

Peranan dan Tanggungjawab Masyarakat terhadap Rumah Kebajikan Kanak-Kanak

Roles and community responsibilities towards children welfare home

Syed Lamsah Syed Chear^{1*}, Mohd Zamri Yasin¹, Norsyahida Mat Nazir¹

Abstrak

Pembangunan komuniti dianggap sebagai strategi terpenting untuk menerapkan nilai-nilai murni bermasyarakat bagi menangani isu sosial seperti keganasan, gangguan dan kemiskinan keluarga; menggalakkan keadilan sosial dan hak asasi manusia; serta mempromosi aspek kesihatan dan kesejahteraan semua orang. Pembangunan komuniti merupakan pendekatan bersifat psikologi yang dapat menggalakkan transformasi sosial melalui perubahan sikap dan tingkah laku bertanggungjawab; menggalakkan penyertaan rakyat untuk berpolitik; memperbaiki struktur sosial; mewujudkan peluang ekonomi, vokasional dan pendidikan; menyokong pembinaan keluarga dan para belia; membina semangat dan kesedaran komuniti; dan memupuk rasa sepunya dan saling-hubungan. Dasar Sosial Negara telah digubal pada tahun 2003 dengan menggariskan 50 strategi bagi menjamin setiap individu, keluarga dan komuniti tanpa mengira kumpulan etnik, agama dan budaya dapat menikmati kesejahteraan hidup seiring dengan arus pembangunan negara. Beberapa akta turut dipinda dan digubal sebagai menunjukkan inisiatif untuk mewujudkan masyarakat sejahtera dan berkeadilan. Namun, petunjuk-petunjuk semasa menggambarkan situasi berbeza. Bilangan rumah kebajikan kanak-kanak dan jumlah penghuni masih tiada penurunan ketara. Begitu juga dengan kes keganasan rumah tangga, orang papa dan seumpamanya. Statistik ini menimbulkan persoalan terhadap keutuhan institusi keluarga dan nilai bermasyarakat serta sensitiviti agensi berwajib dalam menangani isu kebajikan dalam masyarakat. Artikel ini membincangkan peranan masyarakat terhadap kehidupan kanak-kanak di rumah kebajikan dan kelestarian rumah kebajikan. Bagi tujuan ini pengkaji telah melakukan lebih daripada 70 lawatan ke Rumah Kebajikan Kanak-Kanak (Berkediaman – Persendirian/NGO). Ia melibatkan 35 buah institusi meliputi lapan buah daerah di Selangor. Perbincangan ini adalah berdasarkan data daripada borang soal selidik, temubual dan pemerhatian semasa lawatan. Temubual melibatkan pentadbir tertinggi institusi manakala pemantauan terhadap persekitaran institusi adalah secara tidak langsung melalui aktiviti sukarelawan di institusi. Cadangan yang dikemukakan adalah terhad kepada peranan institusi pendidikan dan agensi negeri.

Kata Kunci

Kebajikan, kesejahteraan, masyarakat, permuafakatan, agensi negeri

¹ Fakulti Pendidikan dan Sains Sosial, Universiti Selangor

***Corresponding author**

Email: syedlamsah@unisel.edu.my

Abstract

Community development is considered to be the most important strategy to promote societal values to deal with social issues such as violence, family poverty and disorder; promoting social justice and human rights; as well as promoting the health and well-being of everyone. Community development is a psychological approach that uphold social transformation through attitude changes and responsible behavior; encourage participation in politics; improve the social structure; create economic opportunity, vocational and educational opportunities; support family and youth; create community awareness; and foster a sense of commonality and interconnectedness. The National Social Policy (NSP) was enacted in 2003 outlining 50 strategies to ensure that every individual, family and community regardless of ethnic, religious and cultural groups able to enjoy the well-being of life in line with the current of national development. Several acts were also amended and enacted as an initiative to create a better society. However, the current indications depict a different situation. The number of children's welfare homes and the number of residents have not decreased significantly. The same cases with the domestic violence, homeless people and so forth. The statistics raise questions about the integrity of family institutions and societal values as well as the sensitivity of mandated agencies in dealing with welfare issues in society. This article aims to discuss the role of society towards the children in welfare home, as well as the sustainability of the welfare home. For this purpose of research, the researcher has made more than 70 visits to Children's Welfare Homes (Residential - Private/NGO). Which involved 35 institutions from eight districts in the Selangor. The results based on the data from the questionnaires, interviews and observations. The participants involved the top administrators while monitoring the institution's environment through volunteering activities at the institution. The recommendations presented are limited to the role of educational institutions and state agencies only.

Keywords

Welfare, well-being, community, consensus, state agency

Pengenalan

Dasar kependudukan negara yang dilancarkan pada tahun 1982 menyasarkan jumlah penduduk seramai 70 juta orang untuk dicapai dalam tempoh 120 tahun (Lembaga Penduduk dan Pembangunan Keluarga Negara, 1984). Rasional dasar dikaitkan kepada dorongan ekonomi iaitu keperluan untuk meningkatkan permintaan dan pasaran bagi keluaran industri tempatan, mewujudkan persaingan dalam pasaran dan meningkatkan mutu pengeluaran untuk eksport. Jumlah penduduk di Malaysia pada tahun 2019 adalah seramai 32.6 juta iaitu secara perbandingan Malaysia berada pada kedudukan ke enam populasi kalangan negara-negara di Asia Tenggara (Hamid, 2020). Situasi kependudukan Malaysia pada tahun 2019 mencatatkan penurunan 0.6% kadar pertumbuhan penduduk tetapi berlaku pertambahan penduduk usia tua dan keadaan ini dikaitkan kepada penurunan kadar kesuburan dan kelahiran yang rendah. Daripada perspektif lain latar belakang sosio ekonomi sering dikaitkan kepada tahap kualiti hidup

masyarakat (Rosli et al., 2018). Amnya Indeks Kesejahteraan Rakyat Malaysia menyusut 2.1 peratus pada 2020 kesan daripada pandemik COVID-19 (Jabatan Perangkaan Malaysia, 2021). Bagaimana pun langkah-langkah pembendungan penularan COVID-19 telah memberi implikasi positif terhadap kesejahteraan rakyat iaitu bagi skop indeks keselamatan awam, kesihatan dan penyertaan sosial.

