menjadi pengiring kepada kanak-kanak berkenaan ke klinik. Jalan mudah yang diambil mengikut pilihan yang ada ini menunjukkan bahawa STB Marang; khususnya kakitangan di STB Marang mengamalkan atitud *the path of least resistence* dalam pengurusan dan sistem penyampaian kebajikan kanak-kanak. Perkara ini dapat dibuktikan apabila informan yang ditemu bual mengatakan:

> *"...Eh tak. Datang sini kiranya ikut giliran ambil nombor semua tu kan... Biasa, kalau datang dua orang ni, memang kena iring dua orang pelatih. Ikut berapa orang pelatih yang kita bawa. Kalau seorang sahaja pelatih, maka yang iringpun seorang juga... Kami kerja shift. Kebetulan shift pagi hari, jadi saya dan Ida yang ditugaskan untuk mengiringi pelatih-pelatih pada pagi ni..."*
>
> (Sumber: Informan Utama (6), 12/02/2014, pada jam 9.10 pagi)

Jika diperhalusi secara lebih mendalam, pelbagai inisiatif sosial yang boleh diambil oleh pihak STB Marang; khususnya pihak pengurusan dan semua kakitangan

University of Malaya

untuk melakukan inovasi dalam penyampaian perkhidmatan dengan mengembangkan lagi jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak secara komprehensif. Namun begitu, jalan mudah dan pilihan yang diambil oleh mereka telah menyebabkan pembangunan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang tidak berkembang. Keadaan ini sangat berbeza di negara-negara yang sangat mementingkan kebajikan kanak-kanak. Contohnya di United Kingdom. Bagi memastikan kebajikan kanak-kanak terjaga, mereka mengambil serius setiap aspek yang berkaitan dengan kanak-kanak. Setiap aspek atau tindakan yang diambil adalah berdasarkan kepada prosedur keperluan yang komprehensif dan piawaian penjagaan kanak-kanak yang minimum. Malahan mereka juga telah melakukan pelaksanaan seperti mana yang terkandung dalam Akta Kanak-kanak yang diguna pakai seperti *Care Standard Act 2000* dan Akta Kanak-kanak United Kingdom 1989.

6.4 Limitasi Sumber Fizikal dalam Penyediaan Jaringan Sosial Perkhidmatan Kebajikan Kanak-Kanak yang Kondusif di STB Marang

Selain sumber sosial, sumber fizikal juga mempengaruhi kelancaran pembentukan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak. Sumber fizikal adalah merujuk kepada sumber-sumber yang terdapat dalam sesebuah organisasi, dalam pelbagai bentuk sama ada sumber seperti bangunan, mesin, teknologi, produk dan juga perkhidmatan yang wujud dan boleh dirasai kewujudannya yang diperlukan untuk dan/ dalam operasi harian secara bertujuan (Hogan, 2009). Bagi konteks kajian ini, sumber fizikal adalah merujuk kepada pengurusan atau tadbir urus, identiti institusi dan juga dari aspek bajet yang akan dibincangkan secara terperinci pada bahagian seterusnya.

University of Malaya

6.4.1 Kelemahan pihak institusi dalam mempromosi dan memasarkan perkhidmatan mereka kepada orang awam

Promosi merupakan satu usaha dan kegiatan untuk memperkenalkan, menggalakkan atau meningkatkan jualan, eksport, pelancongan dan sebagainya (Fadilah, 2012). Promosi sangat penting dalam usaha untuk memperkenalkan institusi; khususnya STB Marang kepada agensi atau pihak-pihak luar. Ini kerana, promosi merupakan satu medium untuk menyampaikan maklumat dengan memperkenalkan dan memberi penerangan kepada orang ramai tentang kewujudan STB Marang dan sokongan moral yang diperlukan. Promosi juga sangat penting untuk meningkatkan sesuatu perhubungan. Promosi dapat memberi maklumat kepada orang ramai dan secara langsung dapat memujuk serta mempengaruhi mereka untuk sentiasa berhubung dan mengambil berat mengenai kanak-kanak yang berada di dalam jagaan institusi. Dengan cara ini, perkhidmatan dan jaringan sosial juga akan bertambah. Selain itu, promosi juga dapat memposisikan produk.

Dalam konteks kajian ini, produk yang dimaksudkan adalah kanak-kanak yang berada di STB Marang. Produk atau kanak-kanak yang berada di STB Marang perlu diutarakan dengan ciri yang berlainan, unik dan istimewa supaya dapat menimbulkan satu imej yang baik, menarik dan dapat memikat hati dan minat masyarakat luar untuk membina hubungan atau ikatan dengan STB Marang secara berterusan. Di samping itu, promosi juga dapat membina imej institusi dan kanak-kanak yang ditempatkan di bawah jagaan institusi. Promosi yang berkesan dan meyakinkan dapat menarik perhatian masyarakat luar dan memberi imej yang baik kepada kanak-kanak yang berada dalam jagaan institusi dan juga kepada institusi itu sendiri.

University of Malaya

Verbatim-verbatim yang terkumpul membuktikan bahawa sistem pemasaran STB Marang adalah lemah. Kakitangan di STB Marang tidak bertindak secara proaktif untuk membina jaringan sosial dengan pihak luar. Mereka hanya melaksanakan tugas hakiki mereka sahaja. Tiada sebarang inisiatif secara peribadi mahupun secara berkumpulan dilakukan oleh mereka untuk membentuk jaringan sosial dengan agensi-agensi sosial lain yang terdapat dalam komuniti. Keadaan ini menyebabkan pihak luar tidak mengenali mereka. Menurut informan yang ditemu bual:

> *"...Maknanya, di pihak STB sendiri pun tak uar-uarkan tentang kewujudan mereka. Walaupun dulu STB tu dirasmikan oleh sultanah sewaktu awal-awal penubuhannya, tapi kalau pengetua di sekolah tu tidak mainkan peranan untuk lakukan sesuatu supaya masyarakat luar tahu mengenai kanak-kanak di situ, susah juga kan. Kemudian, berkenaan aktiviti di sekolah kan, mereka sepatutnya menguar-uarkan aktiviti yang dilakukan supaya masyarakat luar tahu tentang kewujudan mereka..."*
>
> *"...Yalah. Bagus kan kalau semua orang tahu macam awak cakapkan tadi. Macam Kak Hawa cakap tadi, pengetua tu sangat penting. Tak kisah walaupun pengetua tu orang luarpun. Maksud Kak Hawa walaupun pengetua bukan orang Terengganu sekalipun, kalau dia ada jaringan sosial yang kuat, pastinya tiada masalah untuk berhubung dengan agensi-agensi luar untuk sebarang aktiviti..."*
>
> (Sumber: Puan Hawa Abd Rahman, 05032014, jam 5.30 petang)

Selain itu, ada juga dalam kalangan komuniti setempat yang tidak tahu dan tidak menyedari tentang kewujudan STB Marang serta fungsi institusi ini ditubuhkan. Perkara ini dapat dibuktikan apabila salah seorang daripada Ahli Lembaga Pelawat yang begitu aktif dalam penyampaian perkhidmatan kepada kanak-kanak di STB Marang dengan inisiatif-inisiatif sosial yang telah dibangunkan untuk membentuk jaringan sosial dengan pelbagai pihak kepada para pelatih di STB Marang berkata:

> *"...Kalau kita sebut STB, District Officer (DO) Marang pun tanya. STB tu apa. Jadi, kita nak terangkan pun terkejut sebab orang tak tahu STB tu apa. Tempat STB tu di mana pun orang tak tahu. Kewujudan STB orang tidak tahu. Ada tu kawan Kak Hawa rumah*

University of Malaya

dia kawasan tu sahaja. Memang dekat sangat. Tapi, dia pun tak tahu tentang kewujudan STB dan di dalam STB tu ditempatkan kanak-kanak perempuan..."

(Sumber: Puan Hawa Abd Rahman, 05/03/2014, jam 5.30 petang)

Perkara ini jelas menunjukkan bahawa kewujudan STB Marang itu sendiri tidak disedari oleh masyarakat setempat. Lantaran itu, komuniti setempat tidak terlibat dalam pembentukan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang. Keadaan ini jelas menunjukkan bahawa promosi juga memainkan peranan yang sangat penting dalam pembentukan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak. Tanpa promosi, tiada siapa yang tahu tentang kewujudan STB Marang. Keadaan ini mengakibatkan pembentukan jaringan sosial tidak dapat dilakukan secara integratif. Justeru, pihak institusi perlu bertindak secara drastik untuk mengatasi masalah ini. Cara bagaimana untuk meningkatkan promosi akan dibincang secara terperinci di dalam Bab 7 nanti.

6.4.2 Identiti STB Marang sebagai sekolah untuk kanak-kanak bermasalah menyebabkan berlakunya peminggiran fizikal

Sekolah Tunas Bakti (STB) merupakan institusi pemulihan akhlak yang ditubuhkan di bawah Seksyen 65(1) Akta Kanak-kanak 2001 bagi pemulihan dan jagaan kanak-kanak yang terlibat dengan jenayah dan kanak-kanak yang tidak terkawal. Identiti STB Marang sebagai sebuah institusi yang menempatkan kanak-kanak yang bermasalah; iaitu terlibat dengan jenayah dan kanak-kanak tidak terkawal menyebabkan berlakunya peminggiran dari segi fizikal. Peminggiran fizikal yang berlaku menyebabkan tiada pihak atau agensi atau individu perseorangan yang membina jaringan sosial dan memberi bantuan dalam bentuk fizikal kepada STB Marang; khususnya kepada kanak-kanak. Menurut informan yang ditemu bual, sejak 15 tahun beliau berkhidmat di STB

University of Malaya

Marang, tiada pihak yang datang dan memberi bantuan kepada mereka kerana identiti institusi itu sendiri yang menempatkan kanak-kanak yang bermasalah. Seingat beliau, kali terakhir adalah pada tahun 2015 di mana terdapat seorang individu yang datang ke STB Marang dan menyedekahkan cat yang tidak habis digunakan oleh mereka. Cat yang telah diberikan oleh individu berkenaan telah digunakan oleh pihak institusi untuk untuk mengecat bilik reman atau bilik tahanan sementara. Menurut informan yang ditemu bual:

> *"...Individu secara personal... Cat yang tak habis kat tempat lain, dia datang bagi kat kita. Kira sedekah... Saya tak ingat dah siapa yang derma tu. Kalau macam bilik reman, bilik lokap, kena cat... Selama saya duduk sini sekali saja. Tahun 2005 rasanya... Dekat budak juvana ni payah sikit... Tak ada orang nak bagi..."*
>
> (Sumber: Informan Utama (3), 04/02/2014, jam 11.40 pagi)

Keadaan yang berlaku ini jelas menunjukkan bahawa identiti STB Marang yang menempatkan kanak-kanak yang bermasalah menyebabkan berlakunya peminggiran fizikal.

6.4.3 Peruntukan bajet untuk perkhidmatan penjagaan dan perlindungan mempengaruhi kualiti fizikal jaringan perkhidmatan sosial

Bajet atau belanjawan merupakan anggaran pendapatan dan perbelanjaan, terutamanya yang dibuat oleh kerajaan untuk sesuatu tempoh, biasanya setahun (Fadilah, 2012). Manakala, *The Chartered Institute of Management Accountants* mendefinisikan bajet atau belanjawan sebagai:

> *"...A quantitative statement, for a defined period in time, which may include planned revenues, expences, assets, liabilities and*

University of Malaya

cash flows. A budget provides a focus for the organization, aids the coordination of activities, and facilities control..."

(hal. 62)

Peruntukan kewangan memainkan peranan yang sangat penting terhadap penyampaian perkhidmatan penjagaan dan perlindungan. Menurut Spicker (2008), walaupun sesetengah perkhidmatan disediakan secara percuma kepada para klien perkhidmatan, namun peruntukan kewangan memainkan peranan yang sangat penting dan harus dikawal serta diurus secara berkesan. Tambahan pula, perbelanjaan awam telah dibuktikan sangat sukar untuk dikawal dari segi praktis disebabkan oleh beberapa faktor seperti ideologi kerajaan sesebuah negara, kos yang ditanggung ke atas permintaan yang pelbagai, struktur cukai yang ditanggung oleh kerajaan, keseimbangan kuasa di antara jabatan-jabatan kerajaan, desakan ke atas kebebasan ekonomi serta ekonomi sesebuah negara. Menurut Spicker lagi, mungkin salah satu daripada faktor yang dinyatakan ini menjadi faktor yang sangat berpengaruh dalam praktis penyampaian perkhidmatan. Namun begitu, disebabkan kos-kos yang terlibat, perubahan secara serta merta atau mendadak amat sukar untuk dilakukan.

Hasil verbatim yang terkumpul menunjukkan bahawa STB Marang diuruskan mengikut peruntukan kewangan yang disediakan oleh pihak kerajaan sepenuhnya. Untuk memastikan jumlah dana yang diperuntukkan mencukupi sehingga ke akhir tahun, terdapat sesetengah item yang disediakan kepada para pelatih dikitar semula. Contohnya dari segi pakaian. Pihak STB telah menetapkan pakaian seragam kepada para pelatih untuk kegunaan harian. Baju yang diberikan kepada para pelatih untuk dipakai semasa berada di institusi perlu dipulangkan semula sejurus mereka dikeluarkan daripada institusi. Baju-baju yang dihantar oleh pelatih akan digunakan semula oleh

University of Malaya

pelatih-pelatih akan datang yang dimasukkan ke STB Marang. Perkara ini dapat dibuktikan apabila informan yang ditemu bual mengatakan:

> *"...Baju-baju tu kita guna yang recycle saja. Tak banyak sangat habis duit kalau buat macam tu. Kalau bagi kat budak terus macam tu, memang kita kena beli setiap tahun... Maknanya baju tu kita recycle sahaja yang mana ada... Baju-baju tu, memang budak-budak dah guna. Tapi, selepas guna, kita minta mereka simpan balik. Serahkan kepada kita untuk disimpan. Kalau kita bagi kat mereka simpan, mereka akan buang..."*
>
> (Sumber: Informan Utama (1), 04/02/2014, jam 11.25 pagi)

Selain dari segi pakaian, kemudahan harta modal dan aset yang disediakan kepada para pelatih di STB Marang adalah berdasarkan kepada peruntukan khas yang diberikan kepada institusi. Contohnya tilam dan katil. Pihak institusi tidak dibenarkan sama sekali untuk membeli tilam atau katil sekiranya tiada peruntukan khas daripada Kementerian Kewangan Malaysia. Kali terakhir pembelian harta modal dan aset adalah pada tahun 2009. Ini kerana, setelah mendapat peruntukan bajet, barulah pihak institusi bertindak untuk mendapatkan sebut harga daripada Syarikat-syarikat Kontrak Pusat Sistem Panel yang disenaraikan. Perkara ini dapat dibuktikan apabila informan yang ditemu bual mengatakan:

> *"...Kalau yang inventori tu, dia asset kan. Kita tak boleh beli sendiri. Yang tu peruntukan khas tu datang... Kita kena buat tiga sebut harga. Kalau macam ada peruntukan kita kena cari tiga sebut harga yang ada lesen Kementerian Kewangan yang berdaftar dengan ROC... Dah lama kita tak beli harta modal dengan aset. Paling terbaru tahun 2009..."*
>
> *"...Kalau ada duit baru kita buat sebut harga..."*
>
> (Sumber: Informan Utama (1), 04/02/2014, jam 11.25 pagi)

Keadaan ini jelas menunjukkan bahawa peruntukan bajet yang diperuntukkan kepada pihak institusi untuk penjagaan dan perlindungan mempengaruhi kualiti fizikal

University of Malaya

jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak. Sekiranya bajet yang diberikan mencukupi, pihak institusi dapat meningkatkan lagi kualiti fizikal dengan membentuk jaringan sosial dengan pelbagai pihak yang terdapat dalam industri tanpa perlu mengitar semula keperluan harian para pelatih serta dapat menyediakan keperluan harta modal dan aset yang diperlukan mengikut keperluan tanpa perlu mengikut bajet yang ada untuk membentuk jaringan sosial serta meningkatkan lagi kualiti fizikal jaringan perkhidmatan sosial. Bajet yang terhad yang diterima oleh STB Marang daripada Kerajaan Persekutuan menyebabkan pihak institusi tidak dapat membina jaringan perkhidmatan dengan menyeluruh. Cara bagaimana untuk mengatasi masalah ini akan dibincang secara terperinci di dalam Bab Tujuh nanti.

6.5 Limitasi Komuniti dalam Penyediaan Jaringan Sosial Perkhidmatan Kebajikan Kanak-Kanak yang Kondusif di STB Marang

Komuniti merupakan salah satu komponen penting dalam masyarakat dan merupakan komponen penting dalam jaringan sosial. Menurut Thomas dan Pierson (1995), komuniti boleh dijelaskan melalui tiga makna. Pertama, komuniti sebagai kawasan geografi. Komuniti dianggap sebagai satu kawasan geografi apabila terdapat sekumpulan individu berada dalam satu kawasan geografi yang sama. Kedua, komuniti sebagai sekumpulan perhubungan dan perhubungan antara satu entiti sosial dengan satu entiti sosial yang lain. Komuniti dianggap sebagai sekumpulan perhubungan apabila setiap ahli yang terdapat dalam satu kawasan geografi yang sama saling berinteraksi dan berhubungan di antara satu sama lain. Ketiga, komuniti menggambarkan kewujudan kualiti hubungan dalam satu perhubungan yang khusus. Ini kerana kualiti hubungan dalam satu perhubungan khusus wujud apabila setiap ahli dalam komuniti saling berinteraksi di antara satu sama lain secara bersama dan bertimbal balik.

University of Malaya

Dalam jaringan sosial, komuniti merupakan salah satu komponen sektor tidak formal. Tanpa penglibatan komuniti sebagai sektor tidak formal, jaringan sosial secara integratif atau bersepadu tidak dapat dicapai. Kerjasama secara bersama, memahami dan bertimbal balik di antara komuniti dengan pihak institusi dapat meningkatkan kualiti dan kesejahteraan hidup kanak-kanak, membantu memenuhi keperluan spesifik diperlukan atau menangani masalah spesifik yang dialami oleh kanak-kanak dan institusi, meningkatkan dan mengukuhkan sokongan dan sumber-sumber serta meningkat dan memperkasa pengalaman dan kecekapan (Siti Hajar, 2006; Rosewater, 2006; Migdley, 1995). Setiap kekangan komuniti yang wujud akan dibincang dalam subtopik yang berikutnya.

6.5.1 Komuniti yang tidak peduli, kurang peka dan empati untuk membantu menjaga kanak-kanak yang berada di dalam institusi

Komuniti yang mengambil peduli, peka dan empati dengan apa yang berlaku disekitarnya penting dalam mengawal sesuatu isu sosial daripada merebak. Dasar Penjagaan Komuniti *(Community Care Policy)* atau lebih dikenali oleh masyarakat kita sebagai Dasar Masyarakat Penyayang telah diperkenalkan pada awal tahun 1960 (Faizah dan Siti Hajar, 2000). Berkait dengan dasar ini, semua sektor sosial dalam masyarakat; khususnya sektor tidak formal telah disuburkan semula fungsinya dalam mengasaskan satu rangkaian jaringan sosial dengan sektor formal dalam proses pengeluaran, pembiayaan dan penyampaian perkhidmatan sosial kepada anggota masyarakat yang berkeperluan atau kurang bernasib baik. Kerajaan biasanya membiayai, memudah cara dan memberi subsidi kepada pelaksanaan kebanyakan program sosial yang berasaskan komuniti. Sektor tidak formal dalam komuniti; iaitu sektor ketiga yang merangkumi keluarga, kejiranan dan rakan-taulan berfungsi untuk menyampaikan perkhidmatan penjagaan dan sokongan yang diperlukan oleh anggota

University of Malaya

komuniti. Keadaan ini jelas menunjukkan signifikannya Dasar Penjagaan Komuniti untuk menggalakkan penyertaan aktif penerima perkhidmatan kebajikan dalam proses penyampaian perkhidmatan serta penglibatan komuniti secara aktif supaya mengambil berat, lebih peka dan bersimpati dengan kebajikan kanak-kanak di dalam jagaan institusi awam.

Namun begitu, verbatim terkumpul yang diperolehi melalui lapangan membuktikan bahawa tiada penglibatan komuniti setempat dalam pembentukan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang. Perkara ini dapat dibuktikan apabila informan yang ditemu bual berkata:

> *"...Ada juga individu secara personal yang bagi. Tapi tak bagi dalam kuantiti yang banyak. Itupun yang kita memang dah kenal dan pernah terlibat dalam apa-apa program di sini. Tapi, setakat ni, memang tiada penglibatan komuniti di sini... Susah orang nak datang sini nak beri sumbangan ke apa. Biasanya orang tak datang sini sebab orang fikir ni tempat budak jahat. Biasanya macam tu... Tak ada. Kesian sangat kita kat sini..."*
>
> (Sumber : Informan Utama (1), 04022014, pada jam 11.40 pagi)

Keadaan ini menunjukkan bahawa tiada penglibatan atau penyertaan daripada komuniti setempat dalam pembentukan jaringan sosial bagi memenuhi hak kehidupan kanak-kanak di STB Marang. Malahan, hanya sebilangan kecil sahaja individu yang terlibat. Individu-indivitu yang terlibat pula merupakan individu yang pernah menjalinkan hubungan dengan STB Marang seperti Ahli Lembaga Pelawat dan juga kontraktor.

