

**AMALAN DAN CABARAN MENGAMALKAN NILAI DAN ETIKA KERJA
SOSIAL DALAM KALANGAN PEGAWAI JABATAN KEBAJIKAN
MASYARAKAT MALAYSIA**

Oleh

AMNA BT MD NOOR

**Tesis yang diserahkan untuk memenuhi keperluan bagi
Ijazah Doktor Falsafah Sains Sosial**

Jun 2013

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, Syukur kepada Allah SWT, kerana dengan limpah dan kurnia Nya memberi kekuatan dan kesihatan sehingga akhirnya dapat disiapkan juga tesis ini. Jutaan terima kasih kepada Profesor Dr. Ismail Baba selaku penyelia utama yang telah banyak memberi tunjuk ajar dan keyakinan dalam menyiapkan naskhah tesis ini. Terima kasih juga kepada Prof. Madya Dr. Azlinda Azman dan Dr. Noriah Mohamed yang turut memainkan peranan penting sebagai penyelia kedua.

Terima kasih yang tidak terhingga kepada Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia (JKMM) yang telah memberikan keizinan untuk kajian ini dijalankan. Setinggi penghargaan kepada Pejabat kebajikan Masyarakat Negeri terlibat iaitu Kedah, Kelantan, Selangor dan Negeri Sembilan juga semua pegawai di Pejabat Kebajikan Daerah yang telah memberi kerjasama yang tidak berbelah bahagi bagi menjayakan pengumpulan data yang telah dijalankan. Akhirnya kepada semua responden yang telah memberi komitmen dalam menjawab soal selidik bagi merealisasikan kajian ini, tiada kata yang lebih baik dapat diucapkan selain ribuan terima kasih, semoga dapatan daripada kajian ini dapat sama-sama kita manfaatkan.

Buat rakan-rakan seperjuangan yang sentiasa memberikan semangat dan kata perangsang sepanjang perjalanan menyiapkan tesis ini, sekadar menyebut beberapa nama Nurul, Ezza, Suzie, Rajwani, Maryam, Amy, Zarina dan Rusimah serta rakan-rakan di UPM Prof. Madya Dr. Asnarul, Prof. Madya Dr. Sharifah Azizah, Dr. Hanina, Prof. Madya Dr. Ma'rof, Azlina dan lain-lain terima kasih diucapkan. Sokongan dan semangat yang telah diberikan amat besar ertinya dalam perjalanan ini.

Terima kasih yang tidak terucap kepada suami tercinta Anuar Pairan, yang sentiasa setia memberi sokongan, pengertian yang diberikan adalah amat bermakna. Kepada mak dan arwah ayah, terima kasih atas didikan yang telah diberikan dari kecil hingga dewasa. Ucapan terima kasih juga kepada adik-beradik tersayang Dik Lah, Dik Han, Adik Zai, Kak Asmak, Kak Dah, Abang Ley dan Adik Fadzli. Akhir sekali buat anak-anak mama Amalina, Ashraf, Amsyar, Akram, Amnan dan Amni, jadikan lah apa yang mama lakukan hari ini sebagai inspirasi masa depan kalian...

Amna Bt. Md Noor

Pusat Pengajian Sains Kemasyarakatan, USM

Mei 2013

JADUAL KANDUNGAN

Penghargaan	ii
Jadual Kandungan	iv
Senarai Jadual	x
Senarai Rajah	xii
Senarai Singkatan	xiii
Senarai Lampiran	xiv
Senarai Penerbitan dan Seminar	xv
Abstrak	xvi
Abstract	xvii

BAB SATU PENGENALAN

1.0 Pendahuluan	1
1.1 Pernyataan masalah	6
1.2 Persoalan kajian.....	11
1.3 Objektif kajian	11
1.4 Kepentingan kajian.....	12
1.5 Limitasi kajian	18
1.6 Susunan bab.....	19

BAB DUA ULASAN LITERATUR

2.0 Pendahuluan	21
2.1 Apa itu kerja sosial	22
2.1.1 Definisi kerja sosial	23
2.1.2 Tanggapan asas mengenai kerja sosial	28
2.1.3 Ciri dan identiti profesional kerja sosial.....	31
2.2 Nilai dan etika kerja sosial	34
2.2.1 Definisi nilai dan etika kerja sosial	35
2.2.2 Sejarah nilai dan etika kerja sosial.....	38
2.2.3 Skop nilai dan etika kerja sosial	41
2.2.4 Nilai dan prinsip etika	43
2.2.4 Piawaian nilai dan etika kerja sosial	46
2.2.5 Penyelidikan dalam nilai dan etika kerja sosial	48
a) Prinsip dan nilai etika	51
b) Dilema etika kerja sosial	56
c) Kaedah kajian nilai dan etika kerja sosial	59
2.3 Kerja sosial di Malaysia	62
2.3.1 Sejarah perkhidmatan kebajikan sosial di Malaysia.....	63
2.3.2 Masalah dan cabaran perkhidmatan kebajikan sosial.....	65
2.3.3 Perancangan transformasi kebajikan sosial terkini.....	69
2.3.4 Isu profesionalisme kerja sosial.....	71
2.3.5 Isu kompetensi pekerja sosial.....	75

2.4	Keperluan perkhidmatan kerja sosial profesional di Malaysia	79
2.4.1	Perspektif politik dan perundangan	80
2.4.2	Perspektif pendidikan	81
2.4.3	Keperluan kerja sosial dalam konteks perkhidmatan manusia	82
2.4.4	Keperluan dari perspektif sosial dan permasalahan sosial.....	84
2.4.5	Rumusan keperluan perkhidmatan kerja sosial profesional.....	90
2.5	Nilai dan etika dari sudut teoretikal	91
2.5.1	Teori sistem	92
2.5.2	Peta konseptual praktis etika	97
2.5.3	Model dalam `pembuatan keputusan etika`	99
2.6	Kerangka konseptual kajian	101
2.7	Rumusan sorotan literatur	104

BAB TIGA METODOLOGI

3.0	Pendahuluan	106
3.1	Reka bentuk kajian	106
3.2	Proses penyelidikan	108
3.3	Penentuan dan pengukuran angkuabah.....	109
3.3.1	Praktis nilai dan etika kerja sosial.....	109
	a) Penggunaan vignettes-cara penyelesaian kes.....	110
	b) Amalan dan masalah dalam praktis nilai dan etika.....	110
	c) Penggunaan Skala Pendapat Profesional(POS).....	110
3.3.2	Latar belakang sosioekonomi dan kerjaya	112
3.3.3	Persekitaran kerja.....	113
3.4	Hipotesis Kajian	114
3.5	Instrumen kajian.....	115
3.6	Kajian rintis.....	116
3.7	Populasi dan sampel kajian.....	117
3.7.1	Prosedur persampelan	118
3.7.2	Jumlah sampel, kesan saiz dan kuasa statistik.....	119
3.7.3	Responden kajian	120
3.8	Pengumpulan data dan prosedur kajian	121
3.9	Lokasi dan masa kajian	123
3.10	Pengurusan dan kaedah analisis data.....	124
3.10.1	Analisis Tinjauan Data.....	125
3.10.2	Analisis statistik deskriptif.....	126
3.10.3	Analisis statistik inferensi.....	127
	a) Ujian-t.....	127
	b) Ujian anova.....	128
	c) Kolerasi Pearson.....	128
3.10.4	Analisis kualitatif.....	129
	a) Penggunaan Perisian N-vivo 8.....	129
3.11	Kesahan dan kebolehpercayaan alat ukuran	130
3.11.1	Kesahan alat kajian (validiti).....	130
3.11.2	Ujian reliability (keboleh percayaan).....	131

3.12	Definisi Istilah.....	133
3.12.1	Nilai dan etika kerja sosial.....	133
3.12.2	Pekerja sosial.....	134
3.12.3	Persekitaran kerja.....	134

BAB EMPAT HASIL KAJIAN

4.0	Pendahuluan	136
4.1	Latar belakang sosio-ekonomi responden	137
4.1.1	Negeri bertugas	137
4.1.2	Jantina, etnik dan agama	139
4.1.3	Status perkahwinan dan umur	139
4.1.4	Kawasan tempat tinggal dan pendapatan	140
4.2	Latar belakang pekerjaan responden	141
4.2.1	Maklumat berkaitan jawatan sekarang	141
a)	Lama bertugas di JKM	141
b)	Gred jawatan	143
c)	Kenaikan pangkat	144
4.2.2	Maklumat pekerjaan sebelum.....	144
a)	Pernah bekerja jawatan lain sebelum.....	144
b)	Sektor pekerjaan dan jawatan sebelum	145
4.3	Latar belakang pendidikan	145
4.3.1	Latarbelakang pendidikan formal (ijazah dan diploma)	145
a)	Tahap pendidikan tertinggi	145
b)	Bidang pengajian Ijazah yang diikuti.....	147
c)	Bidang pengajian peringkat diploma yang diikuti	148
4.3.2	Pendidikan formal (kursus berkaitan kerja sosial).....	149
4.3.3	Pendidikan tidak formal (latihan dalam perkhidmatan	150
a)	Bilangan kursus yang diikuti	150
b)	Kategori kursus yang diikuti	151
4.4	Masalah yang dihadapi oleh pekerja sosial	153
4.4.1	Bebanan tugas	155
4.4.2	Masalah berkaitan kemudahan infrastruktur	157
4.4.3	Masalah semasa menghadapi klien	157
4.4.4	Masalah birokrasi dalam jabatan.....	158
4.4.5	Masalah berkaitan pengetahuan/kemahiran menjalankan tugas.....	158
4.4.6	Masalah dengan rakan setugas dan masalah peribadi.....	159
4.5	Tindakan untuk menyelesaikan masalah	160
4.5.1	Melalui perbincangan.....	161
a)	Berbincang dengan rakan sejawat	161
b)	Berbincang dengan staf	162
c)	Berbncang dengan pegawai atasan	162
d)	Berbincang dengan senior atau staf yang berpengalaman	163