Lembaga Penduduk dan Pembangunan Keluarga Negara (LPPKN) mendefinisikan kesejahteraan keluarga sebagai sebuah konsep multidimensi yang mendukung pelbagai aspek kehidupan seseorang individu dan keluarga (Lembaga Penduduk dan Pembangunan Keluarga Negara, 2020b). Kesejahteraan keluarga bermaksud keluarga berada dalam keadaan selamat, sihat, aman, selesa, harmoni dan memuaskan. Definisi ini juga menekankan aspek kepuasan dan keselesaan daripada aspek kerohanian, ekonomi dan kewangan, mental, psikososial, kesihatan, politik dan kelestarian. Sejak diperkenalkan pada tahun 2011, skor Indeks Kesejahteraan Keluarga Malaysia 2019 masih berada pada tahap sederhana iaitu 7.72 daripada skala maksimum 10. Domain Hubungan Kekeluargaan mencatatkan skor tertinggi iaitu 8.35 diikuti dengan Domain Keluarga, Peranan Agama dan Amalan Kerohanian (8.25), Domain Keluarga dan Keterlibatan Komuniti (8.00), Domain Keselamatan Keluarga (7.86), Domain Ekonomi Keluarga (7.67), Domain Kesihatan Keluarga (7.44), Domain Perumahan dan Persekitaran (7.35) dan Domain Keluarga dan Teknologi Komunikasi (6.82). Penilaian adalah bersandarkan kepada 22 indikator (121 item) berkaitan konsep kesejahteraan keluarga.

Jika dilihat daripada sudut pandang yang lain, masyarakat tidak sewajarnya berpuas hati terhadap peningkatan nilai indeks yang dilaporkan. Sebagai contoh, Laporan Statistik Kebajikan Malaysia 2018 mencatatkan 602 kes keganasan rumahtangga, 3,472 kes orang papa, dan terdapat seramai 43,821 penghuni di Pusat Jagaan di seluruh negara (Jabatan Kebajikan Masyarakat, 2018). Turut dilaporkan terdapat seramai 5,393 orang kanak-kanak menghuni institusi kebajikan seperti Rumah Kanak-Kanak, Asrama Akhlak, Sekolah Tunas Bakti dan sebagainya. Lebih membimbangkan adalah jumlah besar 26,934 kanak-kanak yang ditempatkan di Pusat Jagaan persendirian, swasta dan NGO di seluruh negara. Walaupun berlaku penurunan berbanding 28,267 pada tahun 2015 dan 35,491 pada tahun 2016, namun ia masih perlu diberi perhatian sewajarnya. Kajian Sandran (2020) mendapati kanak-kanak dalam jagaan institusi awam sekali pun mengalami pelbagai defisit keperluan dari segi akademik, emosi, rohani dan akses kepada kemudahan telekomunikasi.

Walaupun negara mencatatkan pertumbuhan ekonomi yang baik dari setahun ke setahun, tetapi masih terdapat keluarga yang menghadapi kesukaran dan ia memberi kesan kepada kehidupan kanak-kanak dalam keluarga tersebut. Kajian oleh sepasukan penyelidik Universiti Putra Malaysia (UPM) menunjukkan segala bentuk bantuan yang diberikan gagal untuk mengubah taraf hidup penerima bantuan kerana ia tidak dapat memenuhi keperluan asas dan keluarga penerima masih rentan kepada situasi ekonomi (UPM Consultancy & Services Sdn Bhd, 2017). Laporan Statistik Kebajikan Malaysia 2018 turut mencatatkan peningkatan jumlah keluarga penerima bantuan kewangan dan jumlah dana yang disalurkan, keterlibatan semakin ramai kanak-kanak dengan jenayah, dan jumlah kanak-kanak yang memerlukan jagaan dan pemeliharaan.

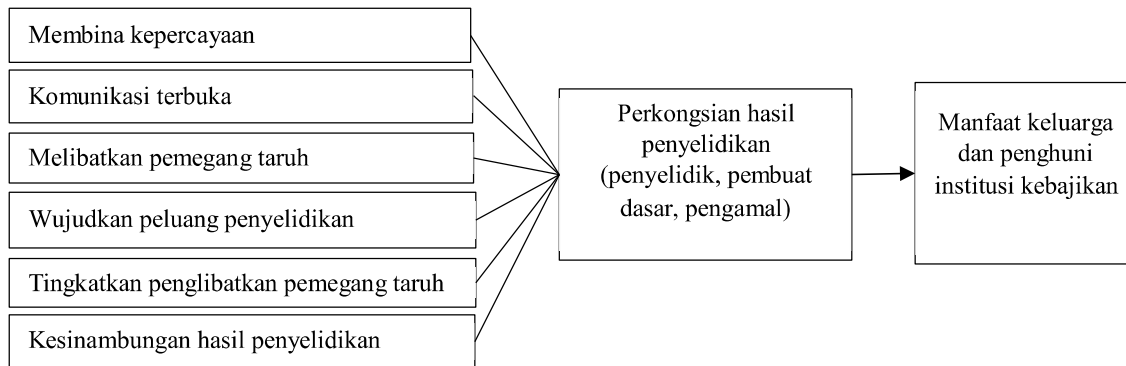
Maka, objektif asal kajian ini adalah untuk meninjau status pengoperasian rumah kebajikan kanak-kanak berkediaman yang dianjurkan oleh badan persendirian/swasta dan pertubuhan bukan kerajaan (NGO) di negeri Selangor. Pengumpulan data menjurus kepada aspek pengurusan dan kepimpinan pentadbir khususnya untuk mengurus institusi dan program sokongan akademik. Bagaimanapun artikel ini cuba membincangkan daripada perspektif berbeza iaitu peranan masyarakat terhadap rumah kebajikan kanak-kanak. Pengkaji berpendapat, pengumpulan data hanya sebagai satu proses untuk membuat keputusan atau dasar. Cadangan-cadangan dan tindakan susulan

yang terhasil daripada analisis data tersebut dianggap lebih penting dan memberi makna lebih besar kepada pihak berkepentingan iaitu rumah kebajikan, kanak-kanak penghuni rumah kebajikan, masyarakat dan kerajaan negeri.

Cadangan-cadangan yang dikemukakan diharap dapat membantu agensi-agensi di peringkat negeri seperti Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM), Lembaga Pungutan Zakat Negeri (LPZ), Jabatan Pelajaran Negeri (JPN) serta badan amal organisasi bukan kerajaan (NGO) untuk mengetahui dengan lebih terperinci latar belakang operasi rumah kebajikan kanak-kanak bagi tujuan menyelaras perkhidmatan dan bantuan. Ia diharap dapat meningkatkan kesedaran dalam kalangan masyarakat perihal tanggungjawab sosial demi manfaat dan kemakmuran negeri.