University of Malaya

6.5.2 Sikap suka melabel menyebabkan komuniti tidak mahu terlibat dalam penjagaan bersama kanak-kanak di institusi

Masalah label atau stigma adalah merujuk kepada pengalaman seseorang individu yang ditolak secara sosial dan kehilangan status serta menjadi halangan kepada seseorang untuk mendapatkan perkhidmatan. Stigma dapat dikategorikan kepada tiga jenis stigma; iaitu stigma fizikal, stigma mental dan stigma moral. Stigma fizikal merujuk kepada individu yang tidak diterima oleh masyarakat disebabkan oleh ciri-ciri yang dimiliki seperti kecacatan fizikal atau penyakit yang dialami oleh mereka. Stigma mental pula merujuk kepada masalah mental yang dialami oleh individu yang terlibat sehingga menyebabkan ditolak oleh masyarakat. Manakala, stigma moral pula merujuk kepada penolakan masyarakat disebabkan oleh apa yang dilakukan oleh seseorang pada masa lampau seperti ibu tunggal atau penjenayah serta termasuk kanak-kanak yang pernah terlibat dalam kes penderaan. Selain itu stigma juga boleh berlaku disebabkan satu perkaitan yang wujud atau kebergantungan seseorang individu untuk mendapatkan suatu perkhidmatan sosial (Spicker, 2008).

Bagi kanak-kanak yang ditempatkan di STB Marang, mereka mengalami stigma moral disebabkan mereka pernah terlibat dengan jenayah dan mereka merupakan kanak-kanak yang tidak terkawal. Label yang dilemparkan oleh masyarakat kepada kanak-kanak yang ditempatkan di STB Marang sebagai “kanak-kanak jahat” menyebabkan komuniti setempat tidak mahu terlibat dalam penjagaan bersama kanak-kanak di institusi jagaan awam negara. Perkara ini dapat dibuktikan apabila pengkaji bertanya kepada informan yang ditemu bual tentang penglibatan komuniti setempat atau dari luar institusi membina jaringan sosial dan menghulurkan bantuan sosial kepada kanak-kanak di STB Marang. Informan yang ditemu bual memberi maklum balas bahawa mereka mengalami kesukaran untuk mendapatkan bantuan sosial daripada masyarakat kerana

University of Malaya

mereka telah melabel kanak-kanak yang ditempatkan di STB Marang sebagai kanak-kanak jahat yang terlibat dengan jenayah dan kanak-kanak ini tidak perlu dibantu. Sikap suka melabel yang telah diberikan menyebabkan komuniti tidak mahu terlibat dalam penjagaan kanak-kanak. Menurut informan yang ditemu bual:

> *"...Susah orang nak datang sini nak beri sumbangan. Biasanya orang tak datang sini sebab orang fikir ni tempat budak jahat. Macam tulah biasanya..."*
>
> (Sumber: Informan Utama (1), 04/02/2014, jam 11.25pagi)

Bukan setakat itu sahaja, jaringan sosial secara kondusif juga tidak dapat dibentuk dengan komuniti setempat ekoran daripada label yang diberikan kepada kanak-kanak yang ditempatkan di STB Marang. Tiada ahli dalam komuniti yang datang dengan sukarela untuk membentuk jaringan sosial dan seterusnya menghulurkan bantuan.

6.5.3 Penyertaan pasif komuniti setempat

Menurut Haris (2009), penglibatan komuniti secara aktif dalam sebarang aktiviti yang dilaksanakan merupakan kunci kejayaan yang utama. Pernyataan ini disokong oleh Soen (1981). Menurut Soen (1981), penglibatan komuniti juga menjadi pra-syarat untuk sebarang kejayaan sebarang projek pemulihan. Ini kerana, penglibatan komuniti merupakan cara yang paling berkesan untuk mencapai pembangunan dan sebagai alat untuk mencapai matlamat atau objektif yang telah disasarkan (Moser, 1989).

Namun begitu, ketidakterlibatan komuniti setempat menjadi satu halangan yang besar terhadap kelancaran penyediaan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak secara integratif dan kondusif. Keadaan ini sangat berbeza daripada amalan yang

University of Malaya

dilakukan di negara-negara yang sangat mementingkan kebajikan kanak-kanak. Komuniti menjadi komponen yang sangat penting dalam setiap penyampaian perkhidmatan yang dilakukan. Malahan komuniti tidak pernah dipinggirkan dalam setiap keputusan yang diambil.

Selain daripada defisit penglibatan komuniti, antara faktor lain yang turut menjadi penghalang kepada kelancaran penyediaan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang adalah kekurangan Program-program Tanggungjawab Sosial Korporat (CSR). Menurut Kok, Weile, McKenna dan Brown (2001), CSR secara umumnya dapat didefinisikan sebagai satu kebajikan atau obligasi sesebuah firma melalui apa-apa cara sekalipun untuk menggunakan sumber-sumber yang dimiliki untuk memberi manfaat kepada masyarakat, mengambil "cakna" tentang masyarakat dan seterusnya sama-sama meningkatkan kebajikan masyarakat secara bebas melalui keuntungan yang diperolehi oleh syarikat.

Sejajar dengan pendekatan yang diutarakan oleh Kok et al., (2001), Carroll (1999) telah mengenal pasti empat komponen penting yang turut mempengaruhi CSR; iaitu ekonomi, undang-undang, etika dan pertimbangan atau kemurahan hati *(philanthropic)* seseorang individu atau organisasi yang terlibat. Jika dilihat dari sudut ekonomi, agensi sosial yang mempunyai tahap ekonomi yang kukuh tidak mempunyai sebarang masalah untuk melaksanakan CSR. Namun begitu, kebiasaannya tahap ekonomi yang dimiliki juga bergerak seiring dengan etika yang dimiliki oleh agensi sosial berkenaan. Manakala, jika dilihat dari sudut undang-undang pula, didapati terdapat sesetengah negara yang menyediakan peruntukan khas mengenai CSR dan ada juga yang tidak menyediakan sebarang peruntukan khas yang mewajibkan agensi sosial terbabit untuk melakukan CSR. Selain itu, kebanyakan daripada program CSR yang

University of Malaya

diadakan adalah disebabkan oleh pertimbangan dan kemurahan hati *(philanthropic)* seseorang individu atau agensi sosial yang terlibat.

Menurut Swider, Hill dan Martin (2003), pelaksanaan program-program yang berbentuk Tanggungjawab Sosial Korporat oleh sesebuah agensi dapat memberi manfaat kepada syarikat-syarikat dan juga anggota masyarakat yang terlibat. Dengan adanya program sebegini, sesebuah syarikat dapat meningkatkan integriti, memberi nilai tambah kepada pihak-pihak yang berkepentingan, meningkatkan pemasaran produk dan perkhidmatan mereka ke satu tahap yang lebih tinggi serta dapat meningkatkan produktiviti kerja, komitmen dan perkembangan kerjaya dalam kalangan kakitangan. Di samping itu, pelaksanaan program berbentuk CSR juga dapat meningkatkan program berbentuk kemasyarakatan, memenuhi keperluan masyarakat, meningkatkan semangat kekitaan *(neighbourhoods)* dalam kalangan masyarakat serta dapat meningkatkan lagi kualiti hidup masyarakat.

Seharusnya, agensi-agensi sosial yang terdapat dalam lokasi yang sama dijadikan sebagai satu peluang yang sangat memberangsangkan oleh pihak institusi untuk membentuk jaringan sosial. Ini kerana, setiap agensi sosial dalam komuniti mempunyai tanggungjawab sosial korporatnya yang tersendiri. Menurut Rancangan Malaysia ke-9 (RMK-9), sebagai tanda menghargai jasa dan usaha yang dilakukan oleh syarikat swasta yang terlibat dalam CSR, pihak kerajaan memberikan potongan cukai ke atas perbelanjaan pelaburan berkenaan. Penekanan ini diambil oleh pihak kerajaan untuk menyemai Tanggungjawab Sosial Korporat terhadap semua syarikat swasta. Ini kerana, kerajaan percaya syarikat yang terlibat dalam kegiatan CSR akan menikmati manfaat daripada usaha murni ini dalam jangka masa panjang di samping memberi

University of Malaya

sumbangan ke arah kesejahteraan rakyat. Justeru, perkara ini harus dijadikan sebagai satu peluang yang perlu dimanfaatkan oleh pihak institusi; kususnya STB Marang.

Namun begitu, kajian yang dilakukan mendapati pihak institusi tidak menitikberatkan perkara ini dan tiada sebarang inisiatif yang diambil walaupun dalam kalangan agensi sosial yang mempunyai ikatan kontrak dengan STB Marang. Begitu juga dengan agensi sosial yang terlibat. Tiada juga inisiatif sosial yang dilakukan oleh mereka. Sedangkan pihak STB Marang tidak perlu untuk meminta apa-apa bentuk bantuan atau sumbangan daripada mereka. Ini kerana, perkara ini seringkali diuar-uarkan oleh pihak kerajaan. Tetapi, pengetahuan dan kesedaran mengenai Program CSR masih berkurangan dalam kalangan mereka. Perkara ini dapat dibuktikan apabila informan yang ditemu bual mengatakan bahawa STB Marang tidak pernah meminta apa-apa sumbangan daripada mereka walaupun hanya sekadar hamper. Contohnya dengan Syarikat Cahaya Piramid (M) Sdn Bhd. Menurut informan yang ditemu bual:

> *"...Kalau mereka minta, kita beri. Sebab kita memang ada peruntukan untuk berikan sumbangan kepada mereka. Sebab kadar pesanan pelanggan-pelanggan kita pun ramai. Banyak yang datang minta sumbangan daripada kita sebenarnya. Tapi, banyak yang tidak berkaitan meminta sumbangan daripada kita. Hospital pun ada juga minta sumbangan daripada kita. Kita beri sekadar yang termampu. Permintaan yang tak relevan kita tak layan..."*

> *"...Boleh...Kemampuan kita untuk sediakan bekalan hanya setakat yang kita mampu. Sumbangan pun begitu juga... Kita bukan nak lari daripada cukai tapi kalau ada surat, kita nampak alirannya. Memang kalau berniaga nak untung tapi zakat dan sumbangan memang perkara biasa. Kita tahu. Lembaga Hasil ni, kita pernah buat rugi. Tahun lepas kita ada untung tetapi tahun ni kita buat rugi, sampai negatif. Bayaran cukai pendapatan lebih tinggi daripada untung, sebab mereka ambil secara berturutan aliran tunai. Tapi biarlah negatif tu bertambah pun, kita akan terus beri sumbangan untuk keberkatan. Selepas beri sedekah, rezeki bertambah. Contohnya, tempahan daripada penjara juga bertambah. Jadi, kalau pihak STB nak minta apa-apa sumbangan dengan kita, minta mereka tuliskan dalam surat apa yang dia nak. Duit, beras atau apa. Kalau nak hamper, resit akan kita masukkan*

University of Malaya

dalam rekod untuk tunjukkan perbelanjaan. Jadi, saya pun tak menyalahgunakan wang syarikat. Kalau ditanya kenapa ada resit Econjaya dalam pejabat, kita boleh beritahu yang itu adalah pembelian barangan sumbangan. Jadi, saya pun tak salah guna kuasa kan. Jadi, apa-apapun, bagi surat. Senang..."

(Sumber: Syarikat Cahaya Piramid (M) Sdn Bhd, 16/02/2014, jam 12.50 tengah hari)

Pemerhatian pengkaji sepanjang kajian mendapati bahawa kebanyakan daripada agensi yang terlibat tidak begitu peka terhadap Program CSR. Usaha-usaha pembangunan harus dilakukan bagi meningkatkan penglibatan komuniti dan agensi-agensi sosial dalam Program CSR. Cara bagaimana untuk menggalakkan Program CSR dalam kalangan komuniti dan agensi sosial akan dibincangkan dalam bab yang seterusnya.

6.6 Kesimpulan

Pengkaji mendapati pembentukan jaringan sosial di STB Marang berhadapan dengan pelbagai masalah atau halangan yang menyebabkan pembentukan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak terbantut atau tidak berkembang. Punca-punca yang menghalang STB Marang membina jaringan sosial secara komprehensif serta yang bersepadu telah dikategorikan kepada empat faktor yang utama; iaitu halangan struktural, limitasi sumber sosial, limitasi sumber fizikal dan limitasi komuniti. Bagi halangan struktural, faktor yang menghalang kelancaran pembentukan jaringan sosial adalah amalan kerja yang bercanggah dengan penyediaan pelbagai sektor yang diuar-uarkan, polisi dan prosedur yang tidak menggalakkan kreativiti pembinaan jaringan sosial dalam kalangan kakitangan institusi, ketiadaan panduan khusus mengenai jaringan sosial yang boleh dijadikan panduan oleh kakitangan serta struktur geografi yang mendorong kepada corak jaringan sosial setempat. Bagi halangan sumber sosial

University of Malaya

pula, faktor pemahaman terhad kakitangan institusi mengenai "konsep jaringan sosial", sindrom kebergantungan institusi terhadap pembekal sekitar, ikatan jaringan sosial yang terlalu kuat dengan pembekal sedia ada "membekukan" daya usaha kakitangan untuk membina jaringan dengan agensi/ syarikat lain, sikap kurang proaktif kakitangan institusi menentukan kuantiti dan kualiti jaringan perkhidmatan yang terbina serta atitud kerja seperti "aliran air yang mengikut aluran yang mudah" menyebabkan jaringan sosial perkhidmatan tidak berkembang.

Seterusnya, bagi halangan fizikal, pengkaji mendapati kelemahan pihak institusi dalam memasarkan (mempromosi) perkhidmatan mereka kepada orang awam, identiti STB Marang sebagai sekolah untuk kanak-kanak bermasalah menyebabkan berlakunya peminggiran fizikal serta peruntukan bajet yang terhad untuk perkhidmatan penjagaan dan perlindungan mempengaruhi kualiti fizikal jaringan perkhidmatan sosial. Manakala, limitasi komuniti seperti komuniti tidak peduli, peka dan empati untuk membantu menjaga kanak-kanak yang berada di dalam institusi, sikap suka melabel serta penyertaan pasif komuniti setempat turut menghalang penyediaan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak yang kondusif.

Gabungan semua faktor berkenaan menyebabkan STB Marang berhadapan kesukaran dalam membina jaringan sosial secara bersepadu dan inovatif. Cara bagaimana halangan-halangan tersebut boleh diatasi bagi memperbaiki sistem jaringan sosial perkhidmatan kebajikan untuk kanak-kanak yang berada di dalam jagaan institusi dibincangkan secara terperinci dalam bab seterusnya.

University of Malaya

BAB 7: INISIATIF SOSIAL BAGI MENINGKATKAN PEMBENTUKAN JARINGAN PERKHIDMATAN KEBAJIKAN KANAK-KANAK

7.1 Pendahuluan

Bab ini membincangkan pembangunan inisiatif sosial yang boleh diambil oleh pihak institusi dan juga agensi sosial lain yang terlibat. Pembangunan inisiatif sosial memainkan peranan yang sangat penting bagi meningkatkan pembentukan jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang. Perbincangan bab ini adalah untuk menjawab objektif ketiga kajian. Tindakan susulan yang disyorkan dan terhasil daripada cadangan yang dikemukakan di dalam bab ini adalah berdasarkan kepada data empirikal yang telah dibincangkan di dalam bab sebelum ini. Bagi mengupas setiap cadangan atau pembangunan inisiatif sosial; khusus untuk meningkatkan pembangunan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak secara lebih komprehensif, pengkaji mengambil kira setiap dapatan yang diperolehi dan yang telah dibincangkan di dalam Bab 5 dan Bab 6 secara teliti dan menyeluruh. Setiap model yang dicadangkan dibincangkan secara mendalam dalam subtopik berikutnya.

7.2 Model Pembangunan Jaringan Sosial

Amalan pembentukan jaringan sosial di dalam negara dilihat masih terlalu muda dan belum mencapai tahap matang *(maturity-free)*. Ini kerana, kajian yang dilakukan mendapati bahawa pembentukan jaringan sosial yang dilakukan masih terhad ekoran terdapat beberapa asas yang terdapat di dalam Teori Jaringan Sosial tidak terkandung di dalam amalan atau praktis sebenar jaringan sosial yang dibentuk oleh STB Marang.

University of Malaya

Teori Jaringan Sosial menerangkan lima komponen utama; iaitu pihak yang terlibat, jenis jaringan sosial, corak jaringan sosial, bentuk jaringan sosial dan agihan jaringan sosial. Namun begitu, perbincangan dalam Bab 5 jelas menunjukkan bahawa jaringan sosial yang dibentuk oleh STB Marang adalah jaringan sosial secara formal sahaja walaupun institusi didapati mengamalkan pendekatan *mixed economy of care*. Tiada pembentukan jaringan dilakukan dengan sektor tidak formal. Ketiadaan jaringan sosial dengan sektor tidak formal menyebabkan jaringan sosial secara bersepadu tidak dapat dicapai.

Secara keseluruhannya, corak jaringan yang terbentuk pula adalah corak jaringan secara berarah dan hanya sebahagian kecil sahaja corak jaringan yang terbentuk adalah berbentuk simetri dan jaringan melalui orang tengah. Sistem jaringan yang dilakukan pula, hanya berbentuk tertutup *("in a box" relationship)*. Manakala, dari segi agihan pula, kajian ini mendapati terdapat pelbagai pihak yang terlibat dalam jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak yang dihubungkan oleh polisi, dasar, institusi dan semua warga institusi, persamaan perkhidmatan, kedudukan geografi serta pemusatan. Peranan, fungsi dan tanggungjawab antara pihak-pihak yang terlibat menunjukkan bahawa setiap pihak yang terlibat dalam pembentukan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak memainkan peranan masing-masing dengan tahap kepadatan yang tinggi. Walaupun begitu, lompang yang berstruktur *(structural holes)* masih lagi wujud. Hanya arus dan pertukaran sahaja yang memenuhi prinsip asas Teori Jaringan Sosial; iaitu memenuhi prinsip asas jaringan sosial ringkas.

Rentetan daripada hasil kajian yang diperolehi, pengkaji mendapati bahawa praktis jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang adalah

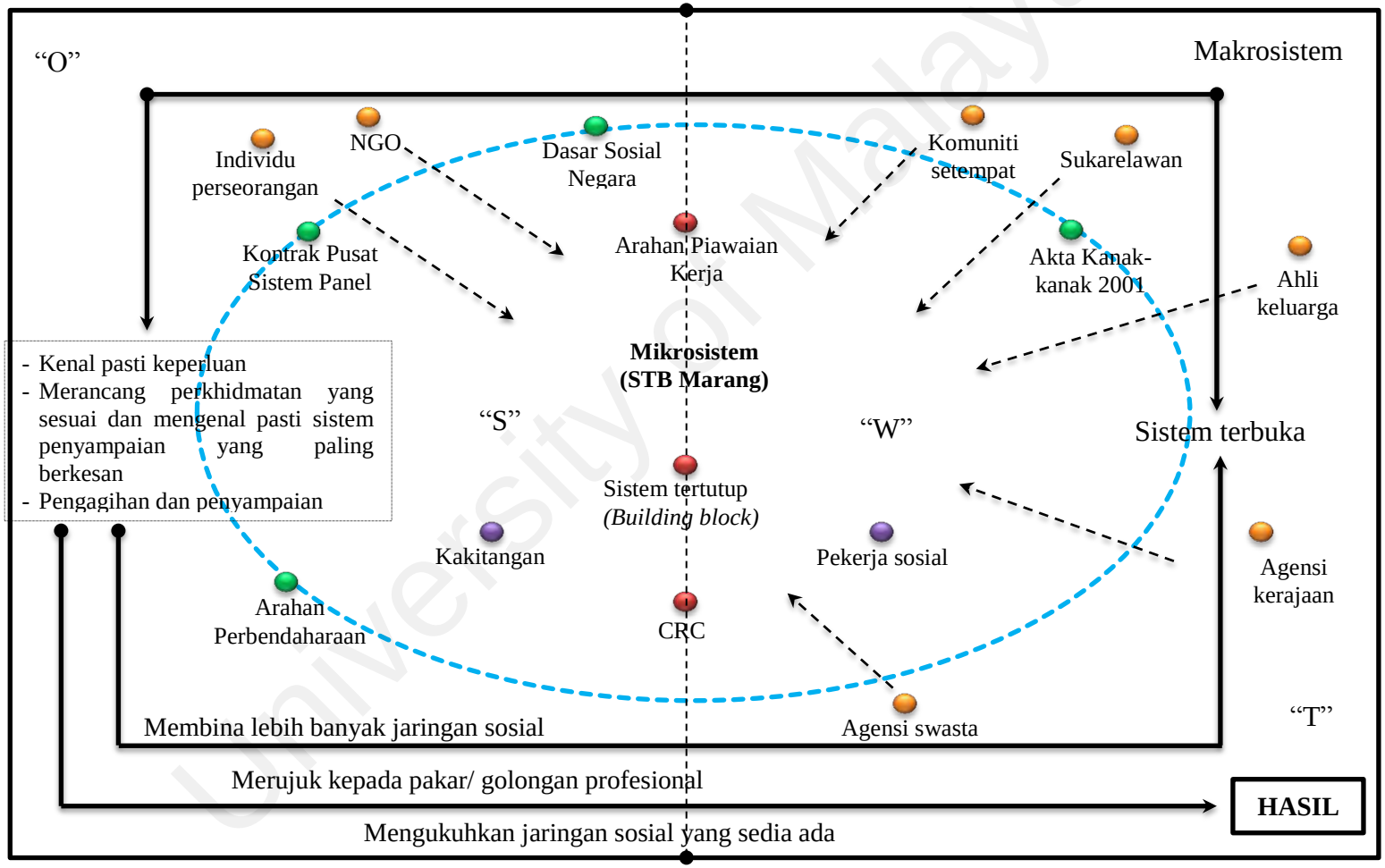
University of Malaya

tidak membangun, ataupun boleh dikatakan sebagai terbantut *(distorted)*. Justeru, pengkaji mencadangkan Model Pembangunan Jaringan Sosial seperti yang digambarkan dalam Rajah 7.1 di bawah.