4.5.2	Berusaha selesaikan masalah.....	164
4.5.3	Guna dan jana sumber.....	164
	a) Berkongsi alatan dengan rakan setugas.....	165
	b) Gunakan sumber dalam komuniti dan persekitaran.....	165
	c) Guna sumber personal.....	166
	d) Tambah sumber dengan memohon peruntukan.....	168
4.5.4	Memperbaiki proses kerja.....	168
	a) Segerakan tindakan/ tidak menangguhkan kerja.....	168
	b) Perancangan, pengurusan dan penjadualan kerja.....	169
	c) Kerja lebih masa atau di luar waktu pejabat.....	171
	d) Imbangi agihan tugas, kursus dan sumber.....	171
	e) Ikut panduan, prosedur, piagam dan arahan atasan.....	172
	f) Menyusun dan melakukan kerja mengikut prioriti.....	172
4.5.5	Kerja berpasukan.....	173
4.5.6	Menambah nilai dalam pengetahuan.....	174
4.5.7	Nilai diri.....	175
4.5.8	Tindakan pesimistik.....	176
4.5.9	Kesimpulan.....	177
4.6	Pelaksanaan nilai dan etika kerja sosial	178
4.6.1	Amalan nilai.....	178
	a) Tahap rujukan terhadap nilai dan etika.....	179
	b) Tahap kesukaran mempraktikkan nilai dan etika.....	180
	c) Tahap perbincangan mengenai isu nilai dan etika.....	181
4.6.2	Masalah dalam mempraktikkan nilai dan cadangan mengatasi.....	182
	a) Faktor penyebab kesukaran berlaku.....	179
	b) Cadangan mengatasi kesukaran mempraktikkan nilai	187
4.7	Senarai nilai etika berdasarkan soalan terbuka	190
4.8	Huraian deskriptif item-item dalam skala pendapat profesional (POS)	193
4.8.1	Arah positif dan negatif soalan dalam skala.....	193
4.8.2	Purata skor bagi semua sub skala.....	194
4.8.3	Perincian tahap skor bagi setiap sub skala	195
4.8.4	Perincian skor setiap item sub kala.....	198
	a) Perincian item dalam sub skala RBR	198
	b) Perincian item dalam sub skala SSD	199
	c) Perincian item dalam sub skala SSR	201
	d) Perincian item dalam sub skala CIFSJ	202
4.9	Analisis inferens-hubungan skor POS dengan latar belakang responden	204
4.9.1	Ujian- t	205
	a) Ujian - t antara skor sub skala POS dan jantina	205
	b) Ujian - t antara skor sub skala POS dan tahap pendidikan	206
	c) Ujian - t antara skor sub skala POS dan bidang diploma	207
	d) Ujian – t antara skor sub skala POS dan bidang ijazah	208
4.9.2	Anova	209
	a) Skor sub skala POS dengan tahap pendidikan	209
	b) Skor sub skala POS dengan gred jawatan perkhidmatan	210
	c) Skor sub skala POS dengan Negeri tempat bertugas	211
	d) Skor sub skala POS dengan lama berkhidmat	213

e)	Skor sub skala POS dengan umur	214
4.9.3	Analisis Korelasi Pearson	215
4.9.4	Pengujian hipotesis	216
4.10	Analisa nilai berdasarkan simulasi kes (Vignette)	219
4.10.1	Nilai peribadi dan penghakiman peribadi.....	220
a)	Sikap menghukum	221
b)	Berdasarkan pandangan peribadi	225
c)	Penggunaan nilai peribadi	229
d)	Merujuk kepada pegangan agama sendiri	230
4.10.2	Tindakan menyokong nilai kerja sosial terpilih	232
a)	Menyokong keadilan sosial	233
b)	Menyokong kerahsiaan	233
c)	Menyokong hak asasi individu	234
d)	Rasa tanggungjawab sosial	235
e)	Menyokong penentuan sendiri	236
4.10.3	Tindakan tidak menyokong nilai kerja sosial terpilih	239
a)	Tidak menyokong penentuan sendiri	239
b)	Tidak menyokong hak asasi individu	241
c)	Tidak menyokong kerahsiaan	242
4.10.4	Analisis kursus terhadap soalan MAC-program pertukaran jarum.	243
a)	Tidak menyokong MAC	243
b)	Menyokong MAC	244
c)	Menyokong dan tidak menyokong	245

BAB LIMA RUMUSAN DAN PERBINCANGAN

5.0	Pendahuluan	246
5.1	Perbincangan	246
5.1.1	Amalan nilai dan etika kerja sosial dalam praktis	247
a)	Amalan nilai	248
b)	Senarai enam nilai etika berdasarkan soalan terbuka	248
c)	Analisis nilai berdasarkan simulasi kes (vignete)	250
5.1.2	Tahap orientasi nilai pekerja sosial berdasarkan skala profesional.....	260
a)	Tahap skor sub skala POS.....	260
b)	Perincian item bagi setiap sub skala.....	261
c)	Perbandingan purata skor dengan kajian Abbot (2003)	263
5.1.3	Hubungan antara tahap Orientasi Nilai Profesional dengan faktor latar belakang	265
a)	Ujian- t	266
b)	One way Anova	267
c)	Korelasi Pearson.....	268
d)	Pengujian hipotesis	269
5.1.4	Masalah mempraktikkan nilai dan etika kerja sosial	270
a)	Tahap kesukaran mempraktikkan nilai dan etika	271
b)	Masalah dalam mempraktikkan nilai dan etika.....	272
c)	Cadangan untuk mengatasi kesukaran mempraktikkan nilai	274

5.1.5	Masalah yang dihadapi dan cara menyelesaikannya.....	275
	a) Masalah yang dihadapi dalam praktis harian	276
	b) Cara penyelesaian masalah yang dihadapi.....	280
5.2	Rumusan berdasarkan kerangkakerja teoritikal kajian	287
5.3	Implikasi kajian	291
	5.2.1 Implikasi ke atas JKM	292
	5.2.2 Implikasi ke atas praktis kerja sosial	295
	5.2.3 Implikasi terhadap pendidikan dan latihan dalam kerja sosial	299
	5.2.4 Implikasi ke atas dasar sosial	304
5.3	Batasan kajian dan saranan penyelidikan akan datang	306
5.4	Cadangan	308
5.5	Kesimpulan	309
	Rujukan	314
	Senarai Penerbitan	328

SENARAI JADUAL

Jadual	Tajuk	Muka surat
Jadual 1.1:	Kod Etika Jabatan Kebajikan Masyarakat	16
Jadual 2.1:	Nilai dan Prinsip Etika	45
Jadual 2.2:	Statistik Bilangan Kes Yang Diuruskan JKM	78
Jadual 2.3:	Anggaran Guna Tenaga Mengikut Industri	83
Jadual 2.4:	Perjawatan di sektor awam mengikut skim perkhidmatan	84
Jadual 3.1:	Bahagian dalam soal selidik	115
Jadual 3.2:	Nilai Cronbach Alpha skala kajian rintis	117
Jadual 3.3:	Jumlah pekerja JKM ikut kumpulan perkhidmatan (2004-2006	120
Jadual 3.4:	Bilangan responden yang dijangkakan mengikut kategori	121
Jadual 3.5:	Bilangan responden kajian mengikut kategori	121
Jadual 3.6	Daerah yang terlibat dalam kajian mengikut negeri	124
Jadual 3.7	Garis panduan untuk mentafsir kekuatan nilai Kolerasi Pearson	129
Jadual 3.8	Nilai Alpha Cronbach alat ukuran	132
Jadual 3.9	Hasil analisis kebolehpercayaan (Alpha Cronbach) skala kajian.....	132
Jadual 4.1	Latar belakang sosioekonomi (negeri, jantina, etnik, status perkahwinan, bilangan anak dan umur) responden.....	138
Jadual 4.2	Latar belakang sosioekonomi (kawasan tempat tinggal, pendapatan dan pendapatan keluarga) responden.....	140
Jadual 4.3	Latar belakang pekerjaan responden	142
Jadual 4.4	Latar belakang pendidikan dan kelulusan mengikut bidang	146
Jadual 4.5	Kategori dan senarai ijazah serta universiti	147
Jadual 4.6	Kategori dan senarai diploma serta universiti	149
Jadual 4.7	Pendidikan formal (kursus berkaitan sains sosial)	150
Jadual 4.8	Bilangan kursus yang diikuti/disenaraikan oleh responden.....	151
Jadual 4.9	Taburan kursus yang diikuti berdasarkan kategori	151
Jadual 4.10	Perincian taburan kategori dan nama kursus yang diikuti	152
Jadual 4.11	Taburan hadapi masalah dan bentuk masalah yang dihadapi.....	154
Jadual 4.12	Perincian masalah yang dihadapi oleh responden	155
Jadual 4.13	Taburan tahap amalan nilai kerja sosial di kalangan responden	179
Jadual 4.14	Analisis nilai- 6 nilai kerja sosial yang dinyatakan responden.....	191
Jadual 4.15	Arah positif dan negatif soalan dalam POS	193
Jadual 4.16	Tahap skor setiap sub skala	195
Jadual 4.17	Purata dan tahap skor bagi setiap sub skala.....	195
Jadual 4.18	Taburan skor terhadap mengikut tahap.....	196
Jadual 4.19	Min untuk sub skala RBR- Respect for basic right	199
Jadual 4.20	Purata skor setiap item bagi sub skala SSD	200
Jadual 4.21	Purata skor setiap item bagi sub skala SSR	201
Jadual 4.22	Purata skor setiap item untuk sub skala CIFSJ	203
Jadual 4.23	Ujian- t perbezaan sub skala POS antara jantina.....	205
Jadual 4.24	Ujian- t perbezaan sub skala POS antara tahap pendidikan.....	206
Jadual 4.25	Ujian- t perbezaan sub skala POS antara aliran diploma.....	207

Jadual 4.26	Ujian- t perbezaan sub skala POS antara aliran ijazah	208
Jadual 4.27	One way Anova kesan tahap pendidikan terhadap skor POS	210
Jadual 4.28	One way Anova kesan gred jawatan terhadap skor POS	211
Jadual 4.29	One way Anova kesan negeri terhadap skor POS.....	212
Jadual 4.30	One way Anova kesan lama berkhidmat terhadap skor POS.....	214
Jadual 4.31	One way Anova kesan umur terhadap skor POS	215
Jadual 4.32	Ujian Kolerasi Pearson antara skor dengan latar belakang terpilih	216
Jadual 4.33	Ringkasan analisis inferens bagi sub skala dengan latar belakang	217
Jadual 4.34	Ringkasan hipotesis diterima berdasarkan sub skala POS	218
Jadual 4.35	Matriks analisis domain nilai dan tindakan yang diambil	220
Jadual 4.36	Taburan sokongan responden terhadap program pertukaran jarum	243
Jadual 5.1	Perbandingan purata skor POS dari beberapa kumpulan sampel	264
Jadual 5.2	Ringkasan analisis Anova setiap sub skala dengan latar belakang	267