Metodologi

Kerahsiaan dan klasifikasi sulit di institusi kebajikan menjadi antara faktor yang menyebabkan kajian terbuka sukar dilakukan. Keadaan ini boleh menyebabkan dapatan kajian tidak dapat digunakan dengan berkesan oleh pembuat dasar dan agensi bertanggungjawab untuk merancang dan memberikan bantuan yang diperlukan (Roberts et al., 2017). Sehubungan itu, kumpulan pengkaji cuba mengikuti strategi penyelidikan yang disarankan seperti di Rajah 1.



Rajah 1. Strategi penyelidikan di institusi kebajikan (Roberts et al., 2017)

Amnya, kajian ini memerlukan kumpulan pengkaji melakukan lawatan secara berulang ke institusi kajian. Peringkat awal lawatan melibatkan sukarelawan yang melakukan kerja sosial bersama penghuni di institusi kajian. Sukarelawan ini terdiri daripada pelajar-pelajar yang sedang mengikuti pengajian peringkat sarjana muda program pendidikan awal kanak-kanak. Penganjuran aktiviti ini memberi peluang kepada kumpulan pengkaji untuk berkenalan dengan pentadbir di institusi kajian. Kumpulan pengkaji kemudiannya berhubung semula dengan pentadbir institusi kebajikan setelah program sukarelawan tersebut selesai untuk membincangkan perkara-perkara berbangkit daripada program yang dianjurkan. Tujuan tindakan susulan ini adalah untuk membina interaksi lebih mesra serta memahami situasi di institusi kajian dengan lebih terperinci. Kumpulan pengkaji kemudiannya menawarkan peluang penyelidikan kepada institusi kajian iaitu setelah beberapa kali berkomunikasi dan mengesan maklum balas positif daripada institusi kajian. Pengkaji menyedari bahawa komunikasi jujur sangat penting untuk menjayakan penyelidikan di institusi terlindung seperti di rumah kebajikan (Richards et al., 2020). Walaupun pemerhatian langsung di

lokasi kajian mengambil masa, memenatkan dan menekan namun kaedah ini dapat memastikan penyelidik dapat mengumpul data yang sebenar (Ciesielska et al., 2018). Pemerhatian langsung juga membolehkan pengkaji mendapat maklumat yang tidak ternilai mencakupi topik-topik yang mungkin tidak dimaklumkan semasa temu bual sama ada disebabkan ianya terlalu sensitif, kontroversi atau seumpamanya. Pemerhatian langsung dapat menunjukkan persamaan dan perbezaan antara apa yang dibentangkan secara eksplisit atau dituturkan dan amalan sebenar serta memberikan akses kepada pengetahuan tersirat. Pada masa yang sama, kumpulan pengkaji turut berhubung dengan agensi bertanggungjawab iaitu JKM Negeri Selangor bagi mendapatkan sokongan dan maklumat tambahan.

Populasi dan Sampel Kajian

Lokasi kajian adalah di Pusat Jagaan Kanak-Kanak Berkediaman (Swasta/NGO) di negeri Selangor. Dilaporkan pada tahun 2019 terdapat 1,853 buah Pusat Jagaan Kanak-Kanak iaitu 1,257 buah diuruskan oleh persendirian/swasta manakala 596 di bawah naungan organisasi bukan kerajaan (NGO) (Jabatan Kebajikan Masyarakat, 2019). Amnya Selangor merupakan negeri yang mempunyai jumlah tertinggi bilangan institusi, jumlah penjaga dan penghuni khususnya di daerah Petaling, Kuala Langat dan Hulu Langat. Di negeri Selangor terdapat 67 buah Pusat Jagaan Kanak-Kanak Berkediaman iaitu 50 milik NGO dan 17 buah diuruskan oleh individu atau agensi swasta.

Kaedah Pengumpulan Data

Senarai Pusat Jagaan Kanak-Kanak Berkediaman diperoleh daripada Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM), Negeri Selangor. Setelah mendapat surat sokongan daripada Pengarah JKM Selangor, pengkaji menghubungi pihak institusi untuk menjelaskan objektif kajian, memohon persetujuan dan menetapkan tarikh lawatan. Kaedah persampelan yang digunakan adalah persampelan bertujuan kerana ia menyediakan pelbagai teknik persampelan bukan kebarangkalian yang menarik. Sebagai contoh persampelan kes kritikal boleh digunakan untuk penyelidikan lebih mendalam untuk sesuatu kes sebelum menggunakan pendekatan-pendekatan lain bagi pelbagai isu berbangkit yang mungkin timbul (Sharma, 2017). Pemilihan sesebuah institusi adalah berdasarkan pengetahuan penyelidik terhadap sesebuah institusi yang dijangka dapat memberikan maklumat mewakili keseluruhan rumah kebajikan yang berbeza-beza latar belakang. Menurut Martínez-Mesa et al. (2016), pemilihan responden yang tepat dapat memberikan data yang lebih berkualiti sama seperti pemilihan rawak serta dapat digunakan secara berkesan untuk kedua-dua penyelidikan kuantitatif dan kualitatif. Pengumpulan data kajian adalah melalui borang soal selidik, temu bual dan pemerhatian di lapangan. Borang soal selidik diedarkan terlebih dahulu kepada responden yang telah dikenal pasti. Komponen soal selidik terdiri daripada dua bahagian iaitu latar belakang responden dan institusi, serta skop kemahiran perancangan pengurusan institusi. Panduan temu bual dan senarai semak pemerhatian turut disediakan.

Analisis Data

Maklumat latar belakang institusi dan pentadbir dilaporkan secara perbandingan. Proses triangulasi atau menentu sah data yang dikumpul daripada temu bual dibuat melalui pemerhatian di lapangan. Pelaporan skop kemahiran dan kesediaan para pentadbir di institusi untuk merancang dan mengurus program sokongan akademik adalah berdasarkan statistik deskriptif iaitu data diringkaskan dengan menggunakan ukuran kecenderungan memusat iaitu mengambil nilai kekerapan (frekuensi) dan peratusan kekerapan (%) seperti disarankan oleh Kaur et al. (2018).