Seperti yang digambarkan di dalam Rajah 7.1 di bawah, kanak-kanak menjalani kehidupan mereka di dalam institusi jagaan awam; iaitu STB Marang. Persekitaran kehidupan mereka adalah di dalam persekitaran mikrosistem. Seperti yang telah dibincangkan di dalam Bab 5 sebelum ini, untuk memenuhi hak kehidupan kanak-kanak yang ditempatkan di STB Marang, pihak institusi telah melaksanakan pendekatan *mixed economy of care* melalui pasaran kuasi. Pelaksanaan pendekatan ini dilakukan bagi mengurangkan bebanan yang terpaksa ditanggung oleh pihak kerajaan. Justeru, bagi mengurangkan serta menghapuskan bebanan yang ditanggung itu, pembangunan pembentukan jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak harus dipergiatkan dengan melibatkan pelbagai sektor yang terdapat dalam persekitaran mikrosistem meeka. Di samping dapat mengurangkan bebanan yang ditanggung, pembentukan jaringan sosial di lingkaran mikrosistem – kanak-kanak sangat penting untuk meningkatkan mutu penyampaian perkhidmatan kebajikan kanak-kanak.

Pembangunan pembentukan jaringan sosial merupakan preskriptif atau “ubat” yang sangat mujarab untuk menyelesaikan segala masalah yang timbul bagi memenuhi segala hak kehidupan kanak-kanak yang berada di dalam jagaan institusi negara. Justeru, seperti yang dipaparkan di dalam Rajah 7.1; iaitu Model Pembangunan Jaringan Sosial, perkara utama yang harus dilakukan oleh pihak institusi adalah mengenal pasti

University of Malaya



Rajah 7.1: Model Pembagunan Jaringan

University of Malaya

segala keperluan kanak-kanak. Perkara ini sangat penting untuk dilakukan bagi mengelakkan berlakunya defisit keperluan ke atas kanak-kanak yang berada dalam jagaan negara. Setelah melakukan penilaian keperluan, pengkaji mencadangkan agar pihak institusi turut melakukan analisis SWOT. Analisis SWOT merupakan satu teknik yang digunakan untuk melihat kekuatan, kelemahan, peluang dan juga ancaman yang terkandung dalam sesebuah sistem pengurusan. Dalam kajian yang berkait dengan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak, analisis SWOT boleh digunakan dan diaplikasikan untuk mengenal pasti faktor-faktor yang menjadi penghalang kepada amalan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak dan juga boleh digunakan untuk meningkatkan pembangunan pembentukan jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang. Ini kerana, menurut Schermerhorn (2012), analisis SWOT merupakan satu teknik yang sangat berpengaruh *(powerful)* untuk memahami dan mengeksplorasi cabaran dalaman dan luaran yang dihadapi dalam sesebuah organisasi dan boleh diaplikasikan dalam pelbagai konteks sosial. Merujuk kpd Rajah 7.1, kekuatan (S) dan kelemahan (W) yang dianalisis dan disenaraikan; dilabelkan dengan huruf "S" dan "W" untuk melihat dan meneliti secara mendalam kekuatan dan kelemahan dalaman yang dimiliki oleh sesebuah organisasi atau agensi sosial. Manakala, dari sudut luaran pula, peluang (O) dan ancaman (T) dilabelkan dengan huruf "O" dan "T". Analisis dalaman dan luaran mengenai keperluan kanak-kanak adalah sangat penting bagi sesebuah organisasi atau agensi sosial; khususnya STB Marang untuk menilai kekuatan, kelemahan, peluang dan juga ancaman yang dimiliki dan mempengaruhi kelancaran tadbir urus sesebuah organisasi dalam sistem penyampaian perkhidmatan kebajikan kanak-kanak. Setelah meneliti hasil penilaian keperluan yang diperolehi, kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang diperolehi melalui analisis SWOT, hasil-hasil yang diperolehi itu dapat digunakan untuk membangunkan pembentukan jaringan sosial yang lebih komprehensif secara bersepadu pada setiap

University of Malaya

peringkat sistem pengurusan. Dengan cara ini, pengagihan dan penyampaian sistem kebajikan kanak-kanak di STB Marang dapat dilakukan dengan lebih efektif.

Namun begitu, dalam usaha untuk mempelbagaikan pelbagai sektor sosial yang terlibat di dalam jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak, pihak institusi perlu menanamkan sikap komited dan "agresif" dalam diri setiap individu yang berada di STB Marang; khususnya semua pegawai yang berkhidmat dalam jagaan institusi negara dengan harapan agar mereka dapat mengambil inisiatif yang proaktif untuk membentuk jaringan sosial dengan pelbagai pihak. Untuk itu, mereka perlu diberikan latihan dan pembangunan yang secukupnya bagi pembangunan kerjaya dan apa yang lebih penting adalah untuk memastikan kanak-kanak yang berada dalam jagaan institusi awam mendapat perkhidmatan yang secukupnya dengan kepelbagaian pihak yang terlibat; khususnya daripada luar institusi.

Segala keperluan kanak-kanak harus dipenuhi. Justeru, pihak institusi dengan sumber-sumber yang ada; iaitu kakitangan yang bertugas di STB Marang dengan latihan dan pembangunan yang mencukupi, pengetahuan yang meluas mengenai konsep jaringan sosial dan Program Tanggungjawab Sosial Korporat (CSR) perlu melipatgandakan usaha untuk membentuk jaringan sosial secara aktif dan meluas, merujuk kepada pakar-pakar atau golongan profesional yang terdapat dalam industri yang terdiri daripada pelbagai latar belakang dan budaya. Jika diperhatikan di dalam Rajah 7.1; iaitu Model Pembangunan Jaringan Sosial yang dicadangkan oleh pengkaji, sistem tertutup dan Arahan Piawaian Kerja yang dipraktiskan di STB Marang itu sendiri didapati telah menjadi *building blocks* kepada pembangunan jaringan sosial yang bersepadu dan komprehensif. Menurut Kadushin (2012), *building blocks* adalah satu

University of Malaya

keadaan yang menjadi punca atau halangan ke atas pembentukan jaringan sosial yang dilakukan. Daripada sorotan literatur dan verbatim-verbatim yang terkumpul, didapati bahawa negara kita; Malaysia telah mengguna pakai garis panduan yang telah disediakan seperti yang terkandung di dalam Akta Kanak-kanak 2001 pindaan 2015, Dasar Kanak-kanak Negara, Dasar Perlindungan Kanak-kanak dan Konvensyen Mengenai Hak Kanak-kanak (CRC) sebagai panduan untuk mengurus, melaksana dan memastikan kanak-kanak mendapat hak mereka yang sewajarnya mereka nikmati. Namun begitu, sebagai golongan yang lemah dan belum berupaya untuk menguruskan kehidupan mereka sendiri disebabkan oleh faktor usia dan fizikal yang dimiliki, mereka amat memerlukan jaringan sosial yang bersepadu daripada pelbagai pihak supaya kebajikan sosial mereka terjamin.

Demi menjaga kebajikan hidup kanak-kanak supaya lebih terjamin, seperti yang dibincangkan di dalam Bab 5 sebelum ini, pihak institusi telah melaksanakan pendekatan *mixed economy of care*. Pendekatan ini merupakan satu perkongsian tanggungjawab di antara setiap agensi dan sektor sosial dalam penyampaian perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang; iaitu melalui sistem pasaran kuasi *(quasi-market)* atau penswastaan. Menurut Spicker (2008), pasaran kuasi merupakan satu sistem yang dibangunkan mengikut cara yang diguna pakai oleh sektor swasta dalam penyampaian perkhidmatan awam. Pelaksanaan *mixed economy of care* dalam penyampaian perkhidmatan kebajikan kanak-kanak dilakukan melalui sistem penswastaan. Namun begitu, dari segi amalannya, pendekatan *mixed economy of care* yang dipraktiskan di Malaysia adalah sangat berbeza. Pengkaji berpendapat, amalan *mixed economy of care* yang dipraktiskan di negara kita adalah sangat berbeza dengan amalan jaringan sosial yang dipraktiskan di luar negara. Kenyataan ini disokong oleh Siti Hajar (2011) di mana menurut beliau, amalan jaringan sosial dalam penyampaian

University of Malaya

perkhidmatan kebajikan negara adalah sangat berbeza dengan amalan di luar negara. Menurut beliau lagi, pelaksanaan pendekatan *mixed economy of care* yang dipraktiskan di dalam negara sepatutnya dapat membantu mengatasi masalah ketidakcukupan sumber yang berlaku. Sayangnya, dari segi praktis, pengkaji melihat amalan ini masih terbantut dan tidak menyeluruh.

Amalan atau praktis *mixed economy of care* yang dipraktiskan di luar negara yang sangat mementingkan kebajikan kanak-kanak adalah sangat berbeza. Contohnya di Britain. Pelaksanaan *mixed economy of care* di Britain telah dilakukan sejak tahun 1990-an lagi dan bersifat universal serta terbuka. Namun, di Malaysia praktis pendekatan ini adalah bersifat lebih mengawal. Penyampaian perkhidmatan institusi-institusi jagaan awam negara dikawal sepenuhnya oleh pihak kerajaan. Di Britain, amalan ini sangat berbeza. Sebagai contoh, boleh dilihat menerusi Perkhidmatan Kesihatan Nasional dan Penjagaan Komuniti seperti yang telah dibincangkan di dalam Bab 5 sebelum ini. Kerajaan Britain telah menggalakkan penglibatan pelbagai sektor dalam penyampaian perkhidmatan mereka. Pelaksanaan pendekatan *mixed economy of care* dilakukan melalui pasaran kuasi atau penswastaan. Penyampaian perkhidmatan tidak lagi dilakukan secara langsung oleh pihak kerajaan kepada klien perkhidmatan. Namun begitu, pihak kerajaan hanya berperanan untuk menaja dan mengambil kontrak beberapa perkhidmatan daripada sektor-sektor komersil dan sukarela untuk mewujudkan persekitaran yang kompetitif dan persaingan secara sihat dan produktif serta keputusan dan pemilihan yang tepat.

Justeru, untuk menggalakkan pelaksanaan *mixed economy of care* di Malaysia sebagaimana yang dipraktiskan di luar negara yang turut melibatkan ahli keluarga dan

University of Malaya

juga komuniti setempat, kanak-kanak juga perlu dilibatkan sama dalam dalam sistem pengurusan dan pembentukan jaringan sosial supaya semangat kepenggunaan dapat dipupuk dalam diri mereka. Memandangkan suara kanak-kanak merupakan "suara keramat" demi kelangsungan dan kesejahteraan hidup mereka, Perkara 13 Konvensyen Mengenai Hak Kanak-kanak (CRC) yang menekankan tentang kebebasan bersuara oleh kanak-kanak harus diguna pakai di negara ini seiring dengan negara-negara lain. Contohnya, di United Kingdom, kerajaan United Kingdom amat mementingkan pandangan dan kehendak kanak-kanak dalam membuat sesuatu keputusan berkait dengan kebajikan kanak-kanak. Ratifikasi ke atas kebebasan bersuara ini memainkan peranan yang sangat penting agar segala keperluan kanak-kanak dapat dipenuhi dan pembangunan pembentukan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak dapat dilakukan tanpa sebarang halangan atau cacat cela. Dengan adanya "suara keramat" kanak-kanak; iaitu pandangan kanak-kanak mengenai apa yang mereka perlu dan mahukan, kanak-kanak dapat menjadi pengguna perkhidmatan yang aktif dan secara tidak langsung "suara kecil" itu dapat diheret untuk membentuk jaringan sosial secara eksklusif bersama dengan sektor tidak formal; iaitu ibu bapa dan seluruh ahli keluarga mereka yang lain.

Bukan sahaja suara kanak-kanak yang harus dititikberatkan, malahan pihak kerajaan juga harus mengamalkan sistem terbuka *("out of box" relationship)* sepertimana yang telah dipraktiskan di negara-negara yang mementingkan kebajikan kanak-kanak. Mengambil contoh amalan yang dipraktiskan di Britain. Britain mengamalkan pendekatan *mixed economy of care* dan pada masa yang sama mereka mengamalkan sistem terbuka dalam sistem penyampaian perkhidmatan mereka. Sistem terbuka ini dilakukan dengan pelbagai pihak yang terdapat dalam komuniti. Mereka membiayai dan menawarkan kontrak kepada sektor-sektor komersil dan sukarela secara

University of Malaya

terbuka. Keperluan setiap perkhidmatan juga dilihat dari sudut pandangan yang berbeza. Contohnya, keperluan kanak-kanak dan keperluan orang tua untuk mendapatkan perkhidmatan dilihat dari sudut dan perspektif yang berbeza. Berbeza pula dengan amalan yang dipraktiskan di Malaysia. Kontrak kerajaan dikawal sepenuhnya oleh kerajaan dan setiap perkhidmatan yang diperlukan dikehendaki diperolehi melalui individu atau organisasi atau agensi sosial yang telah dilantik khas oleh kerajaan. Keadaan ini kurang efektif untuk mewujudkan persaingan yang sihat dalam industri dan dalam sistem penyampaian perkhidmatan.

Begitu juga dengan praktis atau amalan yang dilaksanakan di Australia dan di United Kingdom. Pihak kerajaan tidak membuat kawalan yang bersifat mengongkong ke atas sistem penyampaian perkhidmatan mereka. Lantas, praktis atau amalan yang dilaksanakan dalam sistem penyampaian perkhidmatan mereka mewujudkan sistem jaringan sosial yang bersifat terbuka, membangun dan bersepadu. Oleh yang demikian, salah satu langkah terbaik yang boleh dilakukan untuk mengatasi masalah ini adalah dengan menghapuskan konsep "barang guna sama" yang dipraktiskan melalui kontrak pusat sistem panel selama ini. Ini kerana, konsep barang guna sama yang diguna pakai untuk setiap agensi kerajaan di negara ini mengakibatkan pembangunan pembentukan jaringan sosial terbantut. Pihak institusi juga tidak mempunyai pilihan yang banyak untuk memilih dan membuat keputusan. Di samping itu, konsep barang guna sama yang diguna pakai untuk semua agensi kerajaan di seluruh Malaysia menyebabkan penyampaian perkhidmatan kebajikan khusus untuk kanak-kanak juga tidak mempunyai keistimewaannya yang tersendiri sedangkan terdapat pelbagai agensi komersil, sukarela, individu perseorangan serta ahli keluarga yang sepatutnya dilibatkan untuk memenuhi segala keperluan kanak-kanak kerana mereka merupakan golongan yang istimewa yang seharusnya diberikan perhatian yang khusus. Tambah-tambah lagi kanak-kanak yang

University of Malaya

berhadapan dengan masalah sosial. Kebebasan atau kelonggaran yang diberikan khusus dalam penyampaian perkhidmatan terhadap kanak-kanak akan menggalakkan pembangunan pembentukan jaringan sosial yang positif dan agresif berbanding amalan dalam sistem penyampaian yang lebih bersifat mengawal atau mengongkong. Ini kerana, kawalan rigid yang dilakukan dalam sistem penyampaian perkhidmatan kebajikan kanak-kanak menyebabkan berlakunya ketidakseimbangan penglibatan pelbagai sektor dan hubungan yang lebih bersifat perniagaan.

Perkembangan holistik kanak-kanak dapat dicapai sekiranya semua sektor sosial yang terdapat dalam persekitaran sosial kanak-kanak; iaitu sektor formal yang terdiri daripada agensi kerajaan, sektor swasta dan sektor tidak formal yang terdiri daripada ibu bapa atau penjaga, ahli keluarga, komuniti, kejiranan dan juga badan-badan atau pertubuhan sukarela membina hubungan secara bertimbal-balik dan bersama-sama dengan pihak institusi bagi menyalurkan pelbagai sumber pengetahuan, tanggungjawab, nilai dan normal sosial kepada kanak-kanak. Menurut Pathmanathan dan Siti Hajar (2013), bagi membolehkan kanak-kanak berkembang maju, mereka perlu dilibatkan dan dibenarkan untuk menyertai sebarang bentuk aktiviti sosial yang terdapat dalam komuniti mereka. Pada masa yang sama, semua sektor sosial yang terlibat juga perlu sama-sama bertanggungjawab dan berganding bahu dengan pihak institusi bagi memastikan agar semua kanak-kanak dapat akses kepada setiap perkhidmatan asas yang diperlukan dalam kehidupan mereka. Antara perkhidmatan asas yang perlu diakses oleh kanak-kanak adalah penjagaan kesihatan dan rawatan perubatan apabila diperlukan, makanan yang mencukupi dan berkhasiat serta perlindungan sosial sama ada perlindungan daripada malapetaka, pencemaran alam, air dan juga udara. Setiap pembangunan initiatif sosial bagi mencapai perkembangan holistik kanak-kanak boleh

University of Malaya

dilakukan dengan meningkatkan pembentukan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang.

7.3 Model Aluran Mudah Jaringan Sosial

Kajian yang dilakukan mendapati bahawa terdapat beberapa faktor yang menghalang kelancaran amalan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang. Setiap faktor yang menghalang kelancaran amalan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang telah dibincangkan secara terperinci dalam Bab 6 sebelum ini. Salah satu faktor yang menghalang penyediaan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak yang kondusif di STB Marang adalah halangan struktural. Antara faktor yang menjadi halangan struktural adalah amalan kerja yang bercanggah daripada pendekatan penyediaan pelbagai sektor yang diuar-uarkan, polisi dan prosedur yang tidak menggalakkan kreativiti pembinaan jaringan sosial dalam kalangan kakitangan institusi, ketiadaan panduan khusus mengenai jaringan sosial yang boleh dijadikan panduan oleh kakitangan serta struktur geografi mendorong kepada corak jaringan sosial setempat.

Selain faktor struktural, faktor sumber sosial juga turut menghalang penyediaan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak yang kondusif di STB Marang. Limitasi sumber sosial dalam penyediaan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak juga menyebabkan pembangunan pembentukan jaringan sosial menjadi terbantut. Antara limitasi sumber yang berkait adalah pemahaman terhad kakitangan institusi mengenai konsep jaringan sosial, kebergantungan yang tinggi terhadap pembekal sekitar, ikatan yang terlalu kuat dengan pembekal-pembekal sedia ada sehingga menyebabkan daya usaha untuk membina jaringan sosial dengan syarikat-

University of Malaya

syarikat lain terbeku, sikap kurang proaktif kakitangan institusi menentukan kuantiti dan kualiti jaringan perkhidmatan yang terbina serta atitud kerja seperti "aliran air yang mengikut aluran yang mudah" sehingga menyebabkan jaringan sosial perkhidmatan tidak berkembang.

Selain faktor sumber sosial, faktor sumber fizikal juga memainkan peranan yang sangat penting. Limitasi sumber fizikal dalam penyediaan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang menyebabkan penyampaian perkhidmatan disampaikan secara tidak kondusif. Antara limitasi sumber fizikal yang berlaku adalah kelemahan pihak institusi dalam mempromosi dan memasarkan perkhidmatan mereka kepada orang awam, identiti STB Marang sebagai sekolah untuk kanak-kanak bermasalah menyebabkan berlakunya peminggiran fizikal serta peruntukan bajet untuk perkhidmatan penjagaan dan perlindungan mempengaruhi kualiti fizikal jaringan perkhidmatan sosial.