SENARAI RAJAH

Rajah		Muka surat
Rajah 2.1	Konsep tekanan dalam interaksi sosial	34
Rajah 2.2	Skop Nilai Kerja Sosial	42
Rajah 2.3	Peta konseptual praktis etika dalam kerja sosial	98
Rajah 2.4	' <i>An Inclusive Model of Ethical Decision Making</i> '	100
Rajah 2.5	Peta konseptual praktis etika dalam kerja sosial.....	101
Rajah 2.6	Kerangka konseptual kajian.....	103
Rajah 2.7	Rajah elemen kajian dan unit analisis berkaitan.....	103
Rajah 2.8	Rumusan sorotan literatur.....	105
Rajah 3.1	Carta Alir Proses penyelidikan.....	108
Rajah 3.2	Carta alir proses kajian.....	123
Rajah 4.1	Carta garis berdasarkan tempoh lama bekerja di JKM.....	143
Rajah 4.2	Cara penyelesaian masalah dalam praktis harian	160
Rajah 4.3	Tahap rujukan terhadap nilai mengikut jawatan.....	180
Rajah 4.4	Tahap kesukaran mempraktikkan nilai mengikut jawatan.....	181
Rajah 4.5	Tahap berbincang mengenai nilai mengikut jawatan.....	182
Rajah 4.6	Faktor penyebab kesukaran mempraktikkan nilai.....	180
Rajah 4.7	Tahap skor <i>basic right</i> mengikut jawatan.....	196
Rajah 4.8	Tahap skor <i>self determination</i> mengikut jawatan.....	197
Rajah 4.9	Tahap skor <i>social responsibilities</i> mengikut jawatan.....	197
Rajah 4.10	Tahap skor individual freedom mengikut jawatan.....	197
Rajah 4.11	Perbandingan purata skor antara kategori jawatan.....	204
Rajah 5.1	Perbandingan purata skor antara negara dalam kajian Abbott	264
Rajah 5.2	Kerangka konseptual kajian adaptasi dari Bowels et. al (2006)	288
Rajah 5.3	Kesimpulan dapatan kajian berdasarkan kerangka kerja teoretikal...	289

SENARAI SINGKATAN

AIDS	<i>Acquired Immune Deficiency Syndrome</i>
BASW	<i>British Association of Social Worker</i>
BKP	Briget Kebajikan Perdana
CIFSJ	<i>Commitment to Individual Freedom and Social Justice</i>
CSWE	<i>Council on Social Work Education</i>
HIV	<i>Human Immunodeficiency Virus</i>
IFSW	<i>International Federation of Social Worker</i>
ISO	<i>International Organizational for Standardization</i>
JCCSWE	<i>Joint Consultative Committee for Social Work Education</i>
JKMD	Jabatan Kebajikan Masyarakat Daerah
JKMM	Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia
JKMN	Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri
LAN	Lembaga Akreditasi Negara
MAC	<i>Malaysian AIDS Council (Majlis AIDS Malaysia)</i>
MASW	<i>Malaysian Association of Social Worker</i>
NASW	<i>National Association of social Worker</i>
ODHA	Orang yang hidup dengan HIV/AIDS
OKU	Orang Kelainan Upaya
PAP	<i>Profesional Accountability Practice</i>
PEMADAM	Persatuan Antidadah Malaysia
PKMD	Pegawai Kebajikan Masyarakat Daerah
POS	<i>Professional Opinion Scale</i>
RBR	<i>Respect to Basic Rights</i>
SPBK	Sistem Pengurusan Berkualiti
SPM	Sijil Pelajaran Malaysia
SPP	Skala Pendapat Profesional
SSD	<i>Support to Self Determination</i>
SSM	Sistem Saraan Malaysia
SSR	<i>Sense of Social Responsibilities</i>
STPM	Sijil Tinggi Pelajaran Malaysia

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran 1 :	Kertas piawaian polisi pendidikan kerja sosial (NJCCSWE)	329
Lampiran 2 :	Keratan akhbar	344
Lampiran 3 :	Code of Ethics BASW.....	351
Lampiran 4 :	Surat Kajian	364
Lampiran 5 :	Hasil analisis EDA	375
Lampiran 6 :	Soal selidik kajian	381
Lampiran 7 :	Transkrip jawapan untuk 'Vignette'	388
Lampiran 8 :	Huraian tanggungjawab terhadap pekerja sosial	401

AMALAN DAN CABARAN MENGAMALKAN NILAI DAN ETIKA KERJA SOSIAL DALAM KALANGAN PEGAWAI JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT MALAYSIA

ABSTRAK

Elemen nilai dan etika dilihat sebagai faktor penting dalam pengekalan kompetensi praktis profesional kerja sosial. Ahli akademik dan pengamal kerja sosial telah berusaha membangunkan kaedah bagi mengekalkan nilai dan etika dalam profesion ini sejak mula kemunculan bidang ini lagi. Kajian ini merupakan satu kajian awal dalam konteks nilai dan etika dalam kerja sosial di Malaysia. Tujuan utama kajian ini adalah untuk mengkaji amalan dan cabaran dalam mempraktikkan nilai dan etika kerja sosial dalam kalangan pekerja kebajikan di Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia (JKMM). Antara objektif kajian ialah untuk menentukan sama ada pekerja kebajikan mengamalkan nilai dan etika kerja sosial serta mengenal pasti masalah yang mereka hadapi dalam mempraktikkannya. Kaedah kajian adalah berbentuk „*triangulation*“ di mana kedua-dua kaedah utama iaitu kuantitatif dan kualitatif telah digunakan. Bagi kaedah kuantitatif “Skala Pendapat Profesional” (*Professional Opinion Scale, POS*) yang dibangunkan oleh Abbott (2003) telah digunakan. Kenyataan dalam skala ini mengandungi nilai-nilai asas profesional kerja sosial yang dilabelkan sebagai 1) Menghargai hak asasi, 2) Rasa tanggungjawab sosial, 3) komitmen terhadap kebebasan individu atau keadilan sosial dan 4) Sokongan terhadap keputusan sendiri. Satu kaedah lagi ialah penggunaan vignette yang merupakan 4 simulasi kes bagi mendapatkan gambaran bagaimana pekerja kebajikan mengamalkan nilai dan etika dalam praktis harian. Penganalisisan terhadap tindakan yang dinyatakan oleh pekerja kebajikan terhadap setiap simulasi kes dilakukan secara kualitatif. Kajian telah dijalankan ke atas 298 pekerja sosial di Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia yang bertugas di empat buah negeri di semenanjung Malaysia yang mewakili setiap zon iaitu Kedah, Kelantan, Selangor dan Negeri Sembilan. Pekerja kebajikan yang terlibat dalam kajian ini ialah mereka yang bekerja secara langsung dengan klien iaitu terdiri daripada pegawai kebajikan masyarakat (S41), penolong pegawai kebajikan masyarakat (S27 – S32) dan pembantu kebajikan (S17). Hasil kajian menunjukkan latar belakang responden hanya berkaitan secara signifikan dalam salah satu domain nilai yang dikaji iaitu menghargai hak asasi individu. Perbandingan yang dibuat dengan kumpulan asal dalam kajian

yang lepas menunjukkan bahawa skor nilai pekerja kebajikan yang dikaji adalah agak rendah terutamanya dalam domain menyokong penentuan sendiri. Analisis terhadap simulasi kes mendapati pekerja sosial cenderung untuk bersikap menghukum serta menggunakan nilai peribadi dalam kebanyakan kes yang dikaji. Walau pun terdapat amalan yang berlandaskan nilai dalam kalangan responden tetapi adalah dalam peratusan yang kecil. Sebagai kesimpulan kajian mendapati bahawa amalan nilai dan etika kerja sosial dalam kalangan pekerja kebajikan adalah kecil dan masih belum mendapat penghayatan yang sepatutnya. Berdasarkan dapatan kajian ini, adalah dicadangkan pelaksanaan profesionalisme dalam praktis kerja sosial perlu disegerakan. Usaha untuk mengatasi semua cabaran yang dihadapi masa kini perlu segera diambil demi kepentingan rakyat keseluruhannya. Kajian juga merumuskan bahawa 3 aspek cabaran yang menjadi penyumbang kepada tiadanya penghayatan ini iaitu 1) Kemahiran dan pengetahuan pekerja kebajikan, 2) persekitaran kerja dan budaya agensi (JKM), 3) latar belakang individu dan nilai peribadi/personal pekerja kebajikan. Adalah dicadangkan tindakan bagi merealisasikan penghayatan dan praktis nilai dan etika dalam kalangan pekerja kebajikan ini perlu memberi penekanan secara sama rata kepada ketiga-tiga aspek tersebut.

**PRACTICES AND CHALLENGES OF SOCIAL WORK VALUES AND
ETHICS AMONG OFFICERS AT THE DEPARTMENT OF
SOCIAL WELFARE MALAYSIA**

ABSTRACT

The element of values and ethics are seen as important factors in the maintenance of professional competence in social work practice. Academicians and practitioners in social work have particularly tried to develop methods to maintain the values and ethics in this profession since the beginning of this field. This study serves as a preliminary research in the context of social work values and ethics in Malaysia. The main purpose of this study is to examine the practice of values and ethics among welfare officers at the Department of Social Welfare Malaysia (JKMM). One of the objectives is to determine whether welfare officers embrace social work values and ethics in their daily practice and to identify the problems that arise while practicing those values and ethics. Both quantitative and qualitative approaches (also known as triangulation) were used as the research method. „Professional Opinion Scale” (POS), developed by Abbott (2003) was used as a form of measurement. The statements in this scale generally consist of the basic values of social work professionals labeled as 1) Respect of basic rights, 2) Sense of Social Responsibilities, 3) Commitment to individual freedom or social justice, and 4) Support for self-determination. Vignette which consisted of 4 simulation cases were used to evaluate the practice of professional values and ethics of social workers and all the data obtained were analysed using qualitative technique. 298 welfare officers from the Department of Social Welfare from 4 states (Kedah, Kelantan, Selangor and Negeri Sembilan) were involved in this study and they were those who worked directly with clients comprising social welfare officers (S41), assistant social welfare officers (S27 - S32) and welfare assistants (S17). Results indicated that demographic variables significantly related only with one domain of value, which is “respect for basic right”.