Dapatan Kajian

Pasukan penyelidik telah melawat 35 buah institusi iaitu mencakupi lapan daerah di Gombak, Hulu Langat, Hulu Selangor, Kuala Langat, Sabak Bernam, Sepang, Shah Alam dan Subang Jaya. Dua daerah dikecualikan iaitu Petaling dan Klang disebabkan tempoh kajian yang singkat serta faktor-faktor strategik. Bagaimana pun hanya 28 buah institusi bersetuju terlibat dengan kajian. Tiada alasan jelas diberikan oleh institusi-institusi yang menolak. Secara umumnya terdapat tiga kategori premis institusi iaitu rumah teres, bangunan sebuah dan kompleks. Lokasi semua institusi adalah berhampiran atau di dalam kawasan perumahan. Dengan demikian, kebanyakannya mudah dihubungi dan mempunyai akses kepada perkhidmatan awam seperti sekolah, balai polis, bomba serta jabatan kerajaan lain.

Institusi bagi kategori premis kompleks mempunyai fasiliti yang lebih baik berbanding rumah teres. Semua 28 institusi yang dilawati mempunyai pejabat untuk menerima tetamu. Fasiliti lain adalah bilik pengurus (86%), bilik belajar (86%), perpustakaan (75%), bilik kakitangan (75%), CCTV (71%), gelanggang permainan (68%) dan bilik kaunseling (64%). Institusi menjalin hubungan baik dengan organisasi luar serta mendapat sokongan dan kerjasama daripada agensi/jabatan kerajaan berkaitan. Dimaklumkan penganjuran aktiviti-aktiviti di institusi mendapat sumbangan badan korporat (82%), penglibatan institusi luar (86%), sukarelawan (95%) dan bekas penghuni (75%).

Pengurusan Rumah Kebajikan Kanak-Kanak (Persendirian/NGO) di Selangor

Amnya premis semua institusi berkeadaan baik dan terurus. Kebanyakan institusi telah beroperasi sejak 15 tahun lalu. Bagaimanapun pendaftaran beberapa institusi didapati telah tamat tempoh kelulusan dan tidak lagi beroperasi. Terdapat juga institusi yang gagal untuk dihubungi atau tidak berada pada alamat premis yang didaftarkan. Sebuah institusi menjalankan aktiviti berbeza iaitu sebagai pusat pemulihan dan rawatan akhlak. Status pemunyaan premis sebilangan institusi sukar untuk ditentukan kerana terdapat pertindihan antara milik sendiri, sewaan dan wakaf. Secara umumnya, Rumah Kebajikan Kanak-Kanak (Berkediaman – Persendirian/NGO) di Selangor mempunyai organisasi pengurusan dan fasiliti yang diyakini dapat memberi perkhidmatan jagaan dan sosial yang baik kepada para penghuni.

Perlaksanaan Program Sokongan Akademik

Program sokongan akademik adalah merujuk kepada elemen-elemen yang dapat mendorong peningkatan prestasi akademik kanak-kanak. Ia dapat dikategorikan kepada dua bentuk iaitu fasiliti yang disediakan dan program yang dianjurkan. Fasiliti

utama adalah perpustakaan dan ruang belajar. Kemudahan lain yang dianggap membantu pembelajaran kanak-kanak, contohnya, disediakan sarapan pagi, bekalan, wang saku, pengangkutan ke sekolah dan seumpamanya. Amnya semua institusi dapat memenuhi tanggungjawab memastikan kanak-kanak mengikuti persekolahan dan mengulangkaji pembelajaran. Hampir semua 28 institusi menyediakan keperluan asas seperti beg sekolah, uniform sekolah, alat tulis dan sebagainya (100%), pengangkutan ke sekolah (100%), sarapan pagi (96%) dan memberikan wang saku (79%). Institusi yang tidak memberi wang saku menyediakan bekal untuk dibawa ke sekolah.

Bentuk kedua program sokongan akademik adalah penganjuran program yang menyokong pencapaian akademik penghuni sama ada dilakukan sendiri oleh institusi atau penglibatan luar daripada sukarelawan, pertubuhan dan syarikat korporat. Contoh program antaranya, memberi bimbingan dan motivasi, menguatkuasakan disiplin, memperkukuh hubungan dengan pihak sekolah, memberi latihan kepada kakitangan dan mewujudkan jaringan serta menyelaraskan aktiviti yang melibatkan sukarelawan dan organisasi luar. Secara umumnya hampir semua 28 institusi menunjukkan kesungguhan untuk membimbing pelajaran kanak-kanak. Pengasuh mengawas kanak-kanak semasa sesi mengulangkaji (96%), menyemak kerja sekolah (100%) dan memberikan dorongan serta kata-kata semangat untuk merangsang kanak-kanak agar cemerlang dalam persekolahan (96%). Institusi turut menyediakan hadiah pelajar cemerlang (96%), menganjurkan sesi kaunseling untuk mengukuhkan jati diri kanak-kanak (79%) serta mengadakan aktiviti fizikal seperti bersukan dan seumpamanya secara berjadual (86%) untuk mengimbangi perkembangan jasmani, rohani dan spiritual kanak-kanak. Pengurusan institusi turut menguatkuasakan disiplin sebagai proses membentuk personaliti dan mengawal tingkah laku kanak-kanak. Ia dilakukan dengan memberikan teguran-teguran kepada kanak-kanak yang bermasalah (96%) termasuk juga mengenakan hukuman (86%).

Sebagai tambahan, institusi didapati mempunyai hubungan yang baik dengan pihak sekolah. Ia dapat dijadikan petunjuk terhadap kesungguhan institusi untuk memastikan kanak-kanak cemerlang dalam persekolahan. Antara tindakan yang dibuat adalah menjalin hubungan rasmi dengan pihak sekolah (89%), membeli buku kerja yang disarankan (96%), merancang jadual belajar malam (100%), menyemak keputusan peperiksaan (100%), menyimpan rekod akademik (86%) dan memastikan pelajar terlibat dengan program-program yang dianjurkan sekolah pada hari minggu (89%) atau cuti penggal persekolahan. Latihan kakitangan turut diberi perhatian. Walaupun institusi mempunyai staf yang berkelayakan (79%), tetapi institusi turut menjemput pakar motivasi untuk meningkatkan keazaman dan tumpuan para penghuni dan kakitangan (86%). Pada masa yang sama institusi memastikan kalangan kakitangan mendapat latihan berkaitan teknik dan pendekatan pengajaran dan pembelajaran (61%) dan ilmu berkaitan perkembangan kanak-kanak (71%).