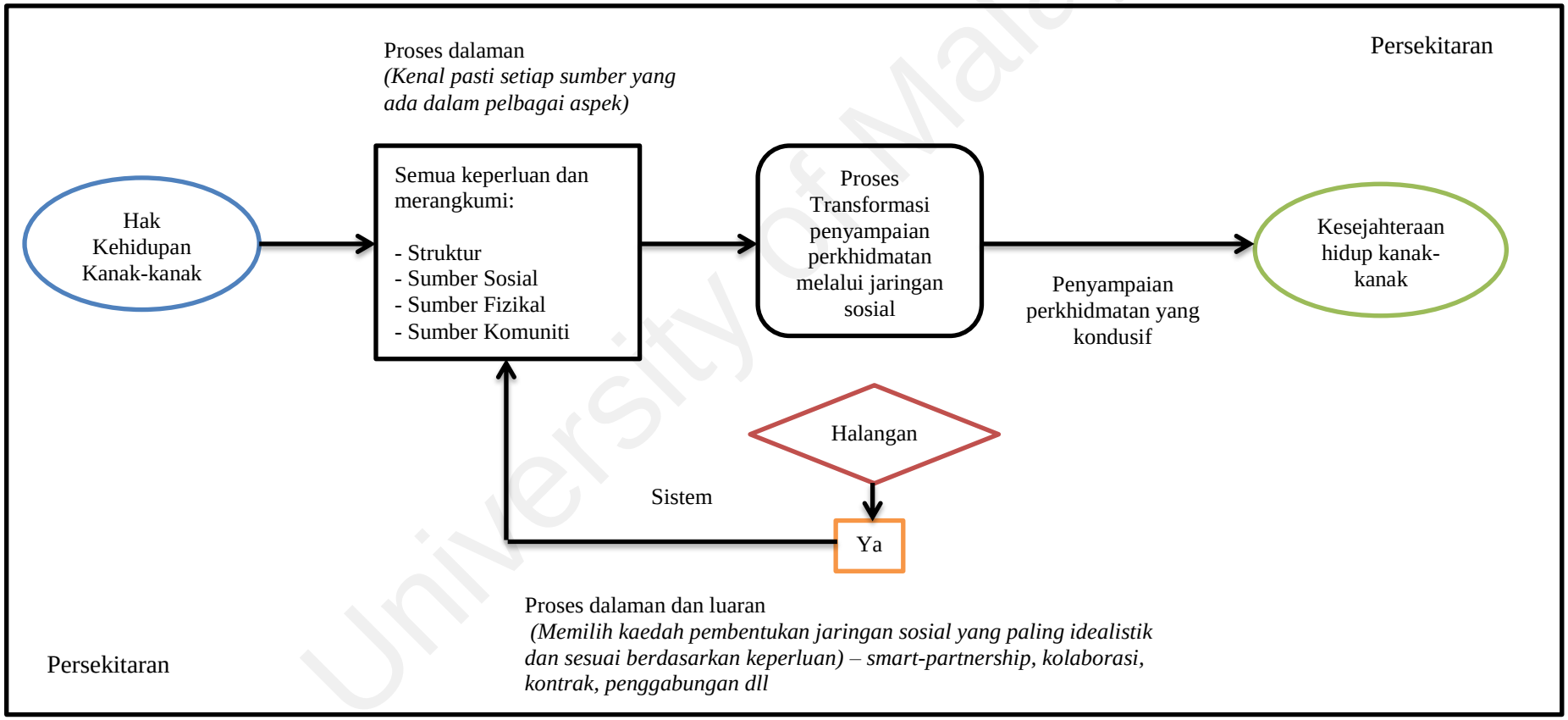
Di samping ketiga-tiga faktor di atas, kajian yang dilakukan juga mendapati bahawa faktor komuniti juga turut mempengaruhi pembangunan pembentukan jaringan sosial yang dilakukan. Namun begitu, limitasi komuniti seperti komuniti tidak peduli, kurang kepekaan dan empati untuk membantu kanak-kanak yang berada dalam institusi, sikap suka melabel sehingga menyisihkan kanak-kanak serta penyertaan pasif daripada komuniti setempat turut menghalang kelancaran jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak yang kondusif di STB Marang. Keempat-empat faktor utama ini; iaitu halangan struktural, limitasi sumber sosial, limitasi sumber fizikal dan limitasi komuniti dikenal pasti oleh pengkaji telah membantutkan perkembangan jaringan sosial di STB Marang. Justeru, pengkaji mencadangkan Model Aluran Mudah Jaringan Sosial seperti yang digambarkan dalam Rajah 7.2 di bawah.

University of Malaya

Merujuk kepada Rajah 7.2 di bawah, bagi menghasilkan satu sistem penyampaian perkhidmatan yang berkesan dan kondusif dengan serangkaian jaringan sosial yang produktif, pihak institusi; iaitu STB Marang itu sendiri harus memainkan peranan yang sangat penting. Aspek dalaman institusi harus dititikberatkan dan diterokai oleh pihak institusi dengan mengenal pasti setiap sumber yang ada dalam pelbagai aspek; iaitu merangkumi struktur, sumber sosial, sumber fizikal dan sumber ekonomi. Keempat-empat faktor atau sumber ini merupakan tunjang utama penyampaian perkhidmatan dan pembangunan pembentukan jaringan sosial yang berlaku. Model aluran mudah jaringan sosial yang diperkenalkan oleh pengkaji ini melihat proses pembentukan jaringan sosial yang dibentuk dengan cara yang mudah oleh pihak institusi. Dengan mengenal pasti setiap sumber yang ada, tindakan yang dilakukan ini dapat membantu pihak institusi untuk melakukan proses transformasi penyampaian perkhidmatan melalui jaringan sosial kepada klien mereka; iaitu kanak-kanak.

Bagi memilih kaedah pembentukan jaringan sosial yang ideal dan sesuai berdasarkan keperluan kanak-kanak serta memenuhi keperluan mereka dalam sistem penyampaian perkhidmatan, keadaan ini memerlukan kedua-dua proses; iaitu proses dalaman dan juga proses luaran. Proses dalaman yang boleh dilakukan oleh pihak institusi adalah dengan melibatkan semua kakitangan di institusi. Manakala, proses luaran pula melibatkan semua pihak dalam institusi itu sendiri dan juga pihak luar dengan meneliti peluang-peluang yang ada dan juga kekangan yang mungkin wujud. Sekiranya wujud halangan dalam proses transformasi penyampaian perkhidmatan melalui pembentukan jaringan sosial; sama ada secara *smart-partnership*, kolaborasi, kontrak, penggabungan dan sebagainya ini, pihak institusi meneliti kembali setiap

University of Malaya



Rajah 7.2: Model Aluran Mudah Jaringan Sosial

University of Malaya

struktur dan sumber yang ada bagi membolehkan pembentukan jaringan sosial dilakukan tanpa sebarang halangan atau ancaman. Namun begitu, sekiranya tiada sebarang halangan yang berlaku dalam proses transformasi penyampaian perkhidmatan melalui jaringan sosial, penyampaian perkhidmatan kebajikan kanak-kanak yang kondusif bagi memenuhi hak kehidupan mereka dapat dilakukan secara langsung kepada kanak-kanak. Dengan ini, kanak-kanak dapat menikmati kehidupan mereka dengan sempurna dan mencapai kesejahteraan hidup mereka.

7.4 Model Inovatif Jaringan Sosial Bersepadu

Kedua-dua model yang dicadangkan oleh pengkaji sebelum ini merupakan sebuah model yang terhasil daripada hasil dapatan kajian yang diperolehi melalui verbatim yang terhasil. Namun begitu, kedua-dua model yang dicadangkan belum menggambarkan pembentukan jaringan sosial yang integratif atau bersepadu. Memandangkan jaringan sosial yang integratif atau bersepadu merupakan satu bentuk jaringan sosial yang terbaik bagi menghasilkan satu sistem penyampaian perkhidmatan kebajikan kanak-kanak yang kondusif, pengkaji mencadangkan satu lagi kerangka model yan g menggambarkan satu sistem jaringan sosial yang komprehensif dan dinamakan sebagai Model Inovatif Jaringan Sosial Bersepadu seperti yang digambarkan melalui Rajah 7.3 di bawah.

David Wilcox pada tahun 2000 telah menghasilkan atau memperkenalkan tangga-tangga atau tahap-tahap penyertaan sosial yang telah diadaptasi daripada Sherry Arnstein's pada tahun 1969. Namun begitu, kelapan-lapan tahap yang telah diperkenalkan oleh beliau adalah berkaitan dengan proses perancangan masyarakat di Amerika Syarikat. Melihat kesesuaian tahap-tahap yang telah dihasilkan oleh Wilcox

University of Malaya

(2000) bermula daripada tahap penyertaan melalui maklumat atau informasi (tahap yang paling rendah), dan saling berkerjasama dan menyokong (tahap yang paling tinggi), pengkaji melihat tangga atau tahap-tahap penyertaan atau kerjasama yang diperkenalkan oleh Gaster, Deakin, Riseborough, McCabe, Wainwright dan Rogers (1998) dan telah diguna pakai oleh Percy-Smith dalam kajiannya pada tahun 2005 adalah lebih bersesuaian dengan kajian ini memandangkan Gaster et al., telah mengguna pakai tahap-tahap ini secara lebih mendalam dan terperinci.

Menurut Gaster et., al (1998), tahap pertama dalam perkongsian atau kerjasama pelbagai agensi adalah dengan membuat pertukaran maklumat secara terbuka di antara ahli-ahli yang terlibat. Kedua, setelah mengenal pasti setiap keperluan dan masalah, setiap ahli yang terlibat perlu merancang tindakan susulan. Ketiga, melaksanakan projek atau perkhidmatan yang dirancang. Keempat, menjadikan kerjasama atau koordinasi sebagai satu amalan dan kelima, setiap ahli, agensi atau organisasi yang terlibat saling bekerjasama dan memberi sokongan yang sepenuhnya.

Manakala, Abramovitz (2005), Nathan dan Ragan (2002), Polend (2002), Luginbill (2000), Mizrahi (1999), Trivette et. al., (1996), Bolland dan Wilson (1994) pula melihat proses penyampaian perkhidmatan melibatkan sekurang-kurangnya enam aktiviti utama; iaitu mengenal pasti dan menilai dengan tepat kekurangan keperluan yang dialami oleh populasi sasaran *(needs assessment)*, merancang perkhidmatan berpadanan atau bersesuaian dengan kekurangan keperluan yang telah dikenal pasti, mengenal pasti sistem penyampaian perkhidmatan *(delivery systems)* yang berkesan, mengagih dan menyampaikan perkhidmatan yang sesuai kepada populasi sasaran, memantau *(monitoring)* secara berterusan keberkesanan penyampaian perkhidmatan terhadap kesejahteraan hidup populasi sasaran serta menilai *(assessing)* keberkesanan

University of Malaya

perkhidmatan manusia dalam bertindak balas dengan kekurangan keperluan yang dialami oleh populasi sasaran.

Namun begitu, pengkaji melihat aktiviti penyampaian perkhidmatan yang paling sesuai adalah dengan mengenal pasti keperluan, disusuli dengan merancang perkhidmatan yang sesuai dan mengenal pasti sistem penyampaian yang paling berkesan sebagai satu aktiviti yang harus dilakukan secara bersama, menyampaikan perkhidmatan, membuat pemantauan secara berterusan serta menilai keberkesanan.

Bagi kajian ini, pengkaji menggabungkan kedua-dua elemen ini untuk menghasilkan sebuah jaringan sosial yang inovatif dan bersepadu. Ini bermakna, setiap tangga atau tahap-tahap yang diperkenalkan oleh Gaster et al., (1998) untuk menghasilkan kerjasama atau perkongsian pelbagai agensi sosial telah digabungkan oleh pengkaji dengan lima aktiviti sistem penyampaian perkhidmatan seperti yang dipaparkan atau dipetakan melalui Rajah 7.3 di bawah. Berdasarkan kepada Rajah 7.3 di bawah. Pada tahap pertama, setiap pihak yang terlibat di dalam jaringan sosial khususnya pihak STB Marang perlu berkongsi setiap maklumat yang ada dengan pihak-pihak yang terlibat dalam jaringan sosialnya. Contohnya, berkongsi maklumat yang ada dengan kakitangan di institusi, Ahli Lembaga Pelawat dan juga agensi-agensi yang terlibat terhadap maklmat yang diperolehi melalui penilaian keperluan yang dilakukan. Setelah mengenal pasti setiap defisit keperluan yang diperolehi, mereka perlu merancang tindakan susulan. Tindakan susulan boleh dilakukan dengan merancang perkhidmatan yang sesuai dan mengenal pasti sistem penyampaian yang paling berkesan. Pada tahap ketiga pula, pelaksanaan perlu dilakukan seperti yang dirancang. Dalam aktiviti sistem penyampaian perkhidmatan, tindakan ini dikenali sebagai menyampaikan perkhidmatan kepada klien perkhidmatan. Pada tahap keempat amalan

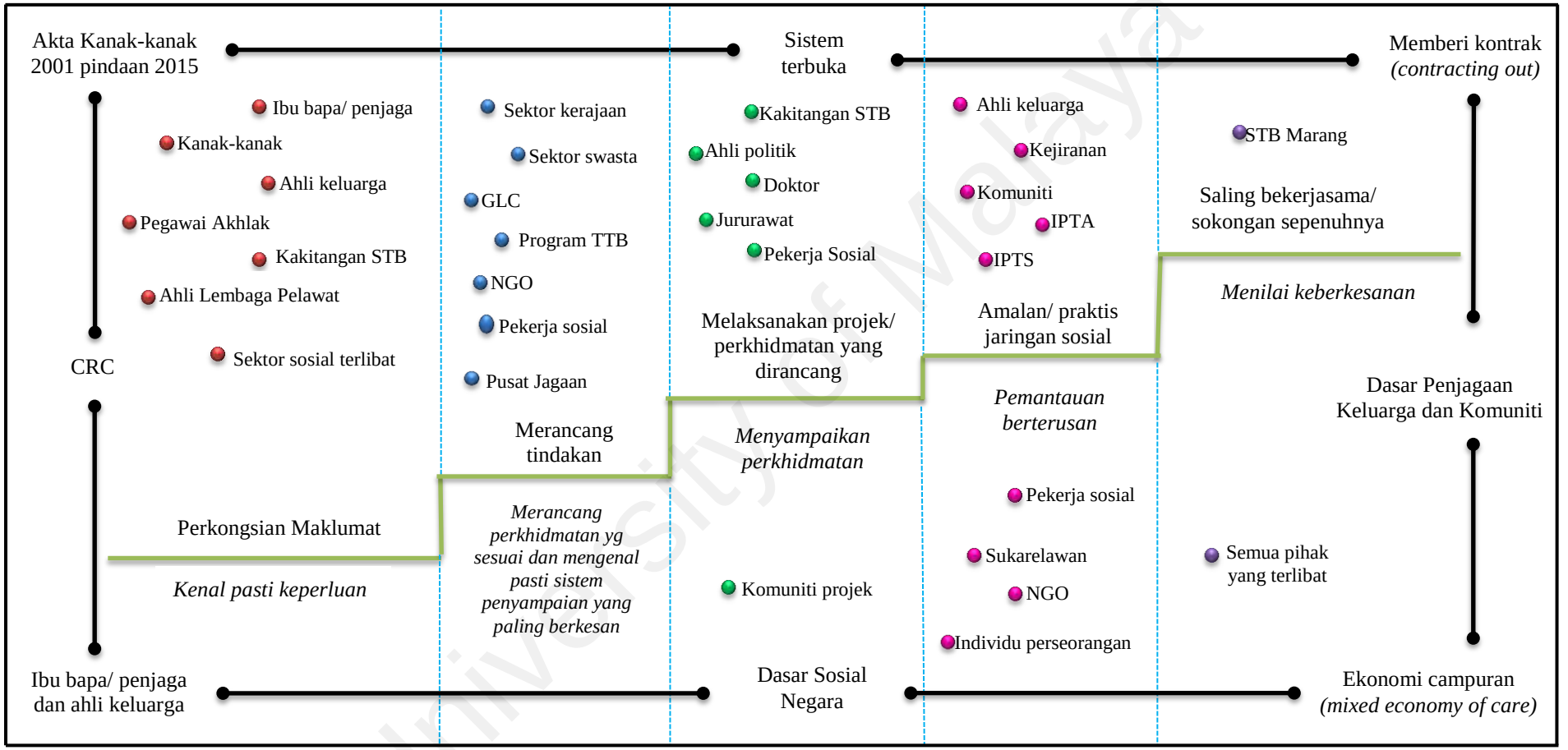
University of Malaya

atau praktis jaringan sosial dilaksanakan dengan bersepadu dan pemantauaan secara berterusan dilakukan. Pada tahap yang terakhir; iaitu pada tahap yang kelima, setiap pihak saling bekerjasama dan memberi sokongan yang sepenuhnya. Penilaian terhadap setiap aktiviti penyampaian perkhidmatan dilakukan secara berterusan untuk memastikan setiap setiap tindakan yang dilakukan dalam proses penyampaian perkhidmatan dilakukan secara bersepadu dan memenuhi keperluan klien perkhidmatan seperti paparan Rajah 7.3 di bawah.

Amalan pendekatan *mixed economy of care* merupakan satu perkongsian tanggungjawab dalam menyampaikan perkhidmatan. Pendekatan ini melibatkan pelbagai sektor yang terdapat dalam komuniti. Pelaksanaan pendekatan ini dapat mengurangkan peranan kerajaan dengan memindahkan tanggungjawab sosial kepada agensi-agensi sosial yang lain melalui sistem pasaran kuasi atau penswastaan dan sekaligus menjadikan sistem pengurusan bertambah sistematik. Namun begitu, pendekatan *mixed economy of care* juga boleh menimbulkan masalah sekiranya tidak diuruskan secara sistematik. Ini kerana, sekiranya prinsip *mixed economy of care* dilaksanakan secara tidak tepat; iaitu tanpa pengagihan kuasa yang sistematik, ia boleh mengakibatkan sistem penyampaian perkhidmatan tidak memenuhi keperluan klien perkhidmatan dan menyebabkan sistem jaringan sosial tidak dapat dikembangkan dan dibangunkan secara komprehensif dan seimbang bersama agensi-agensi sosial yang lain.

Pendekatan *mixed economy of care* malalui sistem pasaran kuasi yang diamalkan di STB Marang adalah lebih cenderung kepada hubungan yang berbentuk perniagaan dan penyertaan di antara agensi sosial adalah tidak seimbang. Proses pemindahan tanggungjawab yang berlaku tidak melibatkan sektor ketiga (spt. keluarga dan komuniti

University of Malaya



Rajah 7.3: Model Inovatif Jaringan Sosial Bersepadu

University of Malaya

setempat). Pendekatan ini juga gagal menggalakkan semangat kepenggunaan dalam kalangan kanak-kanak. Berbeza dengan amalan di United Kingdom. Di negara tersebut, kanak-kanak mempunyai "suara" untuk menyatakan pandangan mereka. Malahan mereka juga menyediakan perkhidmatan kesihatan yang konsisten dengan keperluan kesihatan kanak-kanak. Piawaian khusus; iaitu *National Minumum Standard for Children's Home* dan *Care Standard Act 2000* dijadikan panduan utama dan instrumen penting sebagai jaminan untuk memastikan kanak-kanak dapat akses kepada keperluan kesihatan yang komprehensif. Akta Kanak-kanak United Kingdom 1989 dengan jelasnya membenarkan kanak-kanak yang mendiami institusi membina pelan penjagaan kesihatannya sendiri. Malahan, jika dilihat di Britain (spt. yang dibincangkan dalam Bab 5 sebelum ini), komuniti setempat juga turut dilibatkan dalam penjagaan kesihatan kanak-kanak.

Justeru, bagi mengatasi masalah ketidakseimbangan penglibatan pelbagai sektor dalam sistem penjagaan kanak-kanak, pengkaji mencadangkan agar pihak institusi khususnya dengan kerjasama Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat (KPWKM), Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM), Kementerian Kesihatan bersama Institusi-institusi Pendidikan Tinggi Awam (IPTA) dan Institusi-institusi Pendidikan Tinggi Swasta tempatan, komuniti setempat serta agensi-agensi sosial lain yang berkaitan melakukan promosi kasihatan secara sistematik agar semua kanak-kanak diberikan didikan dan kepentingan mengenai penjagaan kesihatan diri. Pada masa yang sama, ibu bapa atau penjaga atau ahli keluarga kanak-kanak juga harus dilibatkan sama bagi memastikan jaringan sosial secara bersepadu atau integratif dapat dicapai bagi mencapai matlamat ini. Ini kerana, hak kebebasan untuk bersuara dalam kalangan kanak-kanak seperti yang terdapat dalam CRC tidak terpakai di negara kita. Oleh yang demikian, klien perkhidmatan; iaitu kanak-kanak memerlukan gandingan semua pihak

University of Malaya

yang terdapat dalam persekitaran sosial kehidupannya untuk mengambil alih peluang ini dan memastikan semua hak mereka dapat dicapai mengikut apa yang diperlukan oleh mereka.

Bagi memastikan kejayaan promosi yang dilakukan, Davis (2011) berpendapat bahawa semua kakitangan yang terlibat perlu diberikan latihan dan pengetahuan yang secukupnya. Mereka juga perlu memiliki tahap kesedaran sosial *(social awareness)* yang tinggi bagi memastikan kanak-kanak dapat akses kepada semua keperluan yang diperlukan. Ini kerana, sebarang inovasi yang boleh dilakukan di institusi bergantung kepada idea, kepakaran dan kreativiti kakitangan yang terlibat melalui pengalaman yang dilalui oleh mereka. Bukan itu sahaja, hubungan dan pemantauan yang berterusan daripada pihak-pihak atau agensi-agensi sosial yang mempunyai kepakaran dan pengaruh yang tinggi dalam sistem kebajikan kanak-kanak juga harus dibina dan dikekalkan untuk memastikan hubungan yang seimbang dengan setiap sektor sosial yang berkaitan dan mutu perkhidmatan kebajikan kanak-kanak dapat dikekalkan.

Justeru, pembentukan jaringan sosial secara bersepadu atau integratif perlu dipergiatkan melalui pelaksanaan pelbagai strategi. Ini kerana, jaringan sosial yang paling ideal adalah jaringan sosial secara bersepadu atau integratif. Jaringan sosial bersepadu ialah aktiviti yang dilakukan secara berterusan, yang boleh mempengaruhi sesuatu keputusan melalui perhubungan yang dibina secara bertimbal balik dan setiap ahli dalam jaringan sosial yang dibentuk memainkan peranan yang sangat penting untuk sama-sama menyokong pendekatan bersepadu terhadap kanak-kanak dan ahli keluarganya (Davis, 2011). Integrasi bersepadu berlaku apabila satu atau lebih agensi melakukan sesuatu kerja atau tugas secara bersama seperti yang dirancang bagi bertindak balas dengan idea atau keputusan orang lain (Christie & Menmuir, 2005;

University of Malaya

Wilson & Pirrie, 2000). Jaringan sosial yang dibina mungkin melibatkan sekolah, pusat kesihatan, pusat jagaan kanak-kanak, pejabat pekerja sosial dan komuniti projek, ahli psikologi, jururawat, doktor, pekerja sosial, sukarelawan dan ahli-ahli yang lain (Fitzgerald & Kay, 2008; Glenny & Roaf, 2008; Walker, 2008). Hubungan yang dibina juga mungkin melibatkan satu atau lebih agensi, kanak-kanak, keluarga, projek dan pelbagai perkhidmatan daripada pelbagai disiplin *(multi-disiplinary working)* (Malin & Morrow, 2007).

Malangnya, pemerhatian dan penelitian terperinci terhadap verbatim terkumpul menunjukkan bahawa jaringan sosial yang terbentuk di STB Marang adalah jaringan sosial secara formal sahaja. Kajian ini mendapati tiada langsung pembentukan jaringan sosial yang dilakukan dengan sektor-sektor tidak formal; iaitu melibatkan ibu bapa atau penjaga kanak-kanak, ahli keluarga, komuniti, badan-badan atau pertubuhan sukarela serta individu persendirian. Ketiadaan penglibatan sektor tidak formal dalam sesebuah jaringan sosial menyebabkan jaringan sosial bersepadu atau integratif sukar dicapai. Pengkaji berpandangan bahawa kakitangan yang bertugas di STB Marang melaksanakan tugas mereka mengikut apa yang perlu sahaja dan bukannya berdasarkan apa yang sepatutnya. Perkara ini disokong oleh Davis (2001). Menurut Davis (2011), dalam sesetengah kes, jaringan sosial secara bersepadu atau integratif sukar dicapai disebabkan oleh kakitangan yang bertugas dalam sesebuah organisasi/institusi mempunyai idea yang terhad untuk membentuk jaringan sosial dan mereka hanya melaksanakan tugas mereka berdasarkan kepada praktis sediakala. Ini bermakna, dalam konteks kajian ini, pegawai atau kakitangan STB Marang hanya bekerja sebagai penjawat awam dan melakukan tugas mengikut arahan kerja sahaja. Perkara ini mendorong kepada kegagalan usaha untuk membentuk jaringan sosial secara bersepadu atau integratif.

University of Malaya

Seperti yang dibincangkan di dalam Bab 5 sebelum ini, Scotland telah mengamalkan sistem jaringan sosial bersepadu di dalam sistem pendidikan mereka. Kajian yang dilakukan oleh Davis dan Hancock (2007) membuktikan bahawa kedua-dua sektor; iaitu sektor formal dan sektor tidak formal terlibat dalam pembentukan jaringan sosial untuk mengatasi masalah pendidikan yang dialami oleh kanak-kanak berkulit hitam yang merupakan kaum minoriti di Scotland. Inisiatif sosial telah diambil sendiri oleh kakitangan yang bekerja di institusi berkenaan apabila beliau menyedari tentang keperluan dan kepentingan penglibatan sektor tidak formal untuk sama-sama berganding bahu dengan pihak institusi bagi menyelesaikan masalah yang dihadapi. Justeru, pengkaji berpandangan bahawa pendekatan yang sama juga boleh dipraktiskan di STB Marang. Contohnya melaksanakan sistem memberi kontrak *(contracting out)* kepada agensi sosial luar secara terbuka seperti yang dipaparkan melalui Rajah 7.3.

Contohnya, di STB Marang, kanak-kanak yang mempunyai masalah membaca diberi peluang oleh pihak institusi untuk mengikuti kelas pendidikan kemahiran vokasional. Oleh kerana STB Marang sedang merangka untuk melaksanakan Sistem Latihan Dual Nasional (SLDN) terhadap pelatih-pelatih, maka terdapat banyak keperluan yang diperlukan oleh mereka. Bukan sahaja keperluan berbentuk material, malahan pihak institusi juga memerlukan kerjasama dan penglibatan daripada pelbagai pihak yang terdapat dalam industri.

Justeru, adalah menjadi tanggungjawab pihak institusi untuk mengambil tindakan yang proaktif dan menyelesaikan masalah kekurangan kakitangan dan perhubungan dengan agensi luar yang dihadapi. Antara tindakan yang paling berkesan yang boleh dilakukan oleh pihak institusi untuk menyelesaikan isu ini adalah membentuk jaringan sosial dengan komuniti dan sukarelawan setempat. Tindakan ini

University of Malaya

boleh dilakukan dengan mempromosikan tentang keperluan sukarelawan bagi membantu kelas persediaan bakeri dan kelas jahitan.

Selain menggunakan banner atau banting, promosi juga boleh dilakukan di media-media sosial seperti website rasmi STB Marang dan juga di halaman Facebook atau Twitter milik institusi dan dikongsi bersama oleh kakitangan STB Marang. Justeru, setiap kakitangan perlu memiliki inisiatif untuk sama-sama memikul tanggungjawab ini. Selain media sosial, media elektronik seperti radio juga boleh dijadikan sebagai perantara kepada institusi untuk mencari sukarelawan dan ahli komuniti yang lain supaya turut terlibat sama. Ini kerana, media sosial dan media elektronik menjadi medium utama sebagai perantara dalam kalangan masyarakat pada masa kini. Selain itu, penglibatan komuniti setempat juga boleh dilibatkan sekiranya kakitangan yang bertugas di STB Marang mengambil inisiatif untuk bergaul dengan masyarakat setempat dan menguar-uarkan tentang kewujudan STB Marang dan kanak-kanak yang ditempatkan di dalam institusi.

Selain itu, kewujudan Program Terengganu Transformasi Baharu (TTB) yang telah dilancarkan oleh Menteri Besar Terengganu pada Julai 2014 dapat membantu pihak STB dengan lebih mudah lagi kerana Program Transformasi Desa diwujudkan di setiap kampung. Melalui program yang dilancarkan ini, penghulu kampung bertindak sebagai pengerusi yang menggerakkan program-program yang dianjurkan dan juga mesyuarat. Pada pendapat pengkaji, ini merupakan satu peluang keemasan untuk melibatkan komuniti setempat memberi sumbangan berbentuk material dan tenaga untuk bahan-bahan kelas pengajaran pendidikan vokasional atau sebagai sukarelawan. Inisiatif ini juga boleh membantu membina hubungan yang rapat dengan penghulu setempat yang seterusnya boleh menggalakkan mereka menghadiri mesyuarat-

University of Malaya

mesyuarat yang dianjurkan. Inisiatif sosial ini harus dilakukan oleh kakitangan STB Marang seperti mana inisiatif sosial yang dilakukan oleh kakitangan sebuah institusi pendidikan di Scotland.

Bukan setakat itu sahaja, jika dikaji secara mendalam, perhubungan yang dibina juga mungkin dapat dipanjangkan kepada Jabatan Kemajuan Masyarakat (KEMAS) Negeri Terengganu. Hubungan yang dibina dengan Jabatan KEMAS dapat membantu pihak institusi untuk mengatasi masalah kekurangan guru dan juga masalah hubungan dengan industri luar. Ini kerana, guru-guru yang berada di bawah KEMAS merupakan guru terlatih dan mempunyai sijil kemahiran. Tambahan pula, kebanyakan daripada mereka mempunyai pengalaman dalam bidang jahitan dan masakan. Sekiranya pihak STB Marang dapat melakukan inisiatif sosial ini, pastinya STB Marang dapat membentuk jaringan sosial secara bersepadu atau integratif bagi memenuhi keperluan kebajikan kanak-kanak di STB Marang.

Di samping itu, verbatim yang terkumpul juga telah membuktikan bahawa STB Marang mengamalkan sistem jaringan sosial tertutup *"in a box' relationship* dalam perhubungannya. Ini kerana, pihak institusi membina jaringan sosial berasaskan kepada polisi, prosedur pentadbiran dan undang-undang yang telah ditetapkan di dalam sistem penyampaian negara. Sistem jaringan terbuka boleh digunakan apabila berlaku sesuatu perkara, iaitu melalui kuasa budi bicara. Namun begitu, sehingga kini, kajian yang dilakukan mendapati bahawa sistem jaringan terbuka *(open system)* hanya diamalkan oleh syarikat-syarikat yang terlibat dengan kontrak sahaja dan bukannya oleh STB Marang. Malahan, syarikat-syarikat yang dipilih juga masih tertakluk di dalam polisi atau prosedur pentadbiran; iaitu berdasarkan Arahan Perbendaharaan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kewangan Malaysia.

University of Malaya

Amalan di atas berbeza daripada amalan sistem kebajikan kanak-kanak yang dipraktiskan di negara-negara yang mengutamakan kebajikan kanak-kanak. Jika sebelum ini (dalam Bab 5), pengkaji melihat pendekatan amalan sistem kebajikan kanak-kanak terbuka *(open system)* yang dipraktiskan di UK melalui pendekatan *Every Child Matters (ECM)* dan Akta Kanak-kanak 2004, dalam bab ini pengkaji mengambil contoh amalan sistem terbuka yang diamalkan di Sweden. Revolusi terhadap perkembangan sistem kebajikan kanak-kanak di Sweden bermula pada tahun 1980-an lagi. Pembaharuan ke atas sektor awam dilakukan oleh Kjell-Olof Feldt yang merupakan Menteri Kewangan Sweden pada ketika itu. Berbeza dengan Demokrat Sosial *(Social Democrats)* yang lain, beliau telah memberi tumpuan terhadap produktiviti dan saiz sektor berbanding dengan masalah kekurangan yang dihadapi oleh pengguna terhadap sektor awam. Pada pandangannya, monopoli oleh sektor awam hanya membawa kepada kesan negatif. Justeru, beliau telah memperkenalkan pendekatan yang dikenali sebagai *"quasi-markets"* dalam sektor perkhidmatan sosial. Pelaksanaan pendekatan *"quasi-market"* menyebabkan tiada kawalan politik dan dalam masa yang sama dapat mengurangkan peranan kerajaan. Persaingan pula hanya wujud dalam kalangan penyedia perkhidmatan berasaskan kepada dasar kontrak yang dibuat (Bartlett, Propper, Wilson & Le Grand, 1994). Contohnya, dalam perkhidmatan kesihatan, pembaharuan dalam sektor penjagaan kesihatan *(health-care)* di Sweden dimulakan dengan melakukan pengagihan kuasa *(decentralization)* secara sah kepada kerajaan tempatan melalui peruntukan perkhidmatan organisasi yang baru. Walaupun perkhidmatan sosial (seperti perkhidmatan pendidikan, perkhidmatan kesihatan, perkhidmatan perumahan dan perkhidmatan kerajaan) adalah di bawah perkhidmatan awam dan dibiayai sepenuhnya oleh kerajaan Sweden, namun pembaharuan tetap dilakukan dengan memberi kontrak *(contract out)* perkhidmatan kesihatan kepada pihak luar; iaitu aktor bukan awam. Ini bermakna, pelaksanaan pendekatan *"quasi-market"*

University of Malaya

membuka ruang seluas-luasnya kepada sektor swasta untuk sama-sama bersaing dengan penyedia perkhidmatan daripada sektor awam *(public providers)* bagi mendapatkan kontrak. Pihak kerajaan hanya menguruskan perkhidmatan sosial yang diperlukan oleh masyarakat. Namun, pelaksanaannya dilakukan oleh agensi-agensi yang mendapat kontrak. Dana pula disediakan oleh pihak kerajaan berdasarkan kepada prestasi yang ditunjukkan dan juga jumlah bilangan pesakit yang dirawat. Keistimewaannya, walaupun wujud persaingan dalam kalangan pembekal perkhidmatan *(service providers),* pesakit bebas untuk memilih sama ada mendapatkan rawatan di agensi kesihatan awam mahupun swasta (Blomqvist, 2004).

Rentetan daripada pendekatan yang dilaksanakan ini, pihak kerajaan hanya memainkan peranan dari sudut pengurusan sahaja. Mereka tidak mengawal aktor-aktor yang terlibat. Sebaliknya membuka ruang seluas-luasnya *(social inclusion)* kepada sesiapa sahaja secara terbuka untuk mendapatkan kontrak bagi membekalkan dan menyampaikan perkhidmatan kesihatan yang terbaik. Namun begitu, keadaan ini sangat berbeza dengan amalan di Malaysia. Walaupun sistem tender diperkenalkan dan dibuat secara terbuka, kerajaan tetap mengawal syarikat-syarikat yang terlibat. Hanya syarikat yang berdaftar dengan Kementerian Kewangan sahaja yang diberi peluang untuk mendapatkan tender bagi membekalkan perkhidmatan yang diperlukan seperti yang dibincangkan dalam Bab 5 dan pada bahagian 7.2. Bukan setakat itu sahaja, setelah melepasi peringkat tender, syarikat-syarikat yang berjaya disenarai pendekkan mengikut kategori perkhidmatan yang ditawarkan. Keadaan ini mengakibatkan pihak institusi hanya berhak memilih institusi-institusi yang telah disenaraikan oleh Kementerian Kewangan mengikut Arahan Perbendaharaan sahaja untuk mendapatkan perkhidmatan. Walaupun sistem tender diperkenalkan bagi keperluan makanan dan minuman, namun kerajaan tetap mengawal syarikat-syarikat yang terlibat. Bukan sahaja menetapkan

University of Malaya

syarikat-syarikat yang terlibat, malahan pihak kerajaan juga telah menetapkan amaun pembelian untuk jangka masa setahun serta menentukan mekanisme harga. Sistem tertutup dan prosedur yang diamalkan ini menyebabkan STB Marang tidak mempunyai kebebasan untuk membina jaringan sosial dengan agensi-agensi sosial lain yang terdapat dalam komuniti dan menawarkan perkhidmatan yang sama.

Begitu juga dengan pembelian terus. Walaupun pembelian terus dibenarkan bagi mendapatkan sesetengah perkhidmatan yang diperlukan, namun masih terdapat prosedur yang perlu diikuti oleh pihak institusi. Pihak kerajaan tetap mengawal urusan mendapatkan perkhidmatan dengan mensyaratkan tiga sebut harga dan agensi sosial yang terlibat mestilah berdaftar dengan Kementerian Kewangan Malaysia. Begitu juga untuk mendapatkan perkhidmatan kesihatan. Perkhidmatan kesihatan hanya boleh diperolehi melalui klinik atau hospital kerajaan sahaja. Hubungan yang dibina hanyalah atas dasar *smart-partnership* sahaja. Tiada kontrak terbuka *(contract out)* yang dibuat oleh pihak kerajaan untuk meningkatkan mutu perkhidmatan terhadap klien perkhidmatan.

Amalan sistem tertutup ini sangat berbeza dengan amalan sistem terbuka yang diamalkan di Sweden. Amalan sistem tertutup menyebabkan jaringan sosial tidak dapat dibentuk dengan pelbagai pihak. Bukan itu sahaja, amalan sistem tertutup juga menyebabkan pihak kerajaan terpaksa campur tangan dalam semua urusan sama ada dari aspek pengurusan mahupun pelaksanaan. Keadaan ini mengakibatkan pihak kerajaan terpaksa menanggung bebanan yang sangat tinggi. Alangkah eloknya sekiranya pihak kerajaan mengubah sistem pengurusan yang bersifat konvensional kepada satu sistem yang lebih mudah; iaitu dengan melakukan pengagihan kuasa

University of Malaya

(decentralization) kepada sektor-sektor lain secara mudah tanpa prosedur yang berlapis-lapis seperti yang diamalkan di Sweden.

Pendekatan *mixed economy of care* yang diamalkan oleh Kerajaan Malaysia dengan menswastakan perkhidmatan-perkhidmatan tertentu merupakan satu langkah bijak. Namun, pelaksanaan pendekatan yang dilakukan memberi impak yang sangat besar kepada sistem jaringan sosial kebajikan kanak-kanak negara. Tiada kebebasan yang boleh dilakukan oleh pihak institusi untuk mengembangkan lagi sistem jaringan sosial bagi memenuhi keperluan kanak-kanak yang merupakan klien perkhidmatan. Seharusnya, pihak kerajaan tidak melaksanakan prosedur atau polisi yang sama untuk sebarang bentuk perolehan bagi memenuhi keperluan kepada kanak-kanak. Di negara-negara yang mementingkan kebajikan kanak-kanak, sistem perolehan dibuat secara berasingan mengikut klien perkhidmatan. Mereka tidak menyelaraskan semua item keperluan dan diguna pakai oleh semua klien perkhidmatan tanpa mengira peringkat usia seperti yang diamalkan di Malaysia.

Prosedur atau polisi yang telah diguna pakai mungkin sukar untuk dipinda secara drastik tanpa penglibatan pelbagai pihak kerana ia bukanlah sesuatu yang mudah. Namun begitu, kewujudan sistem terbuka seperti yang digambarkan melalui Rajah 7.3 adalah sangat penting kepada sistem jaringan sosial negara. Bertindak balas dengan limitasi ini, pengkaji berpendapat sistem terbuka ini harus dibangunkan dengan serius. Usul ini mungkin boleh dimulakan dengan kuasa budi bicara yang dimiliki oleh Pengetua sesebuah institusi jagaan melalui beberapa siri mesyuarat yang melibatkan Ahli Lembaga Pelawat yang telah dilantik oleh kerajaan. Aktiviti kesedaran sosial *(social awareness)* juga boleh dilaksanakan di peringkat institusi terlebih dahulu dengan melibatkan pihak-pihak yang berkepentingan *(stakeholders)* dan seterusnya melibatkan

University of Malaya

institusi-institusi jagaan yang lain. Pada masa yang sama, ahli-ahli profesional dan separa-profesional yang berada di luar institusi juga perlu dilibatkan sama untuk membantu pihak institusi dan juga pihak JKM mengambil tindakan yang drastik bagi mengatasi masalah ini.

Selain itu, keadaan "lompang yang berstruktur" juga menyebabkan jaringan sosial mengalami defisit objek atau pihak yang sepatutnya turut terlibat dalam satu pembentukan jaringan. Ini kerana, kewujudan "lompang yang berstruktur" menyebabkan jaringan sosial tidak dapat dilakukan secara komprehensif dan bersepadu (Kadushin, 2012). Kajian yang dijalankan mendapati bahawa "lompang yang berstruktur" wujud dalam jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak disebabkan oleh ketiadaan penglibatan ibu bapa atau penjaga dan ahli keluarga, komuniti setempat, individu secara personal (spt. doktor perubatan atau pergigian secara personal) serta sukarelawan dalam sistem jaringan yang dibentuk. Ini bermakna, jika dilihat secara keseluruhannya, "lompang yang berstruktur" wujud disebabkan oleh ketidakwujudan sektor tidak formal dalam jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang.

Bagi menghapuskan keadaan "lompang yang berstruktur" ini, pengkaji mencadangkan agar pihak kerajaan menyediakan bantuan kewangan dan kemudahan lawatan kepada ibu bapa atau penjaga atau ahli keluarga kanak-kanak yang ditempatkan dalam jagaan institusi agar hubungan yang berterusan di antara kanak-kanak dengan ahli keluarganya tidak terputus. Ini kerana, berdasarkan verbatim yang diperolehi melalui kajian yang dilakukan, pengkaji mendapati bahawa kebanyakan daripada kanak-kanak yang terlibat adalah terdiri daripada kanak-kanak yang berasal daripada keluarga miskin. Justeru, isu seperti ini harus ditangani oleh pihak kerajaan melalui satu

University of Malaya

pelan perancangan sistem kebajikan yang lebih mesra klien perkhidmatan. Pihak kerajaan juga mungkin boleh memperkenalkan satu peruntukan atau elaun khas khusus untuk membantu keluarga kanak-kanak yang berada jauh dari tempat kanak-kanak ditempatkan. Pengkaji percaya bahawa sistem penyampaian negara boleh ditambah baik untuk memastikan kanak-kanak dapat akses kepada keperluan asas mereka bagi memenuhi hak kehidupan kanak-kanak.

Untuk tempoh masa tiga hingga lima tahun yang akan datang, pihak kerajaan juga mungkin boleh melaksanakan satu sistem penjagaan yang bukan berbentuk institusi (luar institusi) kepada kanak-kanak yang tidak terkawal atau terlibat dengan masalah sosial. Namun begitu, pendekatan penjagaan di bawah tanggungjawab keluarga dan komuniti harus diperkenalkan bagi menghasilkan satu sistem kebajikan sosial yang lebih produktif dan inovatif. Pegawai-pegawai akhlak, pekerja sosial, kaunselor-kaunselor serta ahli komuniti harus bersama-sama menggembleng tenaga untuk memastikan pendekatan pemulihan di luar institusi yang dilakukan dengan sepenuhnya dapat dilaksanakan tanpa sebarang halangan atau masalah demi masa depan kanak-kanak supaya mereka dapat membesar dengan sihat dan mereka tidak mengulangi kembali apa yang telah mereka lakukan sebelum ini. Oleh yang demikian, Dasar Penjagaan perlu dijenamakan semula sebagai Dasar Penjagaan Keluarga dan Komuniti bagi meningkatkan kebertanggungjawaban ke atas semua ahli keluarga dan juga komuniti setempat terutamanya komuniti kejiranan. Penjenamaan semula ini sangat penting supaya semua pihak sama-sama memikul tanggungjawab untuk menjaga kanak-kanak dengan menghulurkan bantuan yang sewajarnya dan yang diperlukan setiap masa seperti yang dipaparkan di dalam Rajah 7.3.

University of Malaya

Selain daripada tindakan yang boleh dilakukan di atas, pengkaji juga mencadangkan agar satu seminar khusus berkaitan kepentingan jaringan sosial dianjurkan dengan melibatkan semua agensi sosial yang berkaitan dengan kebajikan kanak-kanak termasuk semua Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA); khususnya yang menawarkan kursus kerja sosial untuk sama-sama memberi kesedaran kepada masyarakat mengenai kepentingan jaringan sosial dalam sistem penyampaian perkhidmatan kebajikan kanak-kanak negara. Kaedah ini merupakan satu medium yang sangat penting kerana ia bakal melibatkan semua pakar-pakar negara yang terdiri daripada ahli akademik dan juga pembuat dan pelaksana Dasar Sosial Negara. Pengkaji mencadangkan seminar yang bertajuk "Sentuhan Jaringan" dilaksanakan memandang sistem jaringan sosial dalam negara kita masih terlalu muda dan belum mencapai tahap kematangan. Dengan cara ini, promosi mengenai kepentingan jaringan sosial dapat disampaikan secara meluas dengan pelbagai cara serta melibatkan pelbagai agensi sosial, komuniti, Pertubuhan Bukan Kerajaan (NGO), individu perseorangan dan juga ibu bapa atau penjaga sendiri. Promosi sebegini bukan sahaja dapat dilaksanakan di peringkat nasional, malahan juga dapat diuar-uarkan ke peringkat antarabangsa melalui saluran media seperti media cetak dan juga media elektronik. Pengkaji pasti seminar yang dicadangkan ini akan "membuka mata" setiap aktor yang terdapat dalam komuniti; khususnya yang terlibat dalam kebajikan kanak-kanak yang mungkin belum menyedari tentang kepentingan jaringan sosial sebagai penghubung yang sangat penting untuk mencapai kesejahteraan hidup.

University of Malaya

BAB 8: KESIMPULAN

Kajian ini mendapati bahawa pembangunan pembentukan jaringan sosial di STB Marang adalah masih di peringkat awal dan kurang meluas. Walaupun STB Marang mengamalkan pendekatan ekonomi campuran *(mixed economy of care)* melalui pasaran kuasi, namun jaringan sosial yang terbentuk keseluruhannya adalah secara formal. Sistem jaringan sosial yang dipraktiskan adalah secara tertutup. Tiada penglibatan sektor tidak formal dalam jaringan sosial yang telah dibentuk. Keadaan ini menyebabkan pembangunan pembentukan jaringan sosial yang berlaku adalah tidak bersepadu; sedangkan amalan jaringan sosial bersepadu terbukti mampu menyediakan serangkaian perkhidmatan kebajikan sosial yang diperlukan oleh kumpulan sasar; khususnya kanak-kanak untuk memenuhi keperluan serta hak-hak mereka.

Berasaskan kepada kajian yang dijalankan dan hasil yang diperolehi, pengkaji telah menghasilkan dan mencadangkan tiga model; iaitu Model Pembangunan Jaringan Sosial, Model Aluran Mudah Jaringan Sosial dan Model Inovatif Jaringan Sosial Bersepadu. Daripada ketiga-tiga model yang dicadangkan ini, pengkaji merumuskan bahawa sistem pengurusan jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak yang terbaik adalah sistem jaringan sosial secara terbuka, bersepadu dan sentiasa membangun. Sistem pengurusan ini memerlukan kerjasama daripada pelbagai pihak yang terdapat dalam persekitaran sosial di mana kanak-kanak besar-membangun; bermula daripada ibu bapa sehingga ke peringkat komuniti; iaitu dari persekitaran mikro sehingga ke persekitaran makro.

Pelaksanaan sistem pengurusan yang terbuka dan bersepadu ini memerlukan satu proses pengagihan kuasa yang komprehensif daripada pihak institusi. Untuk melakukan

University of Malaya

satu pengagihan kuasa, pihak institusi terlebih dahulu perlu meneliti hasil analisis SWOT yang dilakukan secara strategik. Tindakan berasaskan analisis SWOT boleh dilakukan setelah mengambil kira setiap *building blocks* yang wujud; iaitu yang menghalang pembentukan jaringan sosial secara bersepadu. Contohnya, kajian ini mendapati bahawa perkara utama yang menjadi *building blocks* adalah Arahan Perbendaraan (AP) melalui Pekeliling Kontrak Perbendaharaan (PKP) yang dikeluarkan oleh Kementerian Kewangan Malaysia. Justeru, bagi menghasilkan satu sistem jaringan sosial yang bersepadu dan terbuka, *building blocks* ini harus dijadikan sebagai satu ikatan yang harus dileraikan oleh pihak kerajaan. Perkara ini amat sukar untuk dilaksanakan dan merupakan satu cabaran yang sangat besar dalam pembangunan pembentukan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak. Tambahan pula, STB Marang merupakan salah sebuah institusi jagaan awam negara.

Walau bagaimanapun, ianya bukanlah suatu perkara yang mustahil untuk dilaksanakan. Bagi melaksanakan sistem terbuka, pihak kerajaan khususnya Kementerian Kewangan Malaysia harus melaksanakan sistem perolehan yang dinamik. Sistem ini boleh dilakukan secara terbuka tanpa menyenaraikan agensi-agensi sosial yang harus dipilih oleh pihak institusi. Sekiranya perkara ini mustahil untuk dilaksanakan disebabkan oleh sistem yang diguna pakai di negara kita, pihak kerajaan melalui PKP boleh mengecualikan sistem guna sama yang dipraktiskan selama ini. Terutamanya terhadap institusi jagaan kanak-kanak berbanding institusi-institusi lain disebabkan oleh kekangan faktor fizikal dan ketidakupayaan yang dimiliki oleh kanak-kanak. Sistem terbuka atau pengecualian yang dilakukan membolehkan pembentukan jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak dapat dilakukan secara meluas tanpa sebarang sekatan. Kedua-dua opsyen ini merupakan satu kaedah atau lorong yang sangat bermanfaat sekiranya dapat dilaksanakan dalam sistem penyampaian

University of Malaya

perkhidmatan kebajikan kanak-kanak tanpa mengubah polisi-polisi lain yang berkaitan. Dengan cara ini, pihak institusi juga mempunyai kebebasan atau lebih fleksibel untuk membentuk ikatan sosial dengan agensi-agensi sosial yang lain tanpa sempadan.

Ibu bapa atau penjaga dan juga seluruh ahli keluarga kanak-kanak merupakan salah satu komponen penting dalam jaringan sosial kebajikan kanak-kanak; tanpa mengambil kira sama ada kanak-kanak tersebut berada dalam jagaan keluarga ataupun dalam jagaan institusi. Tanpa mereka, kanak-kanak tidak dapat membesar dengan sempurna. Walaupun kanak-kanak berada dalam jagaan institusi, ibu bapa atau penjaga dan juga seluruh ahli keluarga harus menjalankan tanggungjawab mereka seperti kanak-kanak lain yang berada di luar institusi. Hubungan kekeluargaan tidak boleh dipisahkan walaupun pihak institusi mengambil alih tugas atau tanggungjawab yang seharusnya dipegang oleh ibu bapa atau penjaga sebagaimana yang dijelaskan melalui prinsip *parens patriae*.

Justeru, bagi mencapai jaringan sosial bersepadu, ibu bapa atau penjaga dan juga seluruh ahli keluarga tidak dikecualikan dalam pembangunan pembentukan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak. Beberapa inisiatif sosial boleh diambil oleh pihak kerajaan. Pihak institusi perlu memastikan dan mewajibkan kanak-kanak yang berada dalam jagaan institusi sentiasa berhubung dengan ibu bapa mereka sekurang-kurangnya seminggu sekali dan pertemuan secara bersemuka sekurang-kurangnya sebulan sekali. Inisiatif utama yang boleh diambil oleh pihak institusi dan kerajaan adalah dengan memberi tambang gantian yang berbentuk tambang bas. Tindakan ini wajar dilakukan dan diberikan kepada ibu bapa atau penjaga kanak-kanak yang mempunyai masalah kewangan bagi membolehkan mereka melawat anak masing-masing sekurang-kurangnya dua bulan atau tiga bulan sekali.

University of Malaya

Pada masa yang sama, pihak institusi; khususnya Pengetua institusi seharusnya membenarkan ibu bapa untuk membawa dan memberikan pakaian kepada anak-anak mereka yang berada dalam jagaan institusi. Ini kerana, pemakaian pakaian seragam dalam institusi mewujudkan satu keadaan yang formal seperti mengawal dan bukannya untuk memulihkan kanak-kanak yang berada di sana. Pada pandangan pengkaji, kanak-kanak yang sedang membesar dan sedang diberi latihan berbentuk pemulihan wajar dilatih dengan program-program formal, tetapi dalam suasana santai seolah-olah di dalam persekitaran keluarga supaya mereka dapat menjalani kehidupan yang sihat dan tidak rasa terkongkong. Persekitaran sosial seolah latar fizikal keluarga (*family home-based*) ini penting dalam perkembangan kanak-kanak. Atas kepentingan ini, Akta Kanak-kanak (Pindaan) 2015 ada mengesyorkan agar perlindungan dan pemulihan kanak-kanak perlu berlangsung di dalam latar sosial berasaskan rumah-keluarga (*family home-based*), dan semua ciri-ciri institusi perlu dikurangkan seminimum mungkin.

Berkaitan rapat dengan usulan pendekatan penjagaan berasas keluarga yang disyorkan oleh Akta Kanak-kanak (Pindaan) 2015, pengkaji mencadangkan agar pihak kerajaan melaksanakan program-program berbentuk pemulihan di luar institusi bersama ibu bapa atau penjaga mereka. Tambahan pula, perkara ini telah dinyatakan dengan jelas di dalam Perkara 40(1)(a) hingga (e) Akta Kanak-kanak 2001 pindaan 2015. Kanak-kanak yang memerlukan perlindungan dan pemulihan perlu diletakkan di dalam pemeliharaan penjaga atau keluarga mereka dalam tempoh masa yang telah ditetapkan oleh Mahkamah Bagi Kanak-kanak. Sekiranya kanak-kanak berkenaan tidak mempunyai ahli keluarga, mereka boleh diletakkan di bawah pemeliharaan seseorang dalam komuniti yang layak dan sesuai berserta pengawasan seorang Pegawai Kebajikan Masyarakat yang telah dilantik. Namun begitu, sekiranya tiada ibu bapa atau penjaga

University of Malaya

atau ahli keluarga mahupun penjaga alternatif yang layak dan sesuai, kanak-kanak berkenaan akan ditempatkan di bawah suatu pusat perlindungan untuk satu tempoh masa tertentu sebagai pilihan terakhir. Rang undang-undang ini sangat penting untuk kebajikan hidup kanak-kanak kerana kanak-kanak yang terlibat bukan sahaja tidak dipisahkan daripada keluarga mereka dan mendapat kasih sayang yang berpanjangan, malahan ibu bapa atau penjaga dan ahli keluarga juga turut dilibatkan dalam program-program yang dianjurkan. Pada masa yang sama, sikap bertanggungjawab dan keibubapaan dapat disemai secara lebih mendalam kepada ibu bapa atau penjaga kanak-kanak serta komuniti setempat.

Bagi pihak kerajaan, pelaksanaan kaedah ini memberi implikasi dan penjimatan daripada segi kos yang sangat besar. Pihak kerajaan bukan sahaja tidak perlu mengeluarkan perbelanjaan mengurus pada setiap hari, malahan penjimatan yang diperolehi itu membolehkan pihak kerajaan melaksanakan program-program lain yang lebih bermanfaat. Dengan cara ini, kedua-dua pihak akan terlibat secara langsung dalam jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak dan mencapai satu sistem jaringan sosial yang integratif.

Selain itu, pendedahan mengenai kepentingan jaringan sosial juga harus diuar-uarkan kepada seluruh masyarakat. Kanak-kanak sebagai seorang insan yang serba dhaif dan memerlukan bantuan bukan sahaja berbentuk material atau fizikal disebabkan ketidakupayaan yang dialami oleh mereka, tetapi apa yang lebih utama adalah mereka sangat memerlukan sokongan moral yang berterusan daripada semua pihak. Justeru, maklumat-maklumat berkaitan keperluan psikologi dan psikososial kanak-kanak harus diberi penekanan dan “dijaja” kepada setiap lapisan masyarakat supaya timbul rasa kasih sayang, simpati, empati dan rasa tanggungjawab yang tinggi daripada anggota

University of Malaya

masyarakat untuk membantu kanak-kanak supaya dapat membesar dengan sihat dan sempurna. Kempen-kempen kesedaran tentang kehidupan kanak-kanak, keperluan kanak-kanak, kekurangan, kelemahan dan masa depan kanak-kanak perlu diketengahkan kepada pengetahuan masyarakat umum supaya setiap lapisan masyarakat mempunyai kesedaran dan sikap ambil berat yang tinggi untuk membantu kanak-kanak.

Pendedahan melalui media massa; media cetak dan media elektronik harus dilakukan pada setiap masa atau setiap hari supaya semua anggota masyarakat menghulurkan tangan untuk sama-sama memberi bantuan sama ada berbentuk material mahupun sokongan moral secara bersepadu. Sejajar dengan apa yang diketengahkan oleh Belle (1989), pembangunan pembentukan jaringan sosial secara integratif dapat meningkatkan perkembangan psikologi seseorang kanak-kanak. Malahan, jaringan sosial yang berbentuk integratif juga membolehkan agensi-agensi sosial yang terdapat dalam komuniti meluaskan jaringan perhubungan mereka.

Justeru, hubungan yang erat dan kukuh harus dijalinkan dengan pihak-pihak yang berkait dengan media sosial. Pada masa yang sama, individu yang bertanggungjawab atau berurusan dengan pihak media harus menapis setiap maklumat yang diketengahkan oleh media supaya semua anggota masyarakat mendapat maklumat yang positif dan berguna. Walaupun perkara ini amat sukar untuk dilakukan, namun pengkaji percaya bahawa sekiranya setiap wartawan yang terlibat diberi sedikit suntikan maklumat, kesedaran tentang maklumat yang dipaparkan dan kesan terhadap perkembangan kehidupan kanak-kanak serta kesedaran yang berterusan, mesej yang disampaikan dapat dimanfaatkan oleh semua pihak, termasuk para penggubal dasar sosial berkaitan kebajikan kanak-kanak.

University of Malaya

Pembentukan jaringan sosial yang bersepadu juga memerlukan penglibatan bersama komuniti dan individu perseorangan. Namun begitu, melibatkan komuniti dan individu perseorangan ke dalam satu sistem jaringan sosial yang komprehensif dan integratif merupakan satu cabaran yang sangat sukar dan mencabar. Tambah-tambah lagi kanak-kanak yang ditempatkan di bawah jagaan STB Marang mempunyai latar belakang yang negatif disebabkan oleh sejarah lampau yang telah dilakukan oleh mereka. Segelintir masyarakat melabelkan kanak-kanak ini sebagai kanak-kanak "jahat" yang tidak perlu dibantu. Sikap melabel dan persepsi negatif yang dilontarkan memerlukan satu pendekatan yang holistik daripada semua pihak dalam masyarakat. Kegagalan satu sistem jaringan sosial yang bersepadu juga berkait dengan dengan perkara ini.

Salah satu inti pati utama kegagalan sistem jaringan sosial bersepadu adalah disebabkan oleh kegagalan pihak yang berkuasa dan pihak institusi untuk "menarik" anggota-anggota komuniti untuk turut serta terlibat dalam jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak negara. Antara sebab-sebab lain yang menyebabkan komuniti tidak terlibat dalam ikatan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di STB Marang adalah kerana komuniti tidak tahu tentang kewujudan STB Marang, komuniti mempunyai tahap kesedaran dan empati yang rendah untuk membantu kanak-kanak yang berisiko sehingga menyebabkan kanak-kanak tersisih dan diketepikan untuk mendapatkan sokongan moral dan material daripada komuniti setempat dan juga individu perseorangan.

Kekangan maklumat serta sifat peribadi yang kurang bermotivasi diri untuk membantu kanak-kanak membawa kepada kecenderungan kepada mereka untuk tidak terlibat dalam pembangunan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak di

University of Malaya

STB Marang. Justeru, adalah menjadi tanggungjawab semua pihak untuk sama-sama membangunkan diri, memberi kesedaran dan menyampaikan mesej-mesej yang berguna, menganjurkan aktiviti-aktiviti yang berfaedah pada masa lapang dan pada masa yang sama memberi kesedaran dan motivasi diri sesama kejiranan, penganjuran aktiviti berasaskan projek *(project-based)* di peringkat komuniti dan diterapkan atau dibawa masuk ke dalam insitusi oleh komuniti setempat supaya lebih berkesan dan mencapai pembentukan jaringan sosial secara bersepadu dan kondusif.

Namun begitu, penglibatan komuniti dalam satu jaringan sosial berkait rapat dengan kos yang wujud. Sebagai satu organisma yang rasional, individu selalunya akan mengambil kira keuntungan dan kerugian yang bakal ditanggung sekiranya mereka melibatkan diri dengan sesuatu aktiviti. Sekiranya mereka mendapati penglibatan mereka mendatangkan keuntungan kepada diri mereka dan keluarga, berkemungkinan mereka akan menyertainya dan sebaliknya. Persepsi ini perlu ditangani melalui pelaksanaan kempen-kempen dan maklumat-maklumat yang disalurkan melalui media. Pada masa yang sama, penglibatan daripada pihak institusi itu sendiri, kerjasama daripada IPTA dan NGO yang berdekatan juga amat diperlukan.

Sepanjang pemerhatian melakukan kajian ini, pengkaji mendapati bahawa kebanyakan daripada pihak-pihak yang terlibat (termasuk pihak institusi) tidak menyedari tentang kepentingan dan faedah yang bakal diperolehi melalui ikatan jaringan sosial yang terbentuk. Pihak-pihak yang terlibat juga tidak menyedari bahawa penglibatan mereka dalam jaringan perkhidmatan kebajikan kanak-kanak memberi sumbangan besar kepada mereka dalam pelbagai aspek; termasuk aspek kesejahteraan hidup, penyampaian perkhidmatan, sistem kebajikan negara, pengurangan kos serta dari segi politik. Jaringan sosial bersepadu membolehkan satu ikatan yang kukuh dibina

University of Malaya

bukan sahaja untuk kepentingan kanak-kanak, malahan kepada semua anggota masyarakat.

Sistem jaringan sosial yang diamalkan memberi implikasi yang kritikal terhadap sistem kebajikan kanak-kanak negara. Pengetahuan dan bukti-bukti yang jelas mengenai pembangunan pembentukan jaringan sosial yang membawa kepada sistem kebajikan kanak-kanak negara yang kondusif tidak akan "menyekat" atau "mengongkong" pembangunan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak pada masa akan datang. Malahan, menurut Young dan Denize (2007), maklumat yang diperolehi melalui kajian berkaitan jaringan sosial juga boleh dijadikan sebagai panduan yang sangat kukuh kepada para pentadbir atau pengurusan atasan bagi meningkatkan matriks prestasi dan matlamat organisasi. Sistem jaringan sosial bersepadu bukan sahaja dapat membantu pihak institusi yang menempatkan kanak-kanak sahaja, malahan kepada semua peringkat penyampai perkhidmatan.

Dapatan kajian ini juga melihat keluarga merupakan komponen yang sangat penting dalam satu jaringan sosial. Disebabkan itu, penjenamaan Dasar Masyarakat Penyayang kepada Dasar Penjagaan Keluarga dan Komuniti, sistem terbuka dan jaringan sosial bersepadu memberi impak yang sangat besar apabila semua pihak menghulurkan "tangan" membantu kanak-kanak. Ini kerana, untuk membesar secara sihat, kanak-kanak memerlukan persekitaran kehidupan yang lengkap. Mereka memerlukan kejiranan yang sama-sama turut serta bersama ahli keluarga mereka. Justeru, keluarga dan komuniti harus diintegrasikan secara bersepadu supaya segala keperluan kanak-kanak dapat dipenuhi dan kanak-kanak dapat menjalani kehidupan mereka dengan sejahtera. Dengan cara ini, pihak kerajaan dapat mengatasi masalah yang berlaku dalam masyarakat secara kondusif disebabkan koordinasi semua sumber

University of Malaya

yang dimiliki, kebajikan sosial, masalah dan tindakan serta keperluan anggota masyarakat.

Membina satu perhubungan yang baik dan kukuh bukanlah satu perkara yang mudah. Malahan seringkali berhadapan dengan pelbagai masalah (Gadde & Persson, 2004). Tambahan pula, tiada sebarang kajian yang dilakukan untuk mengkaji dan menyelidiki tentang pembentukan jaringan sosial dan masalah-masalah yang dihadapi dalam pembangunan pembentukan jaringan sosial (Sharma, Young & Wilkinson, 2006). Rentetan daripada perkara ini, kajian yang dilakukan ini memberi implikasi yang sangat besar terhadap perkembangan pembentukan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak dan juga kepada semua lapisan masyarakat serta organisasi sosial terlibat. Mungkin terdapat segelintir individu dan juga organisasi yang tidak menyedari tentang sistem jaringan sosial yang telah dipraktiskan oleh organisasi-organisasi yang sepatutnya terlibat dan juga halangan-halangan yang wujud yang menghalang kelancaran pembentukan jaringan sosial yang telah dilakukan.

Proses mendapatkan maklumat yang telah dilakukan dan dapatan kajian yang ditemui memberi implikasi yang sangat besar terhadap pembangunan pembentukan jaringan sosial perkhidmatan kebajikan kanak-kanak negara. Perkara ini diperkukuhkan lagi dengan kenyataan Bergen, Dutta dan Walker (1992) serta Eisenhardt (1989). Menurut sarjana-sarjana ini, perhubungan yang berbentuk tidak simetri *(asymmetric)* membuka peluang untuk pembinaan jaringan sosial yang sangat terhad. Ini kerana, setiap tindakan yang dilakukan adalah berdasarkan kepada struktur kuasa dengan kadar kebergantungan yang sangat tinggi. Perkara ini merujuk kepada sistem tertutup yang diamalkan oleh sesetengah organisasi atau agensi sosial yang terlibat dalam pembentukan jaringan sosial. Walau bagaimanapun, pengetahuan dan kesedaran

University of Malaya

mengenai perihal yang berkait dengan pembangunan pembentukan jaringan sosial akan mengubah sistem jaringan sosial yang dipraktiskan. Limitasi yang telah dikenal pasti dapat mengubah darjah *(degree)* kawalan yang wujud dengan keupayaan sistem pengurusan perhubungan interpersonal yang efektif (Sydow dan Windeler, 1998) dan meningkatkan koordinasi perhubungan secara responsif dan lebih inovatif (Wilkinson & Young, 2002).

Pembangunan pembentukan jaringan sosial dilihat sebagai satu perkara yang sangat mencabar. Namun begitu, pengkaji percaya bahawa setiap usaha dan tindakan yang dilakukan oleh semua pihak secara bersama dan bersepadu akan menghasilkan satu ikatan jaringan sosial yang komprehensif dan kondusif. Setiap peringkat dalam kehidupan; iaitu merangkumi kanak-kanak, ibu bapa atau penjaga, ahli keluarga, sektor awam, sektor swasta, sektor sukarela, komuniti, kejiranan serta individu perseorangan memikul tanggungjawab yang tersendiri untuk memenuhi segala hak kehidupan kanak-kanak supaya kanak-kanak dapat menjalani kehidupan mereka dengan sejahtera.

Malahan, kajian ini boleh dikembangkan lagi oleh pengkaji-pengkaji lain pada masa yang akan datang. Dari segi amalan, pembentukan jaringan sosial secara bersepadu boleh dilaksanakan. Justeru, pengkaji mencadangkan agar pengkaji akan datang membuat kajian yang lebih menyeluruh dengan melibatkan kanak-kanak sebagai informan kajian. Kajian juga boleh dilakukan dengan membanding dua institusi yang berbeza sebagai kajian kes. Ini kerana, struktur atau amalan asas yang perlu diketengahkan oleh seseorang pengkaji berkaitan jaringan perkhidmatan telah diketengahkan oleh pengkaji. Kajian akan datang mungkin boleh diperincikan dengan melihat hubungan-hubungan yang wujud sama ada bekadaran secara langsung atau secara songsang di samping meneliti darjah *(degree)* dan populariti yang wujud dengan

University of Malaya

lebih tepat melalui pendekatan campuran *(mixed method)*. Adakah Pengetua sesebuah institusi jagaan awam kanak-kanak yang "mengawal" pembentukan jaringan sosial yang berlaku? Perkara ini juga harus diterokai secara mendalam pada peringkat awal kajian lagi. Perkara ini akan memudahkan pengkaji untuk meneroka maklumat dengan lebih mendalam daripada Pengetua sesebuah institusi berkaitan dengan sebab dan akibat keputusan yang dibuat oleh mereka. Selain itu, pengkaji-pengkaji akan datang juga boleh mengembangkan lagi kajian kepada semua hak kanak-kanak; hak kehidupan, hak perkembangan, hak perlindungan dan hak penyertaan supaya kajian yang dilakukan lebih komprehensif dan menghasilkan satu kajian yang lebih menarik kerana merangkumi semua hak kanak-kanak.

University of Malaya

RUJUKAN

6 Jaga 180 Budak. (2012, 22 Mac). *Harian Metro.*

Abd Hadi Zakaria. (1992). *Girls In Need of Protection: A Sociological Study on Their Disposition and Rehabilitation.* Thesis PhD, Universiti Malaya, Kuala Lumpur.

Abramovitz, M. (2001). Everyone is Still on Welfare: The Role of Redistribution in Social Policy. *Social Work, 46*(4), 297-315.

Agabrian, M. (2007). Relationships Between School and Family: The Adolescents' Perspective. *Forum Qualitative Sozialforschung/ Forum: Qualitative Social Research, 8*(1). http://qualitative-research.net/index.php/fqs/rt

Akta Kanak-kanak 2011 (Akta 611).(2011). Kuala Lumpur: International Law Bok Services.

Akta Pendaftaran Pengangkatan 1952 (Akta 253)

Akta Pengangkatan 1952 (Akta 257)

Alcock, Erskine, P., & May, M. (2002). *The Blackwell Dictionary of Social Policy.* Oxford: Blackwell Publishing.

Allan, W. S. (1958). *Rehabilitation: A Community Challenge*. New York: Wiley & Sons.

Anak-anak JKM dilepaskan Tanpa Warganegara. (2012, 26 Mac). *Harian Metro.*

Arahan Perbendaharaan 2008.

Arnstein, S. R. (1969). A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Planning Association, 35*(4), 216-224.

Bacigalupe, G. (2003). Interculture Therapy with Latino Immigrants and White Partners: Crossing Borders Coupling. *Journal of Couples and Relationship Therapy, 2*(2-3), 131-149.

Bartlett, W., Propper, C., Wilson, D., & Le Grand, J. (1994). *Quasi-markets and the Welfare State*. Bristol: SAUS Publications.

Beggs, J. J., Haines, V. A., & Hurlbert, J. S. (1996). Revisiting the Rural-urban Contrast: Personal Networks in Nonmetropolitan and Metropolitan. *Rural Sociology, 61*(2), 306-325.

Bell, A. & Lindley, P. (2005). *Beyond the Water Towers: The Unfinished Revolution in Mental Health Service 1985-2005.* London: Sainsbury Centre for Mental Health.

Bellah, R. N. (1973). *Emile on Morality and Society*. Chicago: The University of Chicago Press.

University of Malaya

Belle, D. (1989). Studying Children's Social Networks and Social Supports. In D. Belle (Ed.), *Children's Social Networks and Social Supports* (pp. 1-12). New York: John Wiley & Sons.

Berg, B. L. (2000). *Qualitative Research Methods for the Social Sciences* (4th ed.). MA: Allyn and Bacon.

Blomqvist, P. (2004). The Choice Revolution: Privatization of Swedish Welfare. *Social Policy & Administration, 38*(2), 139-155.

Boase, Jeffry, Horrigan, J. B., Wellman, B., & Rainie, L. (2006). *The Strength of Internet Ties*. Washington: Pew Internet and American Life Project.

Bolland, J. M., & Wilson, J. V. (1994). Three Faces of Integrative Coordination: A Model of Interorganizational Relations in Community-based Health and Human Services. *Health Services Research, 29*(3), 341-367.

Borgatti, S. (2002). Basic Social Network Concepts. www.analytictech.com/aomnetwork.

Borgatti, S. P., & Molina, J.-L. (2005). Toward Ethical Guidelines for Network Research in Organizations *Social Networks, 27*, 107-117.

Bott, E. (1957). *Family and Social Network.* London: Tavistock.

Bowling, A. (1997). *Measuring Health: A review of quality of life measurement scales.* (2nd Edition). Open University Press: New York.

Bronfenbrenner, U. (1979). *The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design*. Cambridge: Harvard University Press.

Bruyere, E., & Garbarino, J. (2010). The Ecological Perspective on the Human Rights of Children. In S. B. Kamerman, S. Phipps & A. Ben-Arieh (Eds.), *From Child Welfare to Child Well-Being* (pp. 137-154). Netherlands: Springer

Burn, R. B. (1995). *Introduction to Research Methods.* Melbourne: Longman.

Burt, R. S. (1992). *Structural Holes: The Social Structure of Competition.* Cambridge Mass.: Harvard University Press.

Carroll, A. (1999). Corporate Social Responsibility: Evolution of a Definitional Construct. *Business and Society, 38*(3), 268-295.

Charlesworth, G., Higgs, P., & Poland, F. (2008). Complementarity of Welfare Provision in the 'Mixed Economy' of Care for Carers of People with Dementia: A Longitudinal Study (pp. 25).

Charmaz, K. (2010). *Constructing Grounded Theory: A Practical Guide Through Qualitative Analysis*. Los Angeles: SAGE Publications Ltd.

Cheminais, R. (2009). *Effective Multi-Agency Partnerships: Putting Every Child Matters into Practice*. Los Angeles: SAGE Publications Ltd.

University of Malaya

Christakis, N. A., & Fowler, J. H. (2007). The Spread of Obesity in a Large Social Network Over 32 Years. *New England Journal of Medicine, 357*(4), 370-379.

Christie, D., & Menmuir, J. G. (2005). A Common Standards Framework as a Catalyst for Inter-professional Collaboration in Teaching and the Caring Professions. *Policy Futures in Education, 3*(1): 62-74.

Christine, D. (1996). A Fine Sphere for Female Usefulness: Missionary Women in the Straits Settlement, 1815-1845. *Journal of the Malaysian Branch of the Royal Asiatic Society*, 69, 100-111.

Chua Yan Piaw. (2006). *Kaedah dan Statistik Penyelidikan Buku 2: Asas Statistik Penyelidikan*. Malaysia: McGraw-Hill (Malaysia) Sdn Bhd.

Cohen, B., Moss, P., Petrie, P., & Wallace, J. (2004). *A New Deal for Children? Re-Forming Education and Care in England, Scotland and Sweden.* Bristol: Policy Press.

Creswell, J. W. (1998). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Traditions*. Thousand Oaks: SAGE Publications.

Creswell, J. W. (2007). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches* (2nd ed.). Thousand Oaks: SAGE Publications Inc.

Creswell, J. W., & Brown, M. L. (1992). How Chairpersons Enhance Faculty Research: A Grounded Theory Study. *Review of Higher Education, 16*(1), 41-62.

Cross, T. P., Leavey, J., Mosley, P. R., White, A. W., & Andreas, J. B. (2004). Outcomes of Specialized Foster Care in a Managed Child Services Network. *Child Welfare, LXXXIII*(6), 533-564.

Daly, M., & Lewis, J. (2000). The Concept of Social Care and the Analysis of Contemporary Welfare State. *British Journal of Sociology, 51*(2), 281-298.

Dasar Kanak-kanak Negara

Dasar Perlindungan Kanak-kanak

Davis, A., Davis, A., & Glynn, T. (2008). Making Sense of Social Work Practice in Multi-Agency Mental Health Services. In K. Morris (Ed.), *Social Work and Multi-Agency Working: Making Difference*. Great Britain: Policy Press.

Davis, J. M. & Hancock, A. (2007). *Early Years Services for Black and Etnic Minority Families: A Strategy for the Children and Families Department.* Edinburg: University of Edinburgh/ City of Edinburgh Council.

Davis, J. M. (2011). *Integrated Children's Services*. Los Angeles: SAGE Publications Ltd.

Deacon, A. (2002). *Perspective on Welfare*. Buckingham: Open University Press.

University of Malaya

DePanfilis, D., & Dubowitz, H. (2005). Family Connections: A Program for Preventing Child Neglect. *Child Matreatment, 10*(2), 108-123.

DeVaus, D. A. (2002). *Surveys in Social Research* (5th ed.). Australia: Allen & Unwin.

Dolgoff, R. & Feldstein, D. (2000). *Understanding Social Welfare*. Boston: Allyn and Bacon.

Doling, J., & Omar, R. (2002). The Welfare State System in Malaysia. *Journal of Societal and Social Policy, 1*(1): 33-47.

Domhoff, G. W. (1967). *Who Rules America?* Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.

Donenfeld, M. J. (1940). The Meaning of Social Resources. *The Journal of Educational Sociology, 13*(9), 560-564. doi: 10.2307/2261721.

Dudwick, N., Kuehnast, K., Jones, V. N., & Woolcock, M. (2006). *Analyzing Social Capital in Context: A Guide to Using Qualitative Methods and Data.* Washington, D.C.: World Bank Institute.

Durkheim, E. (Terjemahan) (1966). *The Division Labor in Society*. New York: The Free Press.

Erickson, B. H. (1988). The Relational Basis of Attitudes. In *Social Structures: A Network Approach.* Edited by Wellman, B., & Berkowitz, S. D. New York: Cambridge University Press.

Ewing, W. A. (2012). Opportunity and Exclusion: A Brief History of U.S Immigration Policy. 1-7. Retrieved from www.immigrationpolicy.org website: http://www.immigrationpolicy.org/sites/default/files/docs/Opportunity_Exclusion_011312.pdf

Fadilah Jasmani. (Ed.) (2012) Kamus Melayu Inggeris Dewan. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Faizah Yunus & Siti Hajar Abu Bakar Ah. (2000). Community Care in Malaysia, Dalam Roziah, O., & Doling, J., (Eds). Issues and Challenges of Social Policy. East and West. Kuala Lumpur: University Malaya Press. Pp. 109-130.

Feld, S. L. (1981). The Focused Organization of Social Ties. *American Journal of Sociology, 86*(5), 1015-1035.

Feld, S. L., & Carter, W. C. (1998). Foci of Activities as Changing Contexts for Friendship. In *Placing Friendship in Context.* Edited by Adams, R. G., & Allan, G. Cambridge: Cambridge University Press.

Feldman, D. (1959). Rehabilitation: A Community Challenge. *American Journal of Public Health and the Nations, 49*(1), 142-142.

Festinger, L., Schacter, S., & Back, K. (1950). *Social Pressures in Informal Groups: A Study of Human Factors in Housing.* Stanford, Calif.: Stanford University Press.

University of Malaya

Finch, J. & Mason, J. (1993). *Negotiating Family Responsibilities.* London: Tavistock Routledge.

Finch, J. (1989). *Family Obligations and Social Change.* Cambridge: Polity Press.

Fischer, C. S. (1982). *To Dwell among Friends*. Chicago: University of Chicago Press.

Fitzgerald, D., & Kay, J. (2008). *Working Together in Children's Services.* Oxon: Routledge.

Foley, P. (2008). Skilled Work with Children. In P. Foley dan A. Rixon (Eds), *Changing Children's Services: Working and Learning Together*. Bristol: Policy Press.

Fontana, A., & Frey, J. H. (2000). The Interview: From Structured Questions to Negotiated Text. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of Qualitative Research* (2nd ed., pp. 645-672). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Fox-Harding, L. (1997). *Perspectives in Child Care Policy*. 2nd ed. London: Longman.

Freeman, L. (1979). Centrality in Social Networks: Conceptual Clarification. *Social Network, 1*(3), 215-239.

Fritz, R. (1984). *The Path of Least Resistance: Learning to Become the Creative Force in Your Own Life*. New York: Stillpoint Publishing.

Fritz, R. (2003). *The Path of Least Resistance: Your Life as Art*. New York: Newfane Press.

Fuziah Shaffie. (2003). Satu Tinjauan Mengenai Latar Belakang Kerja Sosial di Malaysia. Dlm. Zakiah Jamaluddin (eds.) *Pengurusan Perkhidmatan Kerja Sosial di Malaysia.* Sintok: Penerbit Universiti Utara Malaysia. h. 19-34.

Gadde, L.-E. & Persson, G. (2004). Developments on the Supply Side of Companies. Dlm. Hakansson, H.H Harrison, D. dan Walnuszewski, A. (Eds), *Rethinking Marketing – Developing a New Understanding of Markets.* Wiley: New York.

Garbarino, J. (1982). *Children and Families in the Social Environment.* New York: Aldine.

Gaster, L., Deakin, N., Riseborough, M., McCabe, A., Wainwright, S. & Rogers, H. (1998). *History, Strategy or Lotery? The Realities of Local Government/Voluntary Sector Relationships.* Birmingham: Local Government Management Board and the University of Birmingham.

Gibbs, G. R. (2004). *Qualitative Data Analysis: Explorations with NVivo*. United Kingdom: Open University Press.

Gilbert, P. (2003). *The Value of Everything.* London: Russell House Publishing.

University of Malaya

Glenny, G., & Roaf, C. (2008). *Multiprofessional Communication: Making Systems Work for Children*. Open University Press.

Glisson, C., & Hemmelgarn, A. (1998). The Effects of Organizational Climate and Interorganizational Coordination on the Quality and Outcomes of Children'sosial Service Systems. *Child Abuse and Neglect, 22*(5), 401-421.

Goldson, B., Lavalette, M., & McKechnie, J. (2002). *Children, Welfare and the State*. London: SAGE Publications.

Gore, S. (1978). The Effects of Social Support on Moderating the Health Consequences of Unemployment. *Journal of Health and Social Behavior, 19*, 157-165.

Granovetter, M. S. (1973). The Strength of Weak Ties. *American Journal of Sociology, 78*(6), 1360-1380.

Granovetter, M. S. (1982). The Strength of Weak Ties: A Network Theory Revisited. In P. Marsden, & N. Linn (Eds.), *Social Structure and Network Analysis.* Beverly Hills, Calif.: SAGE Publications.

Hall, A., & Wellman, B. (1985). Social Networks and Social Support. In *Social Support and Health,* edited by Cohen, S., & Syme, S. L. Orlando: Academic Press.

Hallinan, M. T. (1982). Classroom Racial Composition and Children's Friendships. *Social Forces,* 61, 56-72.

Hallinan, M. T., & Williams, R. (1989). Interracial Friendship Choices in Secondary Schools. *American sociological Review,* 54, 67-78.

Halpern, D. (2011). *Social Capital*. Cambridge: Polity Press.

Haris Abd. Wahab. (2009). *Penilaian Keperluan dalam Pembangunan Komuniti: Kjian Kes di Negeri Kelantan.* (PhD), Universiti Malaya, Kuala Lumpur.

Harker, R. M., Dobel-Ober, D., Berridge, D., & Sinclair, R. (2004). More than the Sum of its Parts? Inter-professional Working in the Education of Looked After Children. *Children & Society, 18*(3): 179-193.

Hogan, D. (Ed.) (2009). Collins COBUILD Advanced Dictionary. Thompson Place, Boston: Heinle Cengage Learning.

Hornby, A. D., & Asmah Omar. (2001). *Advanced Learner's English – Malay Dictionary.* Kuala Lumpur: Penerbit Fajar Bakti.

Horner, N. (2012). *What is Social Work: Context and Perspective*. Los Angeles: SAGE Publications.

Hovmand, P. S., Jonson-Reid, M., & Drake, B. (2007). Mapping Service Networks. *Journal of Technology in Human Services, 25*(4), 1-21. doi: 10.1300/J017v25n04_01

University of Malaya

Human Service Department Santa Cruz. (2015). Retrieved on 12th August 2015, from http://www.santacruzhumanservices.org/FamilyChildren/ChildProtectiveServices/WhatisChildProtectiveServices.aspx

Jabatan Kebajikan Masyarakat, 2015

Jack, G. (2006). The Area and Community Components of Children's Well-being. *Children and Society, 20*(5): 334-347.

Jacob, S. A., & Furgerson, S. P. (2012). Writing Interview Protocols and Conducting Interviews: Tips for New to the Field of Qualitative Research. *The Qualitative Report, 17*(T&L Art. 6), 1-10.

Jal Zabdi Mohd Yusoff, Siti Hajar Abu Bakar Ah & Weatherley, R. (2008). International Trends in Child Abuse Prevention and Risk Assessment: Implication for Malaysia. *Malaysian Journal of Social Administration, 5*, 21-50.

Jannah, H. M., & Lager, P. B. (2000). *Child Welfare: A Unifying Model of Practice.* California: Brooks/Cole.

Jones, C., & Leverett, S. (2008). Policy into Practice: Assessment, Evaluation and Multi-Agency Working with Children. In P. Foley dan A. Rixon (Eds), *Changing Children's Services: Working and Learning Together*. Bristol: Policy Press.

Jure, L. A., Lada, A. A., & Bernardo, A. H. (2007). The Dynamics of Viral Marketing. *ACM TransActions on the Web, 1*(1), 5.

Kadushin, A. (1980). *Child Welfare Services* (3rd ed.). New York: Macmillan Publishing Co., Inc.

Kadushin, C. (1966). The Friends and Supporters of Psychotherapy: On Social Circles in Urban Life. *American Sociological Review*, 31, 786-802.

Kadushin, C. (2012). *Understanding social networks: Theories, concepts, and findings*. New York: Oxford University Press.

Kagan, S.L. (1993). *Integrating Services for Children and Families – Understanding The Past to Shape the Future.* New Haven, CT: Yale University Press.

Kelle, U. (1995). *Computer Aided Qualitative Data Analysis.* London: SAGE Publication.

Kementerian Kesihatan Malaysia, 2015

King, N., & Horrocks, C. (2010). *Interviews in Qualitative Research*. Los Angeles: SAGE Publications Ltd.

Kok, P., T. V. D. Weile, R. McKenna and A. Brown. (2001). A Corporate Social Responsibility Audit within a Quality Management Framework. *Journal of Business Ethics, 31*(4), 285-297.

University of Malaya

Kvale, S. (2007). *Doing Interviews*. Thousand Oaks: SAGE Publications.

Lazarsfeld, P. F., & Merton, R. K. (1955). Freedom and Control in Modern Society. In M. Berger, T. Abel, & C. H. Page (Eds.), *Friendship as a Social Process: A Substantive and Methodological Analysis.* New York: Columbia University Press.

Leavitt, H. J. (1951). Some Effects of Certain Communication Patterns on Group Performance. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 46, 38-50.

LeGrand, J., & Robinson, R. (1984). *Privatisation and the Welfare State*. London: MacMillan.

Lewis, J. (1995). Welfare State or Mixed Economy of Welfare? *History Today, 45*(2), 4-7.

Lincoln, Y. S., & Guba, E. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills, CA: SAGE Publications.

Lindblom, C.E. (1990). *Inquiry and Change*. New Haven, CT: Yale University Press.

Lipsky, M. (1980). *Street-level Bureaucracy Dilemmas of the Individual in Public Services.* New York: Russell Sage Foundation.

Llyod, G., Stead, J., & Kendrick, A. (2001). *Hang on in there: A Study of Inter-Agency Work to Prevent School Exclusion in Three Local Authorities.* London: National Children's Bureau.

Lofland, J. & Lofland, L. H. (1995). *Analyzing Social Settings: A Guide to Qualitative Observation and Analysis.* Belmont, CA: Wadsworth Publishing Company.

Lowery, D. (1998). Consumer Sovereignity and Quasi-markets Failure. *Journal of Public Administration Research and Theory*, *8*(2), 137-173.

Luginbill, M. (2000). A Team Approach to Public Social Services Delivery. *Policy and Practice of Public Human Services, 58*(3), 32-41.

Macarov, D. (1995). *Socil Welfare: Structure and Practice*. London: Sage Publications.

Mahiswaran, S., Anees, J. A., Sangeetha, B., & Puvaneswary, T. (2012). Kesan Sikap Pekerja ke Arah Kualiti Kerja Cemerlang. *Jurnal Kemanusiaan, 20*, 130-146.

Mair, L. P. (1944). *Welfare in the British Colonies.* Great Britain: The Broadwater Press.

Malin, N., & Morrow, G. (2007). Models of Interprofessional Working within a Sure Start "Trailblazer" programme. *Journal of Interprofessional Care, 21*(4), 445-457.

Mather, J. H., & Lager, P. B. (2000). *Child Welfare: A Unifying Model of Practice*. Australia: Brooks/Cole, Thomson Learning.

University of Malaya

McCarty, C. (2002). Structure in Personal Networks. *Journal of Social Structure*, 3, 1.

McIntyre, E. L. G. (1986). Social Networks: Potential for Practice. *Social Work, 31*(6), 421-426.

McPherson, M., Smith-Lovin, L., & Cook, J. M. (2001). Birds of a Feather: Homophily in Social Networks. *Annual Review of Sociology*, *27*(1), 415-444.

Merriam, S. B., & Associates. (2002). *Qualitative Research in Practice: Examples for Discussion and Analysis*. San Francisco: Jossey-Bass.

Midgley, J. (1995). *Social Development. The Development Perspective in Social Welfare.* London: SAGE Publications.

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Methods* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications Inc.

Minichiello, V., Aroni, R., Timewell, E., & Alexander, L. (1990). *In-depth Interviewing: Researching People.* Melbourne, Australia: Longman Cheshire.

Mintak Susu Dapat Sirap. (2012, 22 Mac). *Harian Metro.*

Mitchell, J. C. (1969). The Concept and Use of Social Networks. In J. C. Mitchell (eds.), *Social Networks in Urban Situations.* Manchester: University of Manchester Press.

Mitchell, L., & Hodgen, E. (2008). *Locality-based Evaluation of Pathways to the Future: Nga Huarahi – Stage One Report*. Wellington, NZ: Ministry of Education.

Mizrahi, T. (1999). Strategies for Effective Collaborations in the Human Services. *Social Policy, 29*(4), 5-18.

Mohamed Fadzil Che Din, Siti Hajar Abu Bakar Ah, Rosyidah Muhamad, & Norun Nashriah Ramli. (2007). *Penyampaian Bantuan Sosial di Malaysia.* Paper presented at the Seminar Remedi Sosial di Malaysia. Intervensi dan Strategi, Hotel Legend, Kuala Lumpur.

Moore, T. S., Lapan, S. D., & Quartaroli, M. T. (2012). Case Study Research. In S. D. Lapan, M. T. Quartaroli & F. J. Riemer (Eds.), *Qualitative Research: An Introduction to Methods and Designs*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Moreno, J. L. (1953). *Who Shall Survive? Foundations of Sociometry, Group Psychotherapy and Sociodrama.* New York: Beacon House. [Originally published as Nervous and Mental Disease Monograph 58, Washington, D.C., 1934].

Morrow, S. L., & Smith, M. L. (1995). Constructions of Survival and Coping by Women Who have Survived Childhood Sexual Abuse. *Journal of Counselling Psychology, 42,* 24-33.

University of Malaya

Moser, C. O. N. (1989). Community Participation in Urban Project in the Third World. *Progress in Planning. 32*(2): 71-133.

Munif Zarirruddin Fikri b. Nordin. (2001). Konsep Kerja Sosial dari Perspektif Islam. In Fuziah Shaffie & Abd Razak Abd Manaf (Eds.), *Kerja Sosial: Artikel-artikel Pilihan*. Kuala Lumpur: Utusan Publications and Distributors Sdn Bhd.

Murli Desai. (2008). A Comparative Study of Policy Approach for Child Protection in Goa and Singapore. *Children and Youth Services Review,* 31, 32-39.

Nathan, R. P., & Ragan, M. (2002). There's got to be a Better Way: Information Technology and Information Programs. *Policy and Practice of Public Human Services. 60*(2), 32-36.

Neaigus, Alan, Friedman, S. R, Goldstein, M., Ildefonso, G., Curtis, R., & Jose, B. (1995). Using Dyadic Data for Network Analysis of HIV Infection and Risk Behaviours among Injecting Drug Users. In R. H. Needle, S. L. Coyle, S. G. Genser, and R. T. I Trotter (Eds.), *Social Networks, Drug Abuse, and HIV Transmission*. Rockville, Md: US Department of Health and Human Services, Public Health Service, National Institutes of Health.

Nieuwbeerta, P., & Flap, H. (2000). Crosscutting Social Circles and Political Choice: Effects of Personal Network Composition on Voting Behavior in the Netherlands. *Journal of Social Networks, 22*(4), 313-335.

Noraini Idris. (2010). *Penyelidikan Dalam Pendidikan*. Malaysia: McGraw-Hill (Malaysia) Sdn Bhd.

Normila Ilias. (2012). *Peraturan Kelayakan dalam Bantuan Sosial Awam: Kajian Kes ke atas Skim Bantuan Kanak-kanak, Jabatan Kebajikan Masyarakat.* (Tesis Sarjana), Universiti Malaya, Kuala Lumpur.

Onyett, S. (2005). 'Mental Health Teams: Hitting the Targets, Missing the Point?', in A. Bell dan P. Lindley (eds). *Beyond the Water Towers: The Unfinished Revolution in Mental Health Service 1985-2005,* London: Sainsbury Centre for Mental Health.

Pathmanathan A/L R. Nalasamy. (2011). *Implementasi Konvensyen Tentang Hak Kanak-kanak Dalam Institusi Pemeliharaan dan Perlindungan Kanak-kanak di Malaysia: Kajian Kes di Rumah Kanak-kanak, Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia.* (Tesis Sarjana), Universiti Malaya, Kuala Lumpur.

Pathmanathan R. Nalasamy & Siti Hajar Abu Bakar Ah. (2013). *Hak Kanak-kanak Dalam Jagaan Institusi Awam.* Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya.

Pathmanathan R. Nalasamy, Siti Hajar Abu Bakar Ah, & Abd Hadi Zakaria. (2011). Pandangan Klien Perkhidmatan Mengenai Implementasi Hak Kanak-kanak di Dalam Institusi Pemeliharaan dan Perlindungan Awam. *Jurnal Sarjana, 26*(2), 51-72.

Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications Inc.

University of Malaya

Paulson, S. K. (1985). A Paradigm for the Analysis of Interorganizational Networks. *Journal of Social Networks, 7*(2), 105-126.

Pecora, Peter, J., James K. Whittaker, Anthony N. Maluccio, Richard P. Barth & Robert D. Plotnick. (1992). *The Child Welfare Challenge: Policy, Practice and Research.* NY: Aldine deGruyter.

Peguam Dakwa Rumah Kebajikan Dera Penghuni. (2010, 28 Jun). *Berita Harian.*

Pelan Tindakan Transformasi Jabatan Kebajikan Masyarakat (2011-2015).

Ploeg, J. V. D., & Scholte, E. (1997). *Homeless Youth*. London: Sage Publications.

Polend, N. L. (2002). Making Service Integration a Reality. *Policy and Practice of Public Human Services, 60*(3), 24-29.

Polis Tubuh Pasukan Khas Siasat Kes Liwat. (2011, 14 Januari). *Harian Metro.*

Polister, P. E. (1980). Network Analysis and the Logic of Social Support. In R. H. Price & P. E. Polister (Eds.), *Evaluation and Action in the Social Environment.* New York: Academis Press.

Putnam, R. D. (2000). *Bowling Alone*. New York: Simon & Schuster Paperbacks.

Rancangan Malaysia ke-9

Roe, E. J. (2000). *Identifying Factors Associated with Runaway Behavior in Adolescents Placed in Residential Carein the Child Welfare System.* Unpublished Masters Dissertation, California State University, Long Beach, MSW.

Rosewater, A. (2006). Community Partnership for Protecting Children: Lessons About Addressing Domestic Violence (pp. 1-25): The Center for Community Partnerships in Child Welfare of the Center for the Study of Social Policy.

Ross, M. G. (1967). *Community Organization, Theory and Principles.* New York: Harper.

Sabitha Marican. (2009). *Penyelidikan Sains Sosial: Pendekatan Pragmatik*. Selangor Darul Ehsan: Edusystem Sdn Bhd.

Samir Muhazzab Amin & Winny Abdul. (2009). *Pengantar Kerja Sosial*. Kuala Lumpur: Utusan Publication & Distributors.

Schermerhorn, J. R. (2012). *Introduction to Management* (12th ed.). New Jersey: John Wiley & Sons Inc.

Scott & John, P. (2000). *Social Network Analysis: A Handbook* (2nd edition). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Scott, J. (2000). *Social Network Analysis: A Handbook* (2nd edition). London: SAGE Publications.

University of Malaya

Scott, J. (2012). *What is Social Network Analysis?* In G. Crow (Series Ed.) Retrieved from http://www.bloomsburyacademic.com/view/What-Is-Social-Network-Analysis/book-ba-9781849668187.xml doi:http://dx.doi.org/10.5040/9781849668187

Silverman, D. (2005). *Doing Qualitative Research: A Practical Handbook* (2nd ed.). London: SAGE Publications Ltd.

Siti Hajar Abu Bakar Ah. (2002). *Pengantar Dasar Sosial Malaysia*. Kuala Lumpur: Penerbit Universiti of Malaya.

Siti Hajar Abu Bakar Ah. (2006). *Kebajikan Sosial: Aplikasi Dalam Perkhidmatan Manusia*. Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya.

Siti Hajar Abu Bakar Ah. (2007). *Strategi Kebajikan dan Dasar Sosial di Malaysia.* Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya.

Siti Hajar Abu Bakar Ah. (2011). *Kebajikan Sosial: Teori dan Praktis*. Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya.

Snider, J., Hill, R. P., & Martin, D. (2003). Corporate Social Responsibility in the 12st Century: A View fron the World's Most Successful Firms. *Journal of Business Ethics, 48*, 175-187.

Social Welfare Services in Malaysia. (1970). Kuala Lumpur: Kementerian Kebajikan Am Malaysia.

Soen, D. (1981). Citizen and Community Participation in Urban Renewal and Rehabilitation-Comments on Theory and Practice. *Community Development Journal*. Vol. 16(2): 105-118.

Spicker, P. (1995). *Social Policy. Themes and Approaches.* London: Prentice Hall and Harvester Wheatsheaf.

Spicker, P. (2008). *Social Policy: Themes and Approaches* (2nd ed.). Bristol: The Policy Press.

Stein, K. V. (2012). Children's Perspective on Integrated Services: Every Child Matters in Policy and Practice. *International Journal of Integrated Care, 12*, 1-2.

Stone, B., & Rixon, A. (2008). Towards Integrated Working. In P. Foley & A. Rixon (Eds.), *Changing Children's Services: Working and Learning Together.* Bristol: Policy Press.

Stone, W. (2001). Measuring Social Capital: Towards a Theoritically Informed Measurement Framework for Reaching Social Capital in Family and Community Life. http://www.aifs.gov.au/institute/pubs/RP24.pdf

Strauss, A., & Corbin, J. (1990). *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Precedures and Techniques*. Newbury Park: SAGE Publications Inc.

University of Malaya

Strauss, A., & Corbin, J. (1994). Grounded Theory Methodology: An Overview. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of Qualitative Research* (2nd ed., pp. 273-285). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Streeter, C. L., & Gillespie, D. F. (1992). Social Network Analysis. *Journal of Social Service Research, 16*(1/2), 201-222.

SUHAKAM. (2005). *Konvensyen Mengenai Hak Kanak-kanak*. Kuala Lumpur: Ampang Press Sdn Bhd.

Syarikat Korporat Digesa Banyakkan Program CSR. (2012, 9 November). *Utusan Malaysia*.

The Canadian Encyclopedia. (2013). Child Welfare Retrieved on 30 November 2013, from http://www.thecanadianencyclopedia.com/index.cfm?pgNm=TCE&Params

Thomas, M., & Pierson, J. (1995). *Dictionary of Social Work*. London: Collins Educational Ltd.

Thompson, M. S., & Peebles-Wilkins, W. (1992). The impact of Formal, Informal and Societal Support Networks on the Psychological Well-being of Black Adolescent Mothers. *Social Work, 37*(4), 322-328.

Tichy, N. M., & Fombrun, C. (1979). Network Analysis in Organizational Settings. *Human Relations*, 32, 923-965.

Tietjen, A. M. (1989). The Ecology of Children's Social Support Networks. In D. Belle (ed.), *Children's Social Networks and Social Supports.* New York: Wiley.

Timonen, V. (2009). Towards an Integrated Theory of Care: Formal and Informal Intersections.

Timonen, V., & O'Dwyer, C. (2009). Living in Institutional Care: Residents' Experiences and Coping Strategies. *Social Work in Health Care, 48*(6), 597-613.

Titmuss, R. (1974). *Social Policy: An Introduction*. London: Allen & Unwin.

Trivette, C. M., Dunst, C. J., & Hamby, D. (1996). Characteristic and Consequences of Helping-giving Practices in Contrasting Human Services Programs. *American Journal of Community Psychology, 24*(2), 273-294.

Turner, D. W., III. (2010). Qualitative Interview Design: A Practical Guide for Novice Investigators. *The Qualitative Report, 15*(3), 754-760. Retrieved from http://www.nova.edu/ssss/QR/QR15-3/qid.pdf

UNICEF. (2009). UNICEF Strategic Framework for Partnerships and Collaborative Relationships (pp. 1-20): Economic and Social Council.

Verbrugge, L. M. (1977). The Structure of Adult Friendship Choices. *Social Forces*, 56, 576-597.

University of Malaya

Walker, G. (2008). *Working Together for Children: A Critical Introduction to Multi-Agency Working.* London: Continuum.

Wan Azmi Ramli. (1992). *Pembangunan Masyarakat: Dari Perspektif Kebajikan.* Kuala Lumpur: Utusan Publications Sdn. Bhd.

Wasserman, S. & Faust, K. (1994). *Social Network Analysis: Methods and Applications.* Cambridge: University Press.

Wasserman, S. (1990). Analyzing Social Networks as Stochastic Processes. *Journal of American Statistical Association, 75*, 280-294.

Wellman, B. (1979). The Community Question: The Intimate Networks of East Yorkers. *American Journal of Sociology, 84*(5), 1201-1231.

Wellman, B., & Wortley, S. (1990). Different Strokes from Different Folks: Community Ties and Social Support. *American Journal of Sociology, 96*(3), 558-588.

White, D. R., & Harary, F. (2001). The Cohesiveness of Blocks in Social Networks: Node Connectivity and Conditional Density. *Sociological Methodology*, 31, 305-359.

Wilcox, D. (2000). *Creating Partnership: Participation and Partnership – Five Stances*. www.partnerships.org.uk/AZP/part.html

Wilson, V., & Pirrie, A. (2000). *Multi-Disciplinary Team Working: Indicators of Good Practice*. Edinburg: SCRE.

Woods, P. (1999). *Successful Writing for Qualitative Researchers*. London: RoutledgeFalm.

http://www.treasury.gov.my. 20 Mac 2013.

Yeates, N. (2005). Globalization and Social Policy in Development Context: Regional Responses. *Social Policy and Development Programme Paper Number 18.* Geneva: United Nation Research Institute for Social Development.

Zachary, W. W. (1977). An Information Flow Model for Conflict and Fission in Small Group. *Journal of Anthropological Research*, 33, 452-473.

Zhao, Shanyang & Elesh. (2008). Copresence as "Being with". *Information, Communication & Society, 11*(4): 565-583.

Zietz, D. (1969). *Child Welfare: Services and Perspectives.* London: Wiley.

University of Malaya