Based on the comparison made with some of the previous studies, current findings signified that the scores of social worker in Malaysia are relatively low, especially in the area of “support for self-determination”. Analysis of simulated cases using vignette showed that most of participants tend to be „judgmental“ and use personal values in their action. There are certain actions made by welfare officers which are based on social work values, but they are relatively in small percentages. In conclusion, this study found that the practice of professional values among welfare officers is below the required standard. Based on these findings, it is proposed that the implementation of professionalism in the practice of social work should be expedited. Efforts to overcome all the challenges need to be taken in the interests of the people at large. The study also concluded that the aspects of the challenges which contributed to the lack of practice in values and ethics are 1) the skills and knowledge of the welfare officer himself/herself, 2) working environment and culture of agencies (JKM), 3) the background and the employees' personal values. The study proposed that there is a need to take immediate action in order to embrace values and ethics in social work practice and the three aspects mentioned above should be given equal attention.

BAB SATU

PENGENALAN

1.0 Pendahuluan

Kerja sosial merupakan satu disiplin dan juga profesion yang mempunyai nilai dan etika yang perlu dipegang atau dipunyai oleh semua pekerja sosial. Nilai profesional dalam kerja sosial merupakan salah satu elemen utama di dalam praktis kerja sosial (Abbot, 2003; Compton & Galaway, 1999; Kirst-Ashman & Hull, 1999; Hepworth, Roney, & Larsen, 1997; Levy, 1976; Dolgoff, Loewenberg & Harrington, 2005; Reamer, 1998; DuBois & Miley, 1996; Adams, Dominelli & Payne, 2002; Black, Congress & Strom-Gottfried (2002). Kerjaya kerja sosial mempunyai asas nilai yang tersendiri yang mengatasi sempadan budaya dan geografi.

Anggapan bahawa nilai merupakan nadi kepada profesion kerja sosial telah berkembang secara meluas (Bartlett, 1970; Reamer, 1999). Kepentingan nilai dan asimilasi dengan profesionalisme praktis kerja sosial sentiasa ditekankan oleh komuniti pendidik dan pengamal kerja sosial. Piawai terkini yang dibentuk oleh „*Council on Social Work Education*” (CSWE) di Amerika untuk program ijazah dan sarjana kerja sosial mengatakan bahawa akreditasi yang diberikan ke atas sesuatu program mensyaratkan objektif serta kurikulum program tersebut mestilah konsisten dengan nilai dan etika dalam profesion kerja sosial (CSWE, 2008).

International Association of Schools of Social Work (IASSW) dan *International Federation of Social Work* (IFSW) telah menetapkan piawaian untuk pendidikan dan latihan dalam kerja sosial. Antara ketetapan tersebut ialah menjalankan praktis kerja sosial dengan mengaplikasikan nilai profesional, prinsip-prinsip etika, pengetahuan dan kemahiran untuk berhadapan dengan ke tidak seimbangan dan ke tidakadilan dalam konteks sosial, politik dan ekonomi. Pekerja sosial juga perlu mengaplikasikan nilai

profesional, prinsip etika, pengetahuan dan kemahiran bagi meningkatkan keadaan saling menghormati dan saling bertanggungjawab dalam kalangan ahli masyarakat (Sewpaul & Lombard, 2004).

Piawaian kod etika oleh NASW (*National Association of Social Work*) memperjelaskan bahawa pendidikan kerja sosial perlu menyediakan pelajar peluang untuk sedar mengenai nilai peribadi di samping membentuk, mendemonstrasikan dan meningkatkan nilai profesional kerja sosial. Pelajar juga disarankan untuk mahir dalam menganalisis dilema etika serta kaedah praktis yang boleh memberi kesan positif kepada perkhidmatan dan juga klien. Oleh kerana itu kandungan nilai perlu diintegrasikan sepanjang kurikulum dan pelajar perlu menunjukkan keupayaan menguasai kandungan akademik, mencapai objektif program dan mempraktikkan nilai dan etika kerja sosial (NASW, 1999).

Berkaitan dengan isu piawai ini ahli akademik dalam kerja sosial telah meletakkan nilai dan etika sebagai satu elemen paling penting. Mereka sepakat menyatakan bahawa nilai dan etika kerja sosial adalah terkandung di dalam setiap elemen dalam praktis kerja sosial dan masyarakat semakin menitik beratkan isu ini dalam menentu tingkah laku manusia (Zastrow, 2004; Kirt-Ashman & Hull, 2006; Johnson, 1998; Reamer, 1987).

Keahlian dalam *National Association of Social Worker* (NASW) memerlukan kepatuhan terhadap kod etika yang telah digariskan, di mana telah didefinisikan sebagai satu set peraturan yang mencerminkan nilai asas dalam profesion kerja sosial (Reamer, 1998). Kod etika NASW yang ada sekarang merupakan hasil daripada perubahan demi perubahan yang telah dilakukan sejak ianya dibentuk sekitar tahun 1960. Kali terakhir ianya di kaji semula ialah pada tahun 1993 oleh jawatankuasa yang dilantik. Draf terakhir yang telah dikaji dan dibentuk semula oleh jawatankuasa ini telah diserahkan dan diluluskan oleh delegasi perhimpunan pada 1996 dan telah diimplementasikan sepenuhnya pada tahun 1997 dan pada tahun 1999 setelah dilakukan sedikit perubahan kecil (Abbott,

2003). Kod etika yang ada sekarang telah kemas kini pada tahun 2008 dan diguna pakai oleh seluruh pekerja sosial di Amerika serta menjadi rujukan kepada pekerja sosial seluruh dunia (NASW, 2008).

Kerja sosial merupakan satu bidang dalam profesion menolong yang semakin berkembang di Malaysia. Sekitar tahun 2000 hingga sekarang pengamal dan pendidik dalam bidang ini mula mempersoalkan mengenai kompetensi pekerja sosial yang berkhidmat dalam bidang ini. Kerjaya dalam kerja sosial amat menitik beratkan pekerja yang terlatih dan profesional, keadaan ini tidak terkecuali dalam konteks Malaysia. Antara langkah yang diambil secara bersepadu oleh Persatuan Pekerja Sosial Malaysia (*Malaysian Association of Social Workers* [MASW]) dan kerajaan khususnya Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat ialah berusaha mewujudkan garis panduan kompetensi pekerja sosial (JCCSWE, 2006)

Draf Polisi dan Piawaian Kebangsaan Untuk Pendidikan Kerja Sosial di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia telah dibentuk oleh sekretariat yang dilantik khas iaitu *Joint Consultative Council on Social Work Education* (JCCSWE) pada tahun 2000. Lembaga ini terdiri daripada wakil dari perkhidmatan awam, JKM, MASW dan universiti-universiti yang terlibat dalam penawaran kursus dan program kerja sosial (MASW, 2007). Jawatankuasa ini telah berusaha sejak tahun 2004 dan telah menyiapkan draf terakhir pada Julai 2006 dan telah secara rasmi menyerahkan kepada Pengarah Kementerian Pendidikan Tinggi pada September 2006 (lihat **lampiran 1**). Kemudiannya draf tersebut telah dipanjangkan kepada institusi-institusi yang terlibat dalam pendidikan kerja sosial dan kini dalam pertimbangan kabinet untuk kelulusan (JCCSWE, 2006)

Perkembangan terbaru mengenai draf polisi ini menunjukkan bahawa masih jauh perjalanan yang perlu diambil untuk merealisasikannya. Berdasarkan minit mesyuarat agung MASW kali ke 34, polisi tersebut masih di peringkat menunggu garis panduan baru daripada *Malaysian Qualifications Agency* (MQA).

JCCSWE submitted a Draft on Educational Policy and Standards for Social Work Education in Higher Learning Institutions, Malaysia, to the Director-General of the ministry of Higher Education On 4 September 2006... The DG was receptive but requested a more details Draft and he agreed to hold a stakeholders, meeting if draft is ready by November 2006. The JCCSWE members met to finalize its draft on 4 January 2007 at USM, Penang. Members were later advised that the draft will have to wait for new guidelines from the Malaysian Qualifications Agency, which will replace the current approving board,

(MASW, AGM Meeting, on 16th Jun 2007).

Dalam draf Polisi dan Piawaian Kebangsaan Untuk Pendidikan Kerja Sosial telah menyatakan akreditasi perlu diberikan kepada program kerja sosial yang mengikut piawaian tertentu di mana program tersebut perlu mempunyai kursus teras kerja sosial iaitu teori dan kaedah, nilai dan etika kerja sosial, kaedah intervensi, praktis di lapangan yang terpilih dan juga praktikal (JCCSWE, 2006). Dari senarai kursus teras ini jelas bahawa nilai dan etika merupakan salah satu elemen yang sama pentingnya dengan kaedah dan praktis kerja sosial itu sendiri.

Seseorang pekerja sosial perlu membuat keputusan dalam intervensi yang dijalankan berdasarkan nilai profesional kerja sosial. NASW (*National Association of Social Work*) telah membentuk kod etika yang menekankan kepentingan etika praktis dalam kerja sosial. Nilai profesional dalam kerja sosial terdiri daripada 6 nilai yang utama iaitu; 1) Menghormati diri dan keunikan seseorang individu (*Respect for Dignity and uniqueness of the individual*); 2) Hak individu dalam membuat keputusan sendiri (*Client Right to Self-determination*); 3) Nilai kerahsiaan (*Confidentiality*); 4) Advokasi dan tindakan sosial kepada mereka yang tertindas (*Advocacy and social action for the oppressed*); 5) Bertanggungjawab (*Accountability*); 6) Menghormati kepercayaan agama dan spiritual orang lain (*Respect for the spiritual and religious beliefs of others*) (Zastrow, 2004; Skidmore, 1997; Farley, Smith & Boyle, 2000; Kirst-Ashman & Hull, 2002)

Sewpaul & Jones (2005) mengulas bahawa piawai yang ditetapkan oleh IASSW dan IFSW pada tahun 2001 telah menggariskan bahawa untuk memastikan pengiktirafan dalam profesion, sesebuah pusat pengajian kerja sosial perlu berusaha menerapkan elemen nilai dan prinsip etika profesional kerja sosial iaitu:- 1) memfokuskan dalam aspek nilai dalam membentuk dan mengimplementasikan kurikulum program kerja sosial, 2) menjelaskan objektif berkaitan nilai, prinsip dan pengendalian etika, 3) mendaftarkan kakitangan profesional dan pelajar kerja sosial dengan badan kerja sosial dan organisasi terlibat dan ahli kepada badan ini secara amnya terikat dengan peruntukan terhadap kod etika kerja sosial, 4) memastikan setiap pelajar terlibat dengan pembelajaran di lapangan dan setiap ahli profesional harus sedar sempadan antara praktis profesional dan yang tidak profesional dalam kod dan etika, 5) mengambil tindakan yang bersesuaian terhadap kakitangan profesional atau pelajar yang gagal, 6) mematuhi secara munasabah dan wajar prinsip-prinsip keadilan „*restorative*“ berbanding „*retributive*“ dalam mendisiplinkan sama ada pelajar atau kakitangan profesional yang melanggar kod etika.