Pengurusan dan Kepimpinan

Pengurusan dan kepimpinan di Rumah Kebajikan Kanak-Kanak (Berkediaman - Persendirian/NGO) dinilai berdasarkan elemen dalaman dan luar institusi. Pelaporan skop kemahiran dan kesediaan para pentadbir di institusi untuk merancang dan mengurus program sokongan akademik adalah berdasarkan statistik deskriptif iaitu data diringkaskan dengan menggunakan ukuran kecenderungan memusat mengambil nilai kekerapan (frekuensi), penengah (median) dan peratusan kekerapan (%). Skala yang digunakan adalah skala ordinal iaitu ukuran perspektif bermula daripada sangat rendah [1], rendah [2], sederhana tinggi [3], tinggi [4] dan sangat tinggi [5]. Elemen dalaman merujuk kepada keupayaan pentadbir untuk memahami visi dan misi institusi,

menyelami aspirasi pengasas, mewujudkan keharmonian dalam kalangan penghuni, menyediakan persekitaran kondusif dan berterusan memberi latihan kepada pengasuh/penjaga. Elemen luaran merujuk kepada keupayaan pentadbir untuk mewujudkan jaringan dengan pihak berkepentingan seperti sekolah, agensi awam, komuniti setempat; menjana pendapatan dan merangka perancangan strategik.

Dapatan kajian menunjukkan:

- i. Pada skala 1 – 5, para pentadbir mencatat skor yang tinggi bagi semua elemen dalaman institusi iaitu memahami visi dan misi institusi (4.875), menyelami peranan pengasas (4.125), menyediakan persekitaran kondusif (4.125), memberi latihan kepada pengasuh (4.00), dan membentuk tingkah laku dan sahsiah penghuni (4.00). Secara umumnya, skor ini menunjukkan bahawa para pentadbir sangat menghayati sejarah institusi, memahami hala tuju serta berkongsi wawasan dengan warga institusi dan pihak berkepentingan. Para pentadbir juga berpengalaman dan berkemahiran, tabah menghadapi cabaran dan memberi tumpuan sepenuh masa untuk mengurus institusi. Pada masa yang sama ia memberi gambaran bahawa pengasuh/penjaga turut mempunyai personaliti yang baik iaitu dianggap sebagai jujur, ikhlas dan baik budi di samping mempunyai kelulusan akademik yang sesuai serta berpengalaman dan mahir.
- ii. Pada skala 1 – 5, para pentadbir mencatat skor yang tinggi bagi semua elemen luaran institusi iaitu mendapat sokongan dan kerjasama daripada agensi berwajib (4.75), mengurus kewangan (4.25), hubungan dengan sekolah dan perancangan strategik (4.00). Skor ini memberi maksud bahawa para pentadbir mendapat bimbingan, dipermudahkan apabila berurusan dan institusi juga dikatakan mempunyai imej yang baik dari kaca mata agensi berwajib. Terdapat hubungan baik antara institusi dan sekolah, dan kanak-kanak daripada institusi mempunyai imej yang baik di sekolah. Pihak sekolah dilaporkan turut mengadakan program khas untuk kanak-kanak penghuni institusi. Para pentadbir juga aktif berpersatuan dan menjalin hubungan yang baik dengan pihak berkuasa tempatan (PBT). Aktiviti di institusi turut dihebahkan dan mendapat perhatian organisasi korporat. Bagaimanapun skor bagi elemen terakhir iaitu penglibatan ibu bapa dan komuniti didapati sederhana (3.75). Walaupun penglibatan ibu bapa dianggap sebagai sederhana, masyarakat setempat menunjukkan sensitiviti yang baik terhadap institusi. Persekitaran di sekeliling institusi dianggap sebagai positif dan para penghuni dikatakan sebagai mesra masyarakat.

Perbincangan

Persekitaran dan semangat kejiranan adalah sifat yang paling sering dikaitkan dengan kesan positif terhadap kesejahteraan masyarakat (Padeiro et al., 2022). Pada masa yang sama faktor kepimpinan dalam komuniti yang berdedikasi dan berpegang teguh terhadap kepelbagaian dalam komuniti adalah amat penting (Jayasooria & Raj, 2019). Ini kerana penerimaan kepelbagaian dalam komuniti telah menjadi asas perpaduan yang telah merintis kepada pemantapan sosial serta kemakmuran di kawasan kejiranan. Kajian Rahman et al. (2016) menunjukkan bahawa tahap penglibatan sosial dalam kalangan penduduk bandar berada pada tahap rendah dan pihak berkuasa disaran meningkatkan usaha, program dan aktiviti untuk meningkatkan nilai dalam komuniti bandar. Konsep pengawasan komuniti boleh dijadikan sebagai satu daripada mekanisme bagi menyokong pembangunan sosial di samping dapat menyuntik semangat kejiranan

di peringkat komuniti (Azman, 2020). Perancangan sosial yang baik dapat memberikan impak yang cukup besar dalam mewujudkan kesejahteraan sosial masyarakat bandar (Kik & Imang, 2019). Sehubungan itu, artikel ini cuba membincangkan peranan masyarakat terhadap tadbir urus institusi sosial iaitu Rumah Kebajikan Kanak-Kanak (Berkediaman – Persendirian/NGO) di negeri Selangor. Skop perbincangan terhadap kepada peranan Institusi Pengajian Tinggi (IPT) dan agensi negeri.

Amnya Ashray (2017) telah mencadangkan secara terperinci empat tindakan untuk menambah baik pengurusan institusi sosial. Pertama, menggalakkan penglibatan kerajaan negeri supaya memainkan peranan yang lebih besar melalui pembiayaan daripada peruntukan zakat dan wakaf. Kedua, menyokong institusi persendirian yang terbukti sumbangannya dengan memberikan terma geran, mekanisme pembiayaan dan pembinaan kapasiti yang berorientasikan tempoh yang lebih panjang untuk memastikan perkhidmatan di institusi sosial lebih berakauntabiliti. Ketiga, menubuhkan sebuah majlis untuk memperkukuh hubungan dan kolaborasi antara agensi awam dan institusi sosial persendirian. Keempat, menyediakan rangka kerja kebangsaan yang jelas berkaitan aktiviti kebajikan terutamanya dengan mengambil kira dasar penjagaan yang melibatkan institusi persendirian dan kerja-kerja sukarelawan supaya definisi, parameter, mekanisme pembiayaan dan peraturan dapat dilaksanakan. Ia penting agar sektor kebajikan sosial persendirian dapat dipertimbangkan dengan lebih baik, ditadbir dan dikawal selia seterusnya menjamin kanak-kanak di institusi kebajikan persendirian dilayan dengan lebih baik dan mampan.

Kerajaan Negeri Selangor

Tidak dapat dinafikan kerajaan negeri Selangor telah melakukan pelbagai inisiatif untuk meningkatkan kesejahteraan dan menjaga kebajikan rakyat. Inisiatif Peduli Rakyat (IPR) yang sebelum ini dikenali sebagai Program Merakyatkan Ekonomi Selangor telah dimulakan sejak tahun 2008. Program ini terdiri daripada 34 inisiatif mencakupi enam kluster iaitu kebajikan, kekeluargaan, kesihatan, pendidikan, perumahan, dan pekerjaan & perniagaan. Inisiatif ini adalah untuk meringankan beban masyarakat dan manfaat yang diberikan mencakupi pelbagai peringkat dan latar belakang masyarakat iaitu daripada bayi sehingga ke warga emas, pelajar sekolah sehingga mahasiswa universiti, skim air percuma hingga dana perniagaan dan sebagainya. Cakupan yang meluas ini sekaligus membayangkan kemakmuran dan status negeri berkeadilan. Namun segala inisiatif ini seakan tidak mencukupi kerana berdasarkan Laporan Statistik 2018 (Jabatan Kebajikan Masyarakat, 2018), Selangor mencatatkan jumlah terbanyak penghuni Rumah Kebajikan Kanak-Kanak (7,008) dan jumlah penjaga (1,345) iaitu jauh lebih tinggi berbanding negeri-negeri lain. Beberapa petunjuk lain seperti jumlah keluarga penerima bantuan dan jumlah bantuan kebajikan kanak-kanak yang tinggi sekadar membayangkan kesukaran hidup segelintir keluarga di Selangor. Ini menimbulkan persoalan terhadap komitmen ahli masyarakat terhadap konsep kesejahteraan dalam komuniti setempat.

Sebagai tambahan, kerajaan Selangor pada tahun 2016 telah melancarkan program Smart Selangor dengan visi untuk menjadikan Selangor sebagai Negeri Pintar menjelang tahun 2025 (Smart Selangor Delivery Unit, 2020). Komuniti pintar yang ingin dibangunkan diharapkan memiliki ciri-ciri individu yang komited untuk saling bekerjasama dan mampu membuat keputusan yang lebih cepat dan bijak mengenai isu-isu yang memberi kesan kepada masyarakat dan kesejahteraan individu di sekelilingnya. Program berasaskan 12 domain pintar dan 60 inisiatif yang bermatlamat untuk meningkatkan taraf hidup negeri dengan mewujudkan persekitaran yang menggalakkan rakyat yang lebih bahagia dan sihat. Namun, tiada inisiatif yang dapat dikaitkan secara langsung kepada keperluan di rumah kebajikan kanak-kanak. Pakej Kita Selangor 2.0

bernilai RM551.56 juta yang diumumkan oleh kerajaan negeri pada 9 Jun 2021 juga tidak memberi manfaat ketara kepada rumah kebajikan (Kerajaan Negeri Selangor, 2021). Maka mahu tidak mahu, sensitiviti masyarakat setempat sangat-sangat dituntut untuk lebih prihatin terhadap keperluan di rumah kebajikan kanak-kanak.

Pihak Berkuasa Tempatan dan Agensi Negeri

Status negeri termaju bukan jaminan kemakmuran negeri dapat dirasai semua. Sebagai contoh, Lembaga Zakat Selangor (LZS) telah mengagihkan RM149.9 juta kepada golongan fakir dan RM343.2 juta kepada golongan miskin di Selangor pada tahun 2019 (Majlis Agama Islam Selangor, 2020). Jumlah tersebut meningkat 23.3% bagi agihan fakir dan 17.1% bagi agihan miskin berbanding peningkatan 7.7% pendapatan zakat bagi tahun 2018-2019. Catatan jumlah rekod tertinggi daftar rumah kebajikan, penghuni dan penerimaan bantuan kanak-kanak bukan juga petunjuk yang baik untuk mengangkat status sebagai 'negeri berkebajikan' walaupun daripada sudut pandang yang lain ia mencerminkan sedemikian. Sejak daripada awal penubuhannya pada tahun 1994, agihan Pusat Zakat Selangor (PZS) memberi penekanan kepada lima program iaitu Program Pembangunan Sosial, Program Pembangunan Ekonomi, Program Pembangunan Pendidikan, Program Pembangunan Institusi Agama dan Program Pembangunan Insan. Program-program tersebut dirangka untuk mengeluarkan golongan asnaf daripada kepompong kemiskinan dan bagi memenuhi kehendak rohani dan menjadi insan yang rabbani (Makhtar & Wahab, 2010).

Pendek kata, Majlis Agama Islam Selangor (MAIS) telah melakukan yang terbaik, namun situasi dan latar belakang kehidupan rumah kebajikan adalah sama sekali berbeza dengan program membasmi kemiskinan. Penglibatan lebih menyeluruh setiap agensi negeri adalah diharapkan untuk menangani pelbagai isu berkaitan institusi kebajikan. Keengganan sebilangan institusi untuk terlibat dengan kajian menimbulkan persoalan terhadap cabaran dan masalah dihadapi institusi. Perbezaan antara daftar rekod agensi berwajib dengan pemerhatian di lapangan menambahkan kebimbangan akan kesukaran hidup dialami kanak-kanak. Beberapa institusi didapati berada pada lokasi yang berbeza, tamat tempoh sah laku pendaftaran dan tidak beroperasi. Ini membayangkan kesukaran hidup dan suasana buruk dalam masyarakat sekiranya kanak-kanak yang menghuni rumah kebajikan terpaksa keluar tanpa hala tuju. Agensi berwajib, penguatkuasa dan masyarakat sekeliling disaran lebih peka atas kesedaran bahawa kelangsungan hidup masyarakat sangat bergantung kepada kesediaan setiap anggota masyarakat untuk memikul tanggungjawab dan menyedari setiap seorang mempunyai peranan yang saling melengkapi antara satu sama lain. Pada masa yang sama satu polisi dan suatu titik rujukan persefahaman bersama perlu dibincangkan untuk menyelaras sumbangan dan kerja-kerja sosial organisasi luar daripada badan korporat, pertubuhan dan orang awam agar ianya benar-benar memberi impak yang diharapkan terhadap kesejahteraan hidup para penghuni di Rumah Kebajikan Kanak-Kanak (Berkediaman – Persendirian/NGO).