Bengkel „*Advancing Social Work Education*“ telah dianjurkan oleh Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS) pada tahun 1998, bengkel ini telah berjaya menjadi medan perbahasan dan perbincangan mengenai bidang kerja sosial dan isu profesionalismenya di Malaysia. Dalam resolusi untuk menyelesaikan masalah dalam bidang kerja sosial di Malaysia yang dilihat sebagai agak meruncing, antara langkah yang disarankan adalah meningkatkan imej bidang kerja sosial, membangunkan peluang integrasi dalam pendidikan, memperbaiki piawai profesionalisme dan memperbanyakkan kajian dalam bidang ini. Isu berkaitan nilai dan etika dalam praktis turut diketengahkan dan ianya perlu diberi perhatian serius oleh semua peringkat yang terlibat baik kerajaan sebagai pembuat dasar, pendidik dan juga pengamal kerja sosial (UNIMAS, 2000)

Di Malaysia, dua sektor yang mendominasi praktis kerja sosial ialah sektor kerajaan dan sektor badan bukan kerajaan. Sektor kerajaan terutamanya JKM (JKM)

dilihat sebagai peneraju dalam praktis kerja sosial ini, walau bagaimana pun terdapat agensi dan jabatan lain yang turut sama menjalankan praktis kerja sosial iaitu seperti Jabatan kesihatan, hospital, Lembaga Perancangan Pembangunan Keluarga Negara (LPPKN), Infra, sekolah (Kementerian Pendidikan), Kementerian Pembangunan Luar Bandar, pertubuhan-pertubuhan belia, agensi-agensi pembangunan seperti FELDA, FELCRA dan RISDA, Jabatan Hal Ehwal Orang Asli, Jabatan penjara, KEMAS, Jabatan kehakiman, Polis, Pusat Serenti, Jabatan Agama Islam dan *Sabah Foundation* (UNIMAS, 2000).

Menurut Baba (2011), pembangunan pendidikan kerja sosial tidak akan berjaya tanpa kerjasama daripada semua institusi pengajian tinggi yang menawarkan program ini di Malaysia, *Malaysian Association of Social Work* (MASW) dan agensi kerajaan yang berkaitan dengan pengambilan pekerja sosial. Mereka perlu berkongsi pengetahuan dan terus membangunkan kurikulum kerja sosial tanpa berkompromi dengan kualiti. Kualiti ini haruslah menjelaskan keperluan untuk menyediakan perkhidmatan sosial tanpa diskriminasi dari segi umur, gender, bangsa, agama atau ideologi politik.

1.1 Pernyataan Masalah

Dalam keadaan semasa di mana profesion kerja sosial berkembang ke arah globalisasi, adalah amat kritikal bagi pengamal kerja sosial yang mendakwa bahawa diri mereka adalah “pekerja sosial” supaya mempunyai pemahaman yang lengkap terhadap nilai kerjaya ini dan juga memikirkan apakah implikasinya kepada praktis kerja sosial jika nilai dan etika ini tidak dilaksanakan dengan betul (Abbott, 1999). Gagal menerapkan nilai dan etika yang sepatutnya diamalkan boleh menjejaskan kebolehpercayaan masyarakat terhadap profesion dan pekerja sosial itu sendiri. Kurangnya penerapan nilai dalam kod etika yang diamalkan menjadi petunjuk kepada kurangnya komitmen terhadap kepentingannya (Payne, 2002; Webb, 2002).

Dalam sidang akhbar bersama Presiden Persatuan Pekerja Sosial Malaysia (*Malaysian Association of Social Work-MASW*) bagi tahun 2006, telah dinyatakan bahawa satu kajian telah dijalankan ke atas 433 pekerja sosial yang bertugas di 160 organisasi perkhidmatan sosial utama seluruh Malaysia pada tahun 2005, yang mana melibatkan pekerja sosial dari jabatan kebajikan (61.9%), agensi anti dadah kebangsaan (9.4%), hospital (8.8%) dan badan bukan kerajaan (NGO's) (18.8 %). Hasil kajian menunjukkan bahawa pekerja sosial ini memperoleh kurang latihan dalam bidang kerja sosial, walaupun majoriti daripada mereka mempunyai diploma tetapi hanya seorang dari 10 adalah dalam bidang yang berkaitan dengan kerja sosial, yang lainnya dari bidang pentadbiran awam dan juga pengurusan perniagaan serta ekonomi (*New Sunday Time*, 15 April 2007).

Kajian tersebut memperjelaskan bahawa profesion kerja sosial di Malaysia masih berada dalam keadaan yang perlu diberi perhatian. Perkembangan kerja sosial ini telah dapat dilihat secara formalnya di Malaysia seawal tahun 1912 dalam pentadbiran kolonial (Baba, 1990), walaupun sudah hampir seabad perkembangan ini berlaku tetapi masih dapat melihat keadaan seperti yang diulas di atas wujud. Keadaan ini adalah sesuatu yang amat membimbangkan dan ternyata sesuatu perlu segera dilakukan untuk memperbaiki profesionalisme profesion yang begitu berkait rapat dengan kebajikan dan kesejahteraan hidup masyarakat ini.

Pekerja sosial secara umumnya telah didedahkan dengan pelbagai situasi seperti mangsa rogol, wanita yang didera, kumpulan kurang upaya, pesalah juvana, warga tua dan juga mereka yang teraniaya. Kajian yang dibuat menunjukkan mereka ini tidak mempunyai latihan yang betul dan secukupnya. Menurut Baba (2011) Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) yang mengawal dan memantau pengambilan pekerja dalam sektor awam kelihatan seperti tidak mengiktiraf ijazah kerja sosial. Dalam masa yang sama JPA berpendapat bahawa mereka yang ingin berkhidmat sebagai pekerja sosial tidak perlu mempunyai ijazah dalam bidang ini. Ini menyebabkan kebanyakan jawatan dengan

JKM dan juga dalam seting kerja sosial perubatan adalah terbuka kepada sesiapa sahaja yang mempunyai ijazah dalam sains sosial. Polisi pengambilan yang tidak jelas juga menyebabkan kesukaran kepada jabatan yang berkaitan untuk melatih pekerja sosial profesional walaupun mereka ingin berbuat demikian.

Berikutan dengan keadaan pengambilan kerja sosial yang sebegini menyebabkan kekurangan pekerja sosial terlatih dan juga pengiktirafan terhadap fungsi dan peranan mereka. Keadaan ini akan menyebabkan JKM tidak dapat mengambil pekerja sosial terlatih dalam seting kerja sosial yang mana ini menyebabkan impak negatif kepada profesion secara keseluruhan. Ini berlaku kerana pengambilan yang sedemikian boleh menyebabkan pekerja sosial yang terlatih tidak dapat melaksanakan kemahiran profesional yang dipelajari kerana berhadapan dengan bebanan kes/kerja yang berlebihan.

Perkara ini amat berkait rapat dengan isu profesionalisme profesion kerja sosial dan perlu merujuk kepada persoalan nilai dan etika profesional yang menjadi asas utama dalam praktis kerja sosial. Praktis yang dijalankan tanpa disertakan dengan nilai dan etika profesional seperti kerahsiaan, kepentingan individu, keadilan sosial dan „*self determination*“, sebenarnya boleh menjadi halangan dan akan mewujudkan praktis amalan salah atau praktis penyelewengan (*malpractice*).

Hasil kajian yang telah dijalankan oleh MASW juga menunjukkan bahawa 8 dari 10 pekerja sosial telah memandang rendah kepada tindakan klien mereka yang mana merupakan salah satu larangan dalam praktis kerja sosial. Majoriti (81%) pekerja sosial menggunakan asas pegangan agama mereka dalam menilai kes atau masalah yang dihadapi klien manakala 7 dari 10 orang tidak menggunakan nilai yang betul serta tidak berpegang kepada etika kerja sosial dalam membuat keputusan praktis (*New Sunday Time*, 15 April 2007, ms 8).

Tindakan yang dapat dicerna dari dapatan kajian ini menunjukkan dengan jelas bahawa pekerja sosial masih jauh dari amalan profesional dalam praktis harian mereka

khususnya dalam isu nilai dan etika. Keadaan ini jika dilihat dari aspek kebajikan dan kesejahteraan klien serta masyarakat boleh memberi impak negatif kepada mereka jika dibiarkan berlarutan.

Bagi menangani kekurangan latihan kerja sosial dalam kalangan pekerja jabatan, JKM telah mengambil langkah untuk mewujudkan satu skim latihan dalam perkhidmatan di mana kakitangan mereka diberi latihan berbentuk kursus sepanjang perkhidmatan. Tetapi dapatan kajian di atas menunjukkan bahawa 19% sahaja dari latihan yang diperoleh dari kursus-kursus yang dianjurkan oleh jabatan berkaitan dengan profesion kerja sosial. Mereka juga tidak mempunyai mentor dalam menjalankan peranan harian dan juga sebagai panduan semasa menjalani latihan. Melihat pada isu di atas dan juga kenyataan bahawa terdapat sekitar 468 organisasi kebajikan dengan lebih kurang 6000 pekerja sosial di Malaysia (Zainal Rashid, 2008) maka langkah untuk mengkaji situasi semasa mengenai praktis nilai dan etika adalah amat perlu dijalankan. Langkah ini amat penting bagi memastikan kebajikan dan kesejahteraan rakyat yang menjadi klien bagi perkhidmatan kebajikan dan kerja sosial ini dapat di capai.

Menurut Lim (2010), hasil kajian yang dijalankannya menunjukkan bahawa hanya 20% sahaja pekerja sosial di Malaysia yang mempunyai ijazah dalam bidang kerja sosial. Di samping itu statistik juga menunjukkan bahawa di institusi pengajian tinggi yang menawarkan ijazah dalam kerja sosial mempunyai masalah dari segi tenaga pengajar. Dari permasalahan tersebut akhirnya menyebabkan terdapat universiti yang terpaksa mengambil pensyarah yang tidak mempunyai latar belakang yang bersesuaian untuk menjadi pensyarah kursus-kursus kerja sosial yang ditawarkan. Keadaan ini yang perlu segera diberi perhatian kerana implikasinya adalah amat besar bagi profesion kerja sosial di Malaysia.

Terdapat juga agensi yang sepatutnya mengamalkan praktis kerja sosial dalam praktis mereka tetapi tidak berbuat demikian seperti penjara, pusat serenti dan sekolah.

Walau bagaimanapun isu yang berkait rapat dengan kajian ini ialah isu profesionalisme dalam kalangan pekerja sosial di JKM. Sistem pengambilan pekerja kebajikan bagi setiap kategori menunjukkan bahawa ijazah atau kelulusan dalam bidang kerja sosial bukan menjadi syarat utama kelayakan mereka. Pendekatan JKM dan kementerian yang merasakan pendedahan terhadap latihan dalam kerja (*in service training*) yang diamalkan sekarang adalah cara terbaik mengatasi masalah profesionalisme ini perlu dikaji semula.

Sebagai satu profesion menolong yang berhadapan dengan pelbagai bentuk manusia, sudah pasti kerja sosial adalah satu bidang yang amat penting dan bersandarkan pengetahuan dan kemahiran yang profesional. Sebagai satu profesion yang khusus, praktis kerja sosial adalah berpandukan pengetahuan, set prinsip dan nilai serta susunan kemahiran dalam pendekatan yang diambil. Pendidikan kerja sosial sepatutnya menyediakan pelajar praktis yang cekap dan beretika melalui kurikulum yang mengintegrasikan praktikal di lapangan dan komponen pengetahuan secara teori (JCCSWE, 2006)

Sebelum melangkah lebih jauh dalam menjayakan pembangunan kerja sosial dan perkhidmatan sosial di Malaysia, kajian terhadap situasi semasa mengenai praktis dalam bidang ini. Dengan menjalankan lebih banyak penyelidikan untuk mengenal pasti isu-isu dalam praktis yang dilaksanakan ianya akan dapat membantu dalam pembangunan kurikulum kerja sosial di universiti- universiti di samping meningkatkan profesionalisme profesion tersebut (Baba, 1999). Ini termasuklah isu-isu dalam persoalan nilai dan etika dalam praktis kerja sosial itu sendiri.

Memandangkan JKM merupakan salah satu agensi yang sangat berkait rapat dengan praktis kerja sosial, satu kajian awal terhadap praktis nilai dan etika perlu bermula di sini. Banyak persoalan yang perlu diberi perhatian dalam perkhidmatan JKM yang menyediakan perkhidmatan kepada hampir keseluruhan masyarakat negara Malaysia.

Terutamanya persoalan tentang praktis nilai dan etika kerja sosial yang diamalkan dan juga permasalahan yang pekerja kebajikan hadapi secara umum.

1.2 Persoalan kajian

Antara persoalan yang akan dijawab oleh kajian ini ialah;

- 1) Adakah pekerja kebajikan di JKM mengamalkan nilai dan etika dan bagaimanakah mereka mengamalkannya dalam amalan harian mereka?
- 2) Apakah tahap pemahaman terhadap nilai dan etika serta orientasi nilai profesional yang ada pada mereka?
- 3) Adakah terdapat perbezaan dalam orientasi nilai profesional berdasarkan latar belakang sosial demografi dan latar belakang kerjaya?
- 4) Adakah mereka menghadapi masalah dalam mengamalkan nilai dan etika dan bagaimana mereka terlibat dalam proses penyelesaian masalah tersebut.
- 5) Adakah mereka menghadapi masalah lain selain daripada masalah nilai dan etika, jika ada apakah masalah tersebut serta bagaimanakah mereka menyelesaikannya.

1.3 Objektif Kajian

Objektif am

Mengkaji mengenai amalan nilai dan etika dalam praktis kerja sosial dalam kalangan pekerja sosial di JKM, Malaysia.

Objektif khusus

- 1) Untuk menentukan adakah pekerja kebajikan masyarakat mengamalkan nilai kerja sosial dalam praktis harian.
- 2) Untuk menganalisis tahap orientasi nilai profesional kerja sosial dalam kalangan pekerja kebajikan masyarakat di JKM.

- 3) Untuk menganalisis hubungan antara latar belakang (sosioekonomi, pendidikan, pengalaman kerja dan kategori jawatan) dengan orientasi nilai profesional kerja sosial.
- 4) Untuk mengenal pasti masalah yang dihadapi dan corak penyelesaian yang diambil oleh pekerja kebajikan masyarakat dalam mempraktikkan nilai dan etika dalam amalan kerja sosial.
- 5) Untuk mengenal pasti masalah selain masalah nilai dan etika yang dihadapi dalam praktis harian dan cara menyelesaikan masalah tersebut..

1.4 Kepentingan Kajian

Kajian dan penulisan lepas menunjukkan bahawa profesion kerja sosial adalah didasari oleh nilai profesional yang tersendiri (Abbot, 2003; Compton & Galaway, 1999; Kirst-Ashman & Hull, 1999; Hepworth, Roney, & Larsen, 1997; Levy, 1976; Dolgoff, Loewenberg & Harrington, 2005; Reamer, 1998; DuBois & Miley, 1996; Adams, Dominelli & Payne, 2002; Black, Congress & Strom-Gottfried, 2002). Jelas dari kajian dan penulisan ini bahawa andainya seseorang pekerja sosial tidak mengamalkan nilai dan etika dalam praktis harian mereka akan menyebabkan pelbagai keadaan yang boleh menjejaskan profesion kerja sosial dan masyarakat yang mendapat perkhidmatan dari profesion ini.

Malpractice dalam perkhidmatan profesional adalah satu bentuk kecuaiian kerana sebagai seorang yang profesional perlu bertindak secara profesional mengikut standard yang tertentu. Reamer (1995) telah menjelaskan bahawa salah satu penyebab kepada *malpractice* dalam kerja sosial ialah kurangnya rujukan kepada nilai dan etika profesional. Dalam kesimpulan yang dibuat oleh Reamer, (1995), beliau menyarankan supaya pekerja sosial perlu dilengkapi dengan pengetahuan terhadap nilai dan etika profesional kerja sosial bagi mengelak dari berlakunya *malpractice*.

Kerja-kerja dalam perkhidmatan manusia dilihat sebagai semakin berisiko di mana akauntabiliti untuk menyediakan dan menyampaikan perkhidmatan awam yang telus dalam semua aspek semasa proses peruntukan dan pengagihan sumber. Semua ini adalah amat diharapkan oleh masyarakat sebagai klien dan amat berkait dengan tanggungjawab etika pembekal perkhidmatan. Dari segi pengurusan risiko, terdapat kecenderungan oleh organisasi meletakkan risiko akauntabiliti kepada pekerja dalam perkhidmatan manusia termasuk pekerja sosial. Apabila risiko dilihat melalui sudut etika, tumpuan beralih kepada klien yang dilihat sebagai golongan kurang berkuasa dan memerlukan perlindungan serta meletakkan kepercayaan kepada pekerja sosial (pekerja perkhidmatan manusia) (McAuliffe, 2005)

Prinsip-prinsip dalam kod dan etika kerja sosial adalah dirangka untuk "meningkatkan kesejahteraan manusia" secara keseluruhan. Bagi merealisasikan kerangka prinsip ini, pekerja sosial diingatkan dan perlu sedar percanggahan yang mungkin wujud antara nilai-nilai peribadi dan nilai-nilai profesional yang berkaitan dengan tanggungjawab yang diamanahkan (Wolfson, 1999). Kesedaran perbezaan antara nilai peribadi dan profesional ini amat memerlukan kompetensi yang boleh diperolehi dari pendidikan kerja sosial yang baik dan pengalaman yang mencukupi dalam bidang kerja sosial.

Malaysia dijangkakan akan menjadi negara maju pada tahun 2020, sebagai negara maju pembangunan yang seimbang antara sektor ekonomi dan sektor sosial perlu diwujudkan. Dalam era negara menuju status negara maju dan era memperakui kepentingan sumbangan modal insan untuk pembangunan yang lebih baik, maka sudah sampai masanya persoalan kompetensi kakitangan perlu dititik beratkan dalam semua sektor yang terlibat dalam pembangunan negara. Bidang kebajikan sosial dan kerja sosial yang telah mula dicatatkan perkembangannya dalam sejarah negara seawal 1920an lagi, sewajarnya turut diberi perhatian (Mair, 1944). Selaras dengan itu, satu kajian berkaitan

elemen-elemen dalam menilai kompetensi ini perlu dilaksanakan. Salah satu elemen dalam kompetensi kerja sosial ialah nilai dan etika dalam praktis.

Dasar Sosial Negara (DSN) telah dilancarkan pada Ogos 2002. Pembentukan DSN ini adalah berdasarkan matlamat pentadbiran negara dengan berpandukan wawasan 2020, iaitu untuk menyeimbangkan pembangunan ekonomi dan sosial negara ini. Salah satu daripada objektif DSN ialah, “Memperkuhkan dan membangunkan sistem sokongan sosial dan perkhidmatan sosial”, antara lain objektif ini membawa hasrat untuk memperkuhkan sistem sokongan sosial yang sedia ada bagi membantu setiap anggota masyarakat membangun dan berfungsi secara optimum serta berfungsi sebagai sistem kawalan sosial (Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga & Komuniti, 2002).

Hasrat DSN ini adalah seiring dengan misi nasional negara yang merupakan rangka pembangunan bagi tempoh 15 tahun akan datang. Misi ini menumpukan kepada usaha mencapai Wawasan 2020 iaitu untuk menjadikan Malaysia sebuah negara maju. Misi Nasional telah dirangka berlandaskan kepada lima teras utama iaitu; Pertama: Meningkatkan ekonomi dalam rangkaian nilai lebih tinggi; Kedua: Meningkatkan keupayaan pengetahuan dan inovasi negara serta memupuk minda kelas pertama; Ketiga: Menangani masalah ketidakseimbangan sosioekonomi yang berterusan secara membina dan produktif; Keempat: Meningkatkan tahap dan kemapanan kualiti hidup; dan Kelima: Mengukuhkan keupayaan institusi dan pelaksanaannya (Berita Harian, 7 September 2006). Dalam mengukuhkan keupayaan institusi dan pelaksanaannya ini termasuklah juga institusi yang terlibat dalam praktis kerja sosial. Sesebuah institusi kerja sosial sudah semestinya perlu berpaksikan pelaksanaan nilai dan etika profesional, maka usaha untuk memperkuhkannya adalah amat perlu.

Untuk tujuan kajian ini, JKM dipilih sebagai subjek kajian kerana sebagaimana diketahui umum ia merupakan peneraju dalam bidang ini dan peranannya adalah mengkhusus dalam praktis kerja sosial. Di samping itu agensi ini juga boleh mewakili

pelbagai seting iaitu, kumpulan istimewa, pemulihan, orang tua, keluarga, remaja, juvana, kanak-kanak dan juga masyarakat miskin yang memerlukan bantuan. Dengan kata lain, klien untuk jabatan ini terdiri dari bayi yang baru dilahirkan sehinggalah warga tua yang menghampiri saat akhir hidup.

Buat masa kini organisasi JKM terdiri dari 15 JKMN (Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri termasuk Wilayah persekutuan), 104 PKMD (Pejabat Kebajikan Masyarakat Daerah), 60 Institusi dan melibatkan 6333 jawatan dalam perkhidmatan (JKM 2006; Zainal Rashid, 2008). Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) juga menyedari bahawa nilai dan etika dalam praktis di jabatan ini adalah amat penting. Ini dapat dilihat dari kod etika pekerja jabatan yang telah dibentuk dan dijadikan panduan untuk setiap kakitangan dalam memberi perkhidmatan kepada pelanggan. Jadual 1.1 menunjukkan senarai kod etika jabatan dan keselarian dengan kod etika profesional kerja sosial.

Dari jadual 1.1 dapat disimpulkan bahawa di Malaysia umumnya dan JKM khususnya telah meletak kepentingan nilai dan etika dalam praktis kerja sosial yang diamalkan. Walau bagaimanapun adakah secara realitinya semangat kod dan etika itu berjaya diterjemahkan oleh pengamal kerja sosial di JKM khususnya. Kajian ini adalah bagi mengkaji keadaan ini dan cuba mengenal pasti penyebab kepada keadaan yang berlaku dan seterusnya mengenal pasti resolusi kepada permasalahan yang wujud.

Penelitian terhadap isu yang dikaitkan dengan JKM telah dibuat ke atas rencana yang disiarkan dalam akhbar kumpulan *New Straits Times* (NST) iaitu Berita harian untuk akhbar Bahasa Malaysia dan *News Straits Times* untuk akhbar Bahasa Inggeris. Dengan menggunakan enjin carian yang terdapat dalam berita harian *online*, satu carian yang berdasarkan „*exact phrase*“ „JKM“ telah dilakukan. Dapatan carian ini menunjukkan 1900 rencana yang menyebut mengenai JKM telah disiarkan antara tahun 2006 hingga 2009. Rencana-rencana ini disiarkan sebagai rencana muka hadapan, segmen forum, kesihatan dan umum (contoh-contoh rencana dalam **lampiran 2**).

Jadual 1.1:

Kod Etika Jabatan Kebajikan Masyarakat

1.	Menghormati pelanggan jabatan sebagai seorang manusia tanpa mengira kedudukan, keturunan dan agama	<i>Respect for dignity and uniqueness of the individual/ respect of basic right</i>
2.	Memberi perkhidmatan yang berkualiti dan sama rata kepada semua pelanggan jabatan	<i>Sense of social reponsibility/ Non-judgemental</i>
3.	Mengutamakan kepentingan pelanggan Jabatan dalam usaha mencapai objektif Jabatan	<i>Accountability/ Sense of social reponsibility</i>
4.	Menentukan kerahsiaan pelanggan Jabatan agar tidak dihebahkan kepada pihak-pihak yang tidak berkaitan	<i>Confidentiality/ Commitment to individual freedom</i>
5.	Sentiasa sedar tentang hak mutlak Pelanggan Jabatan dalam menentukan keperluannya	<i>Support of self determination</i>
6.	Tidak boleh menggunakan kekerasan atau keganasan dalam apa bentuk atau situasi sekalipun terhadap pelanggan	<i>Respect for dignity and uniqueness of the individual/ service to humanity</i>
7.	Bersopan santun dan berbudi bahasa setiap masa terhadap Pelanggan Jabatan	<i>Respect for dignity and uniqueness of the individual/ service to humanity</i>
8.	Patuh kepada arahan dan melaksanakan tugas dengan bersih, cekap dan amanah	<i>Integrity</i>
9.	Menghormati nilai dan sikap, pengetahuan dan kemahiran rakan sekerja serta menjauhkan diri daripada perbuatan mencemarkan peribadi orang lain	<i>Respect for dignity and uniqueness of the individual</i>
10.	Harus sentiasa membantu dan bekerjasama dengan rakan sekerja untuk kepentingan pelanggan jabatan dan perkhidmatan	<i>Accountability/commitment to social justice</i>

Kebanyakan rencana ini adalah berkaitan dengan isu sosial semasa, walaupun ada di antaranya tidak berkait terus dengan JKM, biasanya penulis rencana akan mengaitkan JKM sebagai salah satu agensi yang terlibat secara langsung dalam resolusi penyelesaian kepada isu tersebut. Di dalam segmen forum, biasanya pembaca mempersoalkan keberkesanan dan penglibatan JKM dalam menangani sesuatu isu. Terdapat juga rencana-

rencana yang berkaitan dengan pembangunan JKM seperti penambahan jumlah kakitangan dan peruntukan kerajaan.

Walaupun kajian ini dibuat ke atas akhbar harian, tetapi ia dapat memperjelaskan mengenai pengharapan masyarakat umum terhadap peranan JKM dan dapat disimpulkan bahawa pengharapan masyarakat adalah sangat besar. Profesion kerja sosial secara tidak langsung telah mendapat mandat dari masyarakat dari itu badan-badan kerja sosial perlu bertindak untuk berusaha memberi khidmat sosial yang terbaik lebih-lebih lagi dalam keadaan di mana pengharapan masyarakat kini amat tinggi dalam isu berkaitan sosial.

Berdasarkan statistik kes yang diuruskan oleh (Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia) JKMM dan dibandingkan dengan bilangan kakitangan yang ada, jelas menunjukkan terdapat bebanan tugas yang perlu dihadapi oleh pekerja sosial khususnya di JKM seluruh negara (JKM, 2006). Walau bagaimana pun bersandarkan kepada etika jabatan, mereka ini perlu menjalankan praktis mereka dengan penuh tanggungjawab dan beretika. Maka kajian ini akan cuba untuk memperjelaskan bagaimana mereka memikul tanggungjawab ini. Bagaimanakah nilai dan etika tersebut diamalkan dalam praktis harian mereka?, Adakah mereka menghadapi masalah tertentu dalam mengamalkan nilai dan etika dalam menjalankan tugas?, Bagaimanakah mereka menghadapi masalah tersebut?, Adakah wujud usaha untuk membudayakan nilai dan etika ini di tempat kerja masing-masing?.

Kajian ini amat penting dan boleh mendatangkan kesan yang besar kepada perkhidmatan kebajikan di Malaysia. Masyarakat harus sedar bahawa sebelum melangkah lebih jauh dalam menjayakan pembangunan kerja sosial dan perkhidmatan sosial di Malaysia, kajian terhadap situasi semasa mengenai praktis dalam bidang ini perlu dijalankan segera. Dengan menjalankan lebih banyak penyelidikan untuk mengenal pasti isu-isu dalam praktis ianya akan dapat membantu dalam pembangunan kurikulum kerja sosial di universiti-universiti (Baba, 1998). Ini termasuklah isu-isu dalam persoalan

nilai dan etika dalam praktis kerja sosial. Selain dari memperbanyak kajian dan penambahan pengetahuan dalam bidang kerja sosial di Malaysia, kajian ini diharap dapat menjadi kayu pengukur kepada amalan dan penerapan nilai dan etika dalam praktis kerja sosial di Malaysia.

1.5 Limitasi kajian

Kajian ini hanya terhad dalam kalangan pekerja sosial di JKM sahaja. Ianya tidak boleh digeneralisasikan kepada pekerja sosial di Malaysia secara umum. Walau bagaimana pun ianya boleh menjadi gambaran praktis kerja sosial di Malaysia pada masa kini. Kajian ini juga mempunyai beberapa limitasi dan andaian antaranya ialah, kajian ini menggunakan nilai dan etika yang telah dinyatakan oleh badan-badan profesional kerja sosial seperti IFSW, NASW dan BASW sebagai rujukan (**lampiran 3**). Walau bagaimana pun nilai dan etika yang mungkin terjana dari kajian ini akan diambil kira sebagai penemuan kajian. Disebabkan skop nilai dalam kerja sosial adalah terlalu luas, hanya beberapa nilai sahaja yang diberi penekanan oleh kajian ini iaitu, nilai tidak menghukum (*non judgemental*), nilai kerahsiaan, menghargai hak asasi individu, menyokong penentuan sendiri, merasai tanggungjawab sosial, dan komitmen terhadap kebebasan individu serta keadilan sosial.

Terdapat juga limitasi yang berlaku dalam aspek masa dan kemampuan kajian untuk membuat pensampelan dalam lingkungan yang lebih luas seperti memasukkan semua negeri sebagai lokasi kajian dan melibatkan negeri Sabah dan Sarawak. Pemilihan negeri mengikut zon adalah antara langkah yang diambil bagi menangani masalah ini. Kekangan lain yang boleh memberi kesan kepada keputusan hasil dapatan kajian seperti faktor ekonomi, kepercayaan politik, latar belakang budaya dan agama responden serta lingkungan masyarakat yang ditempati. Faktor-faktor yang dinyatakan ini adalah tidak dapat dikawal. Walau bagaimana pun jika terdapat bukti saintifik bahawa faktor-faktor

tersebut boleh mempengaruhi dapatan kajian ianya akan diberi perhatian dalam kajian yang datang.

Limitasi juga terdapat dalam alat ukuran amalan nilai kerja sosial yang menjadi angkuabah utama kajian ini. Penggunaan POS (profesional Opinion Scale) dan vignete tidak boleh dijadikan indikator yang tepat sepenuhnya bagi menilai amalan nilai dan etika yang merupakan satu subjek yang sangat subjektif. Walaubagaimana pun langkah saintifik mengikut kaedah penyelidikan yang perakui telah diambil bagi membolehkan dapatan kajian ini dijadikan asas kepada amalan nilai dan etika dalam kalangan pekerja sosial.

1.6 Susunan bab

Keseluruhan kajian ini terdiri dari 5 bab iaitu pendahuluan, ulasan literatur, metodologi kajian, hasil kajian, perbincangan dan implikasi. Bab-bab ini secara terperinci akan membincangkan perkara seperti berikut;-

1. Pendahuluan

Bab ini terdiri daripada pengenalan, pernyataan masalah, kepentingan kajian, soalan kajian, objektif kajian dan susunan bab kajian. Bab ini merupakan kesimpulan atau penerangan terhadap keseluruhan kajian.

2. Ulasan literatur dan kajian perpustakaan

Bab ini merangkumi pendedahan kepada kajian dan penulisan yang berkaitan dengan tajuk kajian . Secara amnya menjelaskan mengenai beberapa aspek nilai dan etika kerja sosial seperti skop dan kepentingannya. Isu-isu berkaitan nilai dan etika dalam amalan kerja sosial serta amalan kerja sosial secara umum di Malaysia juga diperjelaskan. Kajian literatur mengenai bagaimana topik ini dikaji sebelum ini dan apa kaedah yang digunakan serta limitasi setiap kajian juga dilakukan. Antara sumber rujukan ialah buku, jurnal artikel, artikel dari sumber lain seperti kertas seminar, laporan tahunan agensi dan laporan yang berkaitan.

3. Metodologi

Bab ini menerangkan bagaimana kajian ini dijalankan, bermula dari reka bentuk kajian, proses pensampelan termasuk pemilihan lokasi kajian, cara penentuan responden, kaedah pengumpulan data, pembentukan instrumen kajian dan penganalisan data. Beberapa perbincangan berdasarkan fakta literatur juga dilakukan mengikut kesesuaian bagi menjustifikasikan kaedah yang dipilih.

4. Hasil kajian

Melaporkan semua dapatan kajian yang diperoleh berdasarkan objektif kajian yang telah digariskan. Hasil kajian survei dibentangkan dalam bentuk jadual dan penerangan secara deskriptif. Manakala bagi data kualitatif penilaian terhadap „vignette“ dipaparkan dalam bentuk frasa-frasa pilihan yang mencerminkan tema-tema yang berdasarkan objektif kajian

5. Perbincangan dan implikasi

Bab ini menyenaraikan perbincangan serta kesimpulan yang dibuat ke atas hasil kajian dan seterusnya membincangkan implikasi daripada dapatan kajian yang telah dibincangkan.

BAB 2

ULASAN LITERATUR

2.0 Pendahuluan

Bab ini membentangkan ulasan hasil kajian literatur yang telah dijalankan. Pembentangan adalah mengikut sub tema yang telah disusun bagi memudahkan maklumat disampaikan dan difahami. Kajian literatur ini melibatkan bahan dari pelbagai sumber seperti jurnal, buku, laporan tahunan jabatan atau organisasi yang berkaitan, kertas kerja yang telah dibentangkan di seminar dan juga keratan akhbar yang berkaitan dengan isu perbincangan. Pada permulaan bab dihuraikan pengenalan terhadap apa itu kerja sosial definisi, tujuan dan ciri profesional serta kaitannya dengan amalan nilai dan etika. Kemudian diikuti dengan huraian mengenai subjek kajian iaitu nilai dan etika kerja sosial yang meliputi aspek definisi, sejarah, skop nilai dan etika, nilai dan prinsip nilai etika dan akhirnya piawaian nilai etika kerja sosial. Penulisan mengenai nilai dan etika ini kemudiannya diikuti dengan perbincangan mengenai penyelidikan dan penulisan karya lepas yang merangkumi konsep nilai etika, dilema etika dan kaedah kajian yang pernah dijalankan.

Memandangkan kajian ini dijalankan di Malaysia, beberapa aspek tempatan berkaitan praktis kerja sosial juga turut dibentangkan. Pembentangan ini meliputi penulisan semula mengenai kerja sosial dalam konteks Malaysia dari sudut sejarah dan keperluannya dalam pembangunan negara, huraian mengenai masalah sosial semasa dan isu perkembangan bidang kerja sosial serta kebajikan sosial di Malaysia. Akhir sekali kupasan dari sudut teoretikal mengenai praktis nilai dan etika dibentangkan bagi menjustifikasikan pemilihan teori dan kerangka teoretikal kajian.

2.1 Apa itu Kerja sosial

Kehidupan manusia di dalam dunia adalah sentiasa bergerak dan berubah. Dalam perubahan tersebut kehidupan dapat dilihat dan dinikmati bersama penemuan baru dalam sains dan teknologi seperti radio, telefon bimbit, komputer riba, telefon pintar, televisyen dan sebagainya dapat dirasai. Teknologi sentiasa berkembang dalam setiap detik kehidupan dan dalam masa yang sama kita tidak dapat melupakan hakikat bahawa kita tetap manusia. Sebagai manusia aspek manusia dan kemanusiaan amat perlu diberi perhatian. Selagi manusia tinggal bersama dalam satu masyarakat atau komuniti, masalah hubungan dan interaksi akan sentiasa wujud. Masalah peribadi, masalah keluarga, masalah komuniti akan sentiasa timbul dalam horizon kehidupan kita setiap hari. Dalam kehidupan yang serba canggih hari ini, kita dapat melihat masalah individu, keluarga dan komuniti adalah berbeza daripada sebelumnya. Dalam keadaan ini sudah pasti cara penyelesaiannya juga adalah berbeza.

Secara dasarnya kewujudan kerja sosial dan kebajikan sosial adalah berpusat kepada 3 perkara utama iaitu, setiap individu (manusia) adalah penting, masalah peribadi, keluarga atau komuniti adalah terhasil dari interaksi yang berlaku antara individu dan sistem dalam persekitarannya dan terakhir sesuatu boleh dilakukan untuk menyelesaikan atau mengurangkan masalah tersebut demi meningkatkan kefungsi sosial kehidupan seseorang. Secara ringkasnya, amalan kerja sosial boleh dihuraikan sebagai aplikasi profesional terhadap nilai, prinsip dan teknik-teknik dalam kerja sosial. Untuk mencapai pelaksanaan amalan kerja sosial ini kita memerlukan pengetahuan mengenai pembangunan manusia, tingkah laku manusia, aspek sosial, ekonomi, kebudayaan dan institusi atau agensi terlibat serta interaksi antara faktor-faktor ini (Zastrow, 2008).

Untuk memahami “apa itu kerja sosial”, pemahaman terhadap definisi dan beberapa konsep penting dalam bidang ini adalah amat membantu. Secara ringkasnya Skidmore, Thackeray dan Farley (1997) telah menyatakan bahawa fokus utama pekerja

sosial ialah menolong individu, keluarga dan komuniti memperbaiki kefungsiannya dan juga kebolehan atau kemampuan mereka untuk berinteraksi dengan orang lain. Terdapat masalah dalam masyarakat iaitu masalah di peringkat, individu, keluarga dan komuniti. Praktis dalam kerja sosial yang terdiri dari, bekerja dengan individu (*casework*), bekerja dengan kumpulan (*group work*), bekerja dengan komuniti (*community work or community organisation*), kerja-kerja penyelidikan dan kerja-kerja pentadbiran. Dari praktis yang dijalankan oleh pekerja sosial akhirnya akan menghasilkan pengubahsuaian sosial dan peningkatan ke fungsi sosial.

Pemahaman terhadap apa itu kerja sosial adalah amat perlu diketahui dan diuraikan dalam konteks kajian ini kerana pemahaman tersebut akan menjelaskan lagi kepentingan nilai dan etika profesional dalam kerja sosial.

2.1.1 Definisi dan tujuan kerja sosial

Kerja sosial telah didefinisikan dengan berbagai cara oleh ahli akademik dan pengamal dalam bidang ini. Pendefinisian secara istilah dan operasi dalam kerja sosial ini adalah amat penting dilakukan dengan se jelas-jelasnya. Dalam konteks masyarakat Malaysia, terdapat seolah-olah satu konotasi atau stigma tersendiri yang telah sebatikan mengenai istilah kerja sosial ini. Dari pengalaman dengan pelajar-pelajar kursus kerja sosial di dalam kampus, apabila diminta untuk memberi pemahaman atau definisi pada kuliah pertama, rata-rata mengaitkan kerja sosial dengan kerja-kerja kebajikan dan kerja-kerja sukarela seperti menolong orang tua melintas jalan, menolong kucing yang terjatuh dalam longkang dan sebagainya. Ternyata tanggapan atau pemahaman ini adalah salah sama sekali. Adalah diharapkan pengetahuan masyarakat Malaysia mengenai konteks sebenar kerja sosial atau dalam bahasa Inggeris „*social work*“ ini akan semakin baik dari masa ke semasa.

Definisi yang telah diterima sebagai satu definisi dalam konteks Malaysia telah dibincangkan oleh ahli MASW (*Malaysian Association of Social Work*) dalam mesyuarat tahunan pada 30 April 2011. Definisi tersebut adalah seperti di bawah:-

Social work is a profession guided by a body of knowledge, values and skills, utilising a bio-psychosocial approach, to facilitate optimal social functioning of individuals, families, groups and communities. Social workers uphold a code of ethics and conduct based on the values of human rights and social justice. The profession also contributes towards social development and social change through the enhancement of social policies, legislation, programmes and services, appropriate to the needs of Malaysia's diverse socio-cultural population for a better quality of life.

Draft Code of Ethic MASW, 2011, ms 1

Berikut adalah beberapa definisi kerja sosial yang telah sekian lama menjadi rujukan umum iaitu antaranya definisi oleh NASW (*National Association of Social Work, 1973; Zastrow, 2008*). Definisi ini menjelaskan bahawa “Kerja sosial ialah aktiviti profesional untuk menolong individu, kumpulan atau komuniti bagi meningkatkan atau memulihkan keupayaan mereka bagi mencapai ke fungsian sosial dan seterusnya membentuk "*Societal*" yang baik bagi mencapai matlamat masing-masing”. Definisi ini menerangkan bahawa amalan kerja sosial adalah aplikasi profesional terhadap nilai, prinsip dan teknik-teknik dalam bidang kerja sosial.

Untuk mencapai amalan yang baik seseorang pekerja sosial memerlukan pengetahuan mengenai pembangunan serta tingkah laku manusia. Ini termasuklah pengetahuan dalam aspek sosial, ekonomi, kebudayaan dan institusi terlibat. Di samping itu pengetahuan mengenai interaksi antara aspek-aspek ini juga perlu. Dalam definisi ini juga penekanan terhadap pencapaian ke fungsian sosial dan pembentukan *societal* yang baik dapat dilihat sebagai satu matlamat dalam praktis kerja sosial. Istilah „aktiviti profesional“ amat berkaitan dengan pekerja sosial, iaitu mereka yang bertanggungjawab menjalankan aktiviti profesional tersebut. Pekerja sosial ialah graduan dari program kerja sosial sama ada di peringkat ijazah atau sarjana yang menjalankan praktis kerja sosial atau