Institusi Latihan dan Pendidikan Negeri

Selangor mempunyai kemudahan pendidikan yang agak terkehadapan berbanding negeri-negeri lain. Universiti Selangor (UNISEL) yang ditubuhkan pada tahun 1999 merupakan satu-satunya Institusi Pengajian Tinggi Swasta (IPTS) bertaraf universiti yang dimiliki oleh kerajaan negeri di Malaysia. Kerajaan negeri Selangor turut memiliki Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS) dan Pusat Pembangunan Kemahiran Teknikal Negeri (STDC) (dahulunya dikenali sebagai Kolej Antarabangsa Inpens). Setiap institusi mempunyai latar belakang pengoperasian dan penawaran

program yang berbeza. Di samping itu kerajaan negeri Selangor turut memiliki rangkaian institusi yang menganjurkan latihan jangka pendek berorientasikan kemahiran, teknikal dan vokasional dikendalikan oleh Selangor Human Resource Development Centre (SHRDC) secara kerjasama dengan industri serta institusi-institusi latihan untuk kakitangan awam negeri seperti Institut Murabbi Antarabangsa Negeri Selangor (IMANS), Pusat Latihan Awam Selangor (PLAS), dan Pusat Latihan Penguatkuasa Selangor (PALAPES).

Bagi peringkat persekolahan, Yayasan Selangor telah memainkan peranan yang sangat baik. Rancangan Khas Pendidikan Yayasan Selangor (RKPYS) menyediakan kemudahan penginapan untuk anak Selangor di dua Asrama Pusat yang berada di bawah Pengurusan Yayasan Selangor iaitu Asrama Yayasan Selangor Sabak Bernam (AYSSB) dan Asrama Yayasan Selangor Klang (AYSK). Selain itu terdapat Asrama Daerah di bawah kawalan Jabatan Pendidikan Negeri Selangor (JPNS) dan Jabatan Pendidikan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur (JPWP) iaitu asrama harian di bawah Kementerian Pendidikan Malaysia yang diberikan kuota untuk menempatkan para pelajar Yayasan Selangor. Syarat pencapaian Peperiksaan UPSR sekurang-kurangnya 2A tidak terlalu berat untuk dicapai apatah lagi sekiranya pertimbangan istimewa turut diberi kepada penghuni rumah kebajikan. Yayasan Selangor juga ada menganjurkan program HIPERS untuk melonjakkan pencapaian pelajar yang berpotensi untuk meneruskan pendidikan ke sekolah-sekolah terpilih seperti SBP, MRSM dan sekolah kluster. Program yang telah dimulakan sejak tahun 2014 ini sewajarnya juga diberikan lebih peluang kepada lepasan UPSR daripada rumah kebajikan.

Pada masa yang sama, institusi latihan dan pendidikan negeri mampu memainkan peranan lebih bertanggungjawab untuk meningkatkan kesejahteraan penghuni dan kecekapan operasi rumah kebajikan. Antaranya menyediakan latihan kemahiran kepada kakitangan rumah kebajikan termasuk sukarelawan mengenai ilmu kanak-kanak, sosiologi masyarakat, perundangan dan seumpamanya. Sebagai permulaan, adalah disaran institusi seperti UNISEL untuk bekerjasama dengan Institut Sosial Malaysia (ISM) dan universiti awam seperti Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) bagi membangunkan program latihan berkaitan kerja-kerja sosial. Fakulti Pendidikan dan Sains Sosial, Universiti Selangor boleh dijadikan sebagai pusat rujukan untuk program pembangunan dan latihan yang melibatkan pentadbir dan pengasuh rumah kebajikan, manakala STDC dan SHRDC yang menawarkan program kemahiran dan teknikal dijadikan sebagai pusat latihan kerjaya untuk para penghuni yang bakal meninggalkan institusi rumah kebajikan. Sebagai tambahan, dermasiswa yang disediakan oleh kerajaan negeri Selangor bagi kemasukan 'percuma' ke program tahun asas ke IPT Selangor boleh direbut sebagai pencetus semangat untuk melanjutkan pengajian ke peringkat tinggi. Dermasiswa ini bagaimanapun terlalu terbuka, maka suatu program atau laluan khusus yang lebih mesra adalah disaran untuk lepasan sekolah daripada rumah kebajikan. Inisiatif ini sangat penting kerana kejayaan masa hadapan dan perubahan hidup para penghuni adalah sesuatu yang sangat diharapkan oleh pengusaha rumah kebajikan setelah segala pengorbanan dilakukan selama tempoh mereka ditempatkan di rumah kebajikan. Kelemahan dan kesukaran yang dikesan dalam pengurusan rumah kebajikan terutamanya dalam aspek akademik sewajarnya diambil iktibar oleh institusi pendidikan di peringkat negeri untuk menghulurkan bantuan yang diperlukan.

Institusi Keluarga

Isu penjagaan khususnya penjagaan tidak formal merupakan isu yang agak baru di negara ini Abdullah (2019). Terdapat pelbagai cabaran dan halangan dalam melaksanakan fungsi berkeluarga. Maka setiap anggota masyarakat dituntut untuk

berganding bahu bagi menangani isu ini dengan lebih berkesan. Penjagaan dalam keluarga tidak harus dilihat sebagai urusan peribadi tetapi penglibatan seluruh komuniti. Di negara-negara barat amalan meletakkan jagaan kanak-kanak bersama keluarga angkat atau lain-lain program yang berorientasikan keluarga lebih diterima berbanding penjagaan di institusi kebajikan (Horvath et al., 2019). Sistem keluarga juga dikatakan amat penting dan sangat berkesan bagi melaksanakan program pemulihan kanak-kanak yang terlibat dengan aktiviti jenayah (Mohd Azam et al., 2018). Maka perundingan dan perkongsian pintar dalam pelbagai agensi kerajaan, swasta, NGO, IPT dan komuniti sepertimana dinyatakan dalam Dasar Keluarga Negara (DKN) (Lembaga Penduduk dan Pembangunan Keluarga Negara, 2020a) perlu penekanan secara berterusan untuk memastikan ia mampu dicapai. Kerjasama yang strategik dan bersepadu antara semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan DKN melalui perkongsian maklumat, pakar rujuk, sumber teknikal dan kejurulatihan boleh diaplikasi di peringkat negeri terutamanya untuk menangani isu-isu berkaitan kehidupan kanak-kanak di rumah kebajikan.

Kesimpulan

Masih banyak yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kesejahteraan hidup kanak-kanak di rumah kebajikan. Ia memerlukan penglibatan secara bersepakat semua pihak berkepentingan iaitu kerajaan negeri sebagai pembuat dasar, agensi negeri sebagai pelaksana termasuk sukarelawan dan komuniti setempat. Kunci kepada permuafakatan ini adalah kesediaan setiap pihak untuk mendekati kehidupan sebenar di rumah kebajikan secara jujur dan berterusan bagi memahami permasalahan-permasalahan yang perlu diselesaikan.

Penghargaan

Kajian ini dibiayai oleh Geran Penyelidikan Kerajaan Negeri Selangor (GPNS) melalui Universiti Selangor (UNISEL) [No. Geran: UNISEL/CRIL/600/12/18(175)].

Rujukan

- Abdullah, F. (2019). Berkongsi tanggungjawab dalam penjagaan tidak formal. *Paradigma Sosial*, 17–20.
- Ashray, F. S. M. (2017). The role of government and voluntary welfare sector in Malaysia. *International Journal of Social Policy and Society*, 13, 29–47.
- Azman, Z. (2020). Pengawasan komuniti dan pencegahan jenayah di Malaysia: Sejarah perkembangannya. *The Malaysian Journal of Social Administration*, 14(2), 39–61.
- Ciesielska, M., W.Bostrom, K., & Ohlander, M. (2018). Qualitative methodologies in organization studies. In *Qualitative Methodologies in Organization Studies* (pp. 33–52). <https://doi.org/10.1007/978-3-319-65442-3>
- Hamid, M. S. (2020). Evolusi Penduduk di Malaysia. *Jabatan Perangkaan Malaysia*, 5(63), 1–14.

Horvath, L., Nabieu, M., & Curtiss, M. (2019). Why we decided to transition from residential to family-based care. *Scottish Journal of Residential Child Care*, 18.2(2), 68–78.

Jabatan Kebajikan Masyarakat. (2019). Laporan Statistik 2019. In *Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat*. [https://www.jkm.gov.my/jkm/uploads/files/pdf/laporan_statistik/FINAL_Web_Upload - Laporan Statistik 2019.pdf](https://www.jkm.gov.my/jkm/uploads/files/pdf/laporan_statistik/FINAL_Web_Upload_-_Laporan_Statistik_2019.pdf)

Jabatan Kebajikan Masyarakat. (2018). Laporan Statistik 2018. In *Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat*.

Jabatan Perangkaan Malaysia. (2021). Kenyataan Media Indeks Kesejahteraan Rakyat Malaysia (IKRM) 2020. www.mycensus.gov.my

Jayasooria, D., & Raj, J. R. (2019). Kajian berasaskan pengalaman: Pengasasan kejiranan komuniti bandar, kesepaduan sosial dan kualiti kehidupan. In *Jurnal Perpaduan Institut Kajian dan Latihan Integrasi Nasional* (pp. 24–49).

Kaur, P., Stoltzfus, J., & Yellapu, V. (2018). Descriptive statistics. *Biostatistics*, 4(1), 60–63. <https://doi.org/10.4103/IJAM.IJAM>

Kerajaan Negeri Selangor. (2021). *Pakej Kita Selangor 2.0* (pp. 1–22).

Kik, F. E. A., & Imang, U. (2019). Kesejahteraan sosial masyarakat bandar di kawasan perumahan. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities*, 4(6), 181–192.

Lembaga Penduduk dan Pembangunan Keluarga Negara. (1984). *Population Policy Malaysia*. <http://familyrepository.lppkn.gov.my/id/eprint/481>

Lembaga Penduduk dan Pembangunan Keluarga Negara. (2020a). *Dasar Keluarga Negara* (pp. 1–12). <https://www.lppkn.gov.my/>

Lembaga Penduduk dan Pembangunan Keluarga Negara. (2020b). Laporan Indeks Kesejahteraan Keluarga Malaysia 2019. In *Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat*.

Majlis Agama Islam Selangor. (2020). *Laporan Tahunan 2019*.

Makhtar, A. S., & Wahab, A. A. (2010). Pengurusan Zakat Di Negeri Selangor : Isu Dan Cabaran. *Prosiding Konvensyen Perancangan & Pengurusan Harta Dalam Islam 2010*.

Martínez-Mesa, J., González-Chica, D. A., Duquia, R. P., Bonamigo, R. R., & Bastos, J. L. (2016). Sampling: How to select participants in my research study? *Anais Brasileiros de Dermatologia*, 91(3), 326–330. <https://doi.org/10.1590/abd1806-4841.20165254>

Mohd Azam, S. B., Abu Bakar Ah, S. H., Mohd Yusoff, J. Z., & Omar, N. (2018). Terapi pelbagai sistem untuk pemulihan kanak-kanak yang disabitkan dengan kesalahan jenayah: konsep, andaian, prinsip dan intervensi. *Malaysian Journal of Social Administration*, 13(1), 24–41.

- Padeira, M., de São José, J., Amado, C., Sousa, L., Roma Oliveira, C., Esteves, A., & McGarrigle, J. (2022). Neighborhood attributes and well-being among older adults in urban areas: A mixed-methods systematic review. *Research on Aging, 44*(5–6), 351–368. <https://doi.org/10.1177/0164027521999980>
- Rahman, A. A., Ahmad, A. R., Malek, J. A., & Awang, M. M. (2016). Social participation and values culturalisation through non-formal learning among urban residents of Putrajaya. *Kajian Malaysia, 34*(2), 75–100. <https://doi.org/10.21315/km2016.34.2.4>
- Richards, T., Amanda Thomson, Fromknecht, A., Murphy, J., & Graham, E. (2020). Effective Child Welfare Research and Evaluation Using Remote Methods Introduction. *GUIDE, September*, 1–24.
- Roberts, Y. H., Killos, L. F., Maher, E., O'Brien, K., & Pecora, P. J. (2017). Strategies to Promote Research Use in Child Welfare. In *Casey Family Programs* (Issue June). <https://www.casey.org/media/strategies-promote-research.pdf>
- Rosli, N. F., Rabe, N. S., & Osman, M. M. (2018). Perception of quality of life among community in selangor. *Planning Malaysia, 16*(2), 12–20. <https://doi.org/10.21837/pmjournal.v16.i6.456>
- Sandran, L. (2020). Defisit keperluan dalam kalangan kanak-kanak lelaki yang berada di dalam institusi jagaan gantian awam. *The Malaysian Journal of Social Administration, 14*, 81–95.
- Sharma, G. (2017). Pros and cons of different sampling techniques. *International Journal of Applied Research, 3*(7), 749–752. www.allresearchjournal.com
- Smart Selangor Delivery Unit. (2020). *Smart Selangor Action Plan to 2025 (SSAP 2025)* (Issue July).
- UPM Consultancy & Services Sdn Bhd. (2017). Laporan Akhir Kajian Keberkesanan Bantuan Kewangan Jabatan Kebajikan Masyarakat, Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat.