UPM CONSULTANCY & SERVICES SDN BHD
(A subsidiary of UPM Holdings)

LAPORAN AKHIR

KAJIAN KEBERKESANAN BANTUAN KEWANGAN JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT, KEMENTERIAN PEMBANGUNAN WANITA, KELUARGA DAN MASYARAKAT.

Disediakan untuk Jabatan Kebajikan Masyarakat, Malaysia oleh
Institut Penyelidikan Penuaan Malaysia, UPM.

Ketua Penyelidik
Prof. Madya Dr. Sharifah Norazizan Syed Abd Rashid, MMIP, MSIA.

Ahli Penyelidik
Prof. Dr. Tengku Aizan Hamid
Prof. Dr. Laily Hj Paim
Prof. Madya Dr. Sharifah Azizah Haron
Dr. Amna Md Noor
Dr. Faizah Mas'ud
Dr. Koh Tien Wei
Dr. Judhiana Abdul Ghani
Dr. Ng Ken Yap
En. Chai Sen Tyng
En. Mohd Rizal Hussain
En. Mohamad Fazdillah Bagat

20 Mac 2017

Universiti Putra Malaysia
Berilmu Berbakti | *With Knowledge We Serve*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah segala puji dan syukur kami panjatkan ke hadrat Allah SWT, kerana atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya Kajian Keberkesanan Bantuan Kewangan JKM ini telah dapat disempurnakan sepenuhnya.

Setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kami kepada pelbagai pihak, khususnya kepada semua warga kerja Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) sama ada pada peringkat persekutuan, negeri dan daerah atas segala bantuan, kerjasama dan sokongan yang diberikan untuk menjayakan kajian ini. Terima kasih juga diucapkan kepada agensi kerajaan persekutuan dan negeri. Tidak dilupakan semua responden kajian yang telah terlibat dalam perkongsian maklumat dan pengalaman, Pembantu Penyelidik, Enumerator dan orang perseorangan yang terlibat sama ada secara langsung atau tidak langsung dalam menyempurnakan kajian ini.

Kami telah melaksanakan amanah yang diberikan sebaiknya dalam tempoh yang ditetapkan. Namun, kami tetap yakin bahawa terdapat banyak kekurangan yang dibuat baik sengaja mahupun tidak sengaja, kerana keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan. Oleh itu, kami memohon maaf atas segala kekurangan tersebut. Namun, kami tidak menutup diri terhadap segala cadangan dan kritikan serta penerangan masukan yang bersifat konstruktif daripada pelbagai pihak dari semasa ke semasa.

Akhir kata, semoga Pelan Tindakan yang dibangunkan hasil daripada kajian ini akan dapat memberikan manfaat dan faedah kepada pelbagai pihak, khususnya kepada pihak JKM, masyarakat dan negara.

Ringkasan Eksekutif

Laporan akhir ini mengandungi dapatan Kajian Keberkesanan Bantuan Kewangan, Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) berdasarkan objektif yang ditetapkan, iaitu (i) menilai tahap keberkesanan bantuan kewangan kepada penerima bantuan, (ii) mengkaji tahap keberkesanan sistem pengurusan penyampaian bantuan kewangan yang sedia ada, (iii) memperihalkan aliran (*trend*) skim bantuan kewangan dan faktor peningkatan permohonan dan (iv) mencadangkan penambahbaikan sistem pengurusan bantuan kewangan. Data diperoleh dengan menggunakan pendekatan kualitatif, kuantitatif dan analisis data sekunder. Pendekatan kualitatif menghasilkan penilaian subjektif yang diperoleh melalui kaedah FGD, pemerhatian, vignete, kajian kes dan pandangan pakar. Pendekatan kuantitatif dilaksanakan melalui kaedah survei dalam kalangan penerima dan bekas penerima. Data sekunder/data pentadbiran dianalisis untuk mengenal pasti trend bantuan dan menilai kecekapan JKM melalui penggunaan teknik DEA dua tahap. Kajian literatur dilaksanakan untuk membuat analisis jurang dalam penandaarasan pengurusan bantuan kewangan dengan negara terpilih. Gabungan semua pendekatan tersebut, memantapkan penilaian keberkesanan bantuan kewangan JKM.

Responden Kajian

Responden kajian ini terdiri daripada pelbagai pihak seperti penerima bantuan kewangan JKM daripada pelbagai skim, seperti Bantuan Kanak-Kanak (BKK), Bantuan Anak Pelihara (BAP), Bantuan Orang Tua (BOT), Elaun Pekerja Cacat (EPC), Bantuan Latihan Perantis (BLP), Bantuan Am (BA), Bantuan Penjagaan Orang Kurang Upaya (OKU) Terlantar dan Pesakit Kronik Terlantar (BPT), Bantuan Orang Kurang Upaya (OKU) Tidak Berupaya Bekerja (BTB), Bantuan Alat Tiruan/Alat Sokongan (BAT) dan Bantuan Geran Pelancaran (GP). Selain itu, responden kajian juga turut melibatkan bekas penerima bantuan kewangan JKM, ahli keluarga penerima bantuan JKM, kakitangan JKM daripada kumpulan Pengurusan dan Profesional (P&P) dan Pelaksana, pakar akademik/penggubal polisi serta pemegang taruh.

Keberkesanan Bantuan Kewangan kepada Penerima

Bantuan kewangan berfungsi sebagai penyenggaraan pendapatan (*income maintenance*) untuk memenuhi keperluan asas kehidupan. Keberkesanan bantuan kewangan ke atas penerima dinilai dengan menganalisis keupayaan penerima memenuhi keperluan asas terutamanya makanan; kesan bantuan terhadap kelangsungan hidup dan peningkatan taraf hidup; pendayaupayaan dan pola penggunaan bantuan kewangan.

Keupayaan Memenuhi Keperluan Asas, Kelangsungan dan Peningkatan Taraf Hidup

Bantuan kewangan JKM, walaupun dapat membantu memenuhi keperluan asas penerima (khususnya keperluan makanan) dan meningkatkan tahap hidup penerima, namun ia tidak mencukupi untuk mengeluarkan mereka daripada kemiskinan. Kelangsungan hidup dinilai melalui analisis seperti berikut: kecukupan bantuan, kesulitan hidup (dalam tempoh menerima bantuan) dan ketidakselamatan makanan.

Kecukupan bantuan: bantuan kewangan meringankan beban penerima untuk memenuhi keperluan asas, terutamanya makanan tetapi tidak mencukupi untuk memenuhi semua keperluan asas mereka. Keadaan bertambah rumit bagi sesetengah penerima yang memerlukan perbelanjaan yang lebih besar untuk penjagaan diri. Ketidakcukupan juga dirasai oleh penerima yang menetap di bandar kerana kos sara hidup yang lebih tinggi dan bantuan kewangan JKM diselaraskan di seluruh negara dengan tidak mengira perbezaan lokasi.

Kesulitan hidup: Analisis kesulitan ekonomi dan deprivasi ekonomi menunjukkan bahawa penerima masih rentan kepada situasi ekonomi. Akibatnya, mereka mudah tergelincir semula ke dalam kemiskinan atau berada pada tahap kemiskinan yang lebih serius.

Ketidakselamatan Makanan: Ketidakselamatan berkait rapat dengan keupayaan memenuhi keperluan asas (iaitu makanan) dan mempengaruhi kelangsungan hidup penerima. Sebahagian penerima masih bimbang tentang kemungkinan kehabisan makanan sebelum wang bantuan diterima. Walaupun hanya melibatkan perasaan, kebimbangan ini membayangkan bahawa penerima masih bergelut untuk

mengelakkan kelaparan (*struggling to avoid hunger*). Terdapat juga penerima bantuan kewangan yang benar-benar pernah mengalami kekurangan makanan atau berlapar, tetapi jumlahnya kecil.

Jumlah wang bantuan bagi semua skim tidak mencukupi untuk memenuhi semua keperluan asas mereka. Keperluan yang dikatakan tidak dapat dipenuhi ialah keperluan makan, pakaian, sewaan dan utiliti. Keadaan bertambah rumit bagi sesetengah penerima yang memerlukan perbelanjaan yang lebih besar untuk penjagaan diri dan yang menetap di bandar kerana kos sara hidup yang lebih tinggi. Bantuan berfungsi sebagai penyenggaraan pendapatan, tetapi tidak dapat memenuhi keperluan asas sepenuhnya. Dapat dirumuskan bahawa JKM telah mengenal pasti sasaran yang agak tepat dalam memberikan bantuan, terutama dalam kalangan orang tua. Pada masa yang sama, dapatan kajian juga menunjukkan peningkatan tahap hidup yang tidak ketara.

Pendayaupayaan: Dari segi pendayaupayaan, penerima menentukan sendiri bagaimana wang bantuan dibelanjakan, kecuali mereka yang mempunyai masalah seperti sakit dan keadaan fizikal yang tidak mengizinkan, terutamanya penerima BTB. Bantuan kewangan JKM memberikan kesan yang lebih besar kepada hubungan kekeluargaan, hubungan dengan masyarakat, kesihatan, dan keyakinan diri berbanding dengan kesan ke atas pemakanan, ekonomi, dan keperluan lain.

Pola Penggunaan: Hasil kajian mendapati bahawa wang bantuan dibelanjakan sebagaimana sepatutnya oleh penerima. Penggunaan wang bantuan menepati matlamat bantuan, iaitu untuk keperluan asas seperti makanan, pakaian dan tempat tinggal. Jumlah peratusan perbelanjaan makanan melebihi sepertiga daripada jumlah bantuan kewangan JKM. Justeru, sedikit penambahan kepada pendapatan akan memberikan impak yang besar kepada kesejahteraan hidup mereka yang sememangnya berada pada tahap hidup yang rendah.

Keberkesanan Sistem Pengurusan Penyampaian Bantuan Kewangan (SPBK)

Penilaian keberkesanan SPBK berdasarkan persepsi penerima bantuan kewangan dan juga kumpulan Pelaksana dan Pengurusan dan Profesional (P&P). Nilai, etika dan akauntabiliti juga diambil kira dalam penilaian keberkesanan SPBK.

Proses SPBK: Penerima bantuan memberikan penilaian yang baik bagi item maklumat, proses, keputusan, penyaluran bantuan, khidmat umum dan kaji semula. Kumpulan Pelaksana dan P&P mengatakan bahawa proses SPBK daripada permohonan hingga pembayaran bantuan dapat dilaksanakan untuk semua kategori bantuan kewangan JKM. Terdapat beberapa isu yang dikategorikan mengikut tema berikut yang perlu ditangani untuk memaksimumkan keberkesanan.

i. **Teknologi dan Sistem Pengurusan Maklumat (MIS).** Penggunaan teknologi dan MIS kurang berkesan, khususnya e-Bantuan didapati kurang cekap dalam menyokong proses bantuan kewangan; reka bentuk e-Bantuan tertumpu kepada penyimpanan rekod dan tidak meliputi keseluruhan proses SPBK; e-Bantuan masih kekurangan ciri-ciri maju dan pintar dalam menyokong pengoperasian dan pengurusan seperti analitis data raya dan *business intelligence* untuk membantu pembuatan keputusan berteraskan bukti dan memberikan syor dan amaran awal; dan keyakinan pengguna terhadap sistem e-Bantuan masih rendah.

ii. **Mekanisme Sasaran dan Penentu Kelayakan.** Mekanisme sasaran yang berasaskan pendapatan isi rumah adalah kurang berkesan dan kurang adil kerana tidak mengambil kira bilangan ahli isi rumah dan maklumat pendapatan amat sukar diperoleh.

iii. ***Exit Policy.*** Kebanyakan penerima bantuan untuk semua skim bantuan tidak tahu dan tidak berhasrat untuk keluar daripada skim bantuan. Bekas penerima berpandangan bahawa *exit policy* tidak jelas dan mereka perlu dimaklumi sebelum ditamatkan daripada skim. Peserta 2YEP yang terdiri daripada mereka yang mempunyai tahap pendidikan dan kemahiran yang rendah memerlukan masa yang lebih panjang untuk bersedia dan melengkapkan diri untuk berdikari sebagai usahawan kebajikan.

iv. **Prosedur Operasi Standard (SOP).** Terdapat pelbagai interpretasi SOP dalam kalangan kakitangan JKM apabila menguruskan klien. Oleh itu, berlakunya ketidakselarasan dalam tindakan dan keputusan pegawai kes dalam menyelesaikan kes yang sama. Nilai dan etika dalam pengurusan kes tidak dapat diamalkan ekoran bebanan tugas dan SOP yang tidak luwes.

Faktor Pengaruh Trend Bantuan Kewangan

Terdapat peningkatan dalam bilangan kes penerima bantuan sebanyak 2.4 kali ganda dari 2007 sehingga 2015. Analisis trend juga mendapati bahawa nisbah pekerja sosial dengan penduduk di Malaysia masih jauh ketinggalan berbanding dengan negara maju. Beban kerja/kes bagi setiap pekerja bergred S ialah 1:197 (pada tahun 2015) berbanding dengan 1:12 kes di negara maju (contoh: New Zealand dan USA). Penandaarasan yang sesuai tidak dapat ditentukan secara mutlak kerana nisbah kakitangan, beban kerja dan beban kes berbeza mengikut keadaan dan keperluan**.** Dari aspek ekonomi, hasil dapatan analisis menunjukkan bahawa peningkatan inflasi yang positif telah meningkatkan kos sara hidup, seterusnya menyusutkan nilai bantuan kewangan menurut harga benar (penyusutan 11.5%).

Faktor yang memungkinkan peningkatan permohonan ialah krisis kewangan peringkat global pada 2008-2009; pelaksanaan “Program Cari” pada 2008, peningkatan penduduk warga tua, permohonan EPC yang meningkat ekoran advokasi daripada Majlis Kebangsaan OKU dan kegawatan ekonomi yang menyebabkan pengangguran dan masalah sosial lain.

Isu dan Cabaran Pelaksanaan Bantuan Kewangan JKM

Terdapat beberapa tema isu dan cabaran pelaksanaan bantuan kewangan berdasarkan hasil kajian seperti berikut:

i. **Falsafah Skim Bantuan Kewangan**

Tiada akta yang berkaitan dengan bantuan kewangan diwujudkan. Falsafah bantuan kewangan semasa hanya menumpukan kelangsungan hidup dan bukan untuk mengeluarkan penerima daripada kemiskinan, dengan mengenakan syarat kelayakan yang tidak selaras dengan pendekatan kebajikan produktif.

ii. **Reka bentuk Skim Bantuan Kewangan Tidak Komprehensif**

Skim bantuan kewangan JKM semasa ialah skim bantuan tanpa syarat yang mudah terbuka kepada penyelewengan. Jumlah bantuan yang tidak mencukupi dan strategi penamatan yang tidak jelas serta pelaksanaan yang tidak efektif turut mempengaruhi reka bentuk skim bantuan yang perlu dikemas kini.

iii. **Isu SPBK**.

Mekanisme sasaran: Antara yang terpenting ialah mekanisme sasaran dikatakan tidak jelas dan jitu menyebabkan berlakunya ralat kemasukan. Sasaran yang berasaskan pendapatan isi rumah kurang berkesan kerana tidak mengambil kira bilangan isi rumah. Maklumat tentang pendapatan yang tepat sukar diperoleh.

Dari segi siasatan, tidak semua penerima bantuan kewangan disiasat sedangkan maklum balas daripada mereka yang pernah disiasat memberikan kesan yang positif.

Komunikasi inter dan intra jabatan serta dengan penerima bantuan kewangan kurang berkesan. Penerima bantuan tidak mendapat maklum balas berkaitan proses bantuan (contoh: sebab kelewatan, penamatan bantuan).

Pengkalan Data Tidak Komprehensif dan Bersepadu. Sistem e-Bantuan sedia ada kurang mantap. Ia lebih tertumpu kepada penyimpanan rekod daripada menyokong keputusan pada pelbagai tahap pengurusan; kekurangan automasi pintar yang menyokong operasi sistem bantuan kewangan; tidak dilaksanakan mengikut amalan terbaik (*best practices*) dan piawai industri; terdapat kekangan kewangan untuk menyelenggarakan sistem yang beroperasi 24/7; kurang penekanan kepada rekayasa proses dengan ciri-ciri pengkomputeran maju; pangkalan data e-Bantuan yang sedia ada tidak dikemas kini memandangkan asas sistem ini berperanan sebagai satu sistem dokumentasi elektronik bagi tujuan menyimpan maklumat penerima bantuan kewangan dan tidak bersifat bersepadu.

Sumber Manusia: Antara perkara penting yang perlu ditangani dari aspek sumber manusia ialah Akta Kerja Sosial yang belum diluluskan. Ketiadaan Akta ini membawa banyak masalah lain yang berkaitan dengan sumber manusia seperti berikut: Nisbah pegawai dan kes yang tidak menepati piawai; Kakitangan yang dilantik bukan dalam

bidang kerja sosial; Tidak ada pegawai teknologi maklumat yang mencukupi untuk mengurus data pada peringkat pendaftaran, enrolmen, pembayaran, rungutan, pengurusan kes serta pengurusan dokumen.

Pemantauan dan Penilaian: Penilaian dan pemantauan program bantuan kewangan tidak dibuat secara berkala dan sistematik. Di samping itu, pembentukan profil penerima bantuan kewangan semasa dalam program bantuan kewangan tidak dilakukan supaya dapat merencanakan padanan latihan/bersesuaian dengan kemahiran/kapasiti penerima bantuan kewangan bagi tujuan penamatan.

Kelestarian Program Bantuan Kewangan: Pertimbangan asas terhadap kelestarian bantuan kewangan (baik bersyarat atau tidak), perlu melihat kepada Kelestarian Fiskal/Ekonomi; Kelestarian Operasional dan Kelestarian Sosial/Institusi.

2YEP: Beberapa isu dan cabaran timbul tentang pelaksanaan strategi penamatan juga pengurusan 2YEP seperti berikut: Ketiadaan profil peserta program untuk memastikan bahawa keperluan, kemahiran dan juga pengalaman bakal peserta dikenal pasti dan dijadikan rujukan kepada agensi berkaitan; Tempoh dua tahun terlalu singkat untuk peserta melengkapkan diri dengan pengetahuan, kemahiran, persiapan mental dan tingkah laku positif untuk menjadi usahawan kebajikan yang berjaya dan terus hidup berdikari tanpa bantuan; Pelaksanaan GoT yang kurang berkesan; Sokongan mantap yang diperlukan daripada pegawai JKM yang terlibat dengan pengurusan dan pelaksanaan 2YEP; tiada SOP.

Cadangan Penambahbaikan Sistem Pengurusan Bantuan Kewangan

Falsafah Skim Bantuan Kewangan

- Untuk memastikan kelestarian program bantuan kewangan JKM dengan punca kuasa yang jelas, dicadangkan agar JKM merangka dasar berkaitan bantuan kewangan; memastikan bahawa pemberian bantuan kewangan berdasarkan akta dan mengkaji semula peruntukan akta sedia ada dengan mengambil kira elemen bantuan kewangan; menaik taraf Jabatan Kebajikan Masyarakat sebagai sebuah

kementerian memandangkan fungsi dan peranan agensi ini yang meluas dan pelbagai dalam menyediakan perkhidmatan kebajikan bagi seluruh Malaysia.

- Falsafah skim bantuan kewangan perlu dikaji semula termasuklah matlamat dan falsafah *exit policy*.
- Latihan kemahiran dan kaunseling harus ditingkatkan agar penerima menjadi lebih produktif.

Reka bentuk Skim Bantuan Kewangan

- Memperkenalkan program bantuan kewangan bersyarat (*Conditional Cash Transfer*) dengan mengambil kira kriteria kelayakan dan mekanisme penetapan sasaran yang lebih saksama.
- Menambah amaun bantuan kewangan dengan mengambil kira kadar inflasi dan perbezaan kos sara hidup dari segi lokasi bandar/luar bandar. Jumlah bantuan kewangan tidak boleh diberikan secara sama rata, tetapi perlu dibuat secara perkadaran (*prorated*) bergantung kepada saiz isi rumah, komposisi umur dan bilangan penyara.
- Mewujudkan kerangka kerja bantuan kewangan dengan polisi dan jangka masa penamatan yang jelas untuk mengelakkan kebergantungan penerima bantuan kewangan kepada skim bantuan dalam tempoh yang terlalu lama.
- Memantau keadaan hidup bekas penerima bantuan kewangan supaya tidak tergelincir semula dalam kemiskinan.
- Menambah baik program penamatan sedia ada (2YEP) dari aspek strategi penamatan; pembangunan kapasiti dalam kalangan pegawai kes yang terlibat dalam pelaksanaan dan pengurusan 2YEP; dan koordinasi antara agensi.

Sistem Pengurusan Penyampaian Bantuan Kewangan (SPBK)

Sasaran.

- Berdasarkan model empirik, terdapat 20 peratus ralat kemasukan yang mungkin disebabkan oleh syarat kelayakan yang berteraskan pendapatan sahaja, seperti dalam kes skim BOT dan BKK. Oleh itu, dicadangkan supaya kalkulator penentu kelayakan dibina dengan mengambil kira pelbagai indikator penentuan, di

samping pendapatan (saiz dan komposisi isi rumah, pendidikan isi rumah, ahli isi rumah bekerja dan perkakasan isi rumah). Model ini masih perlu divalidasi secara statistik dengan data yang berbeza di lapangan untuk memastikan kebolehlaksanaan secara menyeluruh.

- Meluaskan liputan bantuan kewangan untuk mengurangkan ralat kemasukan dan ketidakmasukan. Dicadangkan agar menggunakan indikator orang kaya sebagai kriteria saringan kelayakan.

Memantapkan pangkalan data e-Kasih dengan mengemaskinikan maklumat secara berkala, mengintegrasikannya dengan data agensi lain dan mempertingkatkan data sekuriti dan tahap capaian melalui penggunaan autentikasi*/authorization* pengguna*/* agensi.

Siasatan

Untuk meningkatkan keberkesanan program bantuan kewangan, proses siasatan di rumah perlu diperkemas atas justifikasi berikut: Semasa memohon untuk memastikan bahawa pemohon benar-benar layak; pemantauan kemajuan program *Graduate on Time* (GoT), semakan semula (*recertification)* untuk memastikan bahawa penerima masih layak atau perlu ditamatkan dan menyepadukan sistem pengurusan maklumat JKM dengan agensi berkaitan.

Komunikasi

Meningkatkan keberkesanan komunikasi melalui penggunaan teknologi maklumat dan komunikasi. Sistem pengurusan maklumat perlu dimantapkan dengan memudah cara aliran kerja intra dan inter jabatan

Pangkalan Data Komprehensif dan Bersepadu

- Mewujudkan pangkalan data komprehensif dengan mengemaskinikan profil penerima bantuan kewangan; menilai sistem e-Bantuan secara menyeluruh; menyepadukan MIS antara agensi kerajaan untuk memantapkan keputusan pengurusan.
- Menaik taraf dan memantapkan sistem e-Bantuan dan Sistem Pengurusan Maklumat (MIS) dengan menilai semula seni bina sistem; menaik taraf keselamatan sistem mengikut garis panduan MAMPU dan piawaian industri.

- Melibatkan pakar teknologi maklumat dan Bahagian Pengurusan Maklumat dalam menyediakan bajet yang melibatkan pengkomputeran, penyelenggaraan dan pembangunan sistem maklumat dan membuat pelan strategi teknologi maklumat.
- Menilai semula keperluan kakitangan yang menyokong sistem e-Bantuan, termasuklah beban kerja mereka dalam penyelenggaraan dan pembangunan prasarana dan sistem sokongan sampingan; mempertimbangkan penggunaan teknologi *open source* untuk mengurangkan perbelanjaan yang tinggi ke atas kos perlesenan dan keterikatan pembekal (*vendor lock-in*).

Sumber Manusia

- Meluluskan Akta Kerja Sosial yang telah pun digubal.
- Membangunkan jaringan kerjasama antara agensi dengan pemegang taruh ke arah melahirkan profesional dalam kerja sosial.
- Memastikan bahawa kakitangan bukan profesional (sebelum pelaksanaan Akta) yang dilantik sebagai Pembantu Pembangunan Masyarakat (S19) dan Penolong Pegawai Pembangunan Masyarakat (S29) diberi latihan atau kursus dalam kerja sosial sebelum dilantik.
- Memastikan bahawa nisbah pekerja kes dan beban kerja (*caseload and workload management*) perlu berada pada tahap yang cekap.
- Menyediakan bilangan pegawai teknologi maklumat yang mencukupi untuk mengurus data pada peringkat pendaftaran, enrolmen, pembayaran, rungutan, pengurusan kes serta pengurusan dokumen.

Pemantauan dan Penilaian

- Melaksanakan Penilaian Impak Sosial (SIA) yang menyeluruh.
- Menjadikan SIA sebagai satu proses pemantauan dan penambahbaikan yang dilaksanakan secara berterusan dan berkala sebagaimana Sistem Pengurusan Kualiti (MS ISO).
- Memantau dan menilai keberkesanan Prosedur Operasi Standard (SOP).
- Memantau dan menilai kerja pegawai.

Kelestarian Program Bantuan Kewangan

- Meningkatkan kelestarian fiskal dengan mereka bentuk program yang lestari; mewujudkan badan penyelaras untuk memberikan dan memantau bantuan kewangan negara dan meluaskan sumber dana pembiayaan bantuan kewangan melangkaui hasil kerajaan.
- Meningkatkan kelestarian operasional dengan melaksanakan desentralisasi sistem penyampaian perkhidmatan ke peringkat tempatan; menggunakan pendekatan Strategi Lautan Biru Kebangsaan (NBOS); meningkatkan keterlibatan masyarakat untuk meringankan beban JKM dalam penyampaian bantuan kewangan dan menginstitusikan polisi penamatan untuk mencapai *Graduate on Time* (GoT).
- Meningkatkan kelestarian institusi dengan meningkatkan produktiviti kakitangan melalui automasi pintar; memperkenalkan naziran kakitangan dan pengagihan kerja; menyediakan latihan berterusan bagi kakitangan dan penerima; meningkatkan penerima bantuan kewangan yang bergraduat; memperuntukkan kewangan dengan mengambil kira kapasiti fiskal kerajaan negeri; menerapkan *Enterprise Resource Planning* (ERP) dalam pengurusan operasi untuk membantu kecekapan teknik JKM.

2YEP

- Kejayaan 2YEP bergantung kepada jumlah peserta yang GoT; kelangsungan program dengan impak yang positif secara berterusan bukan sahaja ke atas penerima yang boleh hidup berdikari tetapi impak jangka panjang ke atas sosioekonomi negara. Bagi memantapkan 2YEP dicadangkan seperti yang berikut: Membangunkan profil penerima yang berpotensi untuk GoT dan memastikan bahawa keperluan, kemahiran juga pengalaman bakal peserta dikenal pasti dan dijadikan rujukan kepada agensi berkaitan; Membentuk jaringan rakan kongsi dengan agensi yang akan terlibat dalam program GoT, contohnya Tekun, AIM, dan AZAM; Meningkatkan hubungan strategik dengan agensi pemberi bantuan kewangan lain seperti Kementerian Kewangan (BRIM), program 1M, AIM; Pihak JKM perlu menjalin hubungan dengan pihak lain seperti KWSP, SOCSO dan Bank Negara untuk memudahkan semakan status permohonan bantuan. Pembangunan kapasiti dalam kalangan Pekerja Kes dan Pegawai yang terlibat dalam pengurusan 2YEP.

Pelan Tindakan Program Bantuan Kewangan JKM

Berdasarkan dapatan kajian ini, pasukan penyelidik mencadangkan satu Pelan Tindakan Program Bantuan Kewangan dengan mengambil kira isu dan cadangan yang telah diperincikan. Matlamat pelan tindakan ini adalah untuk mempertingkatkan keberkesanan program bantuan kewangan JKM ke arah kesejahteraan isi rumah penerima (2017-2030). Sehubungan dengan ini, cadangan pelan tindakan ini mempunyai 3 matlamat seperti di bawah:

Matlamat 1

Menggubal Dasar Bantuan Kewangan JKM

Objektif

Menyemak semula falsafah dan menggubal dasar bantuan kewangan JKM dengan pendekatan yang inklusif

Matlamat 2

Memperkasakan Program Bantuan Kewangan JKM

Objektif

1. Memantapkan *National Registry* (Bank Data Kemiskinan Nasional e-kasih) untuk bantuan kewangan
2. Memantapkan Sistem Mekanisme Sasaran
3. Memantapkan program graduasi
4. Menilai dan memantau program bantuan kewangan
5. Memantapkan sistem sokongan ICT

Matlamat 3

Memperkasakan tadbir urus bantuan kewangan JKM

Objektif

1. Meningkatkan usaha ke arah meluluskan Akta Kerja Sosial yang telah digubal
2. Meningkatkan keupayaan sumber manusia
3. Memperkukuh kolaborasi antara agensi swasta, kerajaan dan NGO
4. Merasionalisasikan peruntukan kewangan
5. Menaik taraf JKM kepada Kementerian Kebajikan dan Pembangunan Masyarakat.

Isi Kandungan

KATA PENGANTAR i
RINGKASAN EKSEKUTIF ii
ISI KANDUNGAN xiv
SENARAI JADUAL xxvii
SENARAI RAJAH xxxix
SENARAI LAMPIRAN lxx

BHG 1: PENDAHULUAN 1
1.1 Latarbelakang 2
1.2 Justifikasi Kajian 4
1.3 Permasalahan Kajian 7
1.4 Objektif Kajian 8
1.5 Kaedah Mencapai Objektif Kajian 9
1.6 Kerangka Kajian 15
1.7 Ringkasan 18

BHG 2: KAJIAN LITERATUR 19
2.1 Kemiskinan dan Pembangunan 19
2.1.1 Teori Berkaitan Kemiskinan 23
2.1.2 Mengenalpasti Isirumah Miskin 28
2.1.3 Garis Kemiskinan Rasmi 34
2.2 Sistem Perlindungan Sosial 37
2.2.1 Sistem Perlindungan Sosial di Malaysia 39
2.3 Program Bantuan Kewangan 41
2.3.1 Skim Bantuan Kewangan di Malaysia 43
2.3.1.1 Skim Bantuan Kewangan JKM 43
2.3.1.2 Skim Bantuan Kewangan Selain JKM 47
2.3.2 Perlaksanaan Bantuan Kewangan 58
2.3.2.1 Mekanisma Pemilihan Kumpulan Sasar 61
2.3.2.2 Kriteria Kelayakan 62

2.3.2.3 Kesilapan Keterangkuman (*Inclusion*) dan Ketakmasukan (*Exclusion*) dalam Skim Bantuan 64
2.3.2.4 Liputan Bantuan 65
2.3.2.5 Kebergantungan Penerima Bantuan 66
2.3.3 Penandaarasan Bantuan Kewangan 67
2.3.3.1 Intervensi Bantuan Kewangan dan Amalan Terbaik Luar Negara 68
2.4 Penilaian Keberkesanan Skim Bantuan Kewangan 73
2.4.1 Analisis Kecekapan dan Keberkesanan 73
2.4.1.1 Kaedah Data Envelopment Analysis (DEA) 75
2.4.2 Analisis Kecekapan Sistem Sokongan 78
2.4.2.1 Sistem Maklumat Pentadbiran (MIS) 79
2.5 Kebajikan Produktif dan Polisi Penamatan 83
2.5.1 Pendekatan Kebajikan Produktif 83
2.5.2 Polisi penamatan dan Program Pendekatan Kebajikan Produktif 84
2.5.2.1 Program 1AZAM (Akhiri Zaman Miskin) 84
2.5.2.2 Program “2YEP” – 2 Years Exit Programme 85
2.5.2.3 Pengurusan dan proses Pelaksanaan 2YEP 85
2.5.3 Arahtuju Kebajikan Produktif 86

BHG 3: METODOLOGI KAJIAN 88
3.1 Pendekatan Kualitatif 88
3.1.1 Perbincangan Kumpulan Berfokus (FGD) 88
3.1.1.1 Kaedah Persampelan/ Pemilihan Peserta FGD 90
3.1.1.2 Perlaksanaan FGD Fasa Pertama 90
3.1.1.3 Garis Panduan FGD 92
3.1.1.4 Kaedah Analisis FGD 92
3.1.2 Pandangan Pakar 92
3.1.3 Vignette 93
3.1.3.1 Penggunaan Vignette – Cara Penyelesaian Kes 94
3.1.4 Pemerhatian 95
3.1.5 Analisis Dokumen 95

3.1.6 Kajian Kes Polisi Penamatan 96
3.2 Pendekatan Kuantitatif: Survei 96
3.2.1 Lokasi Kajian 97
3.2.2 Populasi dan Sampel Kajian 97
3.2.2.1 Kaedah Persampelan 103
3.2.3 Instrumen Kajian..... 103
3.2.4 Kajian Rintis (*Pilot Test*) 104
3.2.5 Laporan Kerja Lapangan 104
3.3 Penandaarasan..... 106
3.3.1 Lawatan ke Sweden 107
3.3.2 Analisis Penandaarasan di Pelbagai Negara..... 107
3.4 Data Envelopment Analyses (DEA) 108
3.4.1 Analisis Dua Tahap DEA..... 109
3.4.1.1 Data dan Pemboleh ubah Analisis DEA 112
3.4.2. Analisis Regresi Tobit..... 115
3.5 Penilaian System Sokongan E-Bantuan Dan Cadangan Sistem Penentu Kelayakan Bantuan Untuk Penambahbaikan Proses Bantuan Kewangan Semasa 116
3.5.1 Penilaian Sistem Sokongan E-Bantuan..... 116
3.5.2 Sistem Penentu Kelayakan Bantuan 117
3.5.2.1 Kaedah Peraturan Kesatuan (*Association Rules*) dan Algoritma Apriori untuk Memperolehi Pemberat Penentu Kelayakan Bukan Pendapatan 118
3.6 Ringkasan dan Kesimpulan..... 122

BHG 4: HASIL ANALISIS TREN BANTUAN KEWANGAN JKM 123
4.1 Tren Peruntukan Dan Kes Bantuan Kewangan JKM Vs Tren Pertumbuhan ekonomi..... 124
4.2 Taburan Kes/Penerima Bantuan Dan Jumlah Bantuan Kewangan JKM Di Malaysia 126
4.3 Trend Skim Bantuan Kewangan JKM..... 128
4.4 Trend Bantuan Kewangan JKM dan Ekonomi..... 136

4.5 JKM dan Kapasiti Sumber 146
4.6 Rumusan 159

BHG 5: HASIL ANALISIS KUALITATIF 162
5.1 Hasil Analisis FGD Penerima Bantuan 162
5.1.1 Pencapaian Tujuan Bantuan Kewangan 162
5.1.1.1 Memenuhi Keperluan Asas 163
5.1.1.2 Pendayaupayaan 166
5.1.1.3 Peningkatan Tahap Hidup 167
5.1.2 Pola Penggunaan Bantuan Kewangan 168
5.1.2.1 Siapa Mengurus Wang Bantuan 168
5.1.2.2 Bagaimana Wang Bantuan Digunakan 170
5.1.2.3 Anggaran Perbelanjaan Sebulan 177
5.1.3 Keberkesanan Sistem Pengurusan Penyampaian Bantuan Kewangan: Perspektif Penerima 178
5.1.3.1 Proses Permohonan dan Penerimaan 178
5.1.3.2 Jumlah Peruntukan dan Pengunaan Bantuan 184
5.1.3.3 Kaedah Bayaran dan Penyampaian Bantuan Kewangan 188
5.1.4 Ringkasan dan Kesimpulan FGD Penyampaian Bantuan Kewangan 189
5.2 Hasil Analisis FGD Kumpulan Pelaksana dan Pengurusan dan Profesional (P&P) 190
5.2.1 Pandangan Mengenai Bantuan Kewangan JKM Daripada Perspektif Kumpulan Pelaksana dan Pengurusan dan Profesional (P&P) 190
5.2.1.1 Matlamat Bantuan JKM 190
5.2.1.2 Proses dan Penggunaan Prosidur Standard Operasi (SOP) Dalam Pelaksanaan Skim Bantuan JKM 194
5.2.2 Pencapaian Matlamat Bantuan Kewangan Dari Perspektif Kumpulan Pelaksana dan Pengurusan dan Profesional (P&P) 198
5.2.2.1 Kecukupan Bantuan Kewangan 198

5.2.2.2 Pendayaupayaan Penerima Bantuan Kewangan Yang Masih Produktif Dari Perspektif Kumpulan Pelaksana dan Pengurusan dan Profesional (P&P) 201
5.2.2.3 Keberkesanan Program Bantuan Kewangan Kepada Klien dan Pencapaian Matlamat Bantuan Yang Diharapkan 202
5.2.3 Pola Penggunaan Bantuan Kewangan Dari Perspektif Kumpulan Pelaksana dan Pengurusan dan Profesional (P&P) 204
5.2.4 Tahap Keberkesanan Sistem Penyampian Pengurusan Bantuan Kewangan Dari Perspektif Kumpulan Pelaksana dan Pengurusan dan Profesional (P&P) 206
5.2.4.1 Proses Permohonan, Siasatan, Kelulusan dan Kaedah Bayaran Bantuan Kewangan 206
5.2.4.2 Kemahiran Mengurus Skim Bantuan Kewangan 210
5.2.4.3 Masalah Perlaksanaan Secara Umum ..... .212
5.2.5 Cadangan Penambahbaikkan Daripada Kumpulan Pelaksana dan Pengurusan dan Professional (P&P) 222
5.2.6 Pandangan Mengenai Exit Policy 229
5.2.7 Rumusan FGD Kumpulan Pelaksana dan Pengurusan dan Professional (P&P) 231
5.3 Hasil Analisis Vignette 233
5.3.1 Pemilihan Responden Untuk Vignette 233
5.3.2 Hasil Analisis Senario 1 235
5.3.2.1 Cara Gaya Penilaian Kes dan Penggunaan SOP 235
5.3.3 Hasil Analisa Senario 2 244
5.3.3.1 Cara Gaya Penilaian Kes dan Penggunaan SOP 244
5.3.3.2 Praktis Nilai dan Etika Berdasarkan Kod Etika JKM 250
5.4 Hasil Analisis Kajian Kes 2YEP 255
5.4.1 Kajian Kes 1 – 2YEP Negeri Sembilan 255
5.4.1.1 Pelaksanaan FGD 257
5.4.1.2 Hasil Perbincangan FGD 257
5.4.1.3 Rumusan FGD 2YEP Negeri Sembilan 260

5.4.2 Kajian Kes 2 – 2 YEP Negeri Perlis 261
5.4.2.1 Pelaksanaan FGD 264
5.4.2.2 Hasil Perbincangan FGD 264
5.4.3 Rumusan Kajian Kes 2 YEP 268
5.4.4 Cabaran dan Cadangan Penambahbaikan 268
5.4.4.1 Mengekalkan Penyertaan Peserta dalam Program Kebajikan Produktif 269
5.4.4.2 Pembangunan Kapasiti dalam Kalangan Pekerja Kes 270
5.4.4.3 Mewujudkan Standard Operating Procedure (SOP) Pengurusan Penerima Bantuan Kearah Hidup Berdikari Melalui 2YEP 271
5.4.4.4 Menjalankan Penilaian Impak Sosial (*Social Impact Assessment, SIA*) 271

BHG 6: SURVEI:PENERIMA BANTUAN 272
6.1 Pengenalan 272
6.2 Bantuan Orang Tua (BOT) 276
6.2.1 Latarbelakang sosiodemografi Penerima Dan Isi Rumah 277
6.2.1.1 Aksesibiliti kepada kemudahan asas 283
6.2.2 Latar belakang kesihatan dan psikologi 286
6.2.3 Latar Belakang Ekonomi 293
6.2.4 Urusan penerima dengan Jabatan Kebajikan Masyarakat 302
6.2.5 Memenuhi Keperluan Asas 320
6.2.5.1 Kelangsungan Hidup 320
6.2.5.2 Pendayaupayaan 330
6.2.5.3 Penggunaan 335
6.2.6 Penilaian penerima terhadap bantuan kewangan dan JKM 347
6.2.7 Rumusan dan Cadangan 350
6.3 Skim Bantuan Kanak-Kanak (BKK) 353
6.3.1 Latar belakang sosiodemografi penerima BKK dan isi rumah 354

6.3.2 Latar belakang kesihatan dan Psikologi 365
6.3.3 Latar belakang Ekonomi 370
6.3.4 Latar belakang urusan penerima dengan JKM 375
6.3.4.1 Permohonan bantuan kewangan 376
6.3.5 Maklumat berkaitan kesan bantuan kewangan 384
6.3.5.1 Kesan bantuan terhadap aspek kelangsungan hidup 389
6.3.5.2 Kesan bantuan terhadap pendayaupayaan 392
6.3.5.3 Keutamaan dan pola penggunaan wang bantuan 394
6.3.5.4 Kos peruntukan penggunaan wang bantuan 395
6.3.6 Penilaian Penerima terhadap bantuan kewangan dan JKM 398
6.3.7 Rumusan dan Cadangan 420
6.4 Elaun Pekerja Cacat (EPC)
6.4.1 Latar belakang Sosiodemografi Responden dan Isi rumah Penerima EPC 423
6.4.1.1 Kemudahan isi rumah 428
6.4.1.2 Latar belakang Kesihatan dan Psikologi Penerima EPC 431
6.4.2 Latar belakang Ekonomi Penerima EPC 437
6.4.3 Latar Belakang Urusan Penerima dengan Jabatan Kebajikan Masyarakat 447
6.4.4 Keupayaan Memenuhi Keperluan Asas 459
6.4.4.1 Kelangsungan hidup 459
6.4.4.2 Pendayaupayaan 473
6.4.4.3 Keutamaan dan Pola Penggunaan 477
6.4.5 Penilaian Penerima EPC terhadap Bantuan Kewangan dan JKM 482
6.4.5.1 Penerima EPC: Penilaian Keberkesanan JKM 482
6.4.5.2 Polisi Penamatan 486
6.4.6 Penerima EPC: Rumusan dan Kesimpulan 495
6.5 Bantuan Am (BA) 498
6.5.1 Latar Belakang sosiodemografi penerima dan isi rumah 499

6.5.1.1 Aksesibiliti kepada kemudahan asas 504
6.5.2 Latar belakang kesihatan dan psikologi 506
6.5.3 Latar Belakang Ekonomi 510
6.5.4 Urusan penerima dengan Jabatan Kebajikan Masyarakat 515
6.5.5 Memenuhi Keperluan Asas 528
6.5.5.1 Kelangsungan hidup 528
6.5.5.2 Pendayaupayaan 533
6.5.5.3 Penggunaan 536
6.5.5.4 Penilaian penerima terhadap bantuan kewangan dan JKM 538
6.5.6 Rumusan dan cadangan 543
6.6 Bantuan OKU Tidak Berupaya Bekerja (BTB) 545
6.6.1 Latar belakang Sosiodemografi Responden dan Isi rumah Penerima BTB 546
6.6.1.1 Kemudahan asas 550
6.6.2 Latar belakang Kesihatan dan Psikologi 551
6.6.3 Latar belakang Ekonomi 556
6.6.4 Latar belakang Urusan Penerima dengan JKM 560
6.6.5 Keperluan Asas 576
6.5.5.1 Kelangsungan hidup 578
6.5.5.2 Pendayaupayaan 583
6.6.5.3 Keutamaan dan pola penggunaan 587
6.6.6 Penilaian penerima terhadap bantuan kewangan dan JKM 589
6.6.7 Kebajikan produktif dan polis penamatan bantuan 591
6.6.8 Rumusan 592
6.7 Bantuan Penjagaan OKU Terlantar dan Pesakit Kronik Terlantar (BPT) 594
6.7.1 Latar belakang sosiodemografi responden dan isi rumah penerima BPT 595
6.7.1.1 Kemudahan isi rumah 601
6.7.1.2 Latar belakang kesihatan dan psikologi penerima BPT 604
6.7.2 Latar belakang ekonomi penerima BPT 611

6.7.3 Latar belakang Urusan Penerima dengan Jabatan Kebajikan Masyarakat 623
6.7.4 Keupayaan Memenuhi Keperluan Asas 637
6.7.4.1 Keupayaan memenuhi keperluan asas 637
6.7.4.2 Pendayaupayaan..... 651
6.7.4.3 Keutamaan dan Pola Penggunaan..... 656
6.7.5 Penilaian Penerima BPT terhadap Bantuan Kewangan dan JKM 662
6.7.5.1 Penerima BPT: Penilaian Keberkesanan JKM 663
6.7.5.2 Polisi Penamatan..... 665
6.7.6 Penerima BPT: Rumusan dan Kesimpulan 675
6.8 Cadangan Penerima Bagi Penambahbaikan Sistem Pengurusan Bantuan Kewangan JKM..... 678
6.8.1 Aduan Berkaitan Skim Bantuan..... 678
6.8.2 Cadangan Penambahbaikkan Oleh Penerima 679
6.8.3 Rumusan 686

BHG 7: HASIL SURVEI BEKAS PENERIMA BANTUAN JKM 687
7.1 Latarbelakang/Profil Bekas Penerima 688
7.1.2 Status Kesihtan Responden 691
7.1.3 Pemilikan Harta dan Kemudahan Asas 693
7.2 Situasi Semasa Responden 694
7.2.1 Penamatan Bantuan..... 696
7.3 Bantuan dan Sokongan Sebelum dan Selepas Bantuan Tamat 698
7.4 Persepsi Perubahan Yang Dialami Responden 700
7.5 Pandangan Terhadap Penamatan Bantuan Kewangan (*Exit Policy*) 705
7.6 Cadangan Untuk Penamatan Bantuan 706
7.7 Rumusan Dan Cadangan..... 706

BHG 8: ANALISA KECEKAPAN TEKNIK DEA 710
8.1 Analisis keputusan Dua Tahap DEA 710
8.1.1 Skor Kecekapan Teknik dari Model DEA Kecekapan teknik tulen/pengurusan VRSTE Kecekapan skala (SE) 713

8.1.2 Analisis Slacks – penjimatan input/sumber dan peningkatan output 720
8.1.3 Hasil Analisis Regresi Tobit (Analisis Tahap Dua)..... 724
8.1.4 Rumusan 727
8.2 Limitasi Kajian 730

BHG 9:SISTEM MAKLUMAT PENGURUSAN DAN MEKANISME SASARAN 732
9.1 Isu Berkaitan Sistem Sokongan dalam Proses Pengendalian Kes 733
9.1.1 Proses Permohonan 733
9.1.2 Proses Penyiasatan/Kaji Semula..... 735
9.1.3 Proses Meluluskan Permohonan 738
9.1.4 Isu Pengoperasian Sistem e-bantuan..... 741
9.1.5 Keberkesanan Prasarana dan Persekitaran Pengoperasian 746
9.1.6 Amalan Kerja Terbaik dan Piawaian Sistem..... 748
9.2 Mekanisma Sasaran Bantuan Kewangan Semasa 752
9.3 Trend Umum Program Bantuan Kewangan Utama JKM 2007-2017 753
9.4 Analisis Mekanisma Sasaran Semasa JKM 754
9.5 Hasil Analisis Mekanisma Sasaran JKM Berasaskan Pendapatan..... 757
9.6 Hasil Analisis Penentu Kelayakan Bantuan Berasaskan Bukan Pendapatan..... 763
9.6.1 Perkakasan/Peralatan Isi Rumah 764
9.6.2 Tahap Pendidikan Isi Rumah..... 768
9.6.3 Status Kesihatan Penerima Bantuan Kewangan JKM 770
9.7 Cadangan Penambahbaikan Mekanisme Sasaran Bantuan..... 731
9.8 Hasil Analisis dan Cadangan Penentu Kelayakan Program Bantuan JKM..... 774
9.8.1 Bantuan BOT..... 775
9.8.2 Bantuan BKK..... 778
9.8.3 Bantuan EPC..... 780
9.8.4 Bantuan Am..... 782

9.8.5 Bantuan BTB 784
9.8.6 Bantuan BPT 786
9.9 Validasi Model Sasaran Bantuan Kewangan JKM 789
9.10 Kesimpulan 793

BHG 10: HASIL ANALISIS PENANDAARASAN KEWANGAN & PANDANGAN PAKAR 797
10.1 Lawatan Penandaarasan Sweden 798
10.1.1 Swedish Pension Agency 798
10.1.2 Swedish Unemployment Insurance Board (IAF) 801
10.1.3 Swedish Social insurance 803
10.2 Pemerihalan Perlindungan Sosial dan Bantuan Kewangan Pelbagai Negara 807
10.2.1 Sweden 807
10.2.2 Thailand 815
10.2.3 Australia 823
10.2.4 Brazil 832
10.2.5 Jepun 840
10.3 Pembelajaran daripada Perbandingan Antara Negara Terpilih 848
10.3.1 Rekabentuk Program 854
10.3.2 Akta dan Peraturan 854
10.3.3 Disentralisasi Perkhidmatan 855
10.3.4 Sumber Manusia 856
10.3.5 Sistem Pengurusan Maklumat dan Pangkalan Data 856
10.3.6 Kriteria Kelayakan 857
10.3.7 Sumber Kewangan 858
10.4 Pandangan Pakar Mengenai Keberkesanan Bantuan Kewangan 858
10.4.1 Liputan dan Sistem Sasaran 859
10.4.2 Exit Policy dan Kebajikan Produktif 867
10.5 Rumusan 877

BHG 11: RUMUSAN DAN CADANGAN 880
11.1 Ringkasan Analisis Kajian 881
11.1.1 Analisis Trend 881

11.1.2 Penandaarasan Pengurusan Bantuan Kewangan 884

11.1.3 Keberkesanan Bantuan Kewangan kepada Penerima Bantuan 886
11.1.4 Sistem Pengurusan Penyampaian Bantuan Kewangan (SPBK) 891
11.1.4.1 Penilaian SPBK 891
11.1.4.2 Sasaran 894
11.1.4.3 Sistem Pengurusan Maklumat 895
11.2 Isu dan Cabaran Pelaksanaan Bantuan Kewangan JKM 895
11.2.1 Falsafah Skim Bantuan Kewangan 895
11.2.2 Reka bentuk Skim Bantuan Kewangan 896
11.2.3 Isu Sistem Pengurusan Penyampaian Bantuan Kewangan 896
11.2.3.1 Sasaran 897
11.2.3.2 Siasatan 897
11.2.3.3 Komunikasi 897
11.2.3.4 Pangkalan Data Tidak Komprehensif dan Bersepadu 897
11.2.3.5 Sumber Manusia 898
11.2.3.6 Pemantauan dan Penilaian 898
11.2.4 Kelestarian Program Bantuan Kewangan 898
11.2.5 2YEP 899
11.3 Cadangan Penambahbaikan 900
11.3.1 Falsafah Skim Bantuan Kewangan 900
11.3.2 Reka Bentuk Skim Bantuan Kewangan 901
11.3.3 Sistem Pengurusan Penyampaian Bantuan Kewangan (SPBK) 902
11.3.3.1 Sasaran 902
11.3.3.2 Siasatan 904
11.3.3.3 Komunikasi 904
11.3.3.4 Pangkalan Data Komprehensif dan Bersepadu 905
11.3.3.5 Sumber Manusia 905
11.3.3.6 Pemantauan dan Penilaian 906

11.3.4 Kelestarian Program Bantuan Kewangan 907
11.3.5 2YEP 908
11.4 Pelan Tindakan Program Bantuan Kewangan JKM 912

RUJUKAN 913

Senarai Jadual

		Mukasurat
Jadual 1.1	Cara Mencapai Objektif Kajian	10
Jadual 1.2	Kriteria Penilaian Program Bantuan Kewangan	15
Jadual 2.1	Purata Pendapatan Kasar Isi Rumah dan Pekali Gini Mengikut Negeri, Malaysia, 1989, 2002, 2007 dan 2012	31
Jadual 2.2	Statistik Penerima Bantuan JKM, 2008-2013	46
Jadual 2.3	Bantuan Tunai kepada Pelajar	48
Jadual 2.4	Program Bantuan Rakyat 1Malaysia (BR1M)	51
Jadual 2.5	Bantuan Tunai kepada Pelajar Orang Asli	54
Jadual 2.6	Bantuan Tunai di Bawah Kementerian Kesejahteraan Bandar	54
Jadual 2.7	Bantuan Tunai kepada Petani dan Nelayan	55
Jadual 2.8	Bantuan Tunai Yayasan Kebajikan Negara (YKN)	57
Jadual 2.9	Bantuan Tunai MyKasih	58
Jadual 2.10	Peranan Bantuan Tunai	59
Jadual 2.11	Konsep dan Risiko EFC (Error, Fraud & Corruption) Dalam Pelaksanaan Program Bantuan Kewangan/Tunai Bersyarat	60
Jadual 2.12	Contoh Kriteria Kelayakan Program Bantuan	64
Jadual 2.13	Kesilapan Sasaran (*targeting error*)	65

Jadual 2.14	Pencen Sosial dan Bantuan Sosial untuk Warga Emas di Asia	70
Jadual 2.15	Contoh Program Bantuan Tunai Utama di Dunia (DFID, 2011)	71
Jadual 2.16	Lima Program Jaringan Keselamatan Sosial Terbesar di Dunia, 2015	72
Jadual 3.1	Pembahagian Kumpulan FGD	91
Jadual 3.2	Jumlah Responden Kajian mengikut Skim Bantuan	100
Jadual 3.3	Taburan Sampel Responden Kajian mengikut Skim Bantuan dan Negeri	101
Jadual 3.4	Contoh Persampelan Peringkat Kawasan	102
Jadual 3.5	Jadual Taklimat dan Kerja Lapangan Kajian	105
Jadual 3.6	Negara Terpilih Untuk Perbandingan Penandaarasan dan Analisis Amalan Terbaik	107
Jadual 3.7	Purata PGK Semasa Isi Rumah dan Perkapita	118
Jadual 3.8	Data Peralatan/Perkakasan Isi Rumah, (D)=10	119
Jadual 3.9	Nilai kekerapan Calon 1 –itemsets, C,	120
Jadual 3.10	Perbandingan nilai sokongan calon dengan nilai sokongan minimum, 1-itemsets, L1	120
Jadual 3.11	Perbandingan nilai sokongan calon dengan nilai sokongan minimum, 2-itemsets, L2	121
Jadual 3.12	Penghasilan calon C3, perbandingan nilai sokongan calon dengan nilai sokongan minimum, 3-itemsets, L3.	121
Jadual 4.1	Trend Jumlah Kes Penerima Bantuan, Jumlah Peruntukan Bantuan Kewangan JKM dan Pertumbuhan KDNK (%), 2007-2015 di Malaysia (Harga Semasa)	124

Jadual 4.2	Taburan peratusan penerima bantuan kewangan JKM daripada jumlah penduduk di setiap negeri 2007-2012	126
Jadual 4.3	Taburan peratusan bantuan kewangan dan kes mengikut negeri, 2012-2015	128
Jadual 4.4	Taburan peratusan kes JKM mengikut skim, 2007-2015	129
Jadual 4.5	Taburan peratusan Syer Skim Bantuan Kanak-kanak (BKK)	132
Jadual 4.6	Taburan peratusan Skim Bantuan Orang Tua (BOT)	133
Jadual 4.7	Taburan peratusan Skim Elaun Pekerja Cacat 2007-2015	134
Jadual 4.8	Taburan peratusan kes Skim Bantuan Am 2007-2015	135
Jadual 4.9	Jumlah bantuan kewangan JKM dan jumlah bantuan setiap penerima mengikut harga semasa dan harga tetap (2010=100)	136
Jadual 4.10	Pertumbuhan KDNK perkapita negeri dan peratusan peningkatan kes penerima bantuan kewangan di Malaysia (%, 2010=100)	138
Jadual 4.11	Perbandingan bantuan kewangan perpenerima terhadap KDNK perkapita negeri 2015 (harga semasa)	140
Jadual 4.12	Kesan bantuan kewangan JKM terhadap prestasi ekonomi negeri menurut kedudukan/ ranking	144
Jadual 4.13	Nisbah kakitangan bergred S (S19 hingga ke atas) terhadap penduduk 2012-2015.	148
Jadual 4.14	Nisbah kakitangan profesional bergred S (S41 dan ke atas) terhadap penduduk 2012-2015.	150

Jadual 4.15	Nisbah kes terhadap kakitangan bergred S, 2012-2015	151
Jadual 4.16	Taburan peruntukan perbelanjaan operasi JKM di seluruh Malaysia 2012-2015 (Harga semasa, RM juta)	153
Jadual 4.17	Taburan agihan peruntukan /perbelanjaan operasi JKM Persekutuan 2012-2015 (%) mengikut negeri.	154
Jadual 4.18	Jumlah peruntukan/perbelanjaan operasi JKM Negeri: Peratusan syer daripada kerajaan Persekutuan 2012-2015	155
Jadual 4.19	Peruntukan perbelanjaan operasi perkapita (penduduk Malaysia) mengikut negeri (RM) 2012-2015.	157
Jadual 4.20	Peruntukan perbelanjaan operasi perpenerima 2012-2015	158
Jadual 5.1	Jumlah Sampel Responden Kaedah Vignette dari Setiap Zon	234
Jadual 5.2	Jumlah Keseluruhan Responden Vignette	234
Jadual 5.3	Taburan Pandangan Pekerja Kes Tterhadap Kes Sarah	245
Jadual 5.4	Nilai Etika pekerja Kes Tterhadap Klien JKM	251
Jadual 5.5	Statistik Penerima Bantuan Peserta 2YEP Negeri Sembilan Mengikut Daerah, Skim Bantuan dan Jantina	256
Jadual 5.6	Statistik Mengikut Jenis Perniagaan	256
Jadual 5.7	Jenis Perniagaan Yang Di Diusahakan Oleh Peserta 2YEP Negeri Perlis.	262
Jadual 5.8	Peningkatan Pendapatan Peserta 2 YEP Sebelum dan Selepas 2 YEP	263

Jadual 5.9	Peserta Berpotensi untuk ditamatkan bantuan	263
Jadual 6.1.1	Bilangan dan peratus responden mengikut skim dan zon	273
Jadual 6.1.2	Bilangan dan peratus responden mengikut skim dan stratum	274
Jadual 6.1.3	Bilangan dan peratus responden mengikut skim dan jantina	274
Jadual 6.1.4	Bilangan dan peratus responden mengikut skim dan etnik	275
Jadual 6.2.1	Purata umur mengikut zon, stratum, jantina dan etnik	279
Jadual 6.2.2	Jumlah perbelanjaan menggunakan wang bantuan	299
Jadual 6.2.3	Kategori pendapatan isi rumah mengikut zon dan stratum	300
Jadual 6.2.4	Kategori pendapatan isi rumah mengikut etnik dan jantina	301
Jadual 6.3.1	Perincian skor item dalam pengukuran psikologi	369
Jadual 6.3.2	Syarat yang diketahui oleh penerima BKK sebagai syarat pemohonan bantuan	384
Jadual 6.3.3	Pengalaman aspek pemakanan dalam tempoh 12 bulan	387
Jadual 6.3.4	Varimax Rotation dua faktor untuk keselamatan makanan	389
Jadual 6.3.5	Rincian item dalam aspek kelangsungan hidup	391
Jadual 6.3.6	Rincian item dalam aspek pendayaupayaan	394
Jadual 6.3.7	Rincian item dalam perbelanjaan ikut keutamaan	395
Jadual 6.3.8	Rincian jumlah peruntukan untuk perbelanjaan utama	397

Jadual 6.3.9	Taburan persepsi penerima terhadap pengurusan bantuan JKM mengikut zon	400
Jadual 6.3.10	Taburan purata skor untuk setiap aspek pengurusan bantuan kewangan	400
Jadual 6.3.11	Rincian item dalam persepsi terhadap proses pengurusan pemohonan bantuan JKM (aspek informasi, proses, keputusan, penyaluran wang dan perkhidmatan am)	401
Jadual 6.3.12	Rincian item dalam persepsi terhadap proses pengurusan pemohonan bantuan JKM (aspek kajian semula dan penyiasatan permohonan)	402
Jadual 6.3.13	Rincian item dalam persepsi terhadap proses siasatan di rumah penerima	404
Jadual 6.3.14	Pandangan mengenai individu lain yang tidak layak tetapi mendapat bantuan	415
Jadual 6.4.1	Peratusan penerima EPC bagi ciri-ciri demografi terpilih mengikut jantina	425
Jadual 6.4.2	Peratusan penerima EPC bagi ciri-ciri demografi terpilih mengikut zon, stratum dan etnik	426
Jadual 6.4.3	Peratusan penerima EPC mengikut keadaan kesihatan, keseluruhan,zon, stratum dan etnik	432
Jadual 6.4.4	Peratusan penerima EPC dan profile ekonomi mengikut tahap pendidikan dan susunan tempat tinggal	439
Jadual 6.4.5	Peratusan penerima EPC dan profile ekonomi terpilih mengikut zon, stratum dan etnik	440
Jadual 6.4.6	Peratusan dan purata pelbagai angkubah berkaitan bantuan bagi keseluruhan penerima EPC dan mengikut jantina, zon, stratum, etnik	445
Jadual 6.4.7	Peratusan penerima EPC mengikut status	447

	pemilikan dan nilai harta, jantina	
Jadual 6.4.8	Purata dan peratusan mengikut tempoh mendapat bantuan	448
Jadual 6.4.9	Purata tempoh mendapat bantuan, jantina, zon, stratum dan etnik	448
Jadual 6.4.10	Peratusan penerima EPC mengikut masalah hadir ke pejabat JKM, zon, stratum dan etnik	450
Jadual 6.4.11	Purata membuat permohonan sebelum berjaya mengikut zon, stratum dan jantina	454
Jadual 6.4.12	Peratusan penerima EPC mengikut skala dan kategori ketakselamatan makanan	467
Jadual 6.4.13	Peratusan penerima EPC mengikut kaedah pengurusan bantuan kewangan dan alasan berkaitan, zon, stratum dan etnik	475
Jadual 6.4.14	Peratusan penerima EPC mengikut alasan untuk tidak berhasrat keluar dari skim bantuan, pelbagai latarbelakang	490
Jadual 6.5. 1	Perbelanjaan isi rumah	537
Jadual 6.6.1	Saiz isirumah, Bilangan anak dan hubungan penerima dengan ketua isirumah (KIR)	549
Jadual 6.6.2	Status kesihatan, kesihatan menganggu aktviti hairan dan bilangan penyakit	554
Jadual 6.6.3	Min pendapatan, pendapatan perkapita, bantuan lain dan perbelanjaan menggunakan duit bantuan JKM	557
Jadual 6.6.4	Sumbangan bantuan kewangan JKM kepada isi rumah	558
Jadual 6.6.5	Tempoh mendapat bantuan	560
Jadual 6.6.6	Min tempoh mendapat bantuan mengikut zon, stratum, jantina dan etnik	560

Jadual 6.6.7	Peratusan masalah, kekerapan dan tujuan berurusan dengan JKM	562
Jadual 6.6.8	Min permohonan mengikut zon, stratum, jantina dan bangsa	563
Jadual 6.6.9	Peratusan orang yang membantu mendapatkan bantuan	569
Jadual 6.6.10	Peratus pengalaman aspek pemakanan dalam tempoh 12 bulan lalu	581
Jadual 6.7.1	Peratusan penerima BPT bagi ciri demografi terpilih mengikut jantina	598
Jadual 6.7.2	Peratusan penerima BPT bagi ciri-ciri demografi terpilih mengikut zon, stratum dan etnik	599
Jadual 6.7.3	Peratusan penerima BPT mengikut keadaan kesihatan, keseluruhan, zon, stratum dan etnik	606
Jadual 6.7.4	Peratusan penerima BPT dan Profil Ekonomi mengikut tahap pendidikan dan susunan tempat tinggal.	614
Jadual 6.7.5	Peratusan penerima BPT dan Profil Ekonomi terpilih mengikut zon, stratum dan etnik.	615
Jadual 6.7.6	Peratusan dan purata pelbagai angkubah berkaitan bantuan bagi keseluruhan penerima BPT dan mengikut jantina, zon, stratum, etnik.	620
Jadual 6.7.7	Peratusan penerima BPT mengikut status pemilikan dan nilai harta, jantina.	623
Jadual 6.7.8	Purata dan Peratusan mengikut tempoh mendapat bantuan.	624
Jadual 6.7.9	Purata tempoh mendapat bantuan, jantina, zon, stratum dan etnik.	624
Jadual 6.7.10	Peratusan penerima BPT mengikut masalah hadir ke pejabat JKM, zon, stratum dan etnik.	626

Jadual 6.7.11	Purata membuat permohonan sebelum berjaya mengikut zon, stratum dan jantina.	631
Jadual 6.7.12	Peratusan penerima BPT mengikut skala dan kategori ketakselamatan makanan.	645
Jadual 6.7.13	Peratusan penerima BPT mengikut kaedah pengurusan bantuan kewangan dan alasan berkaitan, zon, stratum dan etnik.	653
Jadual 6.7.14	Peratusan penerima BPT mengikut alasan untuk tidak berhasrat keluar dari skim bantuan, pelbagai latarbelakang.	669
Jadual 7.1	Latar belalakang Sosiodemografi Responden Bekas Penerima	687
Jadual 7.2	Sebab Bantuan Ditamatkan	695
Jadual 7.3	Kemahiran Menjanakan Pendapatan Selepas Tamat Bantuan	697
Jadual 7.4.	Persepsi tentang Diri dan Hubungan Sosial	698
Jadual 7.5	Persepsi Lain	703
Jadual 7.6	Pandangan terhadap Penamatan Bantuan	703
Jadual 7.7	Cadangan Responden untuk Penamatan Bantuan	704
Jadual 8.1	Statistik Deskriptif	710
Jadual 8.2	Skor kecekapan teknik DEA berorientasikan output daripada model VRS	713
Jadual 8.3	Analisis Slacks untuk input-output JKM Negeri, 2012-2015	719
Jadual 8.4	Penentu kecekapan teknik JKM Negeri di Malaysia	723
Jadual 9.1	Perbandingan Frekuensi Pendapatan Per Kapita dan Pendapatan Per Kapita Ahli Berkerja	761

Jadual 9.2	Ralat Kemasukan Bantuan BOT dan BKK	763
Jadual 9.3	Taburan Kekerapan Peralatan Isi Rumah Penerima Bantuan Kewangan JKM	765
Jadual 9.4	Perbandingan pendapatan purata isi rumah yang memiliki perkakasan	766
Jadual 9.5	Tahap Pendidikan Isi Rumah Penerima Bantuan Kewangan Mengikut Tahun Pengajian	768
Jadual 9.6	Taburan Tahap Pendidikan Isi Rumah Penerima Bantuan Kewangan	768
Jadual 9.7	Taburan Status Kesihatan Penerima Bantuan Kewangan	770
Jadual 9.8	Penunjuk Tahun Persekolahan Isi Rumah kepada Pendapatan Isi Rumah	772
Jadual 9.9	Penunjuk Kuantiti Jenis Pendidikan untuk Pendapatan Isi Rumah	773
Jadual 9.10	Taburan Dataset Enam Program Kewangan JKM Yang Digunakan untuk Mengenal pasti Penentu Kelayakan Bantuan Kewangan	774
Jadual 9.11	Peratusan Ketepatan Klasifikasi Kelayakan BOT	775
Jadual 9.12	Signifikasi Penentukan Kelayakan Bantuan BOT	775
Jadual 9.13	Kolerasi Penentu Kelayakan untuk Bantuan BOT	776
Jadual 9.14	Hasil Analisis Model Sasaran Bantuan BOT	776
Jadual 9.15	Peratusan Ketepatan Klasifikasi Kelayakan BKK	778
Jadual 9.16	Signifikasi Penentukan Kelayakan Bantuan BKK	778
Jadual 9.17	Kolerasi Penentu Kelayakan untuk Bantuan BKK	779
Jadual 9.18	Hasil Analisis Model Sasaran Bantuan BKK	779

Jadual 9.19	Peratusan Ketepatan Klasifikasi Kelayakan Bantuan EPC	780
Jadual 9.20	Signifikasi Penentukan Kelayakan Bantuan EPC	781
Jadual 9.21	Kolerasi Penentu Kelayakan untuk Bantuan EPC	781
Jadual 9.22	Hasil Analisis Model Sasaran Bantuan EPC	781
Jadual 9.23	Peratusan Ketepatan Klasifikasi Kelayakan Bantuan AM	782
Jadual 9.24	Signifikasi Penentukan Kelayakan Bantuan AM	783
Jadual 9.25	Kolerasi Penentu Kelayakan untuk Bantuan AM	783
Jadual 9.26	Hasil Analisis Model Sasaran Bantuan AM	783
Jadual 9.27	Peratusan Ketepatan Klasifikasi Kelayakan BTB	785
Jadual 9.28	Signifikasi Penentukan Kelayakan Bantuan BTB	785
Jadual 9.29	Signifikasi Penentukan Kelayakan Bantuan BTB	785
Jadual 9.30	Hasil Analisis Model Sasaran Bantuan BTB	786
Jadual 9.31	Peratusan Ketepatan Klasifikasi Kelayakan BPT	787
Jadual 9.32	Signifikasi Penentukan Kelayakan Bantuan BPT	787
Jadual 9.33	Signifikasi Penentukan Kelayakan Bantuan BPT	788
Jadual 9.34	Hasil Analisis Model Sasaran Bantuan BPT	788
Jadual 9.35	Hasil Validasi Model Sasaran Bantuan BOT	789
Jadual 9.36	Hasil Validasi Model Sasaran Bantuan BKK	790
Jadual 9.37	Hasil Validasi Model Sasaran Bantuan EPC	790
Jadual 9.38	Hasil Validasi Model Sasaran Bantuan AM	791
Jadual 9.39	Hasil Validasi Model Sasaran Bantuan BTB	792

Jadual 9.40	Hasil Validasi Model Sasaran Bantuan BPT	792
Jadual 9.41	Ketepatan Peramalan Model Sasaran Bantuan Kewangan JKM	793
Jadual 10.1	Program Bantuan Kewangan dan Jaminan Sosial Negara Sweden	809
Jadual 10.2	Kadar Bayaran Insurans Sosial Sweden, 2015	811
Jadual 10.3	Program Bantuan Kewangan dan Fokus Jaminan Sosial di Negara Thailand	817
Jadual 10.4	Kadar Caruman Tabung Jaminan Sosial (SSF), Thailand, 2016	818
Jadual 10.5	Skim Perlindungan Sosial di Thailand, 2012	820
Jadual 10.6	Tahap dan Tanggungjawab Membekal Kebajikan Sosial	824
Jadual 10.7	Bantuan Kewangan dan Fokus Jaminan Sosial di Australia	826
Jadual 10.8	Bantuan Kewangan dan Fokus Jaminan Sosial di Brazil	833
Jadual 10.9	Bantuan kewangan dan jaminan sosial di negara Jepun	842
Jadual 10.10	Perbandingan Konsep Bismarckian dan Beveridgean	849
Jadual 10.11	Perbandingan Pengurusan Bantuan Kewangan di Negara Terpilih	850
Jadual 10.12	Pendekatan Profil Klien Negara Terpilih OECD	869
Jadual 10.13	Pendekatan Inklusif produktif	874
Jadual 11.1	Faktor Penentu Kelayakan Skim Bantuan Kewangan	903

Senarai Rajah

		Mukasurat
Rajah 1.1	Peningkatan Jumlah Bantuan Kewangan JKM, 2005-2013	3
Rajah 1.2	Kerangka Kajian Keberkesanan Bantuan Kewangan JKM	17
Rajah 2.1	Pendapatan Kasar Isi Rumah Mengikut Strata, 1970-2014	29
Rajah 2.2	Bilangan Isi Rumah Berpendapatan 40% Terendah (B40) Mengikut Negeri, 2014	30
Rajah 2.3	Pendapatan Garis Kemiskinan (PGK) Mengikut Wilayah, 2014	35
Rajah 2.4	Kadar Kemiskinan Mengikut Strata, 1970-2014	35
Rajah 2.5	Kadar Kemiskinan Tegar Mengikut Strata, 1990-2012	36
Rajah 2.6	Perkaitan antara Bantuan Kewangan / Tunai dengan Sistem Perlindungan Sosial	42
Rajah 2.7	Perlindungan Sosial Sepanjang Hayat	68
Rajah 2.8	Dinamika Kemiskinan Isi rumah	69
Rajah 2.9	Model Pendekatan Kebajikan Produktif di Malaysia	86
Rajah 3.1	Hubung kait antara saiz sampel dengan populasi kajian	98
Rajah 3.2	Model Analisis kecekapan bantuan kewangan DEA dalam kalangan JKM Negeri.	114
Rajah 4.1	Pertumbuhan jumlah kes dan pertumbuhan KDNK 2007 hingga 2015	125

Rajah 4.2	Bilangan kes bagi empat skim utama JKM 2007-2015	130
Rajah 4.3	Jumlah bantuan kewangan bagi empat skim	131
Rajah 4.4	Kadar inflasi tahunan (%)	137
Rajah 6.2.1	Penerima Adalah Ketua Isi Rumah	278
Rajah 6.2.2	Kategori Umur Penerima	279
Rajah 6.2.3	Tahap Pendidikan Penerima	280
Rajah 6.2.4	Status Perkahwinan Penerima	281
Rajah 6.2.5	Bilangan Ahli Isi Rumah	281
Rajah 6.2.6	Bilangan Generasi Dalam Isi Rumah	282
Rajah 6.2.7	Susunan Tempat Tinggal	283
Rajah 6.2.8	Kemudahan Asas	283
Rajah 6.2.9	Bilangan Bilik Tidur	284
Rajah 6.2.10	Jarak Tempat Kediaman Ke Kemudahan Mengikut Zon (>9km)	285
Rajah 6.2.11	Jarak Tempat Kediaman Ke Kemudahan Mengikut Stratum (>9km)	285
Rajah 6.2.12	Persepsi kesihatan mengikut zon	286
Rajah 6.2.13	Masalah Kesihatan Mengikut Zon	287
Rajah 6.2.14	Masalah Kesihatan Mengikut Stratum	288
Rajah 6.2.15	Masalah Kesihatan Mengikut Jantina	288
Rajah 6.2.16	Masalah Kesihatan Mengikut Etnik	289
Rajah 6.2.17	Bilangan Masalah Kesihatan Yang Dihidapi Oleh Penerima	290

Rajah 6.2.18	Sejauhmana Masalah Kesihatan Mengganggu Aktiviti Harian	290
Rajah 6.2.19	Lokus Kawalan	291
Rajah 6.2.20	Sikap Penerima	292
Rajah 6.2.21	Aspirasi Penerima	293
Rajah 6.2.22	Status Aktiviti	294
Rajah 6.2.23	Sumber Pendapatan Utama Dan Sampingan (Respons >5% Penerima Sahaja)	295
Rajah 6.2.24	Pendapatan Isi Rumah Dan Pendapatan Perkapita (RM)	296
Rajah 6.2.25	Jumlah Bantuan Selain JKM Setahun (RM)	296
Rajah 6.2.26	Sumbangan Bantuan JKM Kepada Keseluruhan Bantuan Isi Rumah	297
Rajah 6.2.27	Sumbangan Bantuan JKM Penerima Daripada Keseluruhan Pendapatan Isi Rumah	298
Rajah 6.2.28	Peratus Perbelanjaan Makanan Daripada Keseluruhan Perbelanjaan Menggunakan Wang Bantuan	300
Rajah 6.2.29	Kategori Isi Rumah Mengikut Tahap Kemiskinan	301
Rajah 6.2.30	Jarak Rumah Ke Pejabat JKM Terdekat (KM)	302
Rajah 6.2.31	Penerima Tidak Mengahadapi Masalah Untuk Ke Pejabat JKM	303
Rajah 6.2.32	Masalah Untuk Ke Pejabat JKM	303
Rajah 6.2.33	Kekerapan Ke Pejabat JKM	304
Rajah 6.2.34	Tujuan Penerima Ke Pejabat JKM	304
Rajah 6.2.35	Tempoh Terima Bantuan (Tahun)	305

Rajah 6.2.36	Perasaan Sebelum Memohon Bantuan JKM	306
Rajah 6.2.37	Sumber Maklumat Mengikut Zon Dan Stratum	307
Rajah 6.2.38	Sumber Maklumat Mengikut Jantina Dan Etnik	308
Rajah 6.2.39	Pihak Yang Membantu Memohon Bantuan JKM Mengikut Zon Dan Stratum	309
Rajah 6.2.40	Pihak Yang Membantu Memohon Bantuan JKM Mengikut Jantina Dan Etnik	309
Rajah 6.2.41	Tahu Mengenai Syarat Kelayakan Memohon	310
Rajah 6.2.42	Berapa Kali Memohon Sebelum Berjaya Mengikut Zon	310
Rajah 6.2.43	Tahu Tempuh Masa Yang Diambil Untuk Mendapatkan Kelulusan dari tarikh dokumen lengkap	311
Rajah 6.2.44	Masa menunggu kelulusan dari tarikh dokumen lengkap	311
Rajah 6.2.45	Sebab menunggu kelulusan lebih daripada 30 hari	312
Rajah 6.2.46	Permohonan tidak pernah gagal	312
Rajah 6.2.47	Bantuan tidak pernah ditamatkan	313
Rajah 6.2.48	Tahu tempoh masa menunggu dari tarikh kelulusan	314
Rajah 6.2.49	Tahu tempoh masa menunggu terima bantuan dari tarikh kelulusan	314
Rajah 6.2.50	Kaedah semasa menerima wang bantuan	315
Rajah 6.2.51	Penerima tidak menghadapi masalah dengan kaedah sekarang	316
Rajah 6.2.52	Cara mengetahui wang bantuan telah diterima pada kali pertama	316

Rajah 6.2.53	Cara mengetahui telah menerima wang bantuan setiap bulan	317
Rajah 6.2.54	Tahu jumlah yang sepatutnya diterima	318
Rajah 6.2.55	Tiada masalah dengan penerimaan wang bantuan	318
Rajah 6.2.56	Masalah berkaitan penerimaan wang bantuan	319
Rajah 6.2.57	Individu yang biasanya mengeluarkan wang bantuan daripada ATM	319
Rajah 6.2.58	Tidak tahu orang yang tidak layak tetapi menerima bantuan	320
Rajah 6.2.59	Pengalaman yang menjejaskan ekonomi mengikut zon	321
Rajah 6.2.60	Pengalaman yang menjejaskan ekonomi mengikut stratum	322
Rajah 6.2.61	Pengalaman yang menjejaskan ekonomi mengikut etnik	322
Rajah 6.2.62	Pengalaman yang menjejaskan ekonomi mengikut jantina	323
Rajah 6.2.63	Kesulitan hidup mengikut zon	325
Rajah 6.2.64	Kesulitan hidup mengikut stratum	325
Rajah 6.2.65	Kesulitan hidup mengikut etnik	326
Rajah 6.2.66	Kesulitan hidup mengikut jantina	327
Rajah 6.2.67	Pengalaman kesulitan hidup isi rumah dalam tempuh 12 bulan yang lalu	328
Rajah 6.2.68	Kecukupan wang bantuan	329
Rajah 6.2.69	Keperluan yang tidak dapat dipenuhi	330

Rajah 6.2.70	Individu yang menentukan bagaimana wang bantuan dibelanjakan setiap bulan	331
Rajah 6.2.71	Sebab wang bantuan diuruskan sepenuhnya atau sebahagiannya oleh orang lain	331
Rajah 6.2.72	Kesan bantuan kewangan – Semenanjung Malaysia	332
Rajah 6.2.73	Kesan bantuan kewangan – Sarawak	333
Rajah 6.2.74	Kesan bantuan kewangan – Sabah	333
Rajah 6.2.75	Kesan bantuan kewangan – bandar	334
Rajah 6.2.76	Kesan bantuan kewangan – luar bandar	334
Rajah 6.2.77	Kesan bantuan kewangan – lelaki	335
Rajah 6.2.78	Kesan bantuan kewangan – perempuan	335
Rajah 6.2.79	Keutamaan perbelanjaan mengikut zon	336
Rajah 6.2.80	Keutamaan perbelanjaan mengikut jantina	337
Rajah 6.2.81	Keutamaan perbelanjaan mengikut etnik	337
Rajah 6.2.82	Anggaran perbelanjaan isi rumah mengikut zon	338
Rajah 6.2.83	Anggaran perbelanjaan mengikut stratum (RM)	338
Rajah 6.2.84	Anggaran perbelanjaan mengikut jantina (RM)	339
Rajah 6.2.85	Anggaran perbelanjaan mengikut etnik (RM)	339
Rajah 6.2.86	Pemilikan aset mengikut zon	340
Rajah 6.2.87	Pemilikan aset mengikut stratum	341
Rajah 6.2.88	Pemilikan aset mengikut etnik	341
Rajah 6.2.89	Pemilikan aset mengikut jantina	342
Rajah 6.2.90	Pemilikan aset sendiri atau ahli keluarga	342

Rajah 6.2.91	Pemilikan aset mengikut stratum	343
Rajah 6.2.92	Aset miliki sendiri mengikut zon	343
Rajah 6.2.93	Aset milik sendiri mengikut etnik	344
Rajah 6.2.94	Aset milik sendiri mengikut jantina	344
Rajah 6.2.95	Peralatan rumah mengikut zon	345
Rajah 6.2.96	Peralatan rumah mengikut stratum	345
Rajah 6.2.97	Peralatan rumah mengikut jantina	346
Rajah 6.2.98	Peralatan rumah mengikut etnik	346
Rajah 6.2.99	Persepsi tentang JKM – Semenanjung Malaysia	347
Rajah 6.2.100	Persepsi tentang JKM – Sarawak	348
Rajah 6.2.101	Persepsi tentang JKM – Sabah	348
Rajah 6.2.102	Penerima tahu tentang polisi penamatan	349
Rajah 6.2.103	Sebab tidak berhasrat keluar daripada skim bantuan	349
Rajah 6.2.104	Penerima memiliki kemahiran	350
Rajah 6.3.1	Zon Penerima BKK	354
Rajah 6.3.2	Negeri Penerima BKK	355
Rajah 6.3.3	Stratum Penerima BKK	355
Rajah 6.3.4	Jantina Penerima BKK	356
Rajah 6.3.5	Etnik Penerima BKK	356
Rajah 6.3.6	Penerima Adalah KIR	357
Rajah 6.3.7	Tahap Pendidikan Penerima	358

Rajah 6.3.8	Umur Penerima BKK	358
Rajah 6.3.9	Status Perkahwinan Mengikut Jantina	359
Rajah 6.3.10	Bilangan Isi Rumah	360
Rajah 6.3.11	Bilangan Anak Berumur 18 tahun ke bawah	360
Rajah 6.3.12	Bilangan Generasi Mengikut Zon	361
Rajah 6.3.13	Penerima yang tidak mempunyai kemudahan asas	362
Rajah 6.3.14	Bilangan bilik yang dimiliki penerima	362
Rajah 6.3.15	Peratus pemilikan perkakas/peralatan	363
Rajah 6.3.16	Status pemilikan harta penerima	364
Rajah 6.3.17	Jarak rumah penerima daripada kemudahan awam	365
Rajah 6.3.18	Keadaan kesihatan penerima BKK	365
Rajah 6.3.19	Jenis Penyakit yang dihidapi penerima BKK	366
Rajah 6.3.20	Peratusan yang tidak mendapatkan rawatan	367
Rajah 6.3.21	Masalah kesihatan mengganggu aktiviti harian	368
Rajah 6.3.22	Purata skor LOC,Aspirasi dan Sikap	368
Rajah 6.3.23	Pendapatan penerima BKK	370
Rajah 6.3.24	Taburan jumlah pendapatan isi rumah	371
Rajah 6.3.25	Pendapatan daripada bantuan JKM	372
Rajah 6.3.26	Bantuan lain yang diterima oleh penerima dan isirumah selain daripada bantuan JKM	372
Rajah 6.3.27	Bilangan bantuan lain yg diterima oleh isi rumah	373

Rajah 6.3.28	Bilangan bantuan kewangan JKM selain BKK (isirumah)	374
Rajah 6.3.29	Kategori miskin berdasarkan pendapatan isirumah (kiraan PGK 4.2)	375
Rajah 6.3.30	Kategori kemiskinan berdasarkan perkapita sebenar	375
Rajah 6.3.31	Kategori kumpulan pendapatan	375
Rajah 6.3.32	Taburan skor perasaan penerima sebelum memohon bantuan BKK	377
Rajah 6.3.33	Sumber maklumat mengenai JKM	377
Rajah 6.3.34	Individu yang menolong dalam permohonan	378
Rajah 6.3.35	Masalah untuk ke PKMD terdekat	379
Rajah 6.3.36	Jarak antara rumah penerima dengan pejabat JKM (PKMD) terdekat	380
Rajah 6.3.37	Tempoh terima bantuan JKM penerima BKK	380
Rajah 6.3.38	Tempoh Terima Bantuan BKK mengikut zon	382
Rajah 6.3.39	Berapa kali memohon BKK sebelum dapat bantuan	382
Rajah 6.3.40	Peratus penerima yang tahu mengenai syarat pemohonan BKK	383
Rajah 6.3.41	Wang bantuan memenuhi keperluan asas	385
Rajah 6.3.42	Kecukupan wang bantuan untuk keperluan asas	385
Rajah 6.3.43	Peristiwa jejas ekonomi	386
Rajah 6.3.44	Situasi kesusahan hidup (12 bulan)	386
Rajah 6.3.45	Peristiwa pemakanan dalam tempoh 12 bulan	388
Rajah 6.3.46	Skor keadaan aspek kelangsungan hidup	390

Rajah 6.3.47	Siapa yang menguruskan wang yang di terima	392
Rajah 6.3.48	Purata skor aspek pendayaupayaan (kekeluargaan, kemasyarakatan, keyakinan diri)	393
Rajah 6.3.49	Peratusan pilihan perbelanjaan utama	394
Rajah 6.3.50	Jumlah peruntukan ikut pilihan perbelanjaan	396
Rajah 6.3.51	Taburan peratus perbelanjaan makanan daripada keseluruhan perbelanjaan	398
Rajah 6.3.52	Purata skor persepsi terhadap proses pengurusan bantuan JKM	399
Rajah 6.3.53	Pernah di siasat di rumah oleh pegawai JKM	403
Rajah 6.3.54	Ketahui tempoh masa yang diambil untuk menunggu terima	405
Rajah 6.3.55	Taburan bilangan hari yang perlu ditunggu penerima	405
Rajah 6.3.56	Sebab tidak diterima dalam 30 hari	406
Rajah 6.3.57	Pernah gagal permohonan sebelum ini	407
Rajah 6.3.58	Sebab utama permohonan ditolak	407
Rajah 6.3.59	Pernah atau tidak ditamatkan dari skim bantuan	408
Rajah 6.3.60	Sebab bantuan ditamatkan	409
Rajah 6.3.61	Kaedah penerimaan wang bantuan	410
Rajah 6.3.62	Masalah dengan kaedah penerimaan sekarang	410
Rajah 6.3.63	Cara tahu wang telah diterima pertama kali	411
Rajah 6.3.64	Cara tahu wang diterima setiap bulan	412
Rajah 6.3.65	Jumlah RM daripada bantuan JKM	412

Rajah 6.3.66	Siapa yang ambil wang dari ATM mesin	413
Rajah 6.3.67	Masalah semasa menerima wang bantuan	414
Rajah 6.3.68	Tahu mengenai polisi penamatan	415
Rajah 6.3.69	Kesediaan penerima untuk keluar dari skim bantuan JKM	416
Rajah 6.3.70	Sebab tidak berhasrat untuk ditamatkan bantuan	417
Rajah 6.3.71	Tindakan yang diambil untuk keluar daripada sistem bantuan	417
Rajah 6.3.72	Bentuk sokongan yang diperlukan untuk keluar daripada sistem bantuan	418
Rajah 6.3.73	Kemahiran yang dimiliki penerima BKK	418
Rajah 6.3.74	Cara aduan dilakukan	419
Rajah 6.3.75	Jenis dan bentuk bantuan pilihan penerima BKK	420
Rajah 6.4.1	Peratusan penerima EPC mengikut latarbelakang demografi terpilih, jantina	424
Rajah 6.4.2	Peratusan penerima EPC yang memiliki perkakas/peralatan dan melanggan perkhidmatan domestik	429
Rajah 6.4.3	Peratusan isirumah penerima EPC mengikut kemudahan asas terpilih	430
Rajah 6.4.4	Peratusan isirumah penerima EPC mengikut pelbagai kemudahan disekitar kediamannya	430
Rajah 6.4.5	Peratusan penerima EPC mengikut keadaan kesihatan, jantina	432
Rajah 6.4.6	Peratusan penerima EPC mengikut penyakit yang dihidapi	433
Rajah 6.4.7	Peratusan penerima EPC mengikut penyakit yang dihidapi, jantina	433

Rajah 6.4.8	Peratusan penerima EPC mengikut penyakit yang dihidapi, etnik	434
Rajah 6.4.9	Skor keseluruhan skala lokus kawalan, sikap dan aspirasi penerima EPC	435
Rajah 6.4.10	Skor keseluruhan skala lokus kawalan, sikap dan aspirasi penerima EPC, jantina	436
Rajah 6.4.11a	Peratusan penerima EPC mengikut status pekerjaan, jantina	437
Rajah 6.4.11b	Peratusan penerima EPC mengikut pendapatan individu dan isirumah, jantina	438
Rajah 6.4.11c	Peratusan penerima EPC mengikut kategori pendapatan individu, jantina	438
Rajah 6.4.12	Peratusan isirumah EPC mengikut pendapatan garis kemiskinan dan kumpulan pendapatan berpendapatan 20% tertinggi (T20), 40% pertengahan (M40) dan 40% terendah (B40)	441
Rajah 6.4.13	Peratusan isirumah EPC mengikut pendapatan garis kemiskinan dan kumpulan pendapatan berpendapatan 20% tertinggi (T20), 40% pertengahan dan 40% terendah (B40), jantina	442
Rajah 6.4.14	Peratusan isirumah EPC mengikut pendapatan garis kemiskinan dan kumpulan pendapatan berpendapatan 20% tertinggi (T20), 40% pertengahan dan 40% terendah (B40), stratum	442
Rajah 6.4.15	Peratusan penerima EPC mengikut sumber pendapatan, jantina dan stratum	443
Rajah 6.4.16	Peratusan penerima EPC mengikut bilangan punca pendapatan, jantina, zon, stratum dan etnik	444
Rajah 6.4.17	Peratusan penerima EPC mengikut pemilikan asset, keseluruhan sampel dan jantina	446

Rajah 6.4.18	Peratusan penerima EPC mengikut tujuan datang ke pejabat JKM	449
Rajah 6.4.19	Peratusan penerima EPC mengikut masalah datang ke pejabat JKM, jantina	450
Rajah 6.4.20	Peratusan penerima EPC mengikut tujuan hadir ke JKM, jantina	451
Rajah 6.4.21	Peratusan penerima EPC mengikut aspek perasaan dan syarat permohonan sebelum memohon bantuan JKM	452
Rajah 6.4.22	Peratusan penerima dengan pelbagai sumber maklumat penerima bantuan	452
Rajah 6.4.23	Peratusan penerima mengikut pihak yang membantu membuat permohonan	453
Rajah 6.4.24	Peratusan penerima EPC mengikut tempoh menunggu kelulusan permohonan bantuan dan alasan yang dilaporkan	454
Rajah 6.4.25	Peratusan penerima EPC mengikut status permohonan dan alasannya	455
Rajah 6.4.26	Peratusan penerima EPC mengikut kaedah pemakluman kemasukan wang bantuan pada pertama kali dan seterusnya	456
Rajah 6.4.27	Purata jumlah wang bantuan EPC yang sepatutnya diterima setiap bulan seperti yang dilaporkan oleh penerima	456
Rajah 6.4.28	Peratusan penerima EPC mengikut masalah berkaitan penerimaan bantuan	457
Rajah 6.4.29	Peratusan penerima EPC mengikut senarai orang yang membantu mengambil wang di ATM.	458
Rajah 6.4.30	Peratusan penerima EPC mengikut pengalaman peristiwa yang menjejaskan keadaan ekonomi keluarga	460

Rajah 6.4.31	Peratusan penerima mengikut pengalaman peristiwa yang menjejaskan keadaan ekonomi keluarga, jantina	460
Rajah 6.4.32	Peratusan penerima EPC mengikut kecukupan bantuan dan keperluan yang tidak dapat dipenuhi	461
Rajah 6.4.33	Peratusan penerima mengikut kecukupan bantuan dan keperluan yang tidak dapat dipenuhi, jantina dan stratum	462
Rajah 6.4.34	Peratusan penerima EPC mengikut pengalaman melalui pelbagai kesusahan dalam hidup	463
Rajah 6.4.35	Peratusan penerima EPC mengikut pengalaman melalui pelbagai peristiwa dan kesusahan dalam hidup, stratum	463
Rajah 6.4.36	Peratusan penerima EPC yang bimbang kehabisan makanan, jantina, stratum, kategori umur status KIR dan keseluruhan sampel	465
Rajah 6.4.37	Skala ketakselamatan untuk pelbagai kategori	468
Rajah 6.4.38	Peratus penerima EPC mengikut kategori ketakselamatan makanan, jantina dan stratum	469
Rajah 6.4.39	Peratus penerima EPC mengikut kategori ketakselamatan makanan, kategori umur	470
Rajah 6.4.40	Skor ketakselamatan makan mengikut pelbagai ciri demografi terpilih	470
Rajah 6.4.41	Peratusan penerima EPC mengikut kesan bantuan terhadap pelbagai aspek keperluan asas dan ekonomi keluarga	471
Rajah 6.4.42	Skor kesan bantuan kepada pelbagai aspek berkaitan kelangsungan hidup dan kesejahteraan ekonomi keluarga	472

Rajah 6.4.43	Skor kesan bantuan kepada pelbagai aspek berkaitan kelangsungan hidup dan kesejahteraan ekonomi keluarga, jantina	473
Rajah 6.4.44	Peratusan penerima dan pengurusan wang bantuan serta alasan jika tidak menguruskannya sendiri	474
Rajah 6.4.45	Peratusan penerima EPC mengikut kaedah pengurusan wang bantuan serta alasan tidak menguruskannya sendiri, jantina	474
Rajah 6.4.46	Peratusan penerima EPC mengikut kesan positif bantuan terhadap pelbagai aspek keyakinan diri, kekeluargaan dan masyarakat	476
Rajah 6.4.47	Skor kesan bantuan kepada aspek keyakinan diri, hubungan kekeluargaan dan masyarakat	476
Rajah 6.4.48	Skor kesan bantuan kepada aspek keyakinan diri, hubungan kekeluargaan dan masyarakat, jantina	477
Rajah 6.4.49	Skor kesan bantuan kepada aspek keyakinan diri, hubungan kekeluargaan dan masyarakat, stratum	477
Rajah 6.4.50	Peratusan penerima EPC mengikut keutamaan pertama dan kedua perbelanjaan dengan wang bantuan	478
Rajah 6.4.51	Peratusan penerima EPC mengikut keutamaan perbelanjaan dengan wang bantuan, jantina dan stratum	478
Rajah 6.4.52	Purata pelbagai perbelanjaan bulanan dengan wang bantuan	479
Rajah 6.4.53	Purata pelbagai perbelanjaan bulanan dengan wang bantuan mengikut jantina	480
Rajah 6.4.54	Purata pelbagai perbelanjaan bulanan dengan wang bantuan mengikut stratum	480
Rajah 6.4.55	Purata pelbagai perbelanjaan bulanan dengan wang bantuan mengikut zon	481

Rajah 6.4.56	Skor penilaian prestasi (keseluruhan) bantuan dan JKM mengikut penerima bantuan dari pelbagai latarbelakang	483
Rajah 6.4.57	Skor penilaian prestasi bantuan dan JKM berdasarkan domain/aspek/komponen khusus	484
Rajah 6.4.58	Skor penilaian prestasi bantuan dan JKM berdasarkan domain/aspek/komponen khusus mengikut jantina	484
Rajah 6.4.59	Skor penilaian prestasi bantuan dan JKM berdasarkan domain/aspek/komponen khusus mengikut stratum	485
Rajah 6.4.60	Peratusan penerima EPC mengikut yang pernah disiasat di rumah, keseluruhan, stratum dan jantina	485
Rajah 6.4.61	Peratusan penerima EPC mengikut respon mereka terhadap siasatan	486
Rajah 6.4.62	Peratus penerima EPC yang pernah atau tidak pernah ditamatkan bantuan, keseluruhan dan jantina	487
Rajah 6.4.63	Peratusan penerima EPC mengikut pengetahuan tentang polisi penamatan	487
Rajah 6.4.64	Peratusan penerima EPC mengikut pengetahuan mengenai polisi penamatan mengikut beberapa ciri demografi terpilih	488
Rajah 6.4.65	Peratusan penerima EPC dari pelbagai latarbelakang yang tidak berhasrat untuk keluar dari skim bantuan	488
Rajah 6.4.66	Peratusan responden mengikut alasan mengapa tidak berhasrat keluar, keseluruhan dan jantina	489
Rajah 6.4.67	Peratusan penerima EPC mengikut jenis bantuan yang diperlukan, jantina	491

Rajah 6.4.68	Peratusan penerima EPC mengikut jenis bantuan yang diperlukan, stratum	491
Rajah 6.4.69	Peratusan penerima EPC mengikut kemahiran dan yang menggunakan kemahirannya bagi menjana pendapatan	492
Rajah 6.4.70	Peratusan penerima EPC mengikut alasan tidak menggunakan kemahirannya bagi menjana pendapatan	493
Rajah 6.4.71	Peratusan penerima EPC mengikut kemahiran dan yang menggunakan kemahirannya bagi menjana pendapatan, jantina dan stratum	493
Rajah 6.4.72	Peratusan penerima EPC mengikut kemahiran dan yang menggunakan kemahirannya bagi menjana pendapatan, kategori umur	494
Rajah 6.5.1	Penerima bantuan am mengikut zon, stratum, jantina dan etnik	499
Rajah 6.5.2	Penerima bantuan sebagai ketua isi rumah	500
Rajah 6.5.3	Tahap pendidikan	501
Rajah 6.5.4	Umur penerima	501
Rajah 6.5.5	Status perkahwinan	501
Rajah 6.5.6	Bilangan ahli isi rumah	502
Rajah 6.5.7	Bilangan anak	502
Rajah 6.5.8	Bilangan generasi yang tinggal dalam isi rumah	502
Rajah 6.5.9	Aturan tempat tinggal	502
Rajah 6.5.10	Tempuh terima bantuan JKM	503
Rajah 6.5.11	Tempuh purata dan maksimum terima bantuan	504

Rajah 6.5.12	Isi rumah yang tiada kemudahan asas	505
Rajah 6.5.13	Bilangan bilik tidur	505
Rajah 6.5.14	Jarak rumah ke pelbagai kemudahan (>9km)	506
Rajah 6.5.15	Tahap kesihatan	507
Rajah 6.5.16	Bilangan masalah kesihatan yang dihidapi	507
Rajah 6.5.17	Masalah kesihatan	508
Rajah 6.5.18	Sejauh mana masalah kesihatan mengganggu aktiviti harian	508
Rajah 6.5.19	Latar belakang psikologi	510
Rajah 6.5.20	Status aktiviti	510
Rajah 6.5.21	Pendapatan penerima dan isi rumah	511
Rajah 6.5.22	Bilangan penyara dalam isi rumah	512
Rajah 6.5.23	Bilangan bantuan selain JKM yang diterima oleh isi rumah	513
Rajah 6.5.24	Sumbangan bantuan JKM dan bantuan selain JKM kepada keseluruhan bantuan	513
Rajah 6.5.25	Peratus perbelanjaan makanan ke atas keseluruhan perbelanjaan	513
Rajah 6.5.26	Peratus bantuan JKM dan pendapatan selain JKM kepada keseluruhan pendapatan isi rumah	514
Rajah 6.5.27	Pemilikan asset	514
Rajah 6.5.28	Pemilikan peralatan isi rumah	515
Rajah 6.5.29	Masalah yang dihadapi untuk ke pejabat JKM	516
Rajah 6.5.30	Perasaan sebelum memohon bantuan	517
Rajah 6.5.31	Kekerapan ke pejabat JKM	517

Rajah 6.5.32	Tujuan ke pejabat JKM	518
Rajah 6.5.33	Sumber maklumat tentang bantuan kewangan JKM	518
Rajah 6.5.34	Pihak yang membantu penerima memohon bantuan	519
Rajah 6.5.35	Tahu syarat kelayakan memohon	520
Rajah 6.5.36	Syarat kelayakan memohon	520
Rajah 6.5.37	Tahu tempoh kelulusan selepas dokumen lengkap	521
Rajah 6.5.38	Alasan ambil masa lebih daripada 30 hari	522
Rajah 6.5.39	Alasan jika pernah gagal	522
Rajah 6.5.40	Sebab orang lain yang layak memohon tetapi tidak memohon	523
Rajah 6.5.41	Tahu tempuh masa menunggu untuk menerima bantuan selepas permohonan diluluskan	524
Rajah 6.5.42	Bilangan hari menunggu untuk terima bantuan selepas kelulusan	524
Rajah 6.5.43	Kaedah semasa menerima wang bantuan	524
Rajah 6.5.44	Masalah dengan kaedah pembayaran sekarang	525
Rajah 6.5.45	Bagaimana tahu wang bantuan telah diterima pertama kali selepas diluluskan	525
Rajah 6.5. 46	Mengetahui wang bantuan telah diterima setiap bulan	526
Rajah 6.5.47	Masalah berkaitan penerimaan wang	527
Rajah 6.5.48	Siapa yang biasanya mengeluarkan wang daripada mesin ATM	527

Rajah 6.5.49	Tahu sebab orang lain yang layak tetapi tidak Berjaya	528
Rajah 6.5.50	Pengalaman menjejaskan ekonomi dalam masa 6 bulan yang lalu	529
Rajah 6.5.51	Pengalaman kesulitan hidup dalam masa 12 bulan yang lalu	531
Rajah 6.5.52	Keselamatan makanan	533
Rajah 6.5.53	Siapa yang tentukan wang bantuan dibelanjakan setiap bulan	534
Rajah 6.5.54	Sebab wang bantuan diuruskan sepenuhnya atau sebahagiannya oleh orang lain	534
Rajah 6.5.55	Keperluan yang tidak dapat dipenuhi	535
Rajah 6.5.56	Purata skor kesan keberkesanan bantuan kewangan	535
Rajah 6.5.57	Keutamaan perbelanjaan	536
Rajah 6.5.58	Purata perbelanjaan isi rumah sebulan	537
Rajah 6.5.59	Persepsi penerima terhadap sistem pengurusan bantuan kewangan	539
Rajah 6.5.60	Tahu tentang polisi penamatan	540
Rajah 6.5.61	Berhasarat keluar daripada skim bantuan	540
Rajah 6.5.62	Sebab tidak berhasrat keluar daripada skim bantuan	540
Rajah 6.5.63	Miliki kemahiran	541
Rajah 6.5.64	Jenis kemahiran dimiliki	542
Rajah 6.5.65	Sebab tidak menggunakan kemahiran	542
Rajah 6.6.1	Latarbelakang sosio demografi penerima BTB	547

Rajah 6.6.2	Status aktiviti penerima	548
Rajah 6.6.3	Peratus kemudahan asas dan bilangan bilik tidur isirumah	550
Rajah 6.6.4	Kemudahan asas dalam rumah mengikut zon, stratum, jantina dan kumpulan etnik	550
Rajah 6.6.5	Peratus jarak kemudahan dalam komuniti	551
Rajah 6.6.6	Peratus masalah kesihatan menganggu aktiviti harian.	552
Rajah 6.6.7	Lokus kawalan, sikap dan aspirasi penerima	555
Rajah 6.6.8	Peratusan punca pendapatan utama dan sampingan penerima	556
Rajah 6.6.9	Keadaan kemiskinan mengikut zon, jantina dan etnik penerima BTB	559
Rajah 6.6.10	Perasaan penerima memohon bantuan	564
Rajah 6.6.11	Perasaan memohon bantuan mengikut kumpulan etnik	566
Rajah 6.6.12	Sumber maklumat mengenai bantuan kewangan	567
Rajah 6.6.13	Peratus penerima yang tahu syarat kelayakan	570
Rajah 6.6.14	Tempoh masa menunggu untuk mendapatkan wang	571
Rajah 6.6.15	Peratus kaedah semasa menerima wang bantuan	572
Rajah 6.6.16	Makluman pertama kali menerima wang bantuan	573
Rajah 6.6.17	Jumlah bantuan yang diterima mengikut zon, stratum dan bangsa	574
Rajah 6.6.18	Masalah berkait dengan kaedah menerima wang bantuan	575

Rajah 6.6.19	Peratus orang yang mengeluarkan wang bantuan melalui ATM	576
Rajah 6.6.20	Peratus jenis keperluan asas yang tidak dapat dipenuhi	577
Rajah 6.6.21	Peratus pengalaman peristiwa yang menjejas ekonomi dalam tempoh 6 bulan yang lalu	578
Rajah 6.6.22	Peratus pengalaman aspek pemakanan dalam tempoh 12 bulan lalu	579
Rajah 6.6.23	Peratus pengalaman aspek pemakanan dalam tempoh 12 bulan lalu	580
Rajah 6.6.24	Peratus Ketidakselamatan makanan mengikut bandar dan Luar bandar dan Jantina	582
Rajah 6.6.25	Peratus siapa yang menentukan bagaimana wang bantuan JKM dibelanjakan	584
Rajah 6.6.26	Peratusan sebab orang lain mengurus bantuan kewangan	584
Rajah 6.6.27	Peratus kesan bantuan JKM kepada penerima	585
Rajah 6.6.28	Peratus belanja untuk siapa	588
Rajah 6.6.29	Peratus persepsi terhadap sistem pengurusan kewangan JKM	589
Rajah 6.6.30	Peratus persepsi responden terhadap aspek Kaji/penyiasatan bantuan semula	590
Rajah 6.7.1	Peratusan penerima BPT mengikut latarbelakang demografi terpilih	597
Rajah 6.7.2	Peratusan penerima BPT yang memiliki perkakas/ peralatan dan melanggan perkhidmatan domestik	602
Rajah 6.7.3	Peratusan isirumah penerima BPT mengikut kemudahan asas terpilih.	603

Rajah 6.7.4	Peratusan isirumah penerima BPT mengikut pelbagai kemudahan disekitar kediamannya	604
Rajah 6.7.5	Peratusan penerima BPT mengikut keadaan kesihatan, jantina	605
Rajah 6.7.6	Peratusan penerima BPT mengikut penyakit yang dihidapi	607
Rajah 6.7.7	Peratusan penerima BPT dan penyakit yang dihidapi, jantina	607
Rajah 6.7.8	Peratusan penerima BPT mengikut penyakit yang dihidapi, etnik	608
Rajah 6.7.9	Skor keseluruhan skala lokus kawalan, sikap dan aspirasi penerima BPT	609
Rajah 6.7.10	Skor keseluruhan skala lokus kawalan, sikap dan aspirasi penerima BPT, stratum dan jantina	610
Rajah 6.7.11	Peratusan penerima BPT mengikut status pekerjaan, jantina	612
Rajah 6.7.12	Peratusan penerima BPT mengikut pendapatan individu dan isirumah, jantina.	612
Rajah 6.7.13	Peratusan penerima BPT mengikut kategori pendapatan individu, jantina.	613
Rajah 6.7.14	Peratusan isirumah BPT mengikut Pendapatan Garis Kemiskinan dan Kumpulan Pendapatan berpendapatan 20 peratus tertinggi (T20), 40 peratus pertengahan (M40) dan 40 peratus terendah (B40)	616
Rajah 6.7.15	Peratusan isirumah BPT mengikut Pendapatan Garis Kemiskinan dan Kumpulan Pendapatan berpendapatan 20 peratus tertinggi (T20), 40 peratus pertengahan dan 40 peratus terendah (B40), jantina	617

Rajah 6.7.16	Peratusan isirumah BPT mengikut Pendapatan Garis Kemiskinan dan Kumpulan Pendapatan berpendapatan 20 peratus tertinggi (T20), 40 peratus pertengahan dan 40 peratus terendah (B40), stratum	617
Rajah 6.7.17	Peratusan penerima BPT mengikut sumber pendapatan, jantina dan stratum	618
Rajah 6.7.18	Peratusan penerima BPT mengikut bilangan punca pendapatan, jantina, zon, stratum dan etnik.	619
Rajah 6.7.19	Peratusan penerima BPT mengikut pemilikan asset, keseluruhan sampel dan jantina	622
Rajah 6.7.20	Peratusan penerima BPT mengikut tujuan datang ke pejabat JKM	625
Rajah 6.7.21	Peratusan Penerima BPT mengikut masalah datang ke pejabat JKM, jantina	626
Rajah 6.7.22	Peratusan Penerima BPT mengikut tujuan hadir ke JKM, Jantina	627
Rajah 6.7.23	Peratusan penerima BPT mengikut aspek perasaan dan syarat permohonan sebelum memohon bantuan JKM	628
Rajah 6.7.24	Peratusan Penerima dengan pelbagai Sumber Maklumat Penerima Bantuan	629
Rajah 6.7.25	Peratusan Penerima mengikut pihak yang membantu membuat permohonan	629
Rajah 6.7.26	Peratusan penerima BPT mengikut tempoh menunggu kelulusan permohonan bantuan dan alasan yang dilaporkan	630
Rajah 6.7.27	Peratusan penerima BPT mengikut status permohonan dan alasannya	632

Rajah 6.7.28	Peratusan penerima BPT mengikut kaedah pemakluman kemasukan wang bantuan pada pertama kali dan seterusnya	633
Rajah 6.7.29	Purata jumlah wang bantuan BPT yang sepatutnya diterima setiap bulan seperti dilaporkan oleh penerima	634
Rajah 6.7.30:	Peratusan penerima BPT mengikut masalah berkaitan penerimaan bantuan	634
Rajah 6.7.31	Peratusan penerima BPT mengikut senarai orang yang membantu mengambil wang di ATM	635
Rajah 6.7.32	Peratusan penerima BPT mengikut pengalaman peristiwa yang menjejaskan keadaan ekonomi keluarga	638
Rajah 6.7.33	Peratusan penerima mengikut pengalaman peristiwa yang menjejaskan keadaan ekonomi keluarga, jantina	638
Rajah 6.7.34	Peratusan penerima BPT mengikut kecukupan bantuan dan keperluan yang tidak dapat dipenuhi	639
Rajah 6.7.35	Peratusan penerima mengikut kecukupan bantuan dan keperluan yang tidak dapat dipenuhi, jantina dan stratum	640
Rajah 6.7.36	Peratusan penerima BPT mengikut pengalaman melalui pelbagai kesusahan dalam hidup	641
Rajah 6.7.37	Peratusan penerima BPT mengikut pengalaman melalui pelbagai peristiwa dan kesusahan dalam hidup, stratum	642
Rajah 6.7.38	Peratusan penerima BPT yang bimbang kehabisan makanan, jantina, stratum, kategori umur status KIR dan keseluruhan sampel	643
Rajah 6.7.39	Peratus penerima BPT mengikut kategori ketakselamatan makanan, jantina	646

Rajah 6.7.40	Peratus penerima BPT mengikut kategori ketakselamatan makanan, stratum	647
Rajah 6.7.41	Peratus penerima BPT mengikut kategori ketakselamatan makanan, kategori umur	648
Rajah 6.7.42	Peratusan penerima BPT mengikut kesan bantuan terhadap pelbagai aspek keperluan asas dan ekonomi keluarga	649
Rajah 6.7.43	Skor kesan bantuan kepada pelbagai aspek berkaitan kelangsungan hidup dan kesejahteraan ekonomi keluarga	650
Rajah 6.7.44:	Skor kesan bantuan kepada pelbagai aspek berkaitan kelangsungan hidup dan kesejahteraan ekonomi keluarga, jantina	650
Rajah 6.7.45	Peratusan penerima dan pengurusan wang bantuan serta alasan jika tidak menguruskannya sendiri	651
Rajah 6.7.46	Peratusan penerima BPT mengikut kaedah pengurusan wang bantuan serta alasan tidak menguruskannya sendiri, jantina	652
Rajah 6.7.47	Peratusan penerima BPT mengikut kesan positif bantuan terhadap pelbagai aspek keyakinan diri, kekeluargaan dan masyarakat	654
Rajah 6.7.48	Skor kesan bantuan kepada aspek keyakinan diri, hubungan kekeluargaan dan masyarakat	655
Rajah 6.7.49	Skor kesan bantuan kepada aspek keyakinan diri, hubungan kekeluargaan dan masyarakat, jantina	655
Rajah 6.7.50	Skor kesan bantuan kepada aspek keyakinan diri, hubungan kekeluargaan dan masyarakat, stratum	656
Rajah 6.7.51	Peratusan penerima BPT mengikut keutamaan pertama dan kedua perbelanjaan dengan wang bantuan	657

Rajah 6.7.52	Peratusan penerima BPT mengikut keutamaan perbelanjaan dengan wang bantuan, jantina dan stratum	658
Rajah 6.7.53	Purata Pelbagai Perbelanjaan bulanan dengan wang bantuan	659
Rajah 6.7.54	Purata Pelbagai Perbelanjaan bulanan dengan wang bantuan mengikut jantina	660
Rajah 6.7.55	Purata Pelbagai Perbelanjaan bulanan dengan wang bantuan mengikut stratum.	661
Rajah 6.7.56	Purata Pelbagai Perbelanjaan bulanan dengan wang bantuan mengikut zon	661
Rajah 6.7.57	Skor penilaian prestasi bantuan dan JKM berdasarkan domain/aspek/komponen khusus	664
Rajah 6.7.58	Peratusan penerima BPT mengikut yang pernah disiasat di rumah, keseluruhan, stratum dan jantina	664
Rajah 6.7.59	Peratusan penerima BPT mengikut respon mereka terhadap siasatan.	665
Rajah 6.7.60	Peratus Penerima BPT yang pernah atau tidak pernah ditamatkan bantuan, keseluruhan dan jantina	666
Rajah 6.7.61	Peratusan penerima BPT mengikut pengetahuan tentang Polisi Penamatan	666
Rajah 6.7.62	Peratusan penerima BPT mengikut pengetahuan mengenai Polisi Penamatan mengikut beberapa ciri demografi terpilih	667
Rajah 6.7.63	Peratusan penerima BPT dari pelbagai latarbelakang yang tidak berhasrat untuk keluar dari skim bantuan	667
Rajah 6.7.64	Peratusan responden mengikut alasan mengapa tidak berhasrat keluar, keseluruhan dan jantina	668

Rajah 6.7.65	Peratusan penerima BPT mengikut jenis bantuan yang diperlukan, jantina	670
Rajah 6.7.66	Peratusan penerima BPT mengikut jenis bantuan yang diperlukan, stratum	670
Rajah 6.7.67	Peratusan penerima BPT mengikut kemahiran dan yang menggunakan kemahirannya bagi menjana pendapatan	671
Rajah 6.7.68	Peratusan penerima BPT mengikut alasan tidak menggunakan kemahirannya bagi menjana pendapatan	672
Rajah 6.7.69	Peratusan penerima BPT mengikut kemahiran dan yang menggunakan kemahirannya bagi menjana pendapatan, jantina dan stratum.	673
Rajah 6.7.70	Peratusan penerima BPT mengikut kemahiran dan yang menggunakan kemahirannya bagi menjana pendapatan, kategori umur	674
Rajah 6.8.1	Peratusan penerima berkaitan kaedah membuat aduan berkaitan skim bantuan	678
Rajah 6.8.2	Peratusan penerima dan bekas penerima mengikut pandangan berkaitan proses permohonan	680
Rajah 6.8.3	Peratusan penerima dan bekas penerima mengikut pandangan berkaitan proses penerimaan bantuan	681
Rajah 6.8.4	Peratusan penerima dan bekas penerima mengikut pandangan berkaitan proses penyiasatan sebelum penerimaan bantuan	682
Rajah 6.8.5	Peratus penerima dan bekas penerima mengikut pandangan berkaitan dengan proses penyiasatan untuk lanjutan bantuan	683
Rajah 6.8.6	Peratus penerima dan bekas penerima mengikut pilihan bentuk bantuan	684

Rajah 6.8.7	Pilihan utama penerima bantuan JKM sama ada tunai, barang atau perkhidmatan	684
Rajah 6.8.8	Peratusan penerima mengikut bentuk barangan/ perkhidmatan sebagai bantuan mengikut skim	685
Rajah 6.8.9	Peratus penerima yang menyatakan sebab pilihan barangan atau perkhdimatan	686
Rajah 7.1	Jumlah keseluruhan responden bekas penerima mengikut negeri	688
Rajah 7.2	Jantina dan Status Perkahwinan	690
Rajah 7.3	Jantina dan Status Pekerjaan	691
Rajah 7.4	Pandangan Tahap Kesihatan	692
Rajah 7.5	Masalah Kesihatan Menganggu Aktiviti Harian	692
Rajah 7.6	Bilangan Penyakit	693
Rajah 7.7	Pemilikan Harta	694
Rajah 7.8	Pengalaman dalam Tempoh 12 Bulan	695
Rajah 7.9	Skim Bantuan Sebelum Tamat	696
Rajah 7.10	Penyesuaian Diri Selepas Tamat Bantuan	698
Rajah 7.11	Sokongan Diterima Selepas Tamat Bantuan	700
Rajah 7.12	Persepsi Aspek Makanan	701
Rajah 7.13	Persepsi Aspek Keyakinan Diri	701
Rajah 7.14	Persepsi Aspek Hubungan Kekeluargaan	702
Rajah 7.15	Persepsi Aspek Hubungan dengan Masyarakat	702
Rajah 7.16	Persepsi Aspek Ekonomi	703
Rajah 7.17	Persepsi Aspek Kesihatan	703

Rajah 7.18	Persepsi Aspek Keperluan Lain	704
Rajah 7.19	Persepsi Lain-lain Perbandingan	704
Rajah 9.1	Kemasukan Rekod Alamat Tetap	733
Rajah 9.2	Ketiadaan Rekod Maklumat Asas	734
Rajah 9.3	Panggilan Fungsi Semak MyIdentity	737
Rajah 9.4	Keputusan Semak MyIdentity	737
Rajah 9.5	Isu Penjanaan Maklumat Akaun (BSN)	740
Rajah 9.6	Isu Penjanaan Maklumat Akaun (Agro	740
Rajah 9.7	Pengesyoran Pemberian Bantuan BOT	742
Rajah 9.8	Kelulusan Bantuan Tidak Mengikut Kelayakan	742
Rajah 9.9	Antara muka Tiada Bidang Maklumat Gaji	743
Rajah 9.10	Antara muka untuk Kemasukan Maklumat Gaji	744
Rajah 9.11	Penyimpanan Rekod Waris Pemohon Bantuan	745
Rajah 9.12	Senarai Semakan/Kaji Semula	745
Rajah 9.13	Perbelanjaan Skim Utama Program Bantuan Kewangan JKM 2007-2015	753
Rajah 9.14	Bilangan Kes Skim Utama Program Bantuan Kewangan JKM 2007-2015	754
Rajah 9.15	Pendapatan Garis Kemiskinan Per Kapita	755
Rajah 9.16	Pendapatan Garis Kemiskinan Isi Rumah	755
Rajah 9.17	Pendapatan Garis Kemiskinan Isi Rumah Vs Per Kapita	756
Rajah 9.18	Analisis Frekuensi Pendapatan Isi Rumah n = 4861	758

Rajah 9.19	Analisis Frekuensi Bilangan Ahli Isi Rumah n = 4861	759
Rajah 9.19a	Pendapatan Isi Rumah Mengikut Saiz Isi Rumah	760
Rajah 9.19b	Pendapatan Per Kapita Mengikut Saiz Isi Rumah	760
Rajah 9.20	Perbandingan Frekuensi Pendapatan Per Kapita dan Pendapatan Per Kapita Ahli Berkerja	762
Rajah 9.21	Analisis Kekerapan Kawasan Kediaman Penerima Bantuan	762
Rajah 9.22	Taburan pola peralatan/ perkakasan isi rumah penerima bantuan kewangan JKM	766
Rajah 9.23	Perbandingan pendapatan purata isi rumah yang memiliki peralatan	767
Rajah 9.24	Taburan tahap pendidikan isi rumah penerima bantuan kewangan	769
Rajah 9.25	Taburan Status Kesihatan Penerima Bantuan Kewangan	771
Rajah 9.26	Contoh Paparan Ramalan Model Sasaran Bantuan BOT	777
Rajah 10.1	Agihan Perbelanjaan Mengikut Skim Untuk 2015	804
Rajah 10.2	Sistem Pencen di Sweden	813
Rajah 10.3	Sistem Perlindungan Sosial Sweden	814
Rajah 10.4	Ralat kemasukan dan ketidakmasukan PMT pada tahap cut-off berbeza	862
Rajah 11.1	Aliran Proses Program	910

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran 1	Draf Cadangan Pelan Tindakan
Lampiran 2	Garis Panduan dan Soalan Perbincangan Kumpulan Berfokus (FGD)
Lampiran 3	Soalan Survei
Lampiran 4	Senario Vignette
Lampiran 5	Soalan Kumpulan Pakar

1

Pendahuluan

Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) merupakan agensi kerajaan utama yang bertanggungjawab menjaga kebajikan kumpulan rentan dalam masyarakat seperti kanak-kanak, orang kurang upaya, warga emas, keluarga dalam kesusahan, fakir dan gelandangan serta mangsa bencana alam. Sejajar dengan falsafah "perlindungan," dalam sistem perlindungan sosial yang mendokong pembangunan bersifat inklusif, teras pemberian bantuan di bawah JKM adalah untuk memastikan bahawa kumpulan sasar berkaitan dapat memenuhi keperluan asas, seterusnya dapat terus bekerja (bagi yang masih produktif) dan berdikari serta meningkatkan taraf kehidupan mereka agar dapat meneruskan kelangsungan hidup dengan sempurna.

Seiring dengan aspirasi Malaysia menjadi negara maju dan berpendapatan tinggi pada 2020, komponen perlindungan ini perlu diperkukuh untuk memastikan bahawa pembangunan negara bersifat inklusif dapat dilestarikan, dan pada masa yang sama, dapat memastikan bahawa mereka yang layak sahaja menerima bantuan. Tambahan pula, bantuan sedemikian bukan menggambarkan komitmen kerajaan untuk menjadi sebuah negara kebajikan, sebaliknya yang disasarkan hanya kumpulan khusus yang memerlukan bantuan dan layak menerimanya. Keperihatinan ini dizahirkan melalui komitmen kerajaan pada pembentangan Bajet 2017 yang lalu: (The Star, 22 Okt).

a. Memperuntukkan sebanyak RM42 juta untuk warga emas, termasuk bantuan sosioekonomi berjumlah RM300 yang bakal diagihkan kepada warga emas sebagai elaun sara hidup dan wang saku.
b. Meneruskan bantuan kepada keluarga miskin sehingga RM300 sebulan dan bantuan kanak-kanak sehingga RM450 sebulan.

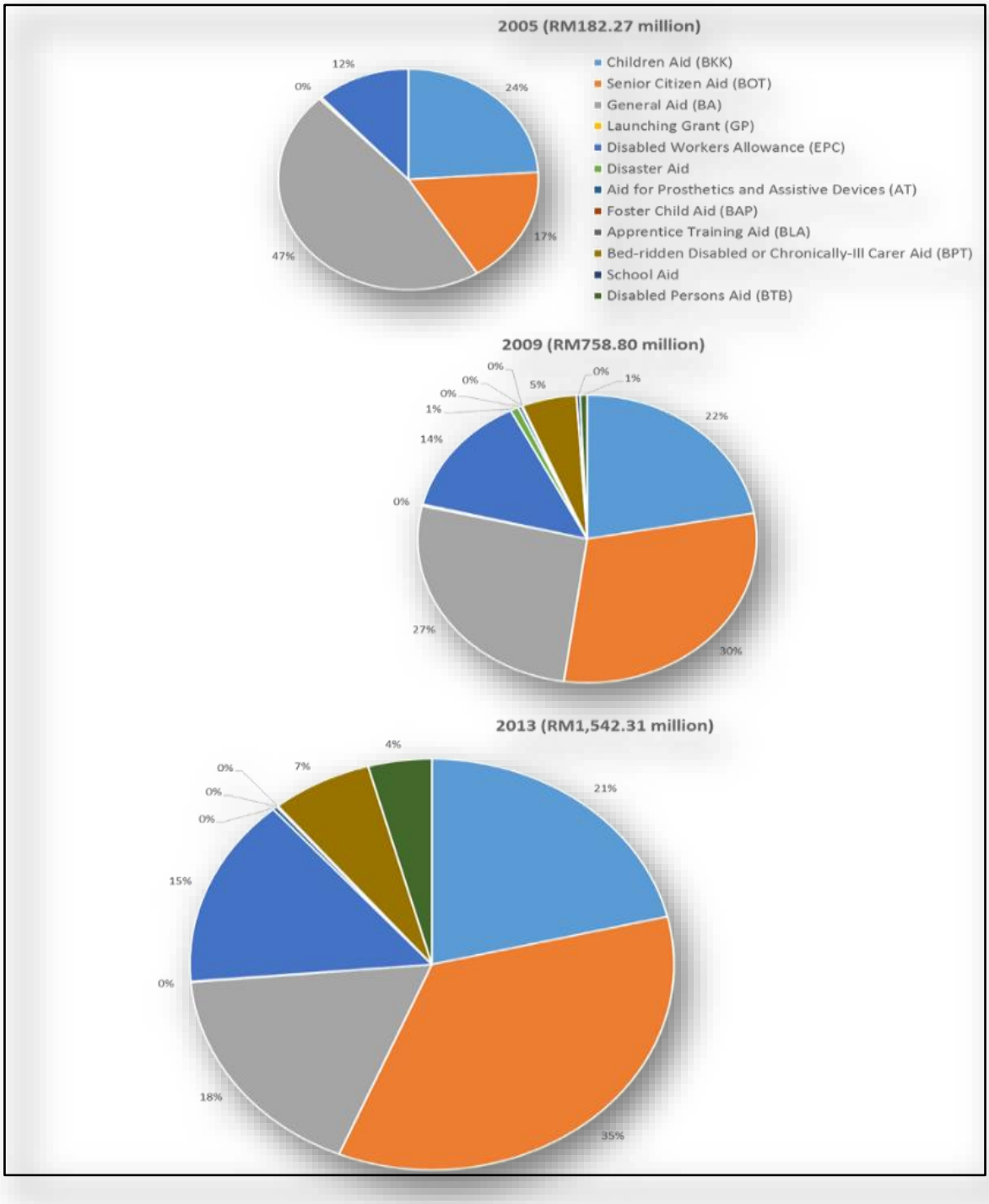
c. Memperuntukkan RM353 juta untuk elaun pekerja, bantuan latihan kanak-kanak OKU serta bantuan OKU tidak berupaya bekerja.

1.1 Latar belakang

Perkhidmatan di bawah bidang kuasa JKM terbahagi kepada perkhidmatan institusi dan bukan institusi. Perkhidmatan institusi adalah seperti institusi kebajikan untuk Orang Kurang Upaya (OKU), kanak-kanak, warga emas dan keluarga termasuklah pusat jagaan dan aktiviti. Manakala perkhidmatan bukan institusi pula adalah dalam bentuk bukan kewangan dan bantuan kewangan. Perkhidmatan bukan kewangan adalah seperti kaunseling dan psikologi, pengurusan bencana, kesukarelawan, khidmat bantu di rumah, kajian/penyelidikan, perintah khidmat masyarakat dan penguatkuasaan. Merujuk kepada perkhidmatan berbentuk bantuan kewangan, sebanyak 13 jenis bantuan kewangan yang disalurkan melalui JKM meliputi bantuan bulanan dan bantuan sekali gus.

Kuantum bantuan dan kelayakan berbeza mengikut skim bantuan kewangan. Jumlah keseluruhan bilangan (n) penerima bantuan dan nilai bantuan kewangan JKM menunjukkan peningkatan secara mendadak daripada RM182.3 juta (n = 149,387) pada 2005 kepada RM758.8 juta (n = 353,889) pada 2009 dan terus meningkat kepada RM1.54 bilion (n = 493,076) pada 2013 (JKM, 2014) (Rajah 1.1).

Terdapat perubahan ketara pada pola agihan semasa bantuan JKM berbanding dengan sebelumnya, terutamanya bagi kumpulan warga emas. Khususnya, peratusan penerima Bantuan Orang Tua (BOT) meningkat 17% daripada keseluruhan bantuan kewangan JKM pada 2005 kepada 35% dengan jumlah bantuan sebanyak RM540.1 juta pada 2013. Perubahan demografi Malaysia yang mengarah kepada penuaan penduduk menimbulkan persoalan tentang jumlah tanggungan dan keupayaan negara menanggung bebanan kewangan serta kelestarian (*sustainability*) bantuan JKM.



Rajah 1.1 Peningkatan Jumlah Bantuan Kewangan JKM, 2005 -2013

Sumber: Jabatan Kebajikan Masyarakat, 2014

Pelan Transformasi JKM ke arah cara kerja baharu, memerlukan Jabatan membuat pilihan antara keutamaan, keperluan dan kehendak. Hasilnya, lapan bidang telah dikenal pasti untuk ditransformasi. Salah satu bidang tersebut ialah 'Menukar Persepsi Penerima Bantuan', iaitu menukar persepsi penerima bantuan yang cenderung untuk terus bergantung pada bantuan kerajaan semata-mata. Sebaliknya, penerima bantuan perlu digalakkan berusaha gigih untuk keluar daripada kepompong kemiskinan, dan seterusnya hidup berdikari (Pelan Transformasi Jabatan Kebajikan Masyarakat, 2011-2015).

1.2 Justifikasi Kajian

Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) berusaha gigih melaksanakan pelbagai program bantuan sejak awal penubuhannya untuk membantu kumpulan sasar yang memerlukan, supaya dapat meneruskan kelangsungan hidup dengan sempurna. Skim bantuan yang diwujudkan adalah sebagai alat dalam proses menolong klien ke arah pemulihan, pencegahan, pembangunan dan pengintegrasian, yang merupakan satu kaedah dalam kerja sosial. Proses pemberian bantuan kebajikan juga mengambil kira potensi yang ada pada setiap penerima bantuan yang masih produktif ke arah hidup berdikari. Sistem perlindungan sosial di Malaysia bermula sejak era pramerdeka di bawah pentadbiran kolonial (Doling & Omar, 2000). Program perlindungan sosial yang dilaksanakan di bawah sistem ini bersifat formal (contoh: KWSP, SOCSO) dan tidak formal (contoh: bantuan kewangan JKM). Namun, masih terdapat ruang untuk penambahbaikan skim bantuan kewangan ini dari aspek pentadbiran, pelaksanaan dan penerimaan bantuan.

Salah satu cabaran pengurusan perkhidmatan sosial di Malaysia ialah aspek akauntabiliti yang terdiri daripada tiga perspektif utama, iaitu kecekapan, kualiti dan keberkesanan (Faizah, 2006). Pekerja perkhidmatan sosial berhadapan dengan peningkatan jumlah masalah yang perlu diselesaikan akibat perubahan sosioekonomi dan pergolakan sosial. Justeru, pekerja perkhidmatan sosial dituntut untuk lebih peka dan memahami personaliti, budaya dan tindak balas klien terhadap persekitaran sosiobudayanya agar perkhidmatan yang diberikan menjadi

lebih efektif.

Matlamat bantuan kewangan JKM adalah untuk membantu meringankan kesulitan kewangan individu atau keluarga yang berkeperluan dan kurang berkemampuan buat sementara waktu sehingga mereka dapat berdikari. Bantuan kewangan ini tertumpu kepada perlindungan kumpulan sasar melalui bantuan tunai yang dikenali sebagai Skim Bantuan Persekutuan dan Skim Bantuan Negeri. Pada umumnya, bantuan ini adalah sebagai sokongan kepada pendapatan sedia ada untuk memenuhi keperluan hidup supaya dapat meningkatkan tahap hidup dan sebagai elaun perangsang sebelum mereka yang produktif dapat berdikari semula. Jelas, bahawa falsafah pemberian bantuan ini adalah bersifat sementara, tetapi statistik (Rajah 1.1) menunjukkan peningkatan jumlah penerima dan jumlah peruntukan yang begitu besar dalam tempoh tidak sampai 10 tahun (2005 n=353,889 dengan RM 758.8 juta kepada tahun 2013 n=493,076 dengan RM 1.54 bilion). Kebajikan Produktif merupakan satu inisiatif baru baharu yang diperkenalkan sebagai satu program inovasi sosial untuk membantu penerima bantuan menerap kesedaran dan perubahan sikap untuk berusaha menjana pendapatan dan hidup berdikari tanpa bantuan. KPWKM telah menetapkan 5% *Exit Policy* sebagai *Key Performance Index* (KPI) untuk mengurangkan beban kes (Guidelines for Productive Welfare, JKM, 2012). Walau bagaimanapun kadar penyertaan dalam Kebajikan Produktif ini kurang menggalakkan iaitu kurang daripada 2% penerima bantuan telah bergraduat atau berjaya dikeluarkan daripada senarai penerima. Jumlah ini jauh lebih rendah dari daripada KPI 5% yang telah ditetapkan (J, Jaganathan dan Asnarulkhadi AS, 2015).

Berdasarkan statistik ini, kajian perlu dijalankan untuk memberikan pencerahan tentang program kebajikan produktif tersebut. Dalam konteks ini, program rintis 2 Years Exit Programme (2YEP) dijadikan sebagai kajian kes untuk meneroka dan mengenal pasti faktor yang boleh menyumbang kepada kejayaan atau kegagalan 2YEP dari perspektif peserta 2YEP juga pegawai yang melaksanakan dan mengurus program tersebut. Maklumat tentang isu dan cabaran yang dikumpulkan daripada Projek Rintis di Negeri Sembilan dan Perlis akan dijadikan sebagai panduan untuk 2YEP di negeri lain.

Selain bantuan tunai secara langsung, terdapat juga bantuan yang berupa geran pelancaran yang diuruskan di bawah Bahagian Kebajikan Produktif. Pelaksanaan serta kemajuan bantuan di bawah skim ini juga perlu dikaji dan jika perlu dipelbagaikan untuk merangkumi program lain yang lebih berdaya saing (contoh; program keusahawanan dan program pencarian pekerjaan) secara kolaborasi dengan agensi kerajaan yang lain (Tengku Aizan & Chai, 2013; Haris & Ragayah, 2012; Ong & Tengku Aizan, 2012). Keperluan untuk mencari dan membentuk kaedah perlindungan sosial alternatif yang bersifat komprehensif dan produktif adalah tepat pada masanya. Malaysia bertekad untuk membanteras kemiskinan tegar dan dengan pewujudan skim bantuan perlindungan sosial ini, pastinya dapat meningkatkan taraf ekonomi individu dan membolehkan mereka menyumbang kepada ekonomi negara, dan seterusnya dapat membina satu masyarakat yang inklusif.

Pembiayaan untuk skim JKM adalah daripada bajet operasi persekutuan (Ragayah, 2012) dan dalam konteks ini, kelestarian boleh menjadi isu utama pada masa hadapan. Justeru, Malaysia perlu menilai dan mengorientasikan semula sistem sedia ada supaya selari dengan matlamatnya untuk menjadi sebuah negara berpendapatan tinggi. Rancangan Malaysia ke-11 (RMK 11) merupakan peluang terbaik untuk membentuk semula sistem perlindungan sosial sedia ada, khususnya mengurangkan komponen “perlindungan” atau bantuan kebajikan untuk menuju ke arah kebajikan produktif. RMK 11 merupakan rancangan pembangunan lima tahun terakhir ke arah merealisasikan matlamat Wawasan 2020. Bab ketiga (3), dalam rancangan ini menunjukkan komitmen kerajaan untuk mencapai pertumbuhan yang bermatlamatkan kemakmuran dan kesejahteraan, dengan memperkukuh inklusiviti ke arah masyarakat yang saksama.

Antara strategi yang digariskan ialah usaha ke arah meningkatkan tahap hidup isi rumah B40 dan membina masyarakat yang progresif. Oleh itu, keberkesanan sistem perlindungan sosial wajar dianalisis dan disemak semula supaya seiring dengan perubahan demografi dan sosioekonomi yang berlaku serta aspirasi Malaysia untuk menjadi sebuah negara maju dan berpendapatan tinggi pada 2020 menjadi realiti.

1.3 Permasalahan Kajian

Pada 2014, sejumlah RM1.9 bilion telah dibelanjakan oleh kerajaan untuk tujuan bantuan kewangan JKM (Jabatan Perangkaan Malaysia, 2014). Harapan kerajaan adalah supaya bantuan kewangan ini dapat memenuhi keperluan asas penerima bantuan serta mencapai matlamatnya. Persoalannya, sejauhmanakah keberkesanan bantuan ini dalam membantu kelangsungan hidup penerima bantuan? Salah satu cabaran bagi bantuan tunai adalah untuk memastikan bahawa wang bantuan digunakan untuk tujuan yang ditetapkan memandangkan maklumat bagaimana wang bantuan dibelanjakan, dan keberkesanan skim bantuan berkenaan tidak dapat dipastikan secara jelas.

Matlamat asal bantuan kewangan JKM adalah bersifat sementara. Selepas satu jangka masa tertentu, iaitu tempoh antara 6 bulan hingga setahun, bantuan kewangan tersebut perlu dinilai semula. Setakat ini belum ada kajian menyeluruh secara sistematik tentang kebergantungan penerima bantuan dan keupayaan mereka untuk berdikari dan keluar daripada skim bantuan kewangan yang diterima. Satu aspek penting dalam mana-mana program bantuan kewangan ialah pelan penerima untuk keluar daripada sistem (*exit policy*). Program bantuan tunai mesti menyatakan dengan jelas syarat yang perlu dipatuhi untuk terus menerima bantuan. Matlamat asal bantuan secara sementara perlu diberikan penekanan dan limitasi perlu dikenakan untuk meminimumkan pemberian semula bantuan kepada penerima yang sama.

Walaupun sudah terdapat kriteria kelayakan bagi penerima bantuan, penambahbaikan masih boleh dibuat dari segi ketelusan dan penyelarasan proses kelulusan bantuan. Ini akan mengurangkan ketidakseragaman dalam kalangan kumpulan pelaksana. Untuk memastikan keberkesanan mekanisma kelulusan penerima bantuan, kajian perlu dilakukan ke atas mekanisma sasaran (*targeting mechanism*) yang sedia ada, dan mencadangkan penambahbaikan kepada sistem berkenaan.

Data JKM menunjukkan antara 2008 hingga 2013, berlaku peningkatan dalam bilangan kes penerima dan jumlah nilai bantuan secara keseluruhan, tetapi tiada peningkatan yang signifikan dari segi bilangan kakitangan JKM. Oleh itu, kajian ini

juga akan memberikan tumpuan kepada bebanan kerja dalam kalangan kakitangan JKM. Sistem e-Bantuan telah diperkenalkan pada 2007 untuk memudahkan proses permohonan, siasatan, kelulusan, pembayaran dan laporan bantuan. Namun, sistem ini hanya beroperasi sepenuhnya pada 2010. Keberkesanan sistem ini perlu dikaji supaya sistem ini dapat membantu mencapai matlamat skim bantuan kewangan JKM.

1.4 Objektif Kajian

Objektif kajian adalah seperti yang berikut:

i. Menilai tahap keberkesanan bantuan kewangan kepada penerima bantuan:
   a. Menentukan sejauh mana tercapai tujuan bantuan kewangan dalam memenuhi keperluan asas penerima bantuan, pendayaupayaan penerima bantuan yang masih produktif dan peningkatan taraf hidup dan kelangsungan hidup penerima bantuan yang tidak produktif.
   b. Mengenal pasti pola penggunaan bantuan kewangan oleh penerima bantuan.

ii. Mengkaji tahap keberkesanan sistem pengurusan penyampaian bantuan kewangan yang sedia ada dari aspek:
   a. Kaedah permohonan, siasatan dan kelulusan bantuan.
   b. Kaedah bayaran dan penyampaian bantuan.
   c. Nilai, etika dan akauntabiliti pelaksanaan bantuan.

iii. Memperihalkan aliran (trend) skim bantuan kewangan dan faktor peningkatan permohonan.

iv. Mencadangkan penambahbaikan sistem pengurusan bantuan kewangan
   a. Pewujudan sistem penentu kelayakan bantuan.
   b. Penanda-arasan model pengurusan bantuan menerusi analisis amalan terbaik negara Eropah terpilih.

1.5 Kaedah Mencapai Objektif Kajian

Jadual 1.1 menunjukkan secara menyeluruh cara bagaimana objektif kajian akan dicapai. Perincian kaedah akan dibincang dalam bahagian metodologi.

Jadual 1.1 Cara Mencapai Objektif Kajian

OBJEKTIF	SUMBER DATA	METOD	TEKNIK	RESPONDEN	ANALISIS
1. Menilai tahap keberkesanan bantuan kewangan kepada penerima bantuan: a) Mengenal pasti sejauh mana tercapai tujuan bantuan kewangan dalam memenuhi: i. keperluan asas penerima bantuan, pendayaupayaan penerima bantuan yang masih produktif dan ii. peningkatan taraf dan kelangsungan hidup penerima bantuan yang tidak	• Primer	• Profil penerima bantuan kewangan • Menilai tahap keberkesanan bantuan • Menilai pencapaian tujuan bantuan kewangan • Mengenal pasti pencapaian keperluan asas penerima bantuan • Menilai peningkatan taraf dan kelangsungan hidup penerima bantuan yang tidak produktif • Mengena lpasti	• Survei/ temu bual bersemuka • Perbincangan Kumpulan Berfokus (FGD) • Kajian kes	• Penerima bantuan kewangan JKM • Ahli keluarga penerima bantuan • Pemegang taruh (ketua masyarakat setempat seperti Ketua Kampung, Penghulu, ahli politik, orang awam dan lain-lain)	• Analisis kuantitatif • Analisis kualitatif

produktif b) Mengenal pasti penggunaan bantuan kewangan oleh penerima bantuan		penggunaan bantuan kewangan			
2. Mengkaji tahap keberkesanan sistem penyampaian pengurusan bantuan kewangan yang sedia ada dari aspek: a) kaedah permohonan, siasatan dan kelulusan bantuan b) kaedah bayaran dan penyampaian bantuan c) nilai, etika dan akauntabiliti pelaksanaan bantuan.	• Primer • Sekunder	• Menilai tahap keberkesanan penyampaian pengurusan bantuan kewangan bermula daripada proses permohonan hingga penyampaian bantuan • Mengkaji nilai, etika dan akauntabiliti pelaksanaan bantuan • Mengenal pasti isu dan cabaran pelaksanaan bantuan kewangan	• Pemerhatian secara langsung pelaksanaan bantuan kewangan di PKMD. • FGD • Survei/ Temu bual bersemuka • Teknik *Vignete* • Data sekunder (maklumat daripada sistem e-Bantuan (siasatan, penilaian,	• Penerima bantuan kewangan JKM • Ahli keluarga penerima bantuan JKM • Pemegang taruh (ketua masyarakat setempat seperti Ketua Kampung, Penghulu, ahli politik, orang awam dan lain-lain) • Pegawai JKM kumpulan Profesional &	• Analisis kuantitatif • Analisis kualitatif

			kelulusan), SOP/ carta alir laporan tahunan & maklum balas agensi berkaitan)	Pengurusan dan kumpulan Pelaksana	
3. Memperihalkan aliran (trend) skim bantuan kewangan dan faktor peningkatan permohonan bantuan	• Primer • Sekunder	• Mengenal pasti pola (trend) skim bantuan kewangan dan faktor peningkatan permohonan bantuan	• FGD • Survei/ Temu bual bersemuka • *Data Envelopment Analysis* (DEA) • Analisis data sekunder, trend dan kecekapan sistem bantuan kewangan JKM	• Penerima bantuan kewangan JKM • Ahli keluarga penerima bantuan JKM • Pemegang taruh (ketua masyarakat setempat seperti Ketua Kampung, Penghulu, ahli politik, orang awam dan lain-lain) • Pegawai JKM kumpulan Profesional &	• Analisis kuantitatif • Analisis kualitatif • Analisis DEA

				Pengurusan dan kumpulan Pelaksana	
4. Mencadangkan penambahbaikan sistem pengurusan bantuan kewangan seperti: a) pewujudan sistem penentu kelayakan bantuan b) penanda-arasan model pengurusan bantuan menerusi analisis amalan terbaik di negara Eropah terpilih (Sweden).	• Primer • Sekunder	• Mengenal pasti cadangan bagi menambah baik sistem pengurusan bantuan kewangan • Intervensi penambahbaikan proses bantuan dan penentu kelayakan bantuan	• IDI bersama pakar • Lawatan penandaarasan & amalan terbaik negara lain • Prauji intervensi • Analisis data sekunder seperti maklumat pemohon yang tidak berjaya	• Pakar (Akademik/ penggubal polisi) • Penerima bantuan kewangan JKM • Ahli keluarga penerima bantuan JKM • Pemegang taruh (ketua masyarakat setempat cth: Ketua Kampung, Penghulu, ahli politik, orang awam dll) • Pegawai JKM kumpulan Profesional	• Analisis kuantitatif • Analisis kuantitatif • Prauji

				& Pengurusan dan kumpulan Pelaksana	

1.6 Kerangka Kajian

Kerangka yang digunakan untuk memandu ke arah pencapaian objektif projek adalah berasaskan Teori Sistem yang menunjukkan bagaimana kerangka input, truput dan output melalui proses transfomasi, dan menghasilkan *outcome*/hasil. Kerangka projek ini juga berasaskan hasil kerja Bank Dunia (World Bank) (2008) yang telah mengemukakan prinsip analisis dan kerangka konsepsual sebagai panduan bagi kerja-kerja mereka yang berkaitan dengan pencen.

Bank Dunia mengesyorkan cara penilaian pelan pencen yang boleh digunakan untuk program bantuan kewangan dengan menilai keadaan dan kapasiti semasa, dan seterusnya menetapkan objektif program. Penilaian keadaan semasa memberikan motivasi ke arah penambahbaikan program. Keperluan untuk penambahbaikan ditentukan dengan mengaplikasikan kriteria penilaian untuk menilai keupayaan program dari segi kecukupan, kemampuan, kelestarian, kesaksamaan, kebolehramalan dan keteguhan (Jadual 1.2).

Jadual 1.2 Kriteria Penilaian Program Bantuan Kewangan

Kriteria Penialian	**Justifikasi**
Kecukupan	Satu sistem penyediaan manfaat yang mencukupi untuk menghalang kemiskinan pada usia tua
Kemampuan	Satu sistem yang berkaitan kapasiti kewangan individu dan masyarakat dan tiada kesan fiskal yang tidak dapat dipertahankan
Kelestarian	Satu sistem yang mempunyai kewangan kukuh dan dapat dikekalkan dalam tempoh lama
Kesaksamaan	Satu sistem yang menyediakan pengagihan semula pendapatan daripada kumpulan kaya kepada kumpulan miskin
Kebolehramalan	Sistem penyediaan manfaat yang spesifik oleh undang-undang dan tidak tertakluk kepada budi bicara pembuat dasar atau pentadbir
Keteguhan	Satu sistem yang mantap dan mempunyai kapasiti untuk menghadapi kejutan utama, termasuklah ekonomi, demografi dan politik

Sumber: World Bank Pension Conceptual Framework, 2008

Merujuk kepada Rajah 1.2, Kerangka Kajian mengandungi:

i. Rangka input terdiri daripada klien, iaitu penerima bantuan dan ahli isi rumah; staf JKM; pemegang taruh yang lain (contoh: penggubal dasar, pakar rujuk), bajet untuk pembangunan dan operasi dan akhir sekali ialah sistem e-bantuan.

ii. Rangka truput memberikan tumpuan kepada identifikasi klien, iaitu klien sasar, diikuti pendaftaran, implementasi, pemantauan serta sistem maklumat dan pembayaran.

Isu dan masalah yang lazim berlaku adalah seperti berikut:

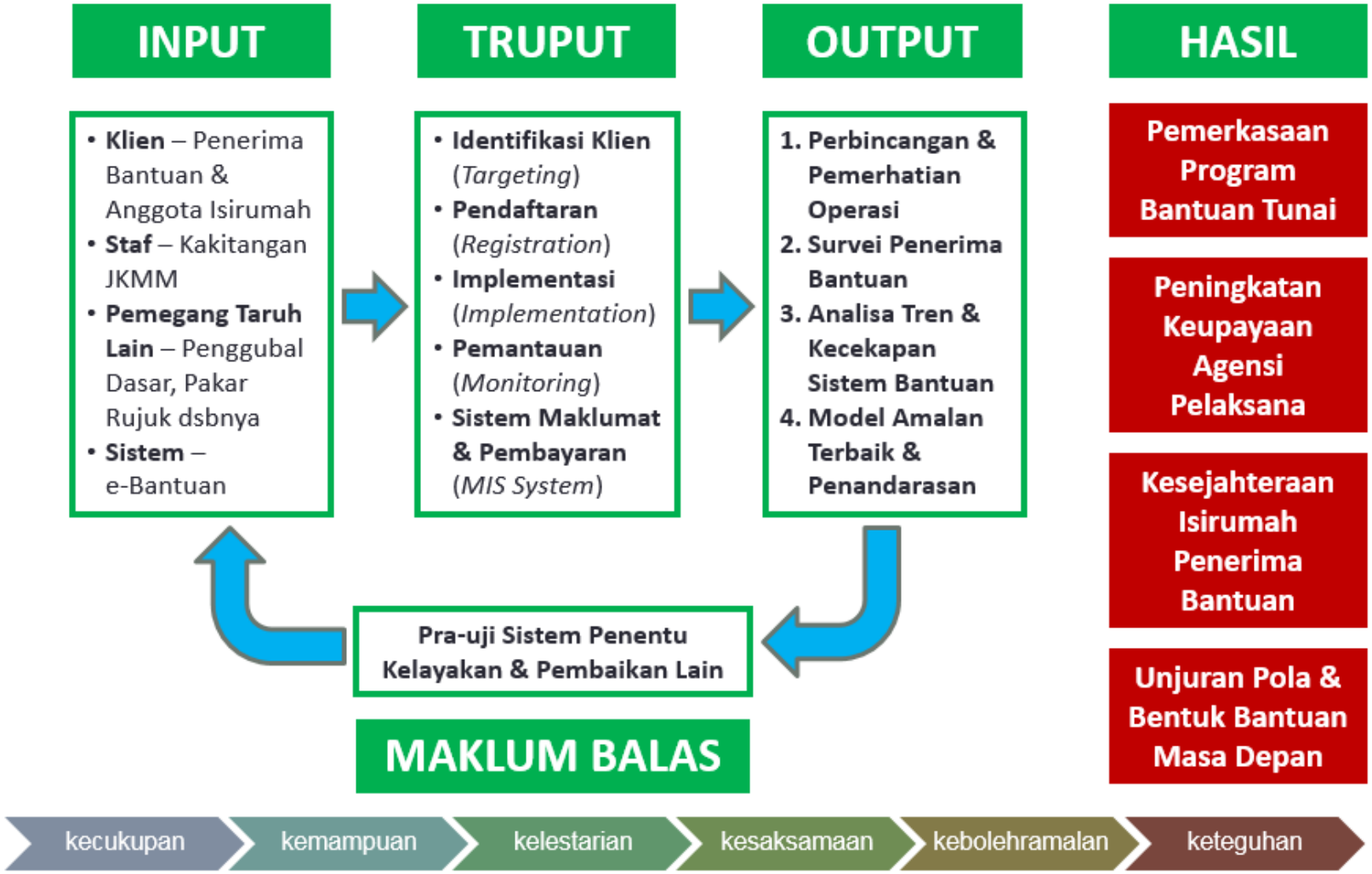
i. Klien sasar: isi rumah memberikan maklumat palsu untuk kelayakan mendapat bantuan.

ii. Pendaftaran: isi rumah tidak melaporkan status terkini. Dalam kalangan ahli politik ada yang hanya mendaftarkan penyokong dan bukan pembangkang untuk kelayakan mendapat bantuan kewangan JKM demi mendapatkan sokongan politik.

iii. Sistem Pengurusan Maklumat (SPM): SPM yang tidak mampu untuk menguruskan *compliance* data.

iv. Pembayaran: masalah dari segi cara pembayaran.

Rangka output memberikan tumpuan kepada perbincangan dan pemerhatian operasi, survei penerima bantuan, analisis trend dan kecekapan sistem bantuan, model amalan terbaik dan penanda arasan.



Rajah 1.2 Kerangka Kajian Keberkesanan Bantuan Kewangan JKM

Hasil daripada kajian ini ialah pemerkasaan atau pemberdayaan program bantuan tunai, peningkatan keupayaan agensi pelaksana, kesejahteraan isi rumah penerima bantuan, unjuran pola dan bentuk bantuan masa depan. Sistem ini akan dinilai secara berterusan dengan menggunakan kriteria penilaian seperti yang dinyatakan.

1.7 Ringkasan

Berdasarkan objektif kajian, laporan ini yang mengandungi sebelas bahagian secara umumnya dikategorikan kepada bahagian yang berikut: i) Latar belakang – Bahagian 1; ii) Kajian Literatur – bahagian 2; iii) Metodologi – bahagian 3; iv) Hasil kajian pelbagai kaedah (bahagian 4 hingga 10); dan v) Kesimpulan (bahagian 11).

2

Kajian Literatur

Kemiskinan wujud di mana-mana negara, masyarakat dan generasi dengan tidak mengira fahaman budaya dan sempadan geografi (Farooq, na; Sirageldin, 2000) dan masa. Semenjak dahulu sehingga kini, kemiskinan sudah lama wujud walaupun sifatnya mungkin berbeza antara masyarakat, antara budaya dan antara masa.

Penurunan kadar kemiskinan merupakan ukuran utama keberkesanan pembangunan di sesebuah negara. Dalam konteks Malaysia, kadar kemiskinan di Semenanjung dikurangkan daripada 49.7 peratus pada 1970, 58.3 peratus di Sabah pada 1976 dan 56.5 peratus di Sarawak pada 1976 kepada 15 peratus, 34.3 peratus dan 21 peratus untuk setiap satunya, dan keseluruhan kadar kemiskinan 17 peratus pada 1990 (ADB, 2012). Kadar kemiskinan keseluruhan di Malaysia terus berkurangan daripada 8.5 peratus pada 1999 kepada 5.7 peratus pada 2004, dan 1.7 pada 2012 (Unit Perancang Ekonomi, 2014). Justeru, kejayaan Malaysia mengurangkan dan membasmi kemiskinan melalui pelbagai strategi pembangunan amat membanggakan.

2.1 Kemiskinan dan Pembangunan

Pembangunan melalui perkembangan ekonomi yang pesat menyediakan banyak manfaat yang boleh dikecapi oleh isi rumah, termasuklah peluang pekerjaan, kemudahan kewangan dan pelbagai peluang untuk meningkatkan kualiti modal insan (Contoh: pendidikan dan kesihatan) dan pendapatan serta tahap hidup (Department for International Development, n.d) yang mampu menjadi instrumen penting dalam strategi pembasmian kemiskinan.

Fios (2012) mengibaratkan kemiskinan sebagai tema klasik yang sentiasa dikaji dan dibincangkan kerana kemiskinan secara relatifnya sentiasa wujud walaupun secara mutlaknya telah dibasmi. Justeru, pembasmian kemiskinan merupakan usaha berterusan bagi kebanyakan negara. Dalam konteks Malaysia, walaupun kemiskinan berjaya diturunkan dengan signifikan sejak 1970-an, namun, kumpulan miskin bukan kumpulan statik. Masih ramai isi rumah yang terpinggir atau tercicir daripada peluang yang tersedia akibat kemiskinan berpunca daripada pelbagai faktor, sama ada terkait dengan ciri/kriteria seseorang individu tersebut atau faktor luaran yang di luar kawalan isi rumah berkenaan. Khususnya, faktor seperti urbanisasi, perubahan struktur sosial dan keluarga serta perubahan demografi yang mengarah kepada penuaan penduduk menyebabkan masih berlaku poket-poket kemiskinan, terutamanya dalam golongan tertentu, seperti miskin bandar dan warga emas yang tidak berupaya untuk memenuhi keperluan asas hidup, di tengah-tengah kepesatan ekonomi Malaysia. Apatah lagi dalam keadaan kegawatan ekonomi. Maka, strategi dan bentuk program pembasmian kemiskinan perlu ditambah baik dan dijuruskan, khusus kepada kumpulan terlibat.

Persoalannya, mengapa kerajaan perlu bersusah-payah dan mengagihkan perbelanjaan yang besar untuk membasmi kemiskinan? Dari aspek moral, ia bertujuan memastikan pewujudan peluang yang saksama, peningkatan kesejahteraan dan keadilan dalam pembahagian kekayaan negara dalam kalangan rakyat (Holze, Schanzenbach, Duncan & Ludwig, 2007). Namun, usaha membasmi kemiskinan juga didasari oleh faktor ekonomi, iaitu sebagai pelaburan sosial yang akan memberikan pulangan dalam bentuk peningkatan Keluaran Dalam Negara Kasar (KDNK) dan kualiti hidup yang lebih tinggi. Ringkasnya, kemiskinan mempunyai kos ekonomi dan sosial pada individu (dan keluarga) terlibat dan negara. Menurut Banovcinova et al (2014), kemiskinan mempunyai kesan negatif kepada seluruh ahli keluarga berkenaan, antaranya ialah:

i. Kemiskinan dan Perkembangan Kanak-Kanak

Kesempitan hidup membataskan keupayaan ibu bapa membuat pelaburan modal insan (cth: kesihatan, pendidikan dsb) yang lebih sempurna untuk anak-anak mereka (Banovcinova et al, 2014) menyebabkan kehidupan dewasa mereka terkesan. Menurut Ludwig & Sawhil (2006) berbanding dengan kanak-kanak daripada keluarga B20 (miskin), kanak-kanak keluarga berada tiga kali ganda lebih berkemungkinan

untuk memiliki komputer di rumah dan membaca, kurang menghabiskan masa menonton televisyen dan lebih berkemungkinan untuk melawat muzium atau perpustakaan, iaitu keadaan persekitaran yang mempengaruhi jurang kecemerlangan akademik walau pada peringkat awal kanak-kanak. Justeru, kemiskinan meningkatkan kemungkinan kelemahan akademik (Ludwig & Sawhil 2004; Wolfe, 1995). Duncan et al. (2004) mengaitkan kemiskinan dengan kemungkinan masalah perilaku (*behavioral disorder*) dalam kalangan kanak-kanak miskin.

Selain itu, kanak-kanak daripada keluarga miskin lebih berkemungkinan mengalami masalah ketidakselamatan makanan (*food insecurity*) (Holze, Schanzenbach, Duncan & Ludwig, 2007) yang menyebabkan perkembangan fizikal dan kognitif mereka terjejas. Akibatnya, mereka lebih berisiko mempunyai pembangunan kognitif dan pencapaian akademik yang lebih rendah (Holze, Schanzenbach, Duncan & Ludwig, 2007) serta sangat berisiko untuk berhenti sekolah akibat tekanan ekonomi keluarga. Justeru, mereka lebih berkemungkinan untuk memperoleh pendapatan yang lebih rendah apabila dewasa dan mungkin tidak dapat menjadi penyumbang positif kepada ekonomi negara dan masyarakat.

ii. Risiko Kesihatan

Kajian menunjukkan bahawa mereka yang berpendapatan rendah melaporkan lebih bilangan penyakit (*illness and diseases*) dan kecacatan (*disability*) yang lebih tinggi berbanding dengan mereka yang berpendapatan lebih tinggi (Holze, Schanzenbach, Duncan & Ludwig, 2007). Kemungkinan ini disebabkan oleh kekurangan maklumat tentang perubatan pencegahan (preventive) seperti penjagaan diri (*self care*) dan akses kepada penjagaan kesihatan.

iii. Kemiskinan dan Institusi Keluarga

Kemiskinan memberikan kesan kepada keberkesanan fungsi institusi keluarga, iaitu pelbagai konstruk yang mencerminkan interaksi dan aktiviti keluarga (Banovcinova et al, 2014). Menurut Williamson (2004) keluarga rentan ekonomi mempunyai keupayaan menyelesaikan masalah dan kesepaduan keluarga (*family cohesion*) yang rendah, serta berbeza kemahiran komunikasi dan jaringan sokongan sosial berbanding dengan keluarga bukan miskin. Juga, tekanan hidup dan ekonomi dalam mencukupkan keperluan harian menyebabkan prevalen kemurungan, keganasan

rumah tangga, keibubapaan yang lemah dan penceraian dalam kumpulan rentan ekonomi lebih tinggi (Banovcinova et al, 2014).

iv. Putaran Kemiskinan

Kajian lepas (cth: Banovcinova et al, 2014) merumuskan bahawa tanpa intervensi, keluarga miskin dan rentan ekonomi terperangkap dalam putaran kemiskinan yang berterusan hingga generasi berikutnya. Justeru, kanak-kanak yang membesar dalam keluarga miskin kelak lebih berkemungkinan untuk menjadi miskin apabila dewasa, berbanding dengan mereka daripada keluarga berpendapatan lebih tinggi (Machin, 1999)

Ringkasnya, dari segi perspektif individu/keluarga, Mayer (1997), menyimpulkan bahawa kos kemiskinan yang paling besar kesannya bukanlah berkaitan dengan pendapatan, tetapi berkaitan dengan kualiti hidup, apa yang dialami kanak-kanak miskin di sekolah dan kejiranannya, iaitu faktor yang membentuk sikap, tingkah laku dan nilai pegangan anak-anak sehingga dewasa melalui sosialisasi dengan ibu bapanya dan rakan-rakannya.

Dari perspektif makro, antara kesan kemiskinan kepada masyarakat dan negara juga adalah pelbagai: Pertama, peningkatan kos penjagaan kesihatan, kehilangan produktiviti (kerana kemahiran rendah atau tidak bekerja) dan (mungkin) peningkatan perbelanjaan berkaitan pencegahan jenayah. Menurut Fios (2012), kemiskinan bukan sahaja menyekat kemajuan sains dan teknologi, malahan juga menjejaskan pembangunan budaya dan tamadun manusia. Kemiskinan mempunyai pelbagai dimensi. Pelbagai isu berkaitan ketidakstabilan masyarakat pula dapat dilihat daripada setiap dimensi, terutamanya dalam kalangan penduduk berproduktiviti rendah.

Kedua, kemiskinan membawa kesan negatif kepada pembangunan modal insan (akses kepada pendidikan, latihan dan penjagaan kesihatan), yang membawa kesan negatif kualiti modal insan negara, iaitu aspek kritikal dalam memastikan bahawa ekonomi Malaysia senantiasa kompetitif pada peringkat global. Ketiga, kemiskinan memberikan impak kepada jumlah simpanan dan permintaan domestik yang mampu menjana perkembangan ekonomi negara. Ringkasnya, wujud kepentingan untuk melaksanakan strategi bagi penyediaan peluang yang lebih besar

kepada rakyat pada pelbagai generasi dan mengurangkan bilangan keluarga miskin. Kerangka polisi yang bertepatan ialah melaksanakan pembangunan inklusif seperti yang digariskan dalam RMK-11.

2.1.1 Teori Berkaitan Kemiskinan

Kajian pemahaman tentang kemiskinan adalah penting kerana kemiskinan boleh dilihat daripada pelbagai perspektif dan pendekatan. Fokus kajian ialah menilai keberkesanan bantuan kewangan, maka teori yang relevan untuk dibincangkan ialah teori yang berkaitan dengan kemiskinan dan pengurusan sumber isi rumah dan keperluan asas. Oleh itu, Teori Kemiskinan (Bradshaw, 2000), Teori Ekonomi Kemiskinan (Davis dan Sanchez-Martinez, 2015), Teori Pengurusan Sumber (Deacon dan Firebaugh, 1975) dan hierarki keperluan (Maslow, 1943) dibincangkan.

i. Teori Kemiskinan (Bradshaw, 2000)

Teori Kemiskinan Bradshaw (2000) memberikan fokus kepada sebab kemiskinan berlaku. Beliau mengetengahkan lima teori kemiskinan, iaitu (1) Kemiskinan disebabkan oleh kekurangan individu, (2) Kemiskinan disebabkan oleh Sistem Kepercayaan Kebudayaan (*Cultural Belief Systems),* (3) Kemiskinan disebabkan oleh kepincangan atau diskriminasi ekonomi, politik, dan sosial, (4) Kemiskinan disebabkan oleh jurang geografi, dan (5) Kemiskinan disebabkan oleh kesalingbergantungan kumulatif dan kitaran.

Teori kemiskinan disebabkan oleh kekurangan individu menyatakan bahawa seseorang individu itu sendiri yang bertanggungjawab terhadap kemiskinannya. Teori ini menyalahkan individu miskin sebagai punca kepada masalah yang dihadapinya. Umumnya, teori ini mengandaikan bahawa dengan bekerja lebih keras dan membuat pilihan yang lebih baik, seseorang individu itu akan dapat mengelakkan dirinya daripada kemiskinan. Selain menyatakan bahawa seseorang individu itu miskin disebabkan tindakannya sendiri (maka berpeluang untuk dibetulkan), teori ini juga menyetujui bahawa seseorang itu miskin mungkin juga disebabkan kekurangan kualiti genetik seperti kepintaran yang sukar untuk dibetulkan.

Teori kemiskinan disebabkan oleh sistem kepercayaan kebudayaan (*cultural belief systems*) yang menyokong subbudaya kemiskinan, menyatakan bahawa punca kemiskinan adalah daripada budaya miskin. Teori ini mencadangkan bahawa kemiskinan tercipta melalui satu set kepercayaan, nilai, dan kemahiran yang diwarisi daripada satu generasi kepada satu generasi yang lain. Set kepercayaan, nilai, dan kemahiran tersebut bukan dijana secara sosial, tetapi dijana secara individu. Mengikut teori ini, individu tidak seharus dipersalahkan kerana mereka ialah mangsa kepincangan budaya atau subbudaya. Secara teknikalnya, budaya miskin menjadi satu subbudaya dalam kalangan penduduk di kawasan mundur dan miskin. Mereka membangunkan set kepercayaan, nilai dan norma untuk bertingkah laku sebagai budaya utama masyarakat.

Teori kemiskinan disebabkan oleh kepincangan atau diskriminasi ekonomi, politik, dan sosial menyalahkan sistem ekonomi, politik dan sosial yang menyebabkan individu mempunyai peluang dan sumber yang terhad. Oleh itu, keupayaan mereka terhad untuk memperoleh pendapatan dan kesejahteraan.

Teori kemiskinan disebabkan oleh jurang geografi merujuk kepada kemiskinan yang berlaku di kawasan tertentu, seperti kawasan luar bandar, kawasan perumahan yang padat, bandar terbiar, dan dunia ketiga. Teori ini memfokuskan ciri *spatial* yang cenderung mewujudkan kemiskinan. Teori yang berdasarkan geografi ini menyatakan bahawa orang, institusi, dan budaya di kawasan tertentu kekurangan sumber objektif yang diperlukan untuk menjana kesejahteraan dan pendapatan. Oleh itu, mereka tidak mempunyai kuasa untuk menuntut agihan sumber yang lebih sama rata.

Teori kemiskinan disebabkan oleh kesalingbergantungan kumulatif dan kitaran adalah paling kompleks, merangkumkan komponen setiap satu teori lain di dalamnya. Individu dan masyarakat dilihat sebagai terperangkap dalam kitaran peluang dan masalah, apabila masalah menguasai mereka, peluang akan tertutup, dan seterusnya mewujudkan himpunan masalah. Keadaan ini menyebabkan sebarang tindak balas yang berkesan hampir mustahil (Bradshaw, 2000).

Teori yang dikaitkan dengan punca berlakunya kemiskinan ini menjadi asas kepada bentuk dan jenis bantuan yang perlu diberikan kepada isi rumah. Persoalan tentang kecekapan dan keberkesanan program membasmi kemiskinan atau program

bantuan kepada mereka yang memerlukan boleh dinilai berasaskan teori tersebut.

ii. Teori Ekonomi Kemiskinan (Davis & Sanchez-Martinez, 2015)

Satu daripada domain penting dan popular dalam memahami kemiskinan dan kesejahteraan ialah domain ekonomi. Davis dan Sanchez-Martinez (2015) mengetengahkan Teori Ekonomi Kemiskinan yang terdiri daripada (1) Klasik dan Neoklasik, (2) Keynesian/Neo-Liberal, dan (3) Marxist/Radikal.

Asas kepada teori tradisional ekonomi klasikal ialah individu mendapat kepuasan daripada barangan dan perkhidmatan. Individu membuat keputusan pembelian bergantung kepada pendapatan dan harga barangan dan perkhidmatan. Dengan erti kata lain, teori ini melihat individu (hampir sepenuhnya) bertanggungjawab menentukan nasib mereka sendiri. Dalam konteks kemiskinan, mereka sendiri yang memilih untuk menjadi miskin. Teori Neoklasik pula melihat kemiskinan secara lebih meluas. Teori ini mengenal pasti sebab-sebab kemiskinan yang di luar kawalan individu. Sebab-sebab ini termasuklah kekurangan aset sosial dan peribadi; kegagalan pasaran, iaitu golongan miskin sering dinafikan dalam pasaran kredit yang memaksa mereka membuat pilihan yang buruk, tetapi dilihat rasional; halangan kepada pendidikan; status sebagai pendatang; kesihatan yang kurang baik; dan halangan kepada keluarga induk tunggal untuk bekerja.

Teori ekonomi Keynesian/Neo-Liberal memfokuskan fungsi kerajaan supaya memberikan perhatian yang lebih serius ke atas barangan awam dan ketidaksamaan agihan pendapatan. Sebagai contoh, agihan pendapatan yang lebih sama rata boleh memudahkan kumpulan yang kurang bernasib baik dalam masyarakat ini terlibat dalam aktiviti ekonomi dan keluar daripada belenggu kemiskinan. Sama seperti ekonomi Neoklasik, golongan Keynesian percaya bahawa pertumbuhan pendapatan yang menyeluruh ialah elemen yang paling berkesan untuk membasmi kemiskinan. Teori ini juga percaya bahawa modal fizikal dan manusia (termasuk pendidikan) ialah asas bagi kesejahteraan ekonomi. Tidak seperti ekonomi Klasik yang menyatakan bahawa pengangguran ialah penyebab utama kemiskinan. Adakalanya kemiskinan berlaku secara sukarela. Keadaan ini memerlukan campur tangan kerajaan untuk memeranginya. Kadar inflasi yang tinggi, hutang yang banyak, dan permintaan agregat yang lemah adalah antara faktor yang dipercayai menyebabkan kemiskinan.

Seterusnya, Teori Ekonomi Marxist/radikal mencadangkan perubahan radikal dalam sistem sosioekonomi, dengan mengetengahkan idea bahawa pertumbuhan ekonomi semata-mata tidak cukup untuk mengeluarkan orang miskin daripada kemiskinan. Hal ini kerana mereka yang berada dalam kelas tertentu (miskin) tidak boleh meraih apa-apa faedah daripada pertumbuhan pendapatan yang menyeluruh. Kecukupan pendapatan kekal sebagai faktor utama dan kemiskinan merupakan masalah moral dan teknikal.

Dapat disimpulkan bahawa teori ekonomi kemiskinan ini menyarankan kaedah atau polisi yang berkaitan dengan meningkatkan keupayaan individu dalam membuat penentuan, menggunakan pendapatan untuk meningkatkan kesejahteraan hidup, meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan pendapatan, malahan mengubah kelas social, iaitu seseorang itu berada dalam usaha membasmi kemiskinan dan meningkatkan tahap hidup.

iii. Model Sistem Pengurusan (Deacon dan Firebaugh, 1975)

Deacon dan Firebaugh (1975) membangunkan Model Sistem Pengurusan Rumah. Dalam model ini, keluarga dilihat mempunyai tugas untuk memenuhi keperluan (luaran dan dalaman) dan permintaan ahli keluarga dengan merancang penggunaan sumber dan melaksanakan rancangan tersebut untuk mencapai/memenuhi permintaan.

Model ini merangkumi input, truput, output dan maklum balas. Dua jenis input dalam model ini ialah sumber dan permintaan. Sistem Pengurusan Deacon dan Firebaugh mengandaikan bahawa semua input sumber dan permintaan beroperasi melalui atau tidak melalui sistem pengurusan. Sumber membolehkan keluarga untuk mencapai matlamat dan memenuhi tuntutan yang dikenakan ke atas keluarga disebabkan sesuatu peristiwa yang berlaku (Deacon & Firebaugh, 1975). Permintaan ke atas sistem tersebut mungkin berasal dari dalam sistem keluarga atau luar sistem keluarga, iaitu persekitaran.

Perancangan ialah satu proses truput utama yang terdiri daripada penetapan piawaian dan urutan tindakan. Setelah piawaian dan urutan ditentukan semasa merancang, yang selaras dengan permintaan dan sumber, maka pelaksanaan rancangan itu perlu untuk memenuhi *standard* yang ditetapkan. Output daripada

sistem pengurusan ialah permintaan tercapai dan sumber digunakan. Sebarang kegagalan dalam mencapai matlamat dan memenuhi permintaan akan membentuk maklum balas yang menjadi input pula kepada sistem pengurusan. Proses pengurusan akan berulang.

Satu daripada kaedah untuk menentukan keberkesanan bantuan kewangan yang diberikan kepada individu atau isi rumah adalah dengan melihat bagaimana individu atau isi rumah menguruskan bantuan yang diberikan. Oleh yang demikian, model pengurusan Deacon dan Firebaugh ini relevan untuk dijadikan asas.

iv. Hierarki Keperluan (Maslow, 1943)

Hierarki keperluan Maslow ialah satu teori psikologi yang diperkenalkan oleh Abraham Maslow pada 1943 dalam sebuah kertas kerja yang bertajuk *A Theory of Human Motivation*. Maslow mengatakan bahawa seseorang itu akan memenuhi keperluan mengikut hierarki, bermula dengan hierarki fisiologi yang merangkumi udara, makanan, air, tidur, homeostasis dan perkumuhan. Bagi isi rumah miskin, usaha tertumpu kepada memenuhi keperluan asas ini untuk membolehkan mereka terus hidup. Setelah memenuhi keperluan yang paling asas, seseorang akan berusaha untuk mencapai tahap keperluan yang lebih tinggi, iaitu keselamatan yang terdiri daripada keselamatan tubuh badan, pekerjaan, sumber, moraliti, keluarga, kesihatan dan harta. Kasih sayang dan kepunyaan ialah tahap keperluan yang seterusnya yang merangkumi kawan, keluarga dan hubungan seks. Tahap seterusnya ialah estim diri yang terdiri daripada estim diri, keyakinan, pencapaian, hormat orang lain dan dihormati oleh orang lain. Tahap yang paling tinggi dalam Hierarki Keperluan Maslow ini ialah nirwana diri. Nirwana diri merangkumi moraliti, kreativiti, menyelesaikan masalah, tiada prejudis, dan menerima fakta.

Mengenal pasti tahap pencapaian individu atau isi rumah berasaskan Hierarki keperluan Maslow boleh digunakan sebagai asas mengkategorikan individu atau isi rumah. Sekiranya mereka masih gagal untuk memenuhi keperluan fisiologi, bermakna mereka berada dalam kehidupan yang sukar dan perlu dibantu. Selain Hierarki Keperluan Maslow, dalam mengkategorikan isi rumah sebagai berpendapatan rendah yang memerlukan bantuan adalah dengan melihat peratusan perbelanjaan makanan berbanding dengan keseluruhan perbelanjaan isi rumah. Garis pemisah 30 peratus

atau 1/3 perbelanjaan makanan sering digunakan (*Engel's Law*).

2.1.2 Mengenal pasti Isi rumah Miskin

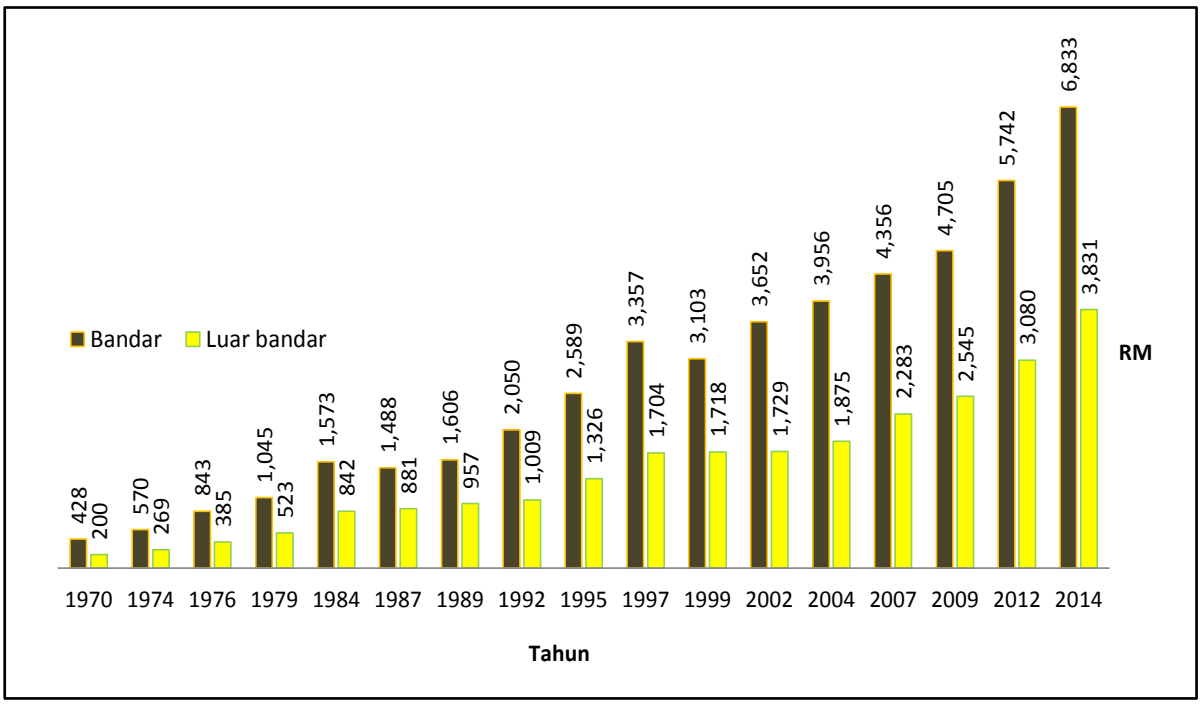
Untuk memastikan bahawa polisi dan program pembasmian kemiskinan itu berkesan, kumpulan miskin perlu dikenal pasti dengan tepat. Terdapat pelbagai cara dalam mentakrifkan kemiskinan atau menentukan isi rumah miskin. Takrifan mungkin berasaskan kewangan/pendapatan, keupayaan, peminggiran sosial/kuasa, penglibatan, aset, hak asasi manusia, sifat dan lain lagi (Islamic Relief, 2008). Oleh itu, kemiskinan perlu dilihat sebagai satu fenomena multidimensi, iaitu isi rumah miskin umumnya mempunyai keupayaan yang rendah, bukan sahaja dari aspek material (diukur dengan pendapatan atau penggunaan), tetapi juga aspek lain, seperti pengangguran, keuzuran, pendidikan, kerentanan, kuasa dan peminggiran sosial. Amat penting bagi agensi yang bertanggungjawab membantu golongan miskin dan rentan mempunyai kaedah terbaik dalam mengenal pasti kumpulan sasar supaya perancangan program dan agihan bantuan dapat dilakukan dengan cekap dan berkesan.

i. Berasaskan Pendapatan/Sumber

Sesebuah isi rumah itu dianggap miskin apabila ia tidak mampu untuk memenuhi keperluan dan gaya hidup yang baik dalam masyarakat (Rahman, 2012). Dengan perkataan lain, isi rumah tidak mempunyai sumber yang cukup untuk memenuhi keperluan asas. Konsep kemiskinan berasaskan pendapatan/sumber ini terpakai di beberapa negara dan agensi, termasuklah Arab, Australia, Brazil, China, Filipina, Amerika Syarikat, Program Pembangunan Bangsa-bangsa Bersatu (UNDP) dan Bank Dunia.

Kebanyakan takrifan merujuk kepada ketidakupayaan untuk memenuhi keperluan asas. Di negara Arab, kemiskinan dirujuk sebagai ketidakupayaan seseorang individu untuk memenuhi keperluan asas untuk diri sendiri dan tanggungan mereka. Di Brazil, kemiskinan dirujuk sebagai pendapatan bulanan minimum yang diperlukan untuk membeli makanan (Singer, 1997). Di Australia, kemiskinan dirujuk sebagai isi rumah yang mempunyai jumlah pendapatan mingguan kurang daripada jumlah pendapatan kasar (termasuk endowmen untuk kanak-kanak) yang diperlukan (Henderson, Harcourt & Harper, 1970).

Townsend (1993) merujuk kemiskinan sebagai pendapatan individu atau isi rumah kurang daripada tahap pendapatan tertentu. ILO (1995) mentakrifkan kemiskinan sebagai jumlah pendapatan di bawah satu paras minimum, iaitu individu tidak dapat memenuhi keperluan sekumpulan barangan dan perkhidmatan pengguna yang tertentu. Bank Dunia (1999) pula mengambil kira pemakanan dalam takrifan kemiskinan. Kemiskinan dirujuk sebagai ketidakupayaan seseorang individu untuk mencapai standard hidup minimum, termasuk keperluan nutrien, dan tahap penyertaan dalam masyarakat. Dalam konteks Malaysia, Rajah 2.1. menunjukkan pendapatan kasar isi rumah mengikut strata, antara 1970 hingga 2014.

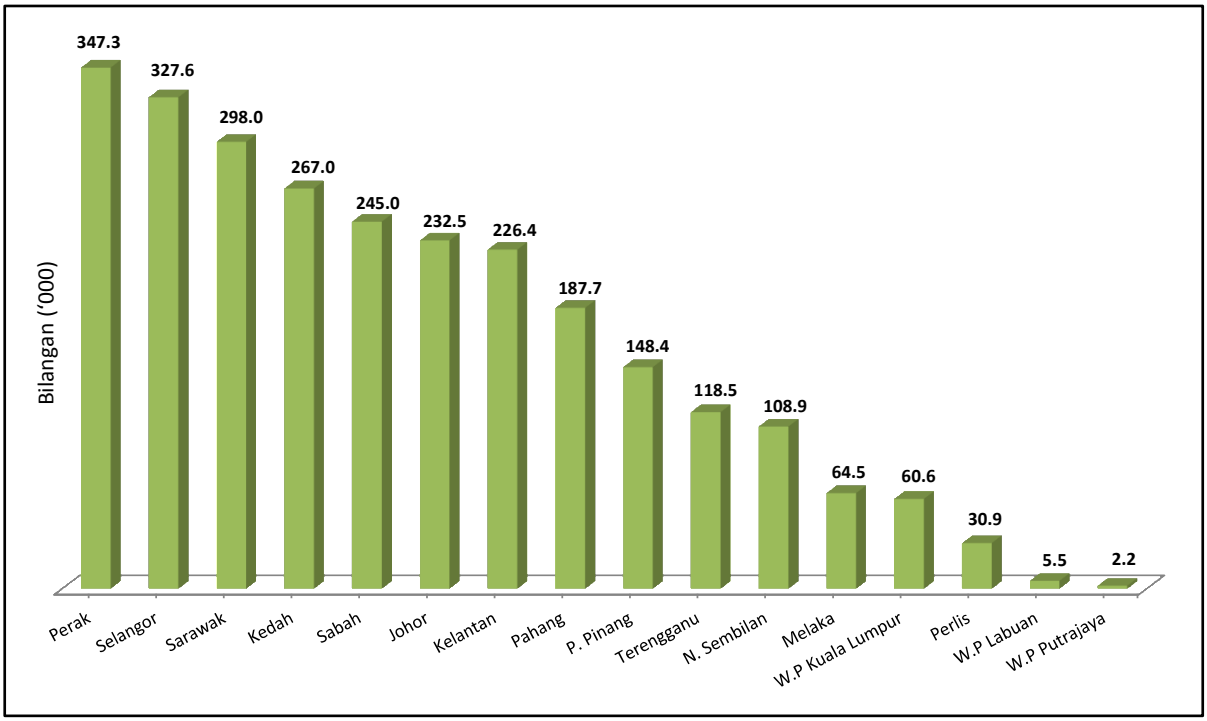


Rajah 2.1 Pendapatan Kasar Isi Rumah Mengikut Strata, 1970-2014

Sumber: Jabatan Perangkaan Malaysia dan Unit Perancangan Ekonomi JPM

Satu lagi kaedah adalah dengan melihat data agihan pendapatan yang dapat menunjukkan pendapatan isi rumah dalam turutan menaik. Biasanya, data pendapatan setiap penduduk dikategorikan kepada kuintal (contoh 20%), iaitu isi rumah dikategorikan mengikut pendapatan 20 peratus terendah sehinggalah 20 peratus teratas. Untuk memberikan gambaran yang lebih terperinci isi rumah boleh disusun mengikut setiap 10 peratus terendah sehinggalah 10 peratus teratas. Sejak kebelakangan ini, Malaysia juga memberikan fokus kepada agihan pendapatan dengan menggunakan istilah B40, M40 dan T20 untuk mengkategorikan isi rumah kepada 40 peratus terendah, 40 peratus pertengahan dan 20 peratus teratas. Rajah

2.2 menunjukkan bilangan isi rumah berpendapatan 40 peratus terendah.



Rajah 2.2 Bilangan Isi Rumah Berpendapatan 40% Terendah (B40) Mengikut Negeri, 2014

Sumber: Jabatan Perangkaan Malaysia dan Unit Perancangan Ekonomi JPM

Dalam Rancangan Malaysia ke sebelas, kesebelas, penekanan diberikan kepada agihan pendapatan dengan membahagikan individu atau isi rumah kepada tiga kategori, iaitu terbawah 40 peratus (B40), pertengahan 40 peratus (M40) dan teratas 20 peratus (T20). Secara mutlaknya, penggunaan pendapatan garis kemiskinan, peratusan isi rumah Malaysia miskin adalah sangat rendah (<4 peratus).

Namun, secara relatifnya, dengan memperhatikan kumpulan B40, mereka juga berkemungkinan menghadapi masalah dalam memenuhi keperluan hidup. Selain itu, penggunaan pendapatan purata (min) dan pendapatan median dalam isi rumah miskin perlu dibuat dengan teliti kerana kedua-duanya memberikan gambaran tahap hidup yang berbeza. Kesaksamaan agihan pendapatan dalam sesebuah negara boleh ditunjukkan dengan menggunakan pekali Gini. Pekali ini menentukan tahap kesaksamaan agihan pendapatan daripada agihan yang paling sempurna kepada agihan yang paling tidak sempurna. Jika pekali ialah 0, ia menunjukkan agihan yang sempurna dan pekali 1 menunjukkan agihan yang tidak sempurna. Jadual 2.1.

menunjukkan bahawa negeri Perlis, Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Sarawak menunjukkan ketaksamarataan pendapatan yang lebih tinggi berbanding dengan negeri lain.

Jadual 2.1 Purata Pendapatan Kasar Isi Rumah dan Pekali Gini Mengikut Negeri, Malaysia, 1989, 2002, 2007 dan 2012

Negeri	Purata Pendapatan (RM)				Pekali Gini			
	1989	2002	2007	2012	1989	2002	2007	2012
Johor	1,220	2,963	3,457	4,658	0.381	0.408	0.368	0.383
Kedah	860	1,966	2,408	3,425	0.428	0.426	0.392	0.391
Kelantan	726	1,674	2,143	3,168	0.407	0.444	0.368	0.410
Melaka	1,190	2.650	3,421	4,759	0.396	0.386	0.380	0.355
Negeri Sembilan	1,162	2,739	3,336	4,576	0.366	0.401	0.385	0.382
Pahang	1,092	1,991	2,995	3,745	0.350	0.404	0.380	0.354
Perak	1,067	2,153	2,545	3,548	0.421	0.417	0.399	0.417
Perlis	852	2,006	2,541	3,538	0.377	0.437	0.454	0.455
Pulau Pinang	1,375	3,496	4,004	5,055	0.406	0.435	0.411	0.370
Sabah	1,358	2,406	2,866	4,089	0.459	0.465	0.450	0.428
Sarawak	1,199	2,515	3,349	4,293	0.441	0.445	0.442	0.440
Selangor	1,790	4,406	5,580	7,023	0.444	0.423	0.418	0.396
Terengganu	905	1,837	2,463	3,967	0.459	0.424	0.399	0.426
Kuala Lumpur	2,102	4,930	5,322	8,586	0.428	0.448	0.446	0.442

Sumber: Unit Perancang Ekonomi (2012)

ii. Berasaskan Perbelanjaan

Selain pendapatan, perbelanjaan penggunaan juga penting dalam menentukan sejauh mana isi rumah dapat memenuhi keperluan hidup mereka. Mollie Orshansky (1965) merujuk kepada empat pelan makanan yang dibangunkan oleh Jabatan Pertanian dalam mengenal pasti isi rumah miskin melalui garis kemiskinan untuk Amerika Syarikat. Menurut Orshansky, isi rumah dengan ahli lebih daripada tiga orang akan membelanjakan satu pertiga daripada pendapatan selepas cukai mereka untuk makanan. Oleh itu, dengan mendarabkan jumlah wang yang diperlukan untuk makanan dengan tiga (3) merupakan jumlah yang diperlukan oleh sesebuah isi rumah. Orshansky juga mempertimbangkan banyak faktor dalam membentuk garis

kemiskinan, termasuklah jenis isi rumah, jantina ketua isi rumah, bilangan kanak-kanak berumur bawah 18 tahun dalam isi rumah, bilangan orang dewasa dalam isi rumah, dan strata bandar dan luar bandar. Dengan itu, beliau menghasilkan 124 garis kemiskinan (Willis, 2008).

Menurut Abdul Rasool, Md Salleh dan Mohd Harun (2010), miskin bererti seseorang yang tidak mencapai paras pendapatan tertentu untuk mencapai kesejahteraan ekonomi. Pendekatan ini berdasarkan teori utiliti yang menerangkan bahawa individu mendapat kepuasan daripada penggunaan barangan dan perkhidmatan.

iii. Berasaskan Keupayaan

Amartya Sen (1985: 1993) mentakrifkan kemiskinan sebagai keadaan seseorang itu kekurangan sumber ekonomi untuk merealisasikan satu set fungsi asas (Khan, 2010). Idea ini membawa Sen kepada takrifan konsep kemiskinan yang lebih mendalam, iaitu deprivasi keupayaan (*capability deprivation*). Seseorang itu miskin jika dia tidak dapat melakukan perkara yang bermakna untuk ia lakukan (*they value doing*).

Sirageldin (2000) membincangkan tiga konsep kemiskinan oleh Rein (1970:46) yang luas seolah-olah merangkumi kebanyakan masalah yang berkaitan dengan analisis kemiskinan, iaitu sara hidup, ketidaksamaan, dan eksternaliti. Sara hidup berkaitan dengan peruntukan minimum yang diperlukan untuk mengekalkan tahap kesihatan dan kapasiti/keupayaan untuk bekerja. Manakala eksternaliti berkaitan dengan akibat kemiskinan dari segi sosial bagi seluruh masyarakat dan bukan hanya melihat kepada golongan miskin. Dengan erti kata lain, ia bukanlah tentang kesengsaraan dan nasib golongan miskin tetapi ketidakselesaan dan kos kepada golongan tidak miskin yang merupakan sebahagian daripada masyarakat.

Dalam membincangkan kemiskinan, Chakraborty (2012) mengetengahkan istilah pendayaupayaan. Pendayaupayaan bermaksud proses untuk meningkatkan keupayaan golongan rentan dalam masyarakat. Keupayaan terdiri daripada tiga tunggak, iaitu keupayaan mental, keupayaan fizikal dan kelestarian ekonomi (Chakraborty, 2012). Menurut Elgstrand dalam Chakraborty (2012), wujud hubungan yang kuat antara kemiskinan, penyakit dan ekonomi. Malah, kitaran penyakit mempunyai hubungan langsung dengan keupayaan mental. Dreze dan Sen menurut

Chakraborty (2012) juga telah menekankan pentingnya pemakanan yang mencukupi untuk meningkatkan keupayaan rakyat. Bank Dunia mentakrifkan kemiskinan sebagai deprivasi manusia yang tidak boleh diterima dari segi peluang ekonomi, pendidikan, kesihatan dan pemakanan, serta pendayaupayaan dan jaminan keselamatan yang rendah (dalam Khan, 2010).

iv. Kriteria Isi rumah Miskin

Walaupun Muhammad Yunus mengakui bahawa penanda aras berdasarkan pendapatan wang, contohnya, bersamaan USD1 sehari boleh digunakan untuk mengenal pasti isi rumah miskin, tetapi beliau merasakan bahawa kaedah ini tidak praktikal (n.d.). Sebaliknya, beliau membangunkan sepuluh kriteria yang menggambarkan keadaan hidup isi rumah Bangladesh. Apabila keluarga telah berjaya memenuhi semua sepuluh halangan ini, maka Bank Grameen menganggap bahawa mereka telah bebas daripada kemiskinan.

Sepuluh kriteria tersebut dibahagikan kepada tahap survival dan tahap melepasi survival. Kriteria tahap survival termasuklah keadaan rumah (bumbung, lantai, peralatan tidur), air minum, persekolahan anak, ansuran pinjaman mingguan ahli, dan tandas. Kriteria tahap melepasi survival pula merangkumi pakaian, sumber pendapatan sampingan, simpanan, sajian makanan sehari sepanjang tahun dan kesihatan.

Kusuma dan Sukmana (2010) pula mencirikan kemiskinan atau mengkategorikan isi rumah miskin bersandarkan faktor ekonomi. Pertama, isi rumah miskin tidak memiliki faktor pengeluaran seperti tanah, modal, dan kemahiran. Oleh itu, mereka mempunyai keupayaan yang terhad. Kedua, mereka tidak mempunyai kecenderungan untuk memiliki aset pengeluaran sendiri. Ketiga, mereka mempunyai tahap pendidikan yang rendah. Keempat, mereka tinggal di luar bandar dan tidak mempunyai tanah milik sendiri (jika ada pun saiz tanah biasanya kecil). Kelima, mereka tinggal di bandar dan tidak mempunyai kemahiran dan pendidikan yang cukup.

Pelbagai kaedah yang boleh digunakan untuk mengenal pasti isi rumah miskin. Jabatan Kebajikan Masyarakat juga mempunyai kaedah tersendiri dalam mengenal pasti isi rumah yang perlu dibantu. Ketepatan mengenal pasti kumpulan sasar akan

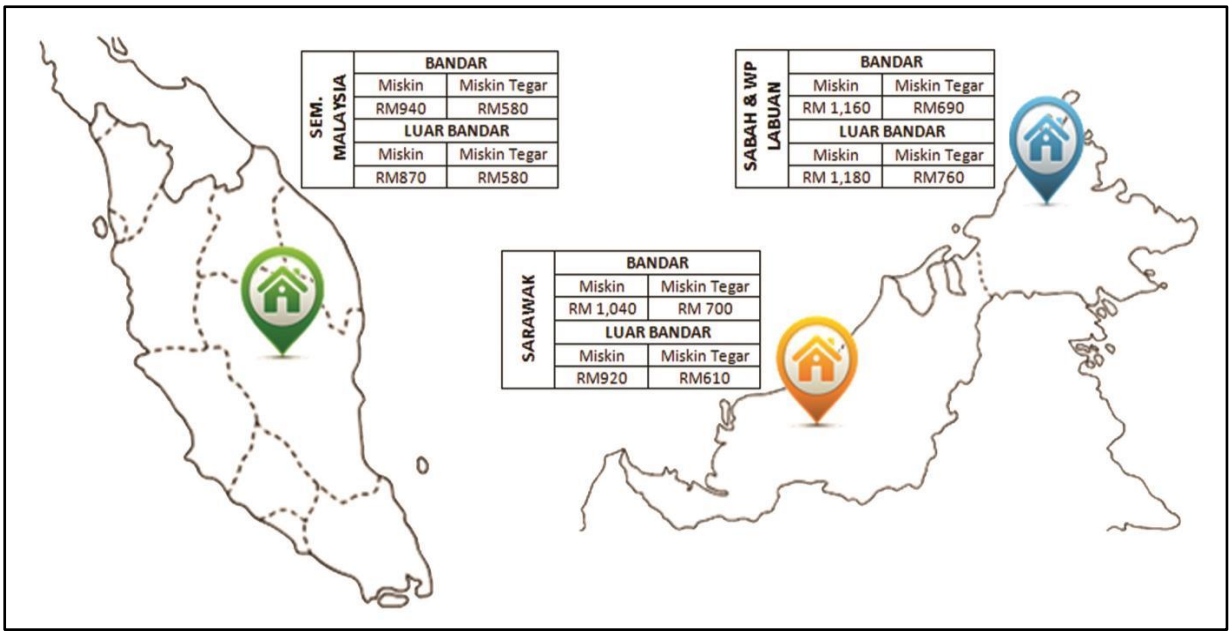
meningkatkan kecekapan penyaluran bantuan, dan seterusnya meningkatkan pencapaian matlamat JKM. Pendapatan ialah suatu cara (*means*) yang tidak langsung (*indirect*) yang boleh digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan, tetapi perbelanjaan penggunaan ialah cara yang lebih langsung menentukan tahap kesejahteraan.

JKM sebagai agensi pemberi bantuan juga perlu membandingkan isi rumah miskin menggunakan instrumen yang berbeza seperti garis kemiskinan (yang diselaraskan dengan Indeks Harga Pengguna), pendapatan purata, pendapatan median, pendapatan rendah, rentan, dan sebagainya.

2.1.3 Garis Kemiskian Rasmi

Ukuran rasmi kemiskinan di Malaysia bersifat absolute, iaitu didefinisikan oleh Pendapatan Garis Kemiskinan (PGK). Di Malaysia, garis kemiskinan rasmi ditakrifkan sebagai pendapatan yang tidak cukup untuk membeli sekumpulan barangan dan perkhidmatan minimum untuk mengekalkan ahli isi rumah dalam pemakanan yang baik, dan keperluan asas lain seperti pakaian dan kasut, sewa, bahan api dan tenaga, pengangkutan dan komunikasi, penjagaan kesihatan, pendidikan dan rekreasi (Kualiti Hidup Malaysia, 2011, ADB 2012).

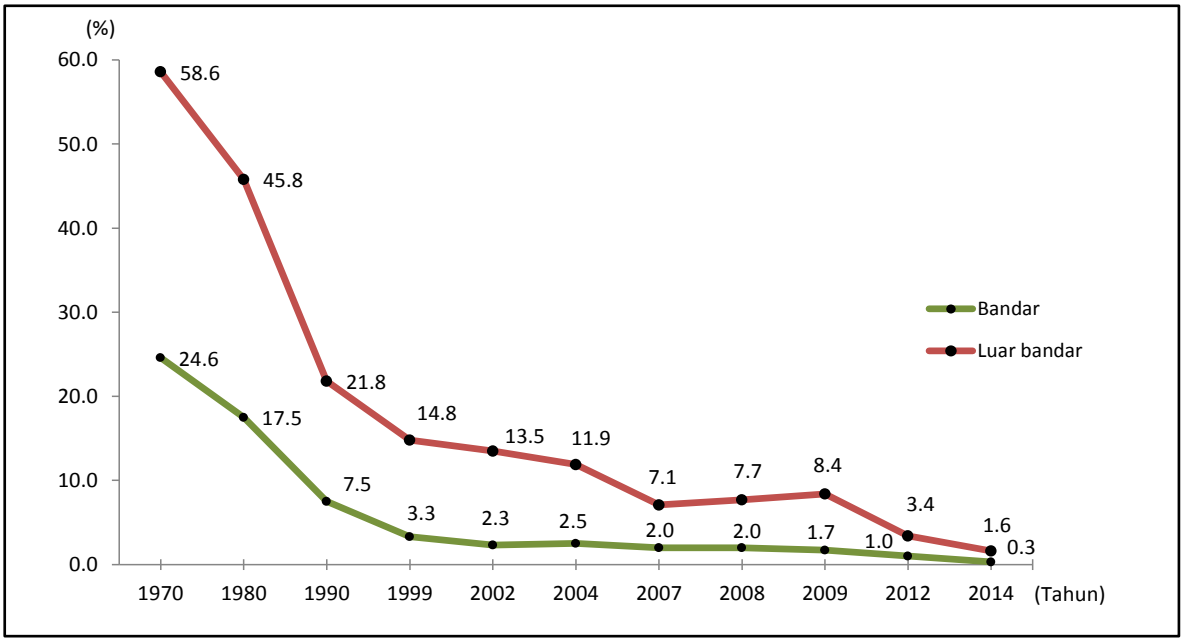
Rajah 2.23 menunjukkan bahawa pendapatan garis kemiskinan pada 2014 ditetapkan lebih tinggi untuk Sabah diikuti dengan Sarawak dan Semenanjung Malaysia. Pendapatan garis kemiskinan per kapita dapat memberikan gambaran tentang kemiskinan yang lebih terperinci dalam sesebuah isi rumah.



Rajah 2.3 Pendapatan Garis Kemiskinan (PGK) Mengikut Wilayah, 2014

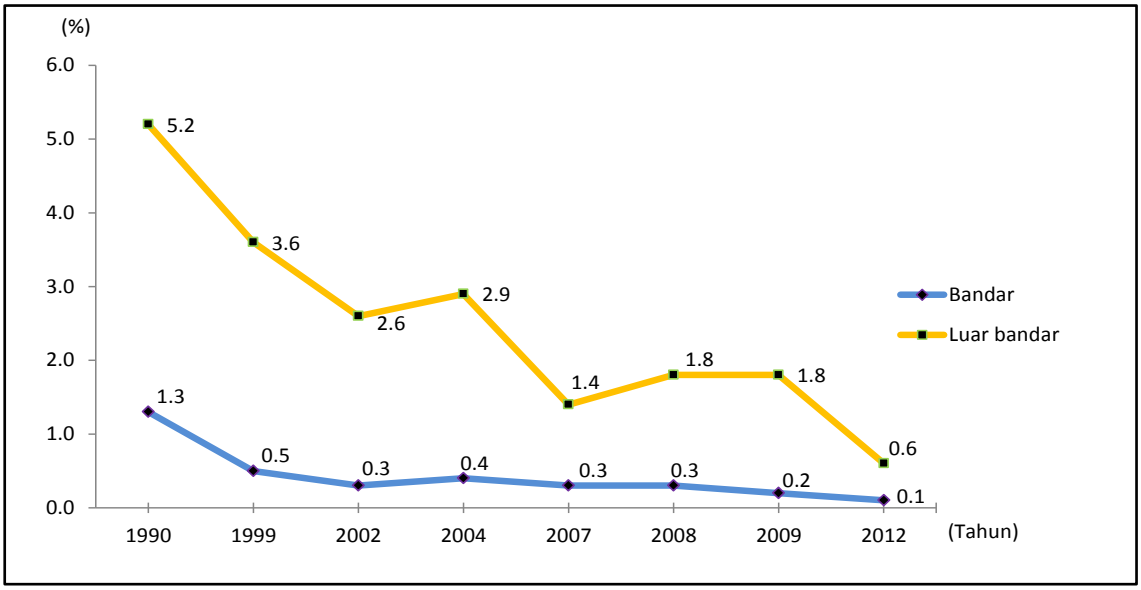
Sumber: Jabatan Perangkaan Malaysia

Kadar kemiskinan di Malaysia turun dengan signifikan dan berterusan sejak 1970-an. Rajah 2.4 dan Rajah 2.5 menunjukkan statistik terkini tentang insiden kemiskinan dan kemiskinan tegar.



Rajah 2.4 Kadar Kemiskinan Mengikut Strata, 1970-2014

Sumber: Jabatan Perangkaan Malaysia & Unit Perancangan Ekonomi



Rajah 2.5 Kadar Kemiskinan Tegar Mengikut Strata, 1990-2012

Sumber: Jabatan Perangkaan Malaysia dan Unit Perancangan Ekonomi

Kejayaan Malaysia mengurangkan kadar kemiskinan sejak 1970-an amat membanggakan. Walau bagaimanapun, interpretasi statistik perlu dibuat dengan berhati-hati kerana kadar kemiskinan ini ditentukan mengikut garis kemiskinan rasmi yang memerlukan semakan dari masa ke semasa. Negara maju seperti Amerika telah merangka ukuran kemiskinan yang dinamakan "*Supplementary Poverty Measure (SPM) Treshold*" untuk melengkapi PGK sedia ada (US Census Bureau, 2014) pada 1990-an selepas Kongres bimbang PGK sahaja tidak cukup mengenal pasti sasaran dengan tepat. Garis SPM menyemak kembali yang berikut: (1) Unit Isi rumah – Definisi isi rumah kumpulan sasar diubah merangkumi semua ahli isi rumah, sama ada mempunyai hubungan kekeluargaan atau sebaliknya; (2) Aspek perbelanjaan, iaitu jumlah kos dan komponen perbelanjaan "keperluan asas", tempoh semakan kos dan mengguna pakai skala (*equivalency scales*) untuk memperoleh gambaran keperluan sebenar isi rumah miskin; dan (3) Sumber keluarga, iaitu jumlah nilai pendapatan tunai daripada pelbagai sumber dan faedah bukan tunai (*inkind benefit)* seperti subsidi perumahan ditolak dengan cukai, perbelanjaan berkaitan pekerjaan, perbelanjaan perubatan dan nafkah anak selepas penceraian (*child support*).

Tambahan pula, setakat ini kejayaan negara mengurangkan kadar kemiskinan sejak 1970-an dicapai melalui peruntukan sumber yang besar dan hasil pelbagai strategi pembangunan ekonomi dan usaha berterusan, terutamanya dalam

meningkatkan produktiviti sektor pertanian. Tujuannya, meningkatkan peluang pekerjaan dan aktiviti menjana pendapatan dalam kalangan kumpulan sasar. Strategi ini diperkukuh dengan usaha penyediaan infrastruktur fizikal dan pembangunan modal insan serta program pembasmian kemiskinan. Namun, kewujudan kemiskinan dalam kalangan kumpulan khusus warga emas dan miskin bandar memerlukan perhatian dan strategi yang khusus.

2.2 Sistem Perlindungan Sosial

Keluarga dan isi rumah terdedah kepada kejutan (*shock*) dan pelbagai dimensi kerentanan seperti ekonomi, sosial, kesihatan, maka dikaitkan dengan masalah kemiskinan dan ketidakcukupan pendapatan. Perlindungan sosial umumnya, merujuk kepada "tindakan awam yang diambil sebagai respons kepada kerentanan, risiko dan deprivasi yang dirasakan melampaui tahap yang dapat diterima oleh satu-satu masyarakat" (Norton, Conway & Foster, 2001). Bank Pembangunan Asia, (ADB), (2012) mendefinisikannya sebagai "polisi dan program yang dirangka untuk mengurangkan kemiskinan dan kerentanan dengan mempromosikan pasaran buruh yang cekap, mengurangkan pendedahan masyarakat awam kepada risiko, dan meningkatkan keupayaan perlindungan diri mereka (sendiri) daripada bahaya dan kehilangan pendapatan." Ringkasnya, perlindungan sosial bukan hanya menumpu kepada deprivasi dan kerentanan mutlak kumpulan miskin, tetapi juga keperluan keselamatan kumpulan bukan miskin semasa menghadapi kejutan dan pelbagai peristiwa dalam putaran kehidupannya *(lifecycle event),* seperti perkahwinan dan kematian. Justeru, perlindungan sosial meningkatkan keupayaan individu dan keluarga untuk mengurus kejutan ekonomi/pendapatan dan sosial yang dihadapinya di sepanjang kitaran hidupnya dengan lebih baik serta mampu mengambil peluang ekonomi.

Pelaksanaannya mungkin dibuat oleh sektor kerajaan, badan bukan kerajaan atau kombinasi antara kedua-duanya. Rasional pembentukan perlindungan sosial untuk mempromosi masyarakat yang dinamik, kohesif dan stabil melalui peningkatan kesaksamaan (*equity*) dan keselamatan (*security*) (Norton, Conway & Foster, 2001). Berdasarkan falsafah ini, perlindungan sosial mempunyai tiga komponen: Insuran sosial, bantuan sosial dan program pasaran buruh, yang memainkan tiga fungsi utama (*3Ps*), iaitu mencegah (*prevent*), melindungi (*protect*) dan mempromosi (*promote*).

Pertama, Insurans sosial ialah keselamatan sosial yang dibiayai melalui sumbangan dan berdasarkan prinsip insurans. Intipati insuran ini adalah untuk mengurangkan risiko kerugian/kehilangan (Norton, Conway & Foster, 2001). Program di bawah insurans sosial termasuk insurans pada Hari Tua, program untuk Orang Kurang Upaya (OKU) dan perbelanjaan kesihatan untuk insurans dan pencen. Insurans sosial bertujuan untuk mencegah (*prevent*) dari penurunan kesejahteraaan individu akibat kejutan pendapatan dan perbelanjaan serta membolehkan mereka melicinkan penggunaan di sepanjang kitaran hidup mereka (World Bank, Chapter4, nd).

Kedua, Bantuan Sosial didefinisikan sebagai faedah mata benda dan tunai diberikan oleh kerajaan (persekutuan, negeri atau tempatan) yang bukan berteraskan sumbangan (*noncontributory*) dan dibiayai melalui percukaian yang mungkin bersifat universal, tetapi umumnya disasarkan kepada kumpulan rentan ((Norton, Conway & Foster, 2001; ADB, 2012). Fungsi bantuan sosial ini untuk melindungi (*protect*) isi rumah miskin daripada kefakiran, kedaifan serta kehilangan modal insan akibat bencana (World Bank, Chapter4, nd).

Perlindungan sosial seharusnya bukan hanya dilihat dari aspek keperihatinan sosial. Sebaliknya, jika dilaksanakan dengan betul, ia menjadi instrumen pemacu pembangunan, perangsang pertumbuhan ekonomi yang bersifat inklusif, dan pembasmian kemiskinan. Contohnya, perlindungan sosial menggalakkan isirumah/keluarga untuk lebih sanggup bertindak seperti berhijrah untuk merebut peluang ekonomi kerana mereka terlindung dari risiko kejutan ekonomi; melindungi pelaburan modal insan dengan memastikan peluang pendidikan dan pemakanan kanak-kanak semasa krisis berlaku. Perlaksanaan perlindungan sosial dapat membantu Negara mencapai matlamat pembangunan lestari (Sustainable Development Goals), antaranya membasmi kemiskinan tegar (SDG1); mengurangkan kelaparan dan mempromosi keselamatan makanan (SDG2); memperoleh kesihatan yang baik dan kesejahteraan (SDG3)

2.2.1 Sistem Perlindungan Sosial di Malaysia

Malaysia telah melaksanakan Sistem Perlindungan Sosial di Malaysia sejak sebelum kemerdekaan, pada waktu pemerintahan British (Ragayah 2012, Tengku Aizan & Chai, 2012). Contohnya, kebajikan sosial dan Kumpulan Wang Simpanan Pekerja yang dimulakan sebelum merdeka masih dilaksanakan sehingga kini. Falsafah perlindungan sosial ini juga telah diterapkan melalui prinsip inklusif dalam pelan pembangunan Negara. Rakyat, tanpa mengira gender, etnik, status sosioekonomi dan kedudukan geografi dipastikan dapat menikmati manfaat pertumbuhan dan pembangunan melalui penyediaan akses kepada pendidikan dan latihan, infrastruktur dan peluang pekerjaan bagi melonjakkan pencapaian untuk semua masyarakat, terutama golongan berpendapatan rendah. Rancangan Malaysia Kesepuluh (2011-2015) yang berpaksikan kepada prinsip inklusif melaksanakan program pembangunan dan pemerkasaan secara bersasar. Hasilnya, status sosioekonomi rakyat Malaysia meningkat khususnya taraf hidup isi rumah B40.

Rancangan Malaysia Ke-11 (RMK-11) yang bertemakan “pertumbuhan berpaksikan rakyat” meneruskan falsafah pertumbuhan dengan ekuiti. Ia dilaksanakan dengan meningkatkan tumpuan kepada pengukuhan inklusiviti. Komitmen ini adalah berdasarkan keyakinan bahawa pembangunan inklusif bukan sahaja untuk meningkatkan kesejahteraan individu dan masyarakat, tetapi juga untuk mengekalkan pertumbuhan ekonomi yang kukuh bagi tempoh yang lebih panjang. Usaha juga akan diambil untuk meningkatkan pendapatan purata dan peratusan pendapatan kumpulan isi rumah berpendapatan 40% terendah (B40) bagi mencapai matlamat inklusif sepenuhnya

Pelaksanaan program perlindungan sosial di Malaysia merentasi pelbagai kementerian dan masih bersifat berasingan (*fragmented*) yang menimbulkan banyak kelemahan dari segi koordinasi, masalah pertindanan tugas, dan sebagainya. Sebahagian program perlindungan sosial dilaksanakan berteraskan perundangan (*statutory*) seperti Akta Pencen 1980 dan Akta KWSP 1991, manakala sebahagian besarnya bersifat informal (*non-statutory*), iaitu rakyat tidak boleh menuntut (di mahkamah) supaya kerajaan dipertanggungjawabkan untuk melunaskan hak sosial rakyat (Roelen and Devereux, 2013). Berikut ialah kategori program perlindungan sosial yang dilaksanakan di Malaysia:

i. Program Pasaran Buruh

Program untuk mempromosi guna tenaga (*employment*), pembentukan operasi pasaran buruh yang berkesan dan perlindungan pekerja. Program ini merangkumi program Latihan Vokasional, dan program latihan dan pendidikan untuk pesara pasukan beruniform seperti askar.

ii. Program Insurans Sosial

Program di bawah komponen ini dirangka untuk memberikan perlindungan sosial yang komprehensif kepada pekerja sektor awam dan swasta. Program insurans sosial meliputi yang berikut: (1) Pencen bagi pegawai kerajaan yang dibiayai melalui bajet kerajaan; (2) Plan simpanan persaraan wajib bagi sektor swasta dan opsyen pegawai kerajaan yang ditadbir oleh Kumpulan wang Simpanan Pekerja (KWSP); dan (3) *Disability Social Insurance* bagi pekerja swasta yang ditadbir oleh SOCSO.

Bagi sektor pekerjaan formal, program perlindungan diimplimentasi melalui penguatkuasaan undang-undang seperti gaji minimum, Akta Pencen 1980 dan dan Akta Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP) 1991. Pekerja swasta dapat menikmati KWSP, manakala pekerja kerajaan dilindungi daripada risiko pendapatan melalui skim pencen kerajaan. Namun, skim perlindungan sosial ini tidak meliputi pekerja sektor informal yang rata-ratanya bergantung dengan perlindungan sosial informal. Justeru, tanpa skim sedemikian, mereka yang tidak bekerja dan pekerja sektor informal terdedah kepada risiko rentan ekonomi, kecuali mereka terus bekerja pada usia lanjut untuk menyara kehidupan mereka (Saidatulakmal, 2013).

iii. Program Bantuan Sosial

Umumnya, Bantuan sosial yang dilaksanakan di Malaysia adalah seperti berikut: Bantuan Kebajikan (contoh: bantuan keluarga miskin; bantuan orang asli; bantuan orang tua) dan zakat. Bantuan Sosial sedia ada bersifat informal dan tidak berteraskan perundangan (*non-statutory*). Maksudnya, bantuan sedemikian bukanlah hak yang boleh dituntut (di mahkamah) oleh seseorang warganegara atau kerajaan boleh dipertanggungjawabkan untuk melunaskan hak pemberian hak sosial rakyat (Roelen and Devereux, 2013). Menurut Ragayah et al. (2002) di Malaysia, peranan perkhidmatan kebajikan sosial dalam proses pembangunan agak kecil,

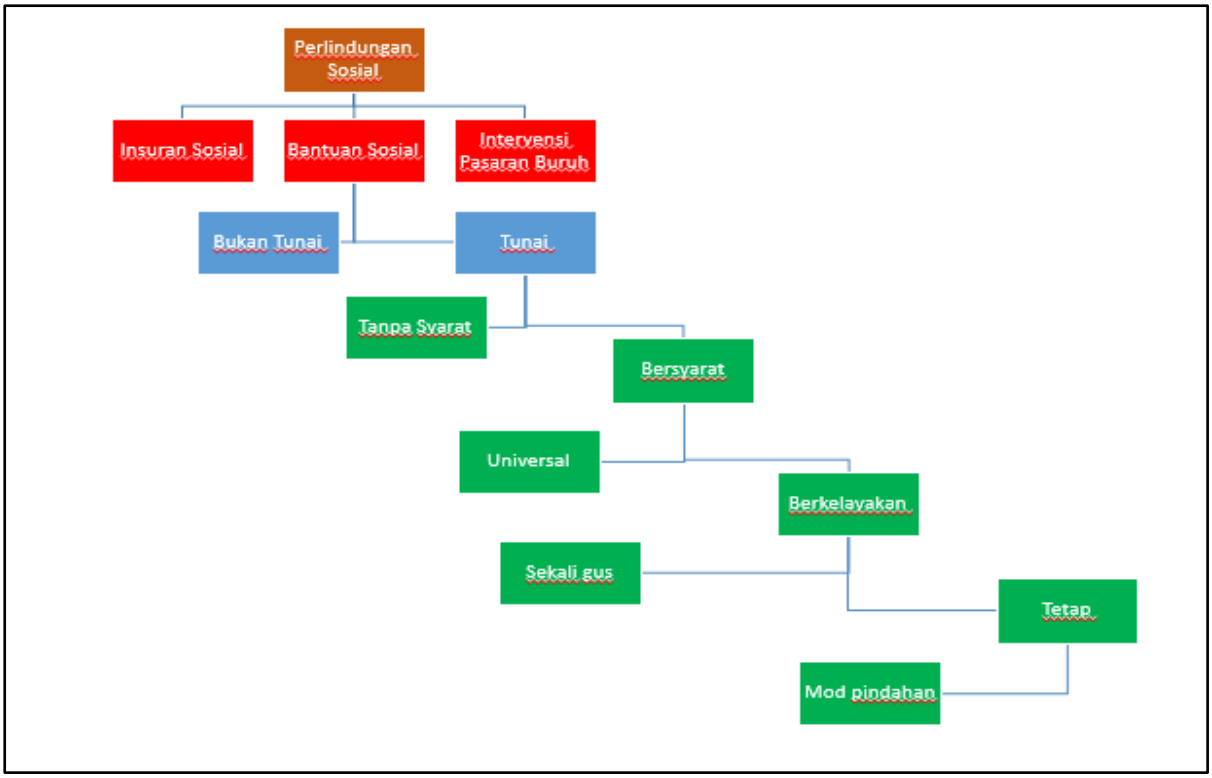
menggambarkan sifat bantuan yang diberikan kerajaan asasnya adalah minimal, berteraskan keperluan dan bersifat sementara. Kerajaan tidak cenderung untuk menjadikan Malaysia sebuah negara berkebajikan, tetapi hanya menonjolkan imej sebagai sebuah kerajaan yang prihatin. Pada 2016, bantuan sosial yang diperuntukkan Malaysia adalah berjumlah RM 2 bilion iaitu 0.16 peratus dari KDNK semasa.

Kenyataannya, majoriti program perlindungan sosial di Malaysia dikategorikan di bawah fungsi bantuan sosial, walaupun falsafah Perlindungan Sosial berasaskan perspektif sepanjang hayat (*lifespan*) dan melangkaui usaha pembasmian kemiskinan dan pengagihan pendapatan semata-mata. Dari segi penyediaan perkhidmatan, umumnya, perlindungan sosial di Malaysia terbeban di bahu kerajaan, iaitu program awam yang bersifat universal seperti pendidikan percuma kepada anak-anak dan perkhidmatan kesihatan dengan caj yang rendah kepada setiap warganegara dan program lain yang menyasarkan kumpulan yang khusus (ADB, 2012). Dalam RMK11, kerajaan merancang membuat penambahbaikkan dengan menentukan keutamaan sokongan secara bersyarat dan berasaskan outcome, sama ada berkaitan dengan ekonomi atau sosial. Program bantuan dan subsidi yang tidak berasaskan produktiviti akan dikurangkan bagi memberikan keutamaan kepada program yang memberikan tumpuan kepada penciptaan pemilikan kekayaan yang lebih baik dan tahap pencapaian pendidikan dan kemahiran yang lebih tinggi. Sistem formal perlindungan sosial di Malaysia dilengkapkan oleh pelbagai skim yang ditawarkan oleh organisasi. Contohnya skim yang berteraskan agama seperti Zakat.

2.3 Program Bantuan Kewangan

Program bantuan kewangan (*cash transfers*) merujuk kepada skim bantuan tunai langsung kepada golongan termiskin atau kumpulan rentan/ berisiko tinggi. Menurut Arnold, Conway dan Greenslade (DFID, 2011), bantuan kewangan ialah bayaran tanpa caruman secara langsung, berkala dan boleh dijangkakan untuk meningkatkan dan melicinkan pendapatan (*income smoothing*) supaya kemiskinan dan kerentanan ekonomi individu atau isi rumah dapat dikurangkan.

Program bantuan kewangan bermatlamat untuk meningkatkan pendapatan isi rumah kumpulan sasar. Program pindahan tunai pula merupakan sebahagian daripada komponen sistem perlindungan sosial yang biasanya dikategorikan di bawah bantuan sosial (*social assistance*). Bantuan tunai juga merupakan salah satu daripada strategi utama dalam jaringan keselamatan sosial (*social safety nets*) atau program keselamatan sosial (*social security*). Bank Dunia, misalnya, menyenaraikan bantuan tunai bersyarat dan bantuan tunai tidak bersyarat sebagai antara enam (6) jenis program jaringan keselamatan sosial (World Bank, 2015). Rajah 2.6 menunjukkan struktur sistem perlindungan sosial berkenaan.



Rajah 2.6 Perkaitan antara Bantuan Kewangan / Tunai dengan Sistem Perlindungan Sosial

Pelbagai jenis program bantuan kewangan wujud di negara maju dan sedang membangun. Sorotan literatur menunjukkan bahawa pelbagai kajian dan analisis yang telah dijalankan dalam membandingkan program bantuan tunai di serata dunia (Aker et al., 2011; Arulpragasam et al., 2011; Aytac, 2014; Bagash, Pereznieto & Dubai, 2012; Barrientos, 2008, 2011, 2012; Behrman & Parker, 2013; Brooks, 2015; Cameron & Shah, 2012; Farrington et al., 2007; Fiszbein & Schady, 2009; Geib & Decker, 2012; Gruber, 2000; Handa & Davis, 2006; Hidrobo et al., 2014; Holzmann, 2014; Holzmann,

Robalino, & Takayama, 2009; Infante-Villarroel, 2015; Pega et al., 2014; Rawlings & Rubio, 2005; Sugiyama, 2011; Tabor, 2002; Woolard & Leibbrandt, 2013; World Bank. 2015).

Pada kebiasaannya, bantuan tunai juga dikenali sebagai pindahan tunai bukan berteraskan sumbangan (*non-contributory cash transfer*) apabila dibiayai sepenuhnya oleh kerajaan. Kadang-kala istilah seperti elaun sosial (*social allowance*) turut digunakan apabila merujuk kepada skim bantuan tunai sekali gus (*one-off*) atau tahunan. Bantuan tunai bersyarat (*conditional cash transfers*) biasanya diamalkan di negara Latin Amerika untuk menggalakkan tingkah laku bermanfaat, seperti meningkatkan kehadiran kanak-kanak ke sekolah, vaksinasi dan imunisasi, janji temu berjadual dengan pakar kesihatan, berusaha mencari pekerjaan, dan sebagainya. Bantuan tunai tidak bersyarat (*unconditional cash transfers*) pula menyasarkan golongan OKU dan warga emas atau golongan miskin tidak produktif, termasuklah ibu tunggal, balu/duda atau individu sakit melarat.

2.3.1 Skim Bantuan Kewangan di Malaysia

Di Malaysia, pemberian skim Bantuan kewangan dilaksanakan oleh kerajaan, iaitu kerajaan persekutuan, negeri dan kerajaan tempatan melalui pelbagai kementerian dan agensi kerajaan. Bahagian ini menganalisis bantuan tunai yang disalurkan oleh pihak kerajaan melalui JKM dan pelbagai kementerian dan jabatan berkaitan, selain JKM serta bantuan oleh badan bukan kerajaan.

2.3.1.1 Skim Bantuan di Jabatan Kebajikan Masyarakat

Di bawah konsep "Masyarakat Penyayang", kerajaan Malaysia telah membangunkan banyak program kebajikan dan ada antaranya telah wujud sejak zaman kolonial. Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM), di bawah Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat bertanggungjawab untuk mentadbir kebanyakan program bantuan kewangan persekutuan (Ong & Tengku Aizan, 2010). Bantuan di bawah bidang kuasa JKM terbahagi kepada perkhidmatan institusi dan bukan institusi. Perkhidmatan bukan institusi diberikan dalam bentuk kewangan dan bukan kewangan. Sebanyak 11 jenis bantuan kewangan yang disalurkan melalui

JIKM. Kuantum bantuan dan kelayakan berbeza mengikut skim bantuan kewangan.

Tujuan utama bantuan kewangan adalah untuk meringankan beban buat sementara waktu individu dan keluarga serta menggalakkan kumpulan sasar yang masih produktif supaya kembali bekerja dan mampu berdikari. Sebagai contoh, skim bantuan kanak-kanak diperkenalkan untuk membantu kanak-kanak miskin agar dapat tinggal bersama keluarga dan memastikan bahawa perkembangan kanak-kanak mengikut peringkat yang sepatutnya. Bantuan kanak-kanak ialah sebanyak RM100 untuk setiap anak dan maksimum RM450 sebulan sekiranya keluarga mempunyai lebih 4 orang anak. Senarai skim bantuan kewangan persekutuan yang disediakan oleh JKM adalah seperti yang berikut:

i. Bantuan Kanak-Kanak (BKK)

ii. Bantuan Anak Pelihara (BAP)

iii. Bantuan Orang Tua (BOT)

iv. Elaun Pekerja Cacat (EPC)

v. Bantuan Latihan Perantis (BLP)

vi. Bantuan Am (BA) bagi WP Kuala Lumpur dan Labuan

vii. Bantuan Penjagaan Orang Kurang Upaya (OKU) Terlantar dan Pesakit Kronik Terlantar (BPT)

viii. Bantuan Orang Kurang Upaya (OKU) Tidak Berupaya Bekerja (BTB)

ix. Bantuan Alat Tiruan/Alat Sokongan (BAT/S)

x. Bantuan Geran Pelancaran (GP)

xi. Tabung Bantuan Mangsa Serangan Binatang Buas (TSBB)

xii. Tabung Bantuan Segera (TBS)

Syarat kelayakan am bagi skim ini ialah warganegara dan bermaustatin di Malaysia. Pendapatan keluarga tidak melebihi Pendapatan Garis Kemiskinan (PGK)

semasa dan tergolong dalam kumpulan tidak berkemampuan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan.

Berdasarkan data yang diperoleh daripada JKM (rujuk Jadual 2.2), empat skim bantuan yang mempunyai penerima terbanyak ialah skim Bantuan Orang Tua, Bantuan Kanak-Kanak, Bantuan Am dan Elaun Pekerja Cacat. Dari 2009 hingga 2012, selaras dengan Program Transformasi Kerajaan (GTP), skim bantuan kewangan JKM telah berkembang dengan peningkatan signifikan dari segi jumlah penerima dan peruntukan bantuan. Ini adalah selaras dengan bidang keempat dalam Bidang Keberhasilan Utama Negara (NKRA), iaitu untuk meningkat tahap hidup isi rumah berpendapatan rendah sekali gus keluar daripada kepompong kemiskinan.

Untuk 2013, skim bantuan JKM mempunyai seramai 493,076 penerima bantuan dengan jumlah bantuan sebanyak RM 1.54 billion atau 0.16 peratus daripada Keluaran Dalam Negara Kasar (KDNK) pada tahun tersebut. Dianggarkan seramai 1.6 peratus daripada penduduk Malaysia menerima faedah secara langsung daripada skim bantuan kewangan JKM. Skim bantuan warga emas merupakan skim bantuan terbesar yang mewakili 28.8 peratus daripada penerima bantuan dan 35 peratus daripada jumlah bantuan tunai yang dibelanjakan oleh JKM pada 2013.

Jadual 2.2 Statistik Penerima Bantuan JKM, 2008-2013

SKIM	2008		2009		2010		2011		2012		2013	
	Bil. Kes	RM	Bil. Kes	RM	Bil. Kes	RM	Bil. Kes	RM	Bil. Penerima	RM	Bil. Penerima	RM
BKK	37,239	91,853,702	66,912	167,977,282	92,636	290,058,438	98,848	315,752,198	107,166	326,962,202	99,771	327,842,459
BOT	31,042	78,090,700	99,399	228,176,605	120,496	422,456,600	135,217	477,844,100	152,138	519,297,450	142,124	540,081,900
BAP	221	293,740	140	439,600	181	526,650	162	544,900	1,202	1,146,630	171	932,895
EPC	24,761	58,688,900	35,084	103,725,000	44,679	146,070,900	53,063	175,696,800	60,502	200,773,005	65,372	230,303,300
BA	107,979	130,446,802	105,228	200,864,239	113,059	223,760,105	115,934	242,413,756	124,207	251,431,834	115,694	267,281,251
GP	484	1,215,194	598	1,490,540	643	1,572,710	430	1,086,360	1,021	2,589,271	900	1,226,766
BENCANA	6,440	2,409,159	14,232	5,967,203	9,820	4,682,801	15,796	5,590,246				
AT	1,131	2,317,819	1,271	2,502,228	1,533	2,923,240	910	1,717,757	2,400	6,208,493	2,905	4,708,289
BPT	3,594	3,736,800	17,297	39,684,450	24,332	81,186,300	27,882	93,739,500	29,445	101,990,395	28,417	103,738,891
Latihan Apperantis	914	394,627	1,342	374,200	229	173,200	301	284,700	2,230	6,029,553	177	644,500
Sekolah	7,797	1,767,497	6,177	2,535,166								
BTB			6,209	5,065,050	16,918	22,044,000	25,385	38,068,800	33,755	55,636,020	37,545	65,551,920
Jumlah	**221,602**	**371,214,940**	**353,889**	**758,801,563**	**424,526**	**1,195,454,944**	**473,928**	**1,352,739,117**	**514,066**	**1,472,064,853**	**493,076**	**1,542,312,172**

Sumber: *JKM, 2014*

2.3.1.2 Skim Bantuan Selain Jabatan Kebajikan Masyarakat

Berikut ialah bantuan tunai yang disalurkan oleh pihak kerajaan melalui pelbagai kementerian dan jabatan berkaitan selain JKM serta bantuan oleh badan bukan kerajaan.

2.3.1.1.1 Kementerian dan Badan Kerajaan (Pusat)

Bantuan didefinisikan sebagai “pemberian bagi membantu golongan sasar tertentu seperti pelajar sekolah, golongan miskin, ibu tunggal, kanak-kanak, warga tua, OKU, isi rumah berpendapatan rendah (BR1M) dan sebagainya.” (Kementerian Kewangan, 2013: 1). Biasiswa kepada pelajar IPT dan bayaran elaun kepada kakitangan agensi terpilih juga diletakkan di bawah kategori bantuan pada 2013, sebanyak RM37.8 bilion diperuntukan untuk membiayai pelbagai bentuk bantuan pemberian (contohnya subsidi dan insentif), tetapi peruntukan bagi tujuan bantuan pada tahun tersebut ialah RM14.6 billion (Kementerian Kewangan, 2013).

i. Kementerian Pendidikan Malaysia dan Kementerian Pengajian Tinggi

Pembangunan modal insan mempengaruhi pertumbuhan ekonomi dan daya saing sesebuah negara. Tambahan pula, pelaburan modal insan juga merupakan satu daripada strategi berkesan untuk keluar daripada putaran kemiskinan (*upward mobility*). Pada 2013, kerajaan memperuntukkan sejumlah RM1.8 bilion untuk memberikan bantuan kepada pelajar, tidak termasuk pemberian biasiswa (Kementerian Kewangan, 2013). Juga mulai 2012, bantuan tunai persekolahan dan baucer buku dilaksanakan untuk meringankan beban akibat peningkatan kos sara hidup. Pada 2013, sebanyak RM4.1 bilion disediakan bagi tujuan tersebut (Kementerian Kewangan, 2013).

Kumpulan sasar program bantuan kewangan di bawah Kementerian ini bersifat produktif dan polisi penamatan adalah jelas. Tambahan pula, penglibatan oleh pihak sekolah meningkatkan keberkesanan dalam mengenal pasti dan memverifikasikan kumpulan sasaran. Walau bagaimanapun, kebanyakan bantuannya bersifat one-off. Ada baiknya jika penerima bantuan daripada kementerian ini dijadikan asas untuk mengenal pasti isi rumah miskin dan berpendapatan rendah bagi tujuan program

bantuan berkaitan. Jadual 2.3 menunjukkan jenis bantuan dan jumlah peruntukan yang telah diberikan kepada pelajar.

Jadual 2.3 Bantuan Tunai kepada Pelajar

Nama Bantuan	Sasaran	Kriteria	Manfaat	Nota
Biasiswa Persekutuan	Pelajar miskin	• Sekolah menengah • Pendapatan Isi rumah kurang RM1000	• RM840 setahun	Pada 2014: • Peruntukan: RM20 juta • Penerima: 239,165
Biasiswa Pra-Universiti	Pelajar miskin (Tingkatan 6)	• Sekolah menengah • Pendapatan Isi rumah kurang RM1000	• Aliran Sastera (RM1080 setahun) • Aliran Sains (RM1320 setahun)	Pada 2014: • Peruntukan: RM20 juta • Penerima: 18,916
Bantuan Kewangan OKU	Pelajar OKU di IPT	• Menuntut di IPT secara sepenuh masa • Berdaftar dengan JKM • Tidak menerima biasiswa	Bayaran yuran, sara hidup dan penempatan • RM3660 (semester pertama) • RM3360 (sem kedua dan seterusnya)	
Elaun Murid OKU	Murid OKU berumur 18 tahun ke bawah	• Murid OKU di sekolah khas	RM150 sebulan	Pada 2013: • Peruntukan: RM100 juta • Penerima: 58,300 • Penerima 2016/17: 67,000
Projek Khas Sekolah	Pelajar miskin di	• Murid sekolah rendah dan	RM300-700 setahun	Pada 2014:

Berasrama Penuh	sekolah berasrama	menengah di asrama penuh • Pendapatan Isi rumah di bawah PGK		• Peruntukan: RM5 juta • Penerima: 10,395
Program Bantuan Pakaian Seragam	Pelajar miskin dalam persatuan seragam	• Pendapatan Isi rumah kurang RM1000 • Sekolah kebangsaan atau bantuan kerajaan	RM100 untuk setiap dua tahun	Pada 2014: • Peruntukan: RM2 juta • Penerima: 23,000
Kumpulan Wang Amanah Pelajar miskin	Pelajar miskin (sekolah rendah dan menengah)	• Tersenarai dalam sistem e-kasih • Pendapatan Isi rumah dibawah PGK	RM200-300 setahun di samping bantuan bulanan RM25-60 (bergantung kepada peringkat persekolahan dan status kemiskinan (fakir/tegar atau miskin)	Pada 2013: • Peruntukan: RM200 juta • Penerima: 675,526
Bantuan Khas Awal Persekolahan	Pelajar	• Pelajar sekolah rendah dan menengah	RM100 per murid	Pada 2013: • Peruntukan:RM540 juta • Penerima: 5.4 juta murid
Baucar Buku 1Malaysia (BB1M)	Pelajar	• Warganegara • Pelajar IPT, pra-U dan tingkatan 6	Baucer Buku RM250 per pelajar	Pada 2013: • Peruntukan: 325 juta

		(yang sedang memohon/sedang belajar)		• Penerima: 1.3 juta pelajar

Sumber: Halaman sesawang dan maklumat daripada pelbagai kementerian

Berikut ialah maklumat tambahan berkaitan bantuan persekolah yang diumumkan semasa bajet 2017 yang lalu (The Star, 22 Oktober): 1) Baucer Buku 1Malaysia akan digantikan dengan kad debit pelajar bernilai RM250. Kelayakan bagi bantuan ini dikekalkan; 2) Sejumlah RM4.3 bilion biasiswa kerajaan akan diberikan kepada pelajar yang layak.

ii. Kementerian Kewangan Malaysia

Kementerian Kewangan mula melaksanakan Skim Bantuan Rakyat 1Malaysia (BR1M) pada 2012 untuk membantu meringankan beban peningkatan kos sara hidup dalam kalangan kumpulan 40 peratus terendah. Walaupun bantuan kewangan lebih tepat sasarannya, namun ia dipengaruhi oleh kadar inflasi. Tambahan pula, memandangkan penerima yang membuat keputusan tentang bagaimana bantuan digunakan, maka ia mungkin tidak digunakan sebagaimana tujuan bantuan. Bantuan sebegini mungkin tidak “menyelesaikan” masalah kemiskinan atau mengurangkan risiko kerentanan ekonomi. Jadual 2.4 menunjukkan bantuan BR1M dan jumlah peruntukan yang telah diberikan mengikut tahun

Jadual 2.4 Program Bantuan Rakyat 1Malaysia (BR1M)

Nama Bantuan	Sasaran	Kriteria	Manfaat	Nota
BRIM (2012)	Isi rumah berpendapatan rendah	• Pendapatan Isi rumah RM3000 dan ke bawah	• RM500 setahun	• Pada 2012: • Perbelanjaan: RM2,089 juta • Jumlah penerima 5.2 juta
BRIM 2.0 (2013)	Isi rumah dan individu berpendapatan rendah	• Pendapatan Isi rumah RM3000 dan ke bawah • Individu bujang berpendapatan RM2000 dan ke bawah	• Isi rumah: RM500 setahun • Individu bujang: RM250	Pada 2013: Perbelanjaan: RM3,000 juta Penerima: isirumah (4.3 juta); bujang (2.7 juta)
BRIM 3.0 (2014)	Isi rumah dan individu berpendapatan rendah	• Warganegara • Pendapatan Isi rumah RM4000 dan ke bawah • Warga emas (60 tahun ke atas) tunggal berpendapatan RM4000 dan ke bawah	• Isi rumah dan warga emas tunggal berpendapatan kurang RM3000: Tunai RM650 & premium insuran RM50 • Isi rumah & warga emas berpendapatan RM3000-RM4000: Tunai RM450 & premium insurans RM50	• iBRIM menyediakan insuran sehingga RM30,000 untuk kematian dan kecacatan kekal disebabkan kemalangan •

		• Individu bujang 21 tahun ke atas berpendapatan RM2000 dan ke bawah dan tidak menerima baucer buku	• Individu berumur antara 21-59 berpendapatan kurang RM2000: Tunai RM300	• Jumlah perbelanjaan 4.5 billion • • Jumlah penerima: 7.5 juta
BRIM 4.0 (2015)	Isi rumah dan individu berpendapatan rendah	• Pendapatan Isi rumah RM4000 dan ke bawah • Warga emas (60 tahun ke atas) tunggal berpendapatan RM4000 dan ke bawah • Individu bujang 21 tahun ke atas berpendapatan RM2000 dan ke bawah serta tidak menerima baucer buku	• Isi rumah berpendapatan RM3000 dan ke bawah; Tunai RM950 • Isi rumah berpendapatan antara RM3,000-4,000 ;Tunai RM800 • Individu berumur antara 21-59 berpendapatan RM2000 dan ke bawah: ;Tunai RM350 • BRIM Bereavement Scheme – RM1000	• Jumlah perbelanjaan: 4.6 billion • Jumlah penerima: 7.9 juta
BRIM 5.0 (2016)	Isi rumah dan individu berpendapatan rendah	• Pendapatan Isi rumah kurang RM4000 • Warga emas (60 tahun ke atas) tunggal berpendapatan kurang RM4000 • Individu bujang 21 tahun ke atas berpendapatan kurang RM2000 dan tidak menerima baucer buku	• Isi rumah di bawah e-kasih atau berpendapatan RM1000 dan ke bawah ; Tunai RM1,050 • Isi rumah berpendapatan RM3,000 dan ke bawah ; Tunai RM 1,000 • Isi rumah berpendapatan antara RM3,000-4,000;Tunai RM800	• Jumlah perbelanjaan: 5.9 billion • Jumlah penerima: 4.7 juta isi rumah dan 2.7 juta individu bujang •

			• Individu berumur antara 21-59 berpendapatan RM2000 dan ke bawah: Tunai RM1,050 • BRIM Bereavement Scheme – RM1000	
BRIM 6.0 (2017)	Isi rumah dan individu berpendapatan rendah (B40)	• Pendapatan Isi rumah kurang RM4000 • Warga emas (60 tahun ke atas) tunggal berpendapatan kurang RM4000 • Individu bujang 21 tahun ke atas berpendapatan kurang RM2000 dan tidak menerima baucer buku	• Isi rumah di bawah e-kasih atau berpendapatan RM1000 dan ke bawah ; Tunai RM1,200 • Isi rumah berpendapatan RM3,000 dan ke bawah ; Tunai RM 1,200 • Isi rumah berpendapatan antara RM3,000-4,000;Tunai RM900 • Individu berumur antara 21-59 berpendapatan RM2000 dan ke bawah: Tunai RM450 • BRIM Bereavement Scheme – RM1000	• RM6.8 bil diperuntukkan untuk faedah 7 juta penerima • Diagihkan sebanyak 4 kali

Sumber: Halaman sesawang dan maklumat daripada pelbagai kementerian & The Star (22 Oktober, 2016); NST (22 Oktober, 2016)

iii. Kementerian Kemajuan Bandar dan Wilayah

Bantuan tunai kepada masyarakat orang asli disalurkan melalui kementerian ini seperti Jadual 2.5 Bantuan ini adalah untuk pembangunan modal insan, namun, dikhususkan kepada kumpulan orang asli. Oleh itu, ia bersifat produktif dan polisi penamatan bantuan juga jelas.

Jadual 2.5 Bantuan Tunai kepada Pelajar Orang Asli

Nama Bantuan	Sasaran	Kriteria	Manfaat	Nota
Bantuan Yuran dan Sara Hidup	Pelajar Orang Asli	• Pelajar Orang Asli		Pada 2012: Perbelanjaan: 2.5 juta

Sumber: Halaman sesawang dan maklumat daripada pelbagai kementerian

iv. Kementerian Wilayah Persekutuan dan Kesejahteraan Bandar

Bantuan kewangan sewa rumah/ bilik seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 2.6 bertujuan membantu isi rumah miskin bandar untuk menyewa rumah.

Jadual 2.6 Bantuan Tunai di Bawah Kementerian Kesejahteraan Bandar

Nama Bantuan	Sasaran	Kriteria	Manfaat	Nota
Bantuan Sewa Rumah/ Bilik	Isi rumah miskin	Pendapatan Isi rumah dibawah PGK (disetiap negeri) Berdaftar dalam e-Kasih Menyewa rumah	RM124 sebulan (melalui akaun simpanan atau membuat tuntutan di PBT)	Pada 2014: Peruntukan: RM10 juta Penerima: 6720 isirumah

Sumber: Halaman sesawang dan maklumat daripada pelbagai kementerian

v. Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani

Bantuan Insentif Nelayan seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 2.7 pula bertujuan membantu nelayan miskin mendapat manfaat tunai berdasarkan hasil tangkapan serta keperluan kelengkapan dan peralatan menangkap ikan.

Jadual 2.7 Bantuan Tunai kepada Petani dan Nelayan

Nama Bantuan	**Sasaran**	**Kriteria**	**Manfaat**	**Nota**
Insentif Nelayan	Nelayan	Nelayan	Pelbagai: RM0.10 per kg hasil tangkapan RM200 sebulan untuk pemilik bot nelayan RM30-60 kotak tebat (insulated) RM0.60 per liter diesel/petrol	
Bantuan Musim Tengkujuh	Nelayan	nelayan	Bantuan musim tengkujuh sebanyak RM200 sebulan	Hanya pada November, Disember dan Januari
Elaun Nelayan	Nelayan	nelayan	Elaun RM200 hingga RM300 sebulan	

Sumber: Halaman sesawang dan maklumat daripada pelbagai kementerian

Selain bantuan yang tersenarai di atas, kerajaan memperuntukkan sebanyak RM345.2 juta pada 2013 untuk membantu isi rumah berpendapatan rendah yang disalurkan melalui pelbagai kementerian termasuk Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat (KPWKM), badan berkaitan kerajaan dan kerajaan negeri. Pelaksanakan program Akhiri Zaman Miskin (1AZAM) berteraskan usaha menjana pendapatan isi rumah miskin: 1AZAM Niaga bersama Amanah Ikhtiar Malaysia (AIM); 1AZAM Khidmat bersama AIM; 1AZAM Tani bersama Kementerian Pertanian & Industri Asas Tani; 1AZAM Sabah dan 1AZAM Sarawak bersama kerajaan negeri. Bantuan tunai yang disediakan adalah dalam bentuk dana memulakan aktiviti berkaitan. Kriteria penerima bantuan ialah mereka yang berpendapatan antara RM830 dengan RM2300 serta tidak menerima bantuan lain (Kementerian Kewangan, 2013).

2.3.1.1.2 Kerajaan Negeri

Terdapat bantuan khusus yang dilaksanakan oleh kerajaan negeri. Walau bagaimanapun, hanya bantuan zakat dianalisis untuk tujuan laporan ini. Zakat merupakan satu daripada rukun Islam yang secara khusus dijelaskan dalam Al-Quran tentang senarai penerimanya yang terdiri daripada lapan golongan asnaf: fakir, miskin, amil, aualaf, ar-riqab, garimin, fisabilillah dan ibnu sabil. Oleh itu, umumnya, tidak banyak ruang untuk memanipulasi peraturan berkaitan zakat, contohnya, kriteria kelayakan penerima zakat. Namun, jika sistem zakat diuruskan dengan lebih baik dan berkesan seperti mengenal pasti kaedah yang mampu meningkatkan kutipan dan keberkesanan agihan, ia dapat membantu fakir miskin dan mereka yang memerlukan bantuan dengan lebih berkesan. Malangnya, menurut Embong, Taha dan Mohd Nor (2013), amalan semasa menunjukkan bahawa empat asnaf yang pertama kurang diberikan penekanan dalam agihan zakat. Sebaliknya, banyak bantuan tertumpu kepada asnaf fisabilillah yang terlibat dengan keperluan seperti membina masjid, dan sebagainya. Oleh itu, walaupun terbukti mampu mengurangkan kemiskinan dalam jangka pendek, namun, zakat masih belum dapat berfungsi dengan berkesan.

Persoalannya, bagaimana meningkatkan keberkesanan zakat sebagai kaedah membanteras kemiskinan? Ditambah lagi dengan masalah penyelarasan kutipan dan agihan zakat. Ini demikian, kerana, urusan berkaitan Hal Ehwal Agama Islam, termasuk zakat terletak di bawah bidang kuasa kerajaan negeri dengan campur tangan pada tahap minimum daripada kerajaan pusat. Akibatnya, agihan zakat yang bersifat silang negeri tidak berlaku menyebabkan zakat tidak dapat disalurkan kepada negeri yang mempunyai ramai isi rumah miskin. Justeru, keadaan semasa menunjukkan bahawa zakat umumnya tidak berjaya menjadi kaedah membanteras kemiskinan disebabkan oleh halangan, seperti pangkalan data asnaf yang kurang tepat, masalah birokrasi, kurang pengenalpastian potensi asnaf (bakal penerima), asnaf kurang berpengetahuan tentang bantuan zakat, sikap amil dan jarak serta taburan asnaf (Embong, Taha dan Mohd Nor, 2013).

2.3.1.1.3 Badan Bukan Kerajaan

Badan bukan kerajaan yang dianalisis berkaitan pemberian bantuan tunai adalah seperti yang berikut:

i. Yayasan Kebajikan Negara (YKN)

Bantuan Kewangan YKN (Skim Perubatan) seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 2.8 disediakan untuk membantu rakyat yang berpendapatan rendah untuk mendapat manfaat kewangan bagi rawatan perubatan dan kesihatan.

Jadual 2.8 Bantuan Tunai Yayasan Kebajikan Negara (YKN)

Nama Bantuan	Sasaran	Kriteria	Manfaat	Nota
Bantuan Kewangan YKN (Skim Perubatan)	Kos rawatan perubatan	• Warganegara • Bukan penjawat awam • Isi rumah luar bandar berpendapatan kurang RM720 • Isi rumah bandar berpendapatan kurang RM1,200 • Tidak menerima bantuan lain daripada kerajaan dan majikan	• Bantuan kewangan untuk rawatan kesihatan, penyakit buah pinggang, kanser dan pembedahan	
Bantuan Kewangan YKN (Skim Khidmat Sosial)		Bantuan sosial	Pemberian wang tunai untuk pelajar miskin yang baru mendaftar di IPT	
Bantuan Kewangan YKN (Skim Perihatin)		Bantuan sosial	Mangsa bencana, rawatan kecemasan perubatan,	

			perumahan, dana untuk perniagaan, anggota palsu (prosthesis) untuk pesakit kanser	

Sumber: Halaman sesawang dan maklumat daripada pelbagai kementerian

ii. MyKasih

Bantuan MyKasih disediakan untuk membantu isi rumah dan pelajar miskin yang berpendapatan rendah mendapat manfaat kewangan untuk pembelian barangan makanan isi rumah dan persekolahan (Jadual 2.9).

Jadual 2.9 Bantuan Tunai MyKasih

Nama Bantuan	**Sasaran**	**Kriteria**	**Manfaat**	**Nota**
MyKasih	Isi rumah dan pelajar miskin		Isi rumah: RM80 sebulan untuk pembelian barangan makanan keluarga Pelajar: RM60-80 sebulan untuk pembelian alat tulis dan makanan di kantin/kedai di sekolah	

Sumber: Halaman sesawang dan maklumat daripada pelbagai kementerian

2.3.2 Pelaksanaan Bantuan Kewangan

Pelaksanaan bantuan kewangan mempunyai pelbagai impak sosial dan ekonomi dari aspek mikro dan makro. Contohnya, selain mengurangkan risiko kemiskinan, pada peringkat komuniti, bantuan kewangan juga dapat meredakan ketegangan sosial (*reducing social unrest*). Laporan oleh *Department for International Development* (DFID) pada 2011 merincikan bagaimana bantuan tunai dapat membantu meningkatkan kesejahteraan isi rumah terbabit (Lampiran 1). Bantuan kewangan dapat memainkan peranan pencegahan, perlindungan, promosi dan transformasi dengan objektif dan fokus yang berlainan (Jadual 2.10)

Jadual 2.10 Peranan Bantuan Tunai

Role	Objective	Key concepts	Focus on	Instruments	
				social protection	other
Prevention	to prevent shocks from causing irreversible damage to the productive capacities and human development of vulnerable households	social risk management (SRM); risk pooling (insurance); safety nets; mitigating and coping with shocks	the vulnerable (poor and near-poor); the transitory poor	social insurance (unemployment, disability, contributory pensions); **cash transfers**; school feeding; short-term public works	insurance against productive risk (e.g. weather-based crop insurance); disaster risk reduction (e.g. irrigation, flood control); free health and education; economic diversification
Protection	to alleviate extreme poverty by raising living standards to a minimal acceptable standard	social floor; poverty reduction (reducing poverty depth and headcount); social contract and social cohesion; equity; welfare	the chronic poor	**cash transfers**; in-kind transfers (e.g. food); vouchers; social services (e.g. child protection, orphanages); school feeding; public works	(re)distribution of assets (land, tools, livestock); microfinance; free or subsidised health and education
Promotion	to improve capabilities and opportunities for poor and vulnerable households; enable households to avoid low-risk, low productivity traps and so work their way out of poverty	escaping poverty traps; productivity; sustaining and building human capital; breaking inter-generational transmission of poverty; graduating from poverty; equality of opportunity; pro-poor growth	the economically active poor and vulnerable near-poor	**cash transfers**; vouchers or subsidies for inputs; public works; school feeding	(re)distribution of assets; microfinance; property rights; rural roads; investment climate reforms; skills development; active labour market policies
Transformation	to change power relations that exclude certain social groups (women, Dalits, marginalised ethnic groups) from economic opportunities and access to public services	empowerment; citizen voice; equity; non-discrimination; decent work; social and political construction of vulnerability	socially marginal or excluded groups; women and children	legislative and regulatory protection for workers (minimum wage, occupational health), women and children, and ethnic minorities; sensitisation campaigns (e.g. against discrimination against HIV+ individuals); **cash transfers**	improvements to accountability of politicians and service providers; education; low cost and equitable legal systems; anti-corruption measures; assistance to community organisation and collective action

Sumber: DFID, 2011, ms. 6

Walau bagaimanapun, bantuan yang disalurkan perlu dirancang dengan lebih teliti supaya dapat memberikan impak sebagaimana matlamatnya, iaitu bukan hanya memenuhi keperluan kumpulan sasar tetapi juga dapat mendayaupayakan mereka. Menurut Slater (2008), program bantuan kewangan mungkin menggabungkan ciri bantuan tunai langsung (*direct*) atau bantuan tunai bermatlamat (*targeted*) dengan fokus melicinkan penggunaan (*consumption-smoothing)*, pelaburan sumber manusia

atau menggalakkan aktiviti produktif. Oleh yang demikian, penilaian keberkesanan sesuatu program bantuan kewangan bergantung kepada fokus atau matlamat asalnya.

Risiko kesilapan, penipuan atau korupsi (EFC - *Error*, *Fraud*, *Corruption*) juga merupakan elemen penting dalam menentukan kejayaan sesuatu program bantuan tunai bersyarat (Jadual 2.3.9). Justeru, sesuatu program itu perlu dinilai berdasarkan kerangka konsepsual yang lebih luas. Contohnya, dari segi kemampuan kewangan kerajaan dalam menampung kelangsungan program bantuan tunai tersebut (Lampiran 2). Apakah implikasi sesuatu program bantuan tunai terhadap nilai kebajikan dan produktiviti? Apakah implikasi sosial program bantuan tunai terhadap institusi kekeluargaan? Apakah strategi penamatan yang dirancang dan digunakan? Juga, penilaian program bantuan tunai/ kewangan biasanya berkisar pada ujian kelayakan atau kemampuan (*means-testing*) dan kelemahan dari segi pelaksanaan atau implementasi.

Jadual 2.11 Konsep dan Risiko EFC (*Error, Fraud & Corruption*) Dalam Pelaksanaan Program Bantuan Kewangan/ Tunai Bersyarat

Area	Risks
Targeting	Inclusion and exclusion errors; households may provide false information to be eligible for the CCT grants (fraud); government officials or politicians may implement 4Ps in favored areas even if they do not satisfy the poverty criteria to gain political support or financial gain (corruption).
Registration	Politicians may register supporters or exclude opponents; households may not report updated status to keep eligibility for receiving the CCT grants.
Compliance monitoring	Schools and health centers may not report non-compliance of the beneficiaries with the conditionalities; fraud may occur in filling up of compliance verification forms; management information systems may be inadequate to handle compliance data resulting to intentional or unintentional error; compliance monitoring may overburden schools and health centers resulting in errors.
Payment systems	Cash grants are paid directly to the beneficiaries using cash cards. However, for areas that do not have automated teller machines (ATMs), bank officials may charge illegal fees to beneficiaries to access over-the-counter payments.
Procurement of service contracts	Inappropriate or inadequate specifications and terms of reference for procurement may open up window for corruption; delays in procurement may occur, which could result in errors (in encoding, processing forms, etc.).

Sumber: Arulpragasam et al. 2011, ms. 2 & 3

Di Malaysia, kebanyakan program bantuan tunai adalah tidak bersyarat tetapi melibatkan penyiasatan untuk kelayakan. Juga, kebanyakan bantuan tunai diberi berdasarkan kadar rata (*flat rate*) dan kadang-kala kadar tetap (*fixed rate*). Ini akan menimbulkan isu dari segi keadilan apabila perbezaan situasi antara penerima bantuan yang telah memenuhi syarat permohonan tidak diambil kira. Semua yang layak akan mendapat nilai bantuan yang sama dengan tidak mengira keperluan sebenar mereka. Cabaran yang dihadapi oleh program bantuan kewangan biasanya adalah tentang isu identifikasi, kelayakan, kesinambungan dan pemantauan.

2.3.2.1 Mekanisma Pemilihan Kumpulan Sasar

Kemiskinan merupakan konsep yang kompleks dan bersifat multidimensi, iaitu selain pendapatan dan perbelanjaan, kemiskinan boleh dinilai, contohnya melalui tahap keselamatan makanan (*food security*) dan pemilikan barangan. Justeru, sukar menentukan mekanisma yang tepat dalam mengenal pasti golongan miskin (Banerjee et al., 2009).

Kaedah sasaran (*Targeting method*) merujuk kepada set peraturan dan kriteria yang ditetapkan bagi suatu program bantuan untuk menentukan kelayakan menyertai program tersebut. Ringkasnya, ia merupakan kaedah memilih penerima faedah pindahan atau bantuan (Gugusvili dan Hirsch, 2014). Tujuannya, meningkatkan jumlah pengagihan bajet pindahan kepada pihak yang benar-benar memerlukan, seterusnya meningkatkan keberkesanan strategi pembasmian kemiskinan (Coady et al. (2004). Pelaksanaan mekanisma sasaran melibatkan kos pentadbiran dan kos insentif buruh. Contohnya, penerima membuat keputusan tidak bekerja untuk memastikan kelayakan berterusan. Kaedah umum mengenal pasti golongan miskin terbahagi kepada tiga, iaitu:

i. Penilaian Kelayakan (Mean Testing)

Kelayakan ditentukan mengikut situasi kes (*case by case*) menggunakan kaedah langsung/tidak langsung atau penilaian peribadi. Penilaian dibuat berdasarkan tahap pendapatan individu/isi rumah melalui penggunaan indikator seperti tahap pendidikan, aset atau jenis tempat tinggal. Walau bagaimanapun, ia memerlukan maklumat tepat daripada individu/isi rumah terbabit.

ii. Penilaian Kendiri

Dalam kaedah ini, hanya mereka yang benar-benar memerlukan akan mengajukan permohonan kerana faedah daripada bantuan tersebut kurang menarik (Contoh: hospital dengan tempoh menunggu yang lama)

iii. Mengikut Kategori/Geografi

Dalam konteks ini, sasaran dikhususkan kepada kumpulan tertentu (contoh: wanita) atau zon geografi tertentu.

Berdasarkan kaedah umum ini, pelbagai sistem berkaitan meknanisma sasaran diaplikasi di pelbagai negara. Apa pun asasnya, mekanisma sasaran yang baik seharusnya ringkas, jelas dan boleh dipantau secara objektif (*objectively monitored*). Keupayaan mengenal pasti kumpulan sasaran dengan tepat penting dalam menentukan kejayaan program bantuan, terutamanya jika peruntukan terhad ((Banerjee et al., 2009). Justeru, prestasi sistem mekanisma sasaran ditentukan oleh keupayaannya mencapai kumpulan yang memerlukan, mengelakkan pembaziran sumber awam serta menurunkan kadar kesilapan sasaran. Di sini, perlu dipertimbangkan sama ada penyedia perkhidmatan (seperti JKM) harus bergantung kepada data pentadbiran sahaja atau maklumat yang diperoleh melalui proses libat sama (*participatory*) dan verifikasi. Banerjee et al., (2009) mencadangkan penggunaan kaedah sasaran campuran, terutamanya untuk meningkatkan ketepatan mengenal pasti sasaran, kerana tiada satu sistem sasaran yang sempurna.

2.3.2.2 Kriteria Kelayakan

Penetapan kriteria kelayakan dalam mekanisma sasaran adalah penting untuk memastikan bahawa objektif program bantuan adalah jelas dan tepat serta membolehkan prestasi mekanisma sasaran ini diukur. Kriteria yang ditetapkan bergantung kepada pendekatan dalam mengukur kemiskinan yang dipilih oleh sistem sasaran berkaitan. Menurut Morestin et al. (2009) dan Gugushvili dan Hirsch (2014), antara kriteria kelayakan yang biasa digunakan sama ada secara sendiri atau gabungan adalah seperti yang berikut:

i. Pemilikan barangan dan kaedah pengeluaran (cth: ketiadaan pemilikan; pemilikan barang tahan lama)

ii. Komposisi isi rumah (cth: saiz dan struktur isi rumah)
iii. Pemilikan sumber (pendapatan, aset atau kedua-duanya) Pendapatan (cth: dinilai pada peringkat individu atau isi rumah; frekuensi penerimaan (cth: harian, bulanan, tahunan); ketidaktentuan pendapatan; ketiadaan atau kecukupan; analisis mengikut saiz isi rumah)
iv. Keadaan rumah (cth: mempunyai tempat tinggal atau sebaliknya; kualiti tempat tinggal; saiz rumah dan bilangan bilik tidur; bilangan penghuni rumah; lokasi kediaman)
v. Status pekerjaan (cth: bekerja atau tidak; jenis pekerjaan rentan ekonomi (cth: nelayan); jenis penggajian (bekerja sendiri, pekerja tidak berbayar dsb); bilangan hari bekerja (sepenuh masa atau separuh masa, harian dsb)
vi. Keselamatan makanan (cth: tanda malnutrisi; makanan seimbang; bekalan makanan semasa; bilangan makan sehari; kualiti makanan)
vii. Status kesihatan (cth: maklumat penyakit yang dihidapi; tempoh sakit; menghidap penyakit kronik atau sebaliknya; ketidakupayaan mental dan fizikal yang menghalang bekerja)
viii. Pendidikan (cth: celik huruf; kemahiran bahasa pertuturan tempatan; tahap pendidikan KIR; bilangan anak-anak bersekolah)
ix. Akses kepada perkhidmatan asas dan kredit (cth: akses kepada perkhidmatan asas seperti air dan elektrik; akses kepada perkhidmatan kewangan seperti kredit dan simpanan)
x. Perbelanjaan (cth: jumlah perbelanjaan; perbelanjaan khusus seperti makanan dan perubatan)
xi. Keadaan luaran (fizikal) dan pakaian

Jadual 2.12 menunjukkan senarai kriteria kelayakan program bantuan di pelbagai negara. Kriteria kelayakan yang digunakan oleh sesebuah negara bergantung kepada persetujuan konsensus pemegang taruh program dan amalan budaya masing-masing. Oleh itu kriteria kelayakan berbeza mengikut sumber, gaya hidup, budaya dan keadaan negara masing-masing.

Jadual 2.12 Contoh Kriteria Kelayakan Program Bantuan

Dimensions of poverty	Number of experiences using this dimension	
	Total	Africa
1. Possession of goods and means of production	33	6
2. Household composition	30	7
3. Income	27	4
4. Condition of dwelling	25	3
5. Occupational status	17	2
6. Food security	16	4
7. State of health	14	4
8. Education	13	2
9. Access to basic services and to credit	13	1
10. Expenses	10	1
11. Physical appearance and clothing	6	2

Sumber: Morestin et al. (2009)

2.3.2.3 Kesilapan Keterangkuman (*Inclusion*) dan Ketidakmasukan (*Exclusion*) dalam Skim Bantuan

Menurut Ascher (2011), antara ciri program bantuan yang cekap ialah kesilapan sasaran (*targeting error*) adalah minimum, iaitu kesilapan pemilihan peserta bantuan yang antaranya disebabkan oleh kegagalan mendefinisikan kumpulan sasaran dengan jelas. Kesilapan sasaran mungkin bersifat keterangkuman (*inclusion*), iaitu memasukkan kumpulan bukan miskin sebagai penerima bantuan disebabkan oleh kriteria kelayakan yang kurang tepat; atau ketidakmasukan (*exclusion*), iaitu tidak memasukkan golongan miskin ke dalam program bantuan disebabkan oleh kekangan bajet, limitasi geografi atau definisi yang tidak jelas.

Kadar ketidakmasukan (*exclusion rate*) ialah bilangan isi rumah miskin yang silap diklasifikasi sebagai bukan miskin (oleh model) dibahagi dengan jumlah isi rumah miskin, manakala kadar keterangkuman (*inclusion rate*) ialah bilangan isi rumah bukan miskin diklasifikasi miskin dibahagi dengan jumlah isi rumah miskin (oleh model). Kedua-dua kadar ini saling berkait, iaitu pengurangan kadar kesilapan ketermasukan akan meningkatkan kadar kesilapan keterangkuman (Jadual 2.13).Tetapi kesilapan ketidakmasukan membawa kos yang lebih tinggi berbanding dengan kesilapan

keterangkuman kerana kos kegagalan membasmi kemiskinan kepada negara (Araujo and Carraro; 2011).

Jadual 2.13 Kesilapan Sasaran (*targeting error*)

Person identified as poor?	Person really poor ?	
	Yes	No
Yes	Effective targeting	Inclusion of the non-poor
No	Exclusion of the real poor	Effective targeting

Sumber: Morestin et al. (2009, ms 6)

2.3.2.4 Liputan Bantuan

Program bantuan sosial mungkin bersifat universal atau mempunyai kumpulan sasaran. Justeru, faedahnya sama ada disampaikan secara universal (iaitu diberikan kepada semua) atau disasarkan hanya kepada kumpulan tertentu yang memerlukan (Gugushvili dan Hirsch, 2014). Ringkasnya, kedua-dua jenis perspektif ini mempunyai tahap keluasan liputan dan skop yang berbeza. Menurut ILO (2014), terdapat 36 negara yang melaksanakan skim universal dan 53 negara yang memilih skim berasaskan penentuan kelayakan. Kekuatan dan kelemahan setiap jenis faedah ini adalah seperti yang berikut:

i. Program Universal

Intervensi universal menyokong seluruh populasi. Faedah universal tersedia kepada seluruh warganegara (contoh: pendidikan) atau sebahagian besar warganegara (contoh: pesara) tanpa syarat kelayakan atau bentuk pemilihan lain (Gugushvili dan Hirsch, 2014). Kebaikan program bersifat universal ialah: (a) dari segi teknikal, berbanding dengan sasaran, ia mampu mencapai liputan yang lebih luas dan lebih baik; (b) pentadbirannya lebih mudah; (c) tidak dikaitkan dengan *label* dan stigma, justeru lebih berkesan dalam mengenal pasti sasaran. Namun, kelemahan utamanya ialah kos pelaksanaannya tinggi kerana faedah diberikan kepada semua secara sama

rata.

ii. Program Berteraskan Sasaran

Faedah daripada program intervensi berteraskan sasaran dihadkan kepada individu atau keluarga yang (kebiasaannya) mempunyai sumber yang tidak mencukupi atau rentan. Pemilihan penerima faedah melibatkan *direct means testing* atau kaedah lain yang bertujuan menyasarkan kumpulan tertentu (Gugushvili dan Hirsch, 2014). Kelebihan program sebegini ialah: (a) lebih cekap dari segi kos (*cost-effective*); (b) kesannya terhadap pembasmian kemiskinan adalah lebih ketara.

Antara kelemahan program yang mengenakan syarat kelayakan sasaran ialah: (a) liputannya lebih kecil kerana faedah perlu disalurkan kepada sasaran yang lebih khusus; (b) pelaksanaannya kompleks dan kos pengurusannya tinggi (c) tiada satu pun sistem sasaran yang dapat mengenal pasti kumpulan rentan ekonomi secara tepat, justeru kemungkinan berlakunya kesilapan adalah tinggi; (d) stigma kepada penerima faedah yang mungkin membantutkan niat mereka yang layak untuk memohon; (e) ia mungkin mengubah perlakuan penerima untuk kurang berinsentif melibatkan diri dalam pekerjaan atau meningkatkan pendapatan (Gugushvili dan Hirsch, 2014).

2.3.2.5 Kebergantungan Penerima Bantuan

Kebajikan pada era moden umumnya menekankan tiga objektif: (1) sebagai jaringan keselamatan (*safety net*) untuk membantu individu yang benar-benar memerlukan bantuan; (2) mengelakkan kebergantungan seboleh mungkin; dan (3) membantu individu berdikari secepat mungkin (Newman, nd). Namun, penting untuk menggabungkan kesemua objektif kebajikan ini untuk memastikan bahawa penerima beralih daripada bergantung kepada bantuan kepada mampu untuk berdikari dan menyara diri (*self sufficiency*) (Newman, nd). Ini demikian, kerana, program kebajikan penting dalam membantu individu dan keluarga berpendapatan rendah dan bantuan kewangan ternyata mempunyai kesan jangka panjang yang positif terhadap peluang dalam hidup (Hanlon, Hulme & Barrientos, 2010). Contohnya, bantuan tunai dapat memastikan bahawa persekolahan kanak-kanak tidak terjejas. Bantuan juga berpotensi untuk memberikan kesan sebaliknya, iaitu menimbulkan kurang motivasi penerima bantuan untuk meningkatkan pendapatan dan simpanan (Evan et al, 2011;

Gugushvili dan Hirsch, 2014) seterusnya membentuk kebergantungan kepada kebajikan.

US Department of Commerce (2010) mendefinisikan kebergantungan kepada kebajikan sebagai individu atau keluarga yang menerima jumlah bantuan melebihi separuh daripada jumlah pendapatan tahunan mereka. Ringkasnya, penerima menjadi bergantung kepada bantuan sebagai pendapatan mereka dalam tempoh yang lama. Tanpa bantuan ini mereka tidak mampu untuk memenuhi keperluan harian. Sebanyak sepuluh indikator kebergantungan kebajikan dikenal pasti. Antaranya ialah tahap kebergantungan; penerimaan bantuan dan penyertaan dalam tenaga buruh; kadar purata penerimaan bantuan; kadar penyertaan; penerima pelbagai skim; transisi kebergantungan dan tempoh menerima bantuan.

Kebergantungan kepada kebajikan mempunyai kesan ekonomi dan social, seperti kemerosotan kemahiran bekerja dan berpendapatan rendah. Dalam erti kata lain, ia mengurangkan peluang individu tersebut untuk terlibat dalam masyarakat, seterusnya membawa kesan kepada keupayaan produktiviti negara.

2.3.3 Penandaarasan Bantuan Kewangan

Penandaarasan ialah satu proses berterusan untuk mengenal pasti standard yang paling tinggi bagi produk, perkhidmatan ataupun proses, dan kemudiannya membuat adaptasi atau penambahbaikan yang perlu untuk pencapaian piawaian yang dikenali sebagai amalan terbaik (Elmuti & Kathawala, 1997; Kelessidis, 2000). Bogan dan Callahan (2001) pula mendefinisikan penandaarasan sebagai pencarian amalan terbaik, idea inovasi, dan prosedur pengendalian berkesan sebagai medium untuk meningkatkan prestasi.

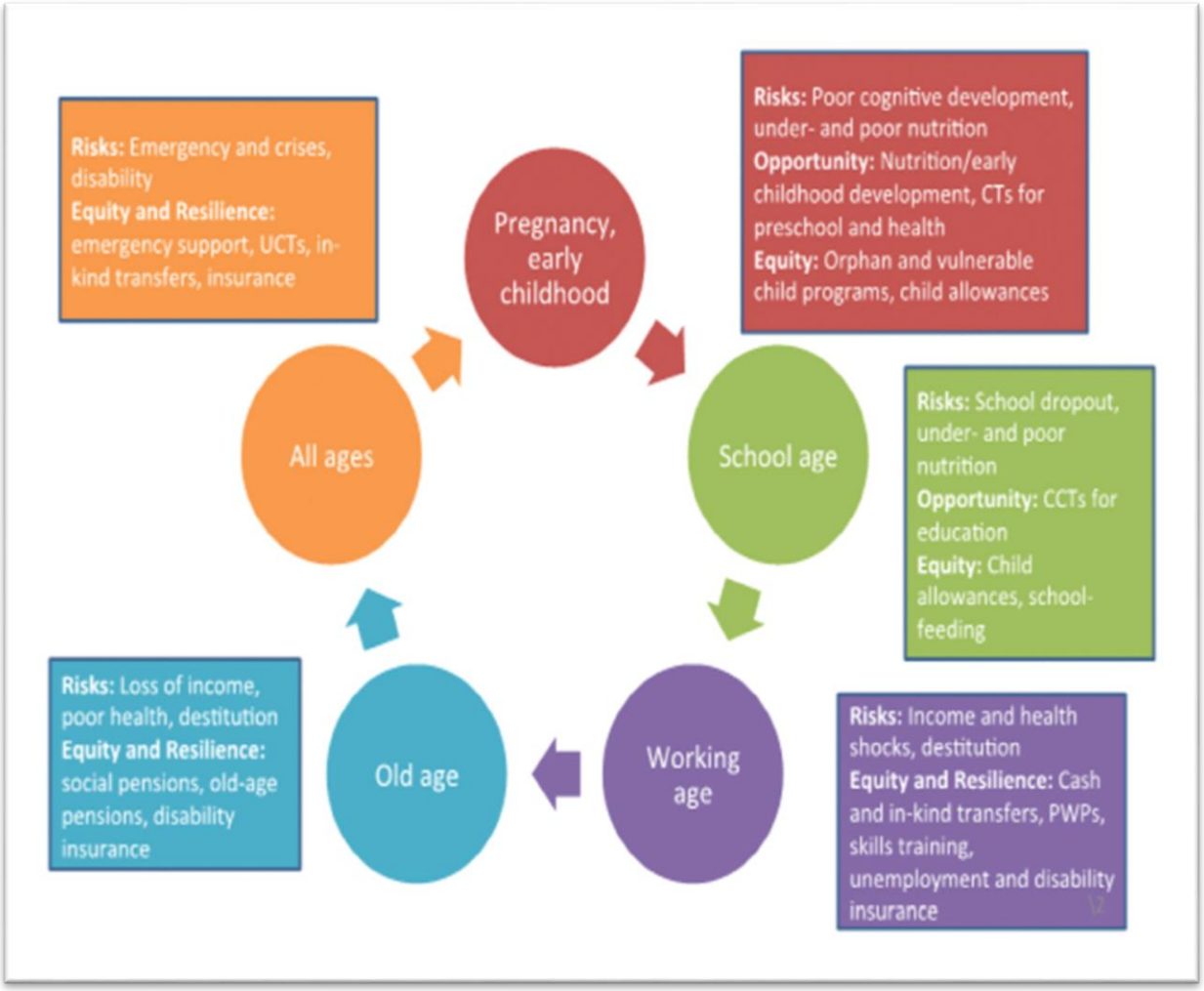
Penandaarasan boleh membantu organisasi mengenal pasti amalan terbaik di organisasi lain sebagai asas perbandingan bagi produk atau perkhidmatan yang ingin ditambah baik. Proses penandaarasan melibatkan pengukuran secara bersepadu dan sistematik yang memfokus kepada mempelajari amalan serta proses organisasi yang diiktiraf terbaik serta mengadaptasikannya ke dalam organisasi sendiri. Ia mempunyai lima peringkat umum, iaitu merancang, mengumpul data, menganalisis serta mengintegrasi, mengimplementasi dan mengukur semula (IMA, 1995). Antara faedah melakukan penandarasan ialah meningkatkan produktiviti dan prestasi serta

meningkatkan kadar pembelajaran organisasi (Rigby, 2015).

Penandaarasan sesuatu program bantuan kewangan hanya dapat dilakukan setelah mengambil kira analisis perbandingan matlamat dan ciri-cirinya mengikut program di sesebuah negara terpilih.

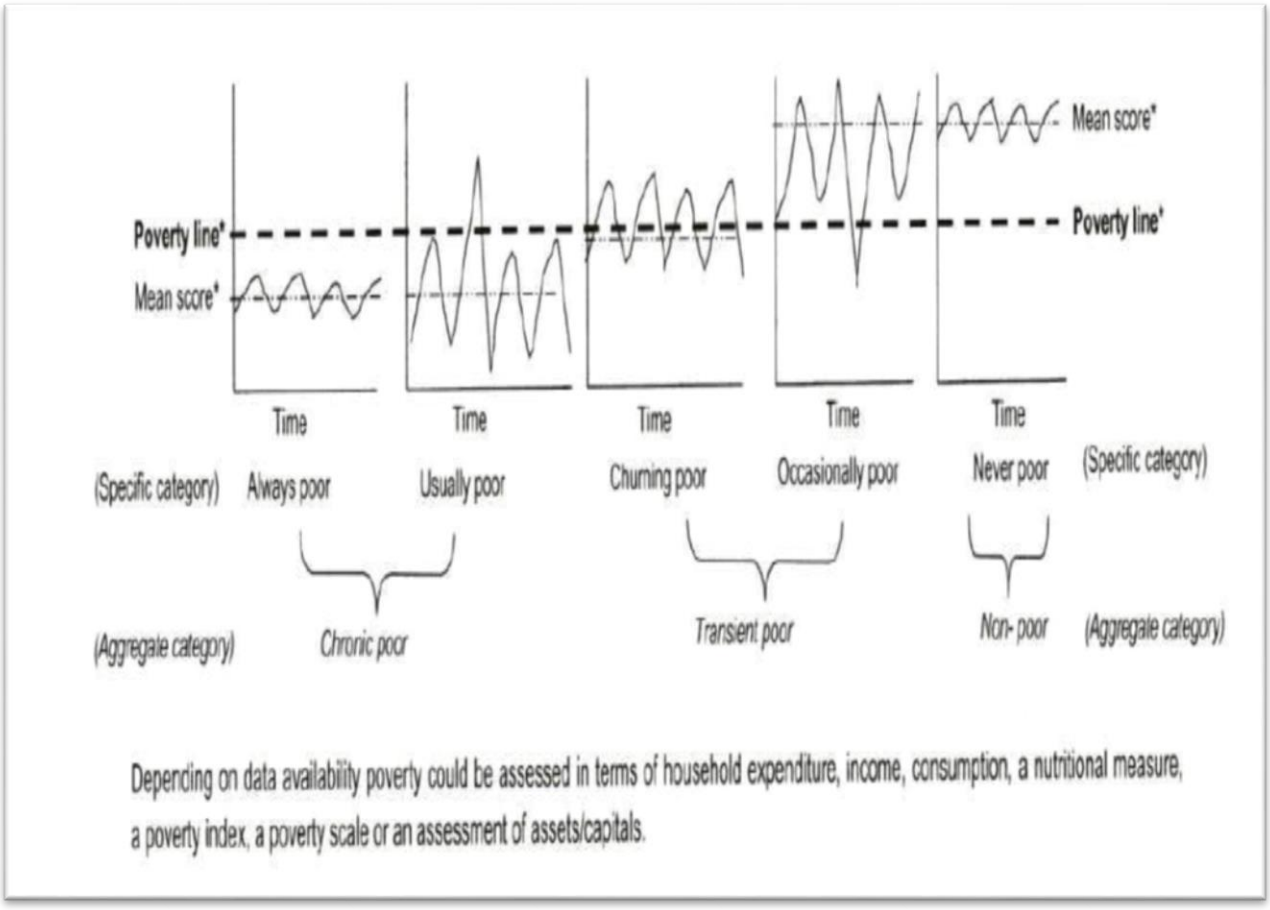
2.3.2.1 Intervensi Bantuan Kewangan dan Amalan Terbaik Luar Negara

Seperti Malaysia, program bantuan kewangan negara lain juga merentasi semua peringkat umur (Rajah 2.7). Namun, perlu diingat bahawa sesuatu program bantuan tunai perlu mengambil kira hakikat bahawa miskin tegar dan pendapatan rendah bukan status sosial yang statik (Rajah 2.8).



Rajah 2.7 Perlindungan Sosial Sepanjang Hayat

Sumber: Infante-Villarroel, M. 2015, ms. 1



Rajah 2.8 Dinamika Kemiskinan Isi rumah

Sumber: DFID, 2011, ms. 9.

Sebagai contoh, Jadual 2.14 menunjukkan program bantuan kewangan dan pencen sosial di negara Asia untuk warga emas yang dikaji oleh Barrientos (2012). Jika diteliti dan dibandingkan dengan Skim Bantuan Orang Tua contohnya, nilai bantuan yang diberikan adalah jauh lebih tinggi daripada skim kadar rata yang seumpamanya dalam kalangan negara Asia Tenggara.

Jadual 2.14 Pencen Sosial dan Bantuan Sosial untuk Warga Emas di Asia

Country	Design	Coverage	Benefits	Reforms
Japan	Several noncontributory pension schemes: full-time housewives, disabled, low-income earners exempt from paying contributions	Housewives (10.50 million), low-income old age qualified (5.84 million)	Equivalent to the basic pension in contributory pension schemes	Discussions around a categorical pension financed from a rise in consumption tax
Republic of Korea	Minimum Living Standards Scheme (2000) income maintenance benefits to poor households including older people 2007 National Pension Scheme includes a means tested noncontributory basic old age pension, financed from contributory scheme	60% of population aged 65 and over; coverage exceeds the share of older people in poverty but it is less than a categorical pension	Around 5% of National Pension Scheme affiliates' monthly earnings; less than 20% of national poverty line	2007 Basic Old-Age Pension Law is being implemented
Nepal	Social pension introduced in 1995, categorical for older people, selective for widows; implemented by public agencies	Citizens aged 70 and poor widows aged 60 and over; covers 76% of eligible population	Flat rate age-related benefits: monthly $2.00–$6.50 (NRs150–NRs500); in 2007 scheme absorbed 0.23% of GDP	2009, lower age of entitlement (from 75 to 70) and improved benefit levels
Thailand	Old Age Allowance initiated in 1993 and gradually expanded, more recently in April 2009	Citizens aged 60 and over not receiving a government pension; covers 6 million or 80% of older population; 0.01% of GDP	Flat rate monthly benefit is $14 (B500) (around 34% of poverty line)	Planned upgrade of benefit as resources permit; benefit rising with age
India	National Old Age Pension Scheme (1995) Social assistance pensions for elderly, widows, and disabled; persons with a below poverty line card; managed and supplemented by states	Varies by state but national estimates suggest it covers 7%-10% of older people (5 million) and widows (3 million).	Flat rate but varies due to co-contribution by state government; 2005–2006 monthly basic benefit was $4.5 (Rs2,200); central government budget is 0.04% of GDP	Recent expansion of coverage to all below poverty line card holders and upgrade in benefit level
Bangladesh	Old Age Allowance and Distressed Widows Allowance introduced in 1997/98, community selection and implementation; people aged 57 and over; means tested	Fixed number of beneficiaries per village (15 oldest and poorest in each ward); in 2006 1.6 million beneficiaries	Flat rate monthly benefits $4 (Tk300); scheme absorbs 0.12 of GDP	
Philippines	Legislation introduced in 2010, social pensions for people aged 70 and over; means tested.		Flat rate monthly benefit is $11 (P500).	

Sumber: Barrientos, 2012, ms. 7-8

Antara program bantuan tunai yang terbesar di dunia adalah seperti Jadual 2.15 berikut:

Jadual 2.15 Contoh Program Bantuan Tunai Utama di Dunia (DFID, 2011)

Negara	Program Bantuan Tunai	Penerima Bantuan
China	Minimum Living Standard Scheme	22 juta isi rumah
Mexico	Oportunidades (sejak 1997)	5 juta isi rumah
Brazil	Bolsa Familia	12 juta isi rumah
	Old Age Pension	2.4 juta isi rumah (2008)
Afrika Selatan	Child Support Grant	Hampir 10 juta kanak-kanak
	Old Age Pension	2.4 juta isi rumah (2009)
Indonesia	Safety Net Scheme	Hampir 15 juta isi rumah
India	National Rural Employment Guarantee Scheme	48 juta isi rumah (2008)
Ethiopia	Productive Safety Nets Programme (PSNP)	1.5 juta isi rumah (8 juta orang)

Perbandingan antara negara perlu mengambil kira faktor saiz populasi atau isi rumah dan tahap pembangunan atau kekayaan (contohnya KDNK) negara berkenaan. Bank Dunia (2015) dalam laporan Jaringan Keselamatan Sosial terkininya telah menyenaraikan program bantuan tunai terbesar di dunia mengikut jenisnya (Jadual 2.16). Program Pantawid di Filipina telah mendapat pengiktirafan sebagai program bantuan tunai bersyarat yang terbaik di rantau ini.

Jadual 2.16 Lima Program Jaringan Keselamatan Sosial Terbesar di Dunia, 2015

Conditional cash transfers		
Country	**Program name**	**Beneficiaries (millions)**
Brazil	Bolsa Familia	49
Mexico	Prospera	26
Philippines	Pantawid	19
Colombia	Familias en Acción	12
Bangladesh	Stipend for primary students	8

Unconditional cash transfers		
Country	**Program name**	**Beneficiaries (millions)**
China	Di-Bao	75
Indonesia	Bantuan Langsung Sementara Masyrakat (BLSM)	61
India	IG National Old Age Pension Scheme	21
Malaysia	BR1M	15
South Africa	Child Support Grant	11

Sumber: World Bank, 2015, ms. 12

Akhir-akhir ini, semakin banyak negara yang cuba melaksanakan program bantuan tidak bersyarat dan yang paling terkenal dalam merintis pendekatan ini ialah program GiveDirectly oleh sebuah Badan Bukan Kerajaan (NGO) di Kenya. Walaupun skala program adalah terhad, hasil kajian oleh Haushifer dan Shapiro (2013) menunjukkan bahawa pemberian sekali gus (one-time) antara USD404 hingga USD1,520 kepada keluarga termiskin di Kenya menerusi aplikasi telefon bimbit (M-Pesa) membawa manfaat yang berterusan dan berpanjangan. Penerima bantuan merekodkan peningkatan dari segi simpanan dan perbelanjaan bulanan kerana wang tersebut digunakan untuk pengumpulan aset atau pembaikan aset (contohnya membaiki atap rumah yang bocor). Cubaan tersebut juga menunjukkan bahawa pemberian sekali gus yang lebih besar mendatangkan manfaat yang lebih tinggi

daripada pemberian amaun yang kecil secara bulanan.

Kajian oleh Banerjee dan Duflo (2011) pula menekankan betapa pentingnya untuk meneliti psikologi dan tingkah laku individu atau isi rumah berpendapatan rendah kerana nilai mereka terhadap pendidikan, kesihatan dan simpanan kewangan jarang difahami. Bank Dunia melaporkan bahawa terdapat 63 negara di dunia yang mempunyai sekurang-kurangnya satu program bantuan tunai bersyarat dan 130 buah negara yang mempunyai sekurang-kurangnya satu program bantuan tunai tidak bersyarat.

2.4 Penilaian Keberkesanan Skim Bantuan Kewangan

Ascher (2011), menyenaraikan kriteria berikut sebagai kayu ukur untuk menilai program bantuan yang baik: (1) tahap kesesuaian program (*appropriate magnitude*); (2) kelestarian program untuk memastikan kelancaran pelaksanaan; (3) kebolehubahsuaian (*adaptability*) liputan, magnitud dan sifat faedah (*benefits*) serta faedah insentif (*incentive benefits*); (4) kecekapan program; (5) keberkesanan program; (6) tahap kelonggaran sasaran (*tightness of targeting*) yang bersesuaian; (7) keupayaan mempromosikan reformasi lain (8) tahap sumbangan program dalam pembangunan modal insan dan (9) sumbangan kepada hubungan komuniti.

Program bantuan kewangan merupakan kaedah intervensi di bawah skim perlindungan sosial yang banyak diguna pakai kerana terbukti berkesan dalam membasmi kemiskinan pelbagai kumpulan sasar. Untuk memastikan bahawa kesan yang maksimum atas agihan peruntukan sedia ada, pelaksanaan program bantuan kewangan perlu disertai dengan usaha sistematik mengukur keberkesanannya dan kesan umumnya terhadap penerima bantuan, di samping kecekapan pihak yang dipertanggungjawabkan dalam menyampaikan perkhidmatan.

2.4.1 Analisis Kecekapan dan Keberkesanan

Ascher (2011), menegaskan bahawa tahap kecekapan bantuan bergantung kepada prestasinya dalam pelbagai dimensi seperti mengelakkan karenah birokrasi, meminimumkan ketirisan dan kesilapan kelayakan dalam mekanisma sasaran. Keberkesanan program bantuan pula diukur dalam konteks keupayaan memenuhi

keperluan asas (*survival needs*) dan meningkatkan modal insan (Ascher, 2011).

Bidang pengurusan melihat kecekapan sebagai melaksanakan aktiviti sebaik mungkin atau 'melakukan sesuatu dengan betul, manakala keberkesanan berkaitan dengan ketepatan pemilihan aktiviti atau melakukan sesuatu yang betul (Drucker, 1977; Griffin, 1987; Anthony et al., 1989). Umumnya, sesuatu sistem ekonomi dianggap lebih cekap jika ia dapat menyediakan lebih banyak barangan dan perkhidmatan kepada masyarakat dengan tidak menggunakan lebih sumber. Kecekapan ekonomi didefinisikan secara teori sebagai istilah yang menggambarkan sejauh mana sesuatu sistem itu berprestasi baik dalam menghasilkan output maksimum yang diingini berdasarkan input yang diberikan dengan tingkat teknologi sedia ada.

Kecekapan dikatakan meningkat jika output terhasil mengubah input. Manakala kecekapan teknik pula tercapai apabila seseorang pengeluar boleh mengeluarkan output yang sama dengan input yang kurang, sekurang-kurangnya satu ataupun apabila seorang pengeluar menggunakan input yang sama untuk mengeluarkan lebih atau sekurang-kurangnya satu output (Koopsmans, 1951). Oleh itu, sesebuah organisasi atau unit pembuat keputusan (DMU) dikatakan sebagai berkesan sekiranya dapat mencapai tahap yang dapat memenuhi matlamatnya.

Banyak kajian yang mengetengahkan isu pengurusan yang kritikal tentang analisis keberkesanan (Golany, 1988, Kornbluth, 1991 & Golany et al., 1993). Contohnya, Golany (1988) mencadangkan satu ukuran keberkesanan tentang sejauh mana DMU dapat menunjukkan prestasinya relatif kepada matlamat dan objektif. Malahan beliau berpendapat bahawa ketidakcekapan dikaitkan dengan pemubaziran dan tidak boleh dikaitkan dengan operasi yang berkesan. Tambahan pula banyak teknik DEA wujud yang boleh digunakan untuk menilai keberkesanan DMU tertakluk kepada matlamat dan objektifnya.

2.4.1.1 Kaedah Data Envelopment Analysis (DEA)

Secara tradisinya, kaedah DEA digunakan untuk mengukur kecekapan organisasi bukan bermotifkan keuntungan seperti hospital (Sherman dan Gold 1985). Walaupun kaedah ini selalu digunakan untuk melihat kecekapan di sektor awam (Dollery 2002; Gimenez & Prior 2007; Nedelea & Fannin 2012), namun, kajian dalam bidang sosial dan kebajikan amat terhad. Kebanyakan kajian tertumpu kepada sektor kesihatan dan pendidikan. Sama seperti sistem pendidikan, sistem penyampaian kebajikan juga amat sukar untuk mengukur output dari segi perkhidmatannya (Toth 2012). Situasi ini menjadi lebih sukar jika sesuatu sektor mempunyai lebih dari satu output dan input. Oleh itu, DEA merupakan kaedah terbaik.

Di Malaysia, kajian kecekapan telah banyak dibuat, khususnya institusi kewangan dan perbankan (contoh; Sufian, 2006; Hasan, 2006; Tahir Bakar & Haron, 2009; Sufian & Habibullah, 2011; Sufian, 2013). Walaupun kajian kecekapan sektor awam telah banyak dijalankan, namun, tidak banyak kajian seumpamanya dilakukan di Malaysia. Hussin Abdullah dan Kuman (2000), Ibrahim dan Md. Saleh (2006) dan Mohd Arshad (2012) merupakan antara penyelidik yang menjalankan kajian kecekapan di sektor awam di Malaysia. Kebanyakan kajian tersebut menunjukkan berlaku ketidakcekapan teknik dari segi penggunaan sumber, khususnya dalam sektor pendidikan. Daripada sektor sosial, didapati kajian kecekapan ke atas institusi zakat oleh Abd Wahab (2011) dan Abd Rahim (2012) merupakan kajian pertama dalam bidang ini tanpa melihat penentu yang mempengaruhi institusi tersebut. Abd Wahab dan Abd Rahim (2013) menjalankan kajiannya dengan menggunakan kaedah kecekapan Malmquist Index, iaitu mengukur produktiviti organisasi. Oleh itu, kajian (semasa) ini ialah yang pertama bertujuan melihat kecekapan teknik bantuan kewangan kebajikan oleh Jabatan Kebajikan Masyarakat di Malaysia.

Menurut Coelli (2005), terdapat dua kaedah yang boleh digunakan untuk mengukur kecekapan, iaitu kaedah Data Envelopment Analysis (DEA) dan kaedah PLS dan Stochastic Frontier (SFC). Walau bagaimanapun, kaedah yang terbaik yang diguna pakai dalam menentukan kecekapan sesebuah firma adalah dengan menggunakan kaedah DEA. Penggunaan DEA mempunyai kelebihan dalam menganalisis penilaian kecekapan dan keberkesanan, terutamanya sektor awam kerana: i) ia membenarkan satu indikator kecekapan tunggal, ii) ia membenarkan

analisis berbilang input dan output serentak dan iii) ia merupakan pendekatan bukan berparametrik, dan ia tidak memerlukan andaian dalam bentuk fungsi.

DEA juga membolehkan semua faktor yang mempengaruhi prestasi sesuatu unit diambil kira dalam menyediakan satu penilaian kecekapan yang lengkap dan komprehensif. Malah, ia berupaya menukarkan input-output tersebut menjadi satu ukuran kecekapan yang produktif. Oleh itu, ia dapat mengenal pasti unit (DMU) yang berada pada tahap cekap secara relatif dan juga unit yang tidak cekap. DEA mampu menunjukkan berapa banyak input yang tidak cekap yang perlu dikurangkan atau ditambah untuk mencapai kecekapan. Mengikut Zhu (2005), kaedah DEA ini mudah digunakan kerana ia tidak memerlukan andaian yang ketat serta terbukti berjaya membongkar banyak hubungan yang terselindung dalam firma yang kebiasaannya tidak dapat dibuat oleh metod lain termasuk kaedah regresi linear dan nonlinear.

Kaedah DEA ini diasaskan oleh Farrel (1957) yang menganggarkan sempadan bagi suatu pengeluaran firma dengan menggunakan kaedah pemprograman. Kaedah ini seterusnya telah diterokai secara lebih mendalam oleh Charnes, Cooper dan Rhodes atau dikenali Model CCR (1978), Banker, Charnes dan Cooper, dikenali sebagai Model BCC (1984) dan Coelli (1996) menggunakan DEA untuk menganalisis kecekapan teknik. Charnes et al. (1978) telah mencadangkan satu model yang berorientasikan input dengan mengandaikan Pulangan Konstan Ikut Skala (CRS), manakala Bankers et al.(1984) mencadangkan satu set alternatif bagi andaian, iaitu Pulangan Berubah Ikut Skala (VRS). Model VRS ini dilihat lebih relevan kerana ia berupaya membezakan kecekapan keseluruhan yang diperoleh, iaitu sama ada hasil daripada kecekapan teknik (melibatkan pengurusan organisasi) mahupun kecekapan skala (melibatkan saiz operasi organisasi). Tambahan pula, DEA mempunyai banyak kelebihan dari segi tekniknya seperti nisbah prestasi dan analisis regresi yang menjadikannya satu alat yang sesuai digunakan dalam pengurusan dalam pelbagai industri (Asmild et al. 2006). Walaupun terdapat model ataupun pengukuran yang lain dalam mengukur tahap kecekapan, namun didapati pelbagai artikel dan jurnal penerbitan yang menggunakan pelbagai variasi DEA dalam menganalisis prestasi DMU (Emrouznejad, Parker & Tavares, 2008). Sehingga ini, DEA digunakan untuk menilai dan membandingkan/menanda aras dalam pelbagai sektor awam dan swasta seperti sektor pendidikan (sekolah, kolej dan universiti), institusi kesihatan (hospital,

klinik), pengeluaran pertanian, sektor perbankan, sektor binaan, zakat dan lain lagi. Dalam sektor kesihatan contohnya, DEA digunakan pertama kalinya pada 1983 iaitu Nunamaker dan Lewin mengukur kecekapan perkhidmatan rutin jururawat. Sejak itu, DEA digunakan secara meluas untuk menilai kecekapan teknik hospital di Amerika Syarikat dan juga di seluruh dunia pada pelbagai peringkat unit pembuat keputusan.

Pada asasnya, DEA merupakan teknik pemprograman matematik secara linear (*a linear mathematical programming technique*) yang tidak berparameter yang digunakan untuk menganggar sempadan. DEA telah dibangunkan untuk menilai kecekapan relatif bagi DMU sektor awam yang menggunakan pelbagai input. Oleh sebab sektor awam dan organisasi bukan berorientasikan keuntungan maka pencapaian dan keberkesanannya tidak boleh diukur dengan indikator yang biasa digunakan oleh firma, iaitu seperti jualan, pulangan pelaburan, untung dan lain lagi. Input yang digunakan biasanya ialah buruh, modal dan peralatan serta sumber kewangan, manakala output melibatkan objektif yang perlu dicapai. Contohnya, untuk mengkaji kecekapan hospital, jumlah doktor, jururawat dan katil merupakan input dan jumlah pesakit luar dan pesakit yang dimasukkan ke hospital merupakan output (Nedelea & Fannin 2012). Oleh itu, ketidakcekapan dan ketidakberkesanan sesuatu perkhidmatan bukan sahaja mengurangkan kualiti kehidupan, tetapi juga menghalang peningkatan dan produktiviti dalam sektor ekonomi yang lain dan menyebabkan berlakunya ketidaksamaan, ketidakadilan sosial dan dilema politik. Oleh sebab kebajikan sosial merupakan fungsi yang penting dalam Perlembagaan Persekutuan, maka aspek ekonominya merupakan bahagian penting untuk dipertimbangkan (Yusofzadeh et al., 2013).

Sebagai lanjutan kepada kajian ini, banyak juga kajian yang mengkaji faktor penentu yang menyumbang kepada kecekapan tersebut, iaitu melibatkan kaedah regresi Tobit. Sejak kebelakangan ini, banyak penyelidikan tertumpu kepada faktor yang mempengaruhi variasi skor kecekapan teknik. Pemboleh ubah yang menjadi faktor mempengaruhi kecekapan telah diselidik secara umum menerusi analisis regresi (e.g. Deller & Nelson, 1991). Pendekatan ini dikenali sebagai prosedur dua peringkat. Dapatan hasil daripada DEA atau skor kecekapan dijadikan sebagai analisis peringkat pertama. Manakala pada peringkat kedua skor kecekapan tersebut (pada peringkat pertama tadi) dijadikan sebagai pemboleh ubah bersandar

(*dependent variable*) untuk analisis regresi model Tobit.

Secara umumnya, kajian lepas menunjukkan bahawa penggunaan model Tobit mempunyai kelebihan, iaitu ia boleh mengawal ciri-ciri taburan ukuran kecekapan. Ia dapat menghasilkan keputusan yang boleh membantu sesuatu polisi untuk membaiki sesuatu prestasi (Mohd Noor & Ismail 2007). Model Tobit ini dimulakan oleh Tobin (1958). Model ini juga dikenali sebagai model regresi tersekat (*truncated*) atau tertapis (*censored*). Ralat dijangka tidak sama dengan sifar. Oleh itu, penganggaran dengan regresi kuasa dua terkecil bagi skor kecekapan akan membawa kepada anggaran parameter berat sebelah. Ini disebabkan kuasa dua terkecil mengandaikan taburan normal dan homoskedastik bagi ralat dan pemboleh ubah bersandar.

Banyak kajian telah menggunakan prosedur dua-peringkat yang melibatkan analisis DEA dan model Tobit ini. Contohnya, Abd Ghani (2014) dan Tirtosuharto (2009) masing-masing menggunakan kedua-dua analisis DEA dan model Tobit dalam kajian pembiayaan awam, iaitu kecekapan fiskal kerajaan negeri di Malaysia dan provinsi di Indonesia.

2.4.2 Analisis Kecekapan Sistem Sokongan

Sistem Enterpris (ES) merupakan pakej perisian penyelesaian pengurusan yang direka untuk i) mengotomasi dan mengintegrasi proses pengurusan, ii) berkongsi data yang sama dan amalan pengurusan dalam sesebuah organisasi, dan iii) menghasilkan serta mengakses maklumat dalam persekitaran masa sebenar (Deloitte Consulting, 1999). ES merupakan bentuk pengkomputeran pengurusan yang biasa dipraktikkan dalam sektor awam dan swasta (Gable, 2003).

Pelaburan dalam ES dapat memberikan hasil yang positif dari segi penambahbaikan proses pengurusan, pengurangan perbelanjaan IT, kenaikan responsif pelanggan dan umumya, penambahbaikan pengurusan organisasi. Namun, ada antara projek ES tidak mencapai objektif yang ditetapkan disebabkan oleh ciri-ciri asal ES itu sendiri, iaitu: i) Sistem ini melibatkan ramai pengguna pelbagai peringkat jawatan, iaitu daripada kumpulan eksekutif sehinggalah kepada operator kemasukan data; ii) aplikasi sistem dalam operasi yang merentas organisasi iii) kepelbagaian keupayaan dan fungsi ES. Justeru, wujud keperluan untuk memastikan bahawa wujud pemahaman yang menyeluruh tentang Sistem Pengurusan Bantuan Kebajikan (e-

Bantuan) dalam melaksanakan program bantuan kewangan. Tumpuan khusus perlu diberikan kepada pengukuran dari aspek kualiti sistem: kebolehpercayaan dan integriti daripada pelbagai dimensi seperti operasi, pengurusan, strategik, infrastruktur dan organisasi seperti yang dicadangkan oleh Sedera (2005). Program penilaian ini dijangka akan dapat mendedahkan kekuatan dan kelemahan sistem e-Bantuan sebagai perisian sokongan program bantuan kewangan.

2.4.2.1 Sistem Maklumat Pentadbiran (MIS)

Sistem Pengurusan Maklumat (*Managment Information System* atau MIS) merupakan sistem komputer yang digunakan untuk mengurus data dan maklumat dalam sesuatu organisasi secara umumnya. MIS yang digunakan dalam menyokong pembuatan keputusan dipanggil Sistem Penyokong Keputusan (*Decision Support System*, atau DSS).

MIS telah digunakan secara berleluasa, bukan sahaja dalam bidang perniagaan, malah juga dalam bidang kebajikan dan masyarakat untuk menyokong keseluruhan sistem sokongan kewangan kebajikan dan masyarakat di merata dunia. Secara umumnya, keseluruhan sistem sokongan kewangan diuruskan dengan kitaran pengurusan yang meliputi penentuan penerima, kepatuhan syarat, pengurusan aduan pengguna, dan penjana senarai pembayaran, penyelarasan bayaran dan pemisahan (Browne, 2014).

Browne (2014) juga menyenaraikan amalan baik dalam MIS untuk perlindungan sosial. Beberapa pengajaran yang boleh diambil adalah seperti yang berikut:

i. Reka bentuk MIS perlu mengelakkan pandangan sempit bahawa ia hanyalah sekadar perisian aplikasi dan perkakasan komputer. Ia lebih wajar dipandang dengan lebih menyeluruh sebagai sistem yang menekankan operasi skim bantuan kewangan.
ii. Pembangunan MIS kurang di berikan tumpuan dalam reka bentuk skim bantuan kewangan walaupun MIS memberikan implikasi kos dan keberkesanan skim.
iii. Setiap maklumat yang dikutip daripada skim bantuan kewangan akan menyebabkan kos tambahan dan tekanan kepada MIS. Pereka MIS perlu memastikan bahawa hanya maklumat yang minimal dan cukup dikutip.

iv. Teknologi berubah dengan pantas dan membuka peluang kepada inovasi baharu. Walau bagaimanapun, sesetengah proses mungkin perlu dikekalkan secara manual, dan skim yang diperkenalkan perlu mudah difahami.

v. Konsep pangkalan data daftar tunggal (*single registry*) untuk semua skim perlindungan atau bantuan kewangan agak mengelirukan. Kebanyakan negara menggunakan beberapa MIS. Ia merupakan amalan yang baik untuk memastikan bahawa integrasi sistem yang baik dan perkongsian maklumat antara MIS dapat dilestarikan. Contohnya, integrasi antara bantuan kewangan BR1M, Zakat Baitumal, Perkeso, dan sebagainya.

vi. Terdapat kebaikan untuk menyepadukan MIS tersebut seperti kawalan penipuan skim dan laporan pencapaian skim kepada penggubal dasar dari masa ke masa.

Keselamatan data serta MIS juga perlu ditekankan memandangkan data peribadi adalah sensitif dan perlu disimpan dan diproses dengan selamat. Evie Browne (2014) turut memberikan garis panduan dan piawaian keselamatan MIS untuk perlindungan sosial. Kejayaan MIS di Australia bergantung kepada beberapa faktor seperti keinginan politik, teknologi, sistem penambahan yang fleksibel, simplisiti sistem, staf, struktur pentadbiran, kewangan, dan akauntabiliti (Barca & Chirchir, 2014).

Penyepaduan MIS dapat memastikan bahawa pemberian bantuan yang lebih saksama dapat dilaksanakan, jika data dan maklumat dalam pelbagai MIS dapat dibandingkan. Antara MIS bersepadu yang merentasi sektor dan menyeluruh telah dibangunkan di Chile dan Brazil (Barca & Chirchir, 2014). MIS bersepadu sejagat yang bernama MISSOC, singkatan `*Mutual Information System on Social Protection'* juga dibangunkan dan digunakan oleh 32 buah negara EU untuk berkongsi maklumat berkaitan perlindungan sosial. MISSOC berupaya menjana maklumat yang diperlukan oleh penggubal dasar, penyelidik dan penerima sah di rantau tersebut.

Akan tetapi, Penyepaduan MIS merentasi institusi mahupun negara merupakan isu politik yang lebih mencabar daripada isu teknikal (Barca and Chirchir, 2014). Pelaksanaan MIS yang bersepadu memerlukan komitmen politik yang kuat. Sehubungan itu, kos pembangunan MIS bersepadu merentasi institusi atau negara mungkin akan menelan belanja yang amat tinggi.

Terma yang mungkin berbeza digunakan untuk memaksudkan pangkalan data dan MIS bersepadu merentasi agensi dan insitusi menurut Barca dan Chirchir (2014). Terma `pangkalan data' merujuk kepada sistem untuk mengurus penyimpanan dan pencapaian data yang banyak. Terma 'Daftar' digunakan sebelum zaman pengkomputeran untuk merujuk kepada rekod nama, acara atau transaksi. Sekarang ini, pangkalan data dan daftar mempunyai konsep yang bertindih. Walau bagaimanapun, kedua-dua terma merujuk kepada penyimpanan dan pencapaian data. Terma 'MIS' pula mempunyai maksud sistem komputer yang digunakan untuk menukarkan data kepada maklumat yang berguna untuk meningkatkan keberkesanan dan kecekapan pengurusan. Data tersebut disimpan dalam pangkalan data yang digunakan oleh program atau modul yang saling bergantung. MIS bersepadu pula merujuk kepada MIS yang menghubungkaitkan maklumat yang dijana daripada beberapa pangkalan data atau MIS, sama ada merentasi skim, atau agensi atau institusi.

Secara umum, kebanyakan bahan kajian menyatakan bahawa MIS lazimnya merujuk kepada 2 komponen utama, iaitu pangkalan dan aplikasi yang bergantung kepada pangkalan data, satu atau lebih untuk menjana maklumat. Sebahagian besar bahan kajian menggunakan daftar tunggal (*single registry*) untuk merujuk kepada pangkalan data, dan pelbagai nama digunakan untuk merujuk kepada aplikasi yang dibangunkan. Contohnya, Turkey menamakan aplikasinya Sistem Maklumat Berintegrasi Sokongan Sosial (*Integrated Social Assistance*), dan Sistem bersepadu untuk Maklumat Sosial (*Integrated System for Social information*). MIS lazimnya digunakan untuk merujuk kepada kedua-dua aplikasi dan pangkalan data yang digunakan oleh aplikasi tersebut.

Maklumat yang dijanakan sewajarnya dapat membantu dalam menyokong membuat keputusan pada pelbagai tahap pengurusan dan pelaksana. Contohnya, MIS boleh digunakan dalam menjanakan maklumat untuk membantu pekerja sosial atau pegawai penyiasat untuk menentukan kelayakan seseorang pemohon bantuan kewangan.

Untuk mencapai matlamat ini, MIS perlu mengotomasikan proses sistem bantuan kewangan yang dilaksanakan secara manual. Otomasi ini lazimnya dipanggil pengkomputeran, dan barangkali dipanggil jurutera-semula proses perniagaan

(*Business Process Reengineering*).

Proses ini amat penting untuk memastikan bahawa sistem yang dibina mematuhi keperluan komunikasi antara pengguna, pihak berkuasa dan piawaian dengan kaedah yang ringkas, cekap dan minimum (lean). Contoh, penanda atau kriteria yang sahih boleh diprogramkan dalam MIS untuk mempercepat proses meluluskan atau menolak sesuatu permohonan. Maklumat untuk menyokong keputusan ini boleh diperoleh daripada pelbagai sumber, sama ada sumber terkawal atau terbuka. Contoh sumber terkawal ialah data peribadi daripada agensi kerajaan dan contoh sumber terbuka ialah rangkaian media sosial.

Terdapat trend evolusi MIS ke arah data raya yang menggunakan kedua-dua sumber terkawal dan terbuka (Gillingham & Graham, 2016; Cao, 2012; Bohlscheid, 2013; Mikael Hagstroem, 2015). Australia merupakan salah satu negara paling aktif dalam membangunkan MIS yang menerapkan perlombongan data (*data mining*) dan pembelajaran mesin (machine learning) dalam sistem kebajikan sosial. *Machine learning* merupakan teknik gabungan pengkomputeran dan statistik data sejarah (*historical data*) untuk menilai dan menjangka kesahihan data baharu. Dalam kes MIS kebajikan sosial, data sejarah boleh digunakan untuk menilai dan menentukan penipuan bantuan kewangan.

Pelbagai analisis boleh dilakukan oleh MIS dengan data daripada pelbagai sumber. Ini memberikan cabaran yang besar kepada pembangunan MIS kerana data tersebut mungkin tidak berstruktur tetap atau tidak serasi dari segi format dan kejituan. Gabungan data daripada sumber ini melalui gudang data (*data-warehousing*) atau pemayaan data (*data virtualisation*) dapat menyelaraskan, memuliakan dan menyepadukan data tersebut, seterusnya memberikan gambaran seolah-olah data tersebut berasal daripada sumber tunggal.

Keberkesanan sesuatu MIS merujuk kepada kebolehan MIS tersebut mencapai keperluan sistem, iaitu menyokong proses dan operasi sistem bantuan kewangan secara menyeluruh, iaitu proses penentuan penerima, kepatuhan syarat, pengurusan aduan pengguna, dan penjanaan senarai pembayaran, penyelarasan bayaran dan pemisahan (Evie Browne, 2014). Keberkesanan turut akan terjejas sekiranya kualiti sistem rendah. Kecekapan sistem hanya akan dicapai sekiranya keberkesanan sistem

dapat dicapai dengan kos yang rendah.

2.5 Kebajikan Produktif dan Polisi Penamatan

Bagi isi rumah termiskin dan berpendapatan rendah, memenuhi keperluan asas mungkin merupakan suatu usaha yang amat mencabar. Tambahan pula sekiranya isi rumah tersebut perlu menyara ahli keluarga yang memerlukan bantuan atau sokongan yang khusus seperti ketidakupayaan, umur tua, dan sebagainya. Namun, bantuan bersifat sementara dan menggalakkan pendayaupayaan penerima melalui sokongan lain seperti penyediaan peluang meningkatkan pengetahuan dan kemahiran diri yang boleh digunakan untuk menjanakan pendapatan.

2.5.1. Pendekatan Kebajikan Produktif

Pendekatan Kebajikan Produktif merupakan satu bentuk usaha yang menyasarkan penerima bantuan kebajikan supaya dapat terus hidup berdikari melalui pembelajaran pelbagai kemahiran kehidupan (*survival skills*) agar tidak bergantung kepada bantuan kerajaan buat selama-lamanya. Ia mula dilaksanakan pada 2010 untuk mengurangkan sindrom kebergantungan kepada bantuan kerajaan, di samping untuk mencapai matlamat JKM ke arah menjadikan perkhidmatan bantuan untuk tempoh tidak melebihi dua tahun (Jabatan Kebajikan Masyarakat, 2011). Pendekatan ini sangat menekankan pendayaupayaan penerima bantuan agar lebih bermotivasi dan berkeyakinan memperoleh latihan kemahiran yang bersesuaian dengan keupayaan mereka.

Antara objektif utama Kebajikan Produktif adalah seperti yang berikut (Jabatan Kebajikan Masyarakat, 2011):

i. Membantu penerima agar dapat hidup berdikari tanpa terus bergantung kepada bantuan kerajaan semata-mata untuk sara hidup;

ii. Mengeluarkan penerima daripada kepompong kemiskinan dengan memperoleh pendapatan melepasi paras garis kemiskinan;

iii. Mewujudkan peluang penjanaan sumber pendapatan yang stabil dan berterusan

bagi penerima mencapai kehidupan yang lebih sejahtera dan berkualiti;

iv. Mewujudkan rangkaian kerjasama semua sektor awam dan swasta ke arah pemulihan penerima agar lebih berdikari.

Untuk memastikan bahawa pendekatan kebajikan produktif mencapai objektif secara optimum, aspek pembangunan modal insan seperti sifat, intelektual, nilai, potensi, dan sebagainya perlu dititik-beratkan. Untuk memperkasakan penerima yang bakal menjadi usahawan kebajikan untuk hidup berdikari, mereka perlu dibantu dengan meneroka dan meningkatkan modal insan mereka. Oleh itu, program pembangunan modal insan yang menyeluruh amat di perlukan sebagai satu strategi untuk menjamin kejayaan pendekatan kebajikan produktif (Abd Rahman & Ahmad, 2011).

2.5.2 Polisi Penamatan dan Program Pendekatan Kebajikan Produktif

Untuk mengatasi kebergantungan penerima bantuan terhadap bantuan bulanan, JKM telah memperkenalkan pendekatan kebajikan produktif sebagai *exit policy*. Melalui pendekatan ini JKM menyediakan satu perkhidmatan berbentuk bantuan modal perniagaan kepada penerima bantuan bulanan yang sesuai untuk mengurangkan kebergantungan masyarakat kepada bantuan kerajaan semata-mata. Melalui pendekatan kebajikan produktif ini, terdapat beberapa program bantuan yang dilaksanakan, iaitu Bantuan 1AZAM dan Bantuan Geran Pelancaran. Bantuan ini disalurkan kepada golongan yang dikategorikan memerlukan bantuan, tetapi masih berupaya bekerja (produktif) akan diberikan suntikan modal permulaan untuk memulakan perniagaan (Jabatan Kebajikan Masyarakat, 2011).

2.5.2.1 Program 1AZAM (Akhiri Zaman Miskin)

Program 1 AZAM mula diperkenalkan pada Januari 2010 sebagai salah satu program di bawah pendekatan kebajikan produktif. Program ini bertujuan untuk menyediakan peluang pekerjaan kepada rakyat Malaysia yang dikategorikan sebagai miskin tegar, iaitu isi rumah berpendapatan bulanan RM460 ke bawah dan miskin berpendapatan RM760 ke bawah. Bagi golongan miskin yang masih mempunyai daya fizikal dan mental dan mampu melakukan pekerjaan, mereka ini seharusnya diberi bantuan yang berbentuk produktif seperti bantuan keusahawanan untuk membolehkan mereka

meningkatkan pendapatan sehingga boleh keluar daripada kemiskinan. Program ini membolehkan golongan ini menjanakan pendapatan melalui aktiviti ekonomi seperti perniagaan, jahitan, ternakan dan pertanian secara kecil-kecilan di bawah empat jenis bidang, iaitu AZAM Kerja, AZAM Niaga, AZAM Khidmat dan AZAM Tani.

Berbanding dengan bantuan kebajikan lain, 1AZAM menjurus kepada kebajikan produktif, iaitu golongan miskin tegar dan miskin yang produktif akan diberi bantuan dalam bentuk barangan, kemahiran, latihan, motivasi dan kursus pembangunan minda. Dalam erti kata lain, mereka dilatih untuk berdikari tanpa bantuan kerajaan semata-mata (KPWKM, 2011). Persoalannya adalah sejauh manakah pendekatan ini boleh mendayaupayakan kumpulan sasar untuk berdikari. Dalam konteks ini, menurut Roddin et al (2010), pengetahuan dan latihan adalah sangat penting untuk menjadi usahawan yang berjaya; dan bagi Borham et al (2011), pembangunan modal insan yang merangkumi disiplin ilmu dan kemahiran, malah termasuk aspek pembangunan diri, minda, spiritual, peribadi dan etika moral turut perlu dititikberatkan untuk kejayaan pendekatan ini.

2.5.2.2 Program '2 YEP' – 2 Years Exit Programme.

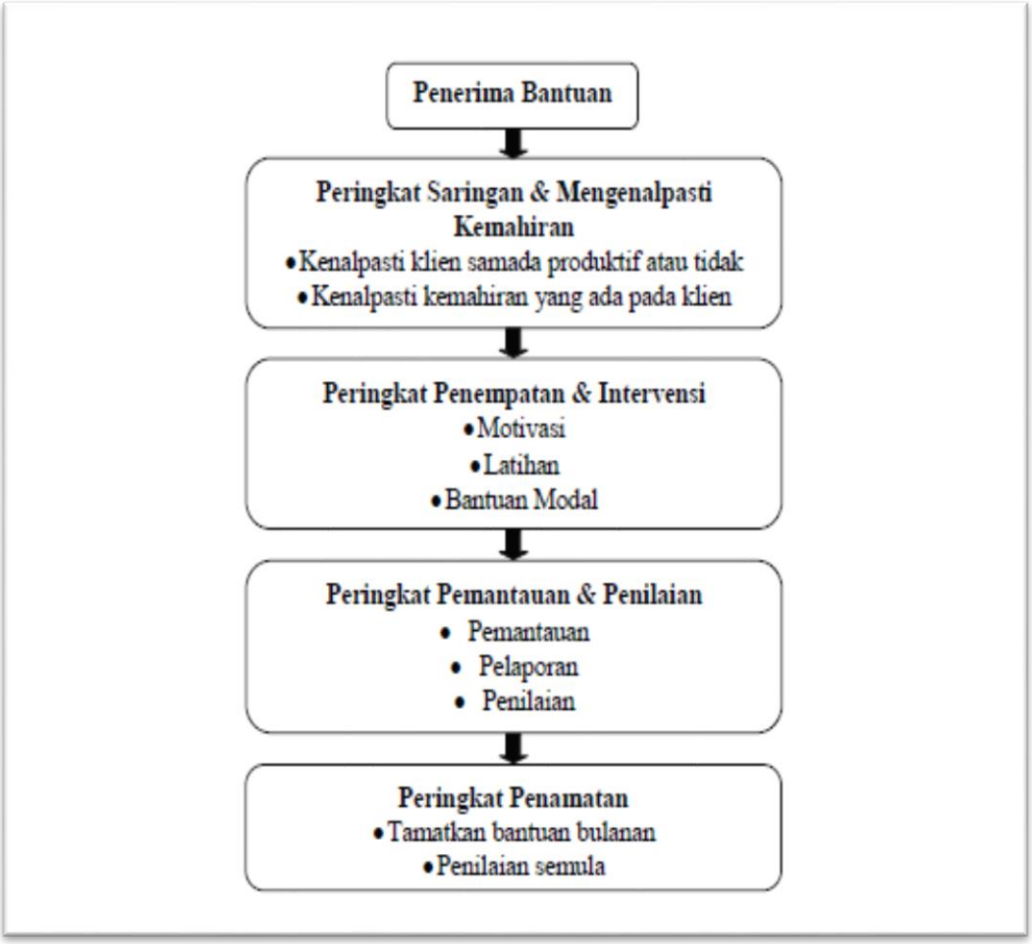
Program 2 YEP merupakan satu program baharu sebagai satu *exit policy* yang bertujuan untuk menggalakkan penerima bantuan yang produktif agar berdikari melalui penglibatan secara aktif dalam pekerjaan atau program menjanakan pendapatan dengan tidak bergantung kepada bantuan sebagai saraan hidup. Program ini dijangka akan dapat mengeluarkan penerima bantuan daripada belenggu kemiskinan dan terkeluar daripada senarai 'Miskin Tegar e- kasih'. Peserta yang terpilih akan diberi Geran Pelancaran sebanyak RM2,700 sebagai suntikan modal untuk mereka memulakan perniagaan selama tempoh 24 bulan. Sekiranya mereka berjaya, mereka akan dikeluarkan daripada senarai penerima bantuan kebajikan.

2.5.2.3 Pengurusan dan Proses Pelaksanaan 2YEP

Pendekatan yang digunakan dalam melaksanakan program 2YEP terbahagi kepada empat peringkat, iaitu peringkat saringan, peringkat penempatan dan intervensi, peringkat pemantauan dan seliaan dan akhir sekali peringkat penamatan. Melalui pendekatan ini, usahawan kebajikan akan diberi program latihan dan motivasi sebelum bantuan modal perniagaan disalurkan. Ia diikuti dengan pelaksanaan

program pemantauan dan penilaian. Rajah 2.9 berikut mencartakan pendekatan kebajikan produktif yang diamalkan di Malaysia.

Sila Rujuk: Terma Rujukan Pengurusan Projek Rintis. 2 Years Exit Programme (2YEP) 2014.



Rajah 2.9 Model Pendekatan Kebajikan Produktif di Malaysia

Sumber: Jabatan Kebajikan Masyarakat, 2011

2.5.3 Arah Tuju Kebajikan Produktif

Walaupun Malaysia telah memperkenalkan pendekatan kebajikan produktif sejak 2010, namun, masih belum ada kajian khusus dijalankan untuk mengenal pasti keberkesanan program sama ada ia mencapai sasaran atau tidak, untuk mengurangkan kebergantungan bantuan sebanyak 2.5 peratus setahun. JKM telah

menetapkan KPI tahunan sebanyak 5 peratus *exit policy* untuk mengurangkan jumlah penerima dan untuk meningkatkan keupayaan sepanjang hayat dalam kalangan penerima bantuan (*Guidelines for Productive Welfare*, SWD, 2012). Walau bagaimanapun, pendekatan ini masih belum menampakkan hasil seperti yang diharapkan dan penerima bantuan bulanan terus bertambah. Sehubungan dengan itu, projek rintis 2YEP di Perlis dan Negeri Sembilan dijadikan sebagai kajian kes untuk mengenal pasti sejauh mana tercapai tujuan bantuan kewangan dalam pendayaupayaan penerima bantuan yang masih produktif. Di samping itu juga, masalah yang dihadapi oleh penerima dan faktor yang mempengaruhi kejayaan mereka juga dapat dianalisis dan dijadikan sebagai panduan.

3

Metodologi Kajian

Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Kajian kuantitatif ialah secara temu bual survei dengan menggunakan borang soal selidik. Pendekatan kualitatif pula menggunakan kaedah Perbincangan Kumpulan Berfokus (FGD), teknik Vignete, pemerhatian, lawatan penandaarasan, kajian kes serta temu bual mendalam. Kajian ini memakan masa selama 18 bulan dan dibahagikan kepada empat (4) fasa yang berjalan secara serentak seperti di bawah: Fasa I. Perbincangan Kumpulan Berfokus (FGD) dan Pemerhatian Sistem Pelaksanaan Bantuan Kewangan; Fasa II. Survei Penerima Bantuan Kewangan JKMM; Fasa III. Analisis Data Sekunder Trend dan Kecekapan Sistem Bantuan Kewangan JKMM; Fasa IV. Pra-uji Prauji Sistem Penentu Kelayakan Bantuan dan Pembaikan Proses Bantuan Bahagian ini akan memperincikan merincikan pelbagai kaedah saintifik yang digunakan bagi untuk menjawab objektif kajian.

3.1 Pendekatan Kualitatif

Pendekatan kualitatif yang digunakan dalam kajian ini termasuklah kaedah Perbincangan Kumpulan Berfokus (FGD), Pandangan Pakar, Teknik Vignete, Pemerhatian Langsung, Analisis Dokumen dan Kajian Kes.

3.1.1 Perbincangan Kumpulan Berfokus (FGD)

FGD ialah sesi interaksi bersemuka untuk mendapatkan maklumat mendalam tentang isu kajian. FGD merupakan kaedah kajian kualitatif yang dilaksanakan secara berkumpulan berdasarkan protokol khusus untuk mencapai tujuan kajian. Ia merupakan kaedah berkesan dalam usaha untuk memahami bagaimana individu menilai pengalamannya, ideanya atau sesuatu peristiwa tertentu dengan

mendedahkan maklumat berikut:

i. “apa yang difikirkan oleh seseorang individu atau

ii. “bagaimana perasaan mereka” atau

iii. “bagaimana dan mengapa mereka bertindak sedemikian”

Justeru, ia bertepatan dengan sebahagian objektif kajian semasa yang bertujuan untuk mengkaji persepsi dan penilaian penerima bantuan terhadap kecekapan dan keberkesanan sistem dan kesan bantuan ke atas kesejahteraan hidup mereka. Bagi kajian ini, FGD dilaksanakan untuk tujuan seperti yang berikut:

i. FGD Fasa Pertama

FGD yang dijalankan pada fasa pertama, iaitu sebelum kutipan data kuantitatif bertujuan:

a. untuk membentuk hipotesis berdasarkan persepsi peserta FGD, menilai pelbagai situasi penyelidikan dan populasi kajian serta mengenal pasti isu yang timbul pada fasa seterusnya semasa kajian kuantitatif dilaksanakan.

b. untuk digunakan sebagai panduan membentuk instrumen kajian, iaitu temu bual dan soalan kaji selidik. Instrumen kajian yang dibina berdasarkan hasil FGD lebih terarah dan menepati responden yang dikaji kerana FGD membantu mengenal pasti domain pengukuran dan opsyen jawapan yang lebih lengkap. Namun yang penting sekali, ia membantu penyelidik untuk lebih pasti bahawa mereka mempunyai gambaran penuh tentang pemikiran peserta/responden.

ii. FGD Fasa Kedua :

FGD digunakan untuk tujuan eksplorasi dan mendapatkan maklumat daripada mereka yang sukar ditemukan untuk ditemu bual semasa survei. Ini melibatkan FGD bersama bekas penerima bantuan dan peserta yang terlibat dalam program 2YEP.

3.1.1.1 Kaedah Persampelan/Pemilihan Peserta FGD

Peserta FGD dipilih berdasarkan senarai nama yang diperoleh daripada PKMD. Untuk kumpulan pegawai JKM, surat dihantar kepada pejabat JKM negeri untuk menamakan 10 orang pegawai bagi setiap kumpulan jawatan. Pemegang berkepentingan yang lain telah dijemput dari kawasan sekitar tempat sesi FGD dijalankan. Lokasi perbincangan bagi setiap zon adalah di ibu negeri masing-masing.

Bagi peserta kategori Pengurusan dan Profesional, mereka yang terlibat terdiri daripada pegawai bergred N27 dan ke atas. Antara mereka yang terlibat ialah Pengarah Kebajikan Masyarakat Negeri, Pegawai Kebajikan Masyarakat, Pegawai Kebajikan Masyarakat Daerah dan juga Kaunselor. Bagi kategori Sokongan pula, mereka yang terlibat terdiri daripada pegawai bergred S17-S27, mengikut daerah masing-masing. Antaranya, Pembantu Kebajikan Masyarakat/Penolong Pegawai Kebajikan Masyarakat dan juga Pegawai Teknologi Maklumat (IT).

3.1.1.2 Pelaksanaan FGD Fasa Pertama

Jadual 3.1 berikut merincikan 42 sesi FGD yang telah dilaksanakan di enam negeri, iaitu Kedah (zon utara – 6 sesi), Johor (zon selatan – 7 sesi), Selangor (zon tengah-7 sesi), Kelantan (zon timur – 7 sesi), Sabah (7 sesi) dan Sarawak (8 sesi). Bilangan FGD yang dirancang ialah sebanyak 49 sesi, akan tetapi hanya 42 sesi yang berjaya dilaksanakan. Ini adalah kerana kesukaran untuk mendapatkan bekas penerima dan juga mereka yang tidak berjaya. Sesi temubual temu bual dengan pakar juga dilakukan bagi untuk mendapatkan maklumat berkaitan.

Setiap sesi FGD melibatkan individu yang mempunyai kriteria yang sama untuk membolehkan individu tersebut memberikan maklumat menerusi perbincangan berkumpulan yang terarah dan terkawal.

Jadual 3.1 Pembahagian Kumpulan FGD

Bil	Kumpulan	Jumlah Responden (orang) Mengikut Zon						Jumlah Keseluruhan
		Utara	Tengah	Timur	Selatan	Sabah	Sarawak	
1.	Kumpulan Pegawai Professional dan Pengurusan JKM	9	6	8	6	6	9	**44**
2.	Kumpulan Pegawai Pelaksana JKM	11	12	12	9	11	8	**63**
3.	Penerima bantuan (4 skim bantuan paling ramai penerima; BOT, BKK, BA, EPC)	BOT: 4 BKK: 6 BA: 7 EPC: 9	BOT: 11 BKK: 11 BA: 7 EPC: 12	BOT: 6 BKK: 10 BA: 10 EPC: 8	BOT: 5 BKK: 5 BA: 3 EPC: 8	BOT: 9 BKK: 8 BA: 8 EPC: 11	BOT: 8 BKK: 11 BA: 9 EPC: 7	**BOT: 43** **BKK: 51** **BA: 44** **EPC: 55**
4.	Bekas penerima bantuan	-	-	-	2	-	9	**11**
5.	Pemegang taruh (ketua masyarakat setempat seperti ketua kampung, penghulu, ahli politik, orang awam dan lain-lain)	-	6	12	-	8	9	**35**
JUMLAH KESELURUHAN RESPONDEN MENGIKUT ZON		**46**	**65**	**66**	**38**	**61**	**70**	**346**
JUMLAH SESI MENGIKUT ZON		**6**	**7**	**7**	**7**	**7**	**8**	**42**

3.1.1.3 Garis Panduan FGD

Perbincangan berlangsung dengan berpandukan protokol FGD yang mengandungi soalan utama sebagai garis panduan kepada moderator untuk mengendalikan sesi perbincangan yang melibatkan aspek berikut:

i. Keberkesanan bantuan kewangan dari aspek kaedah permohonan, siasatan dan kelulusan bantuan, kaedah bayaran dan penyampaian bantuan.

ii. Faktor yang mempengaruhi keberkesanan bantuan dan cadangan penambahbaikan.

iii. Kelangsungan hidup serta penggunaan bantuan kewangan oleh penerima bantuan.

3.1.1.4 Kaedah Analisis Data FGD

Analisis data kualitatif ini berpandukan analisis isi kandungan. Pada peringkat praanalisis, semua nota catatan dibaca dan disemak sebelum ditranskrip dalam format teks. Seterusnya, teks tersebut dilabelkan dan dikategorikan mengikut tema yang dikenal pasti melalui hubungan dan bentuk frasa yang sama. Petikan secara verbatim daripada peserta FGD digunakan untuk membantu menjelaskan idea yang digunakan sebagai tema menjawab objektif kajian.Tema ini diterjemahkan dalam bentuk jadual dan rumusan.

3.1.2 Pandangan Pakar

Teknik pandangan pakar mengandaikan bahawa adanya individu yang mempunyai kepakaran dalam topik tertentu dan jika dikumpulkan semua pandangan kumpulan pakar ini akan menghasilkan pandangan yang lebih baik daripada seorang pakar. Pakar tempatan juga dari luar negara dapat membantu memberikan perspektif yang membina dan kritikal berkaitan dengan topik perbincangan.

Dalam kajian ini, pemilihan pakar berdasarkan status pakar tersebut dalam bidang kajian, penulisan ilmiah, dan pengalaman. Persampelan bola salji (*snowball*) digunakan untuk mengenal pasti pakar dan ini merujuk kepada prosedur persampelan, iaitu seorang pakar dikenal pasti dan ia diminta untuk mencadangkan pakar lain yang mempunyai kepakaran yang berkaitan dengan bidang kajian. Kaedah persampelan ini dilakukan berterusan sehingga semua pakar yang dikehendaki diperoleh.

Pelbagai cara hubungan dengan pakar digunakan dalam teknik ini. Pakar dihubungi secara bersemuka (temu bual) dan juga melalui e-mel. Satu set soalan dimajukan kepada pakar dan mereka diberikan masa untuk memberikan penjelasan dan pandangan.

Pandangan pakar diperlukan untuk memberikan penjelasan dan pencerahan kepada soalan berikut:

i. Apakah kekuatan dan kelemahan *targeting system* semasa, dan input untuk penambahbaikan?

ii. Apakah pandangan anda tentang polisi penamatan secara umum, dan pelaksanaan polisi ini oleh JKM?

iii. Apakah pandangan anda tentang Kebajikan Produktif secara umum dan cara bagaimana JKM melaksanakannya?

iv. Apakah peranan JKM untuk melaksanakan skim bantuan kewangan dan program keselamatan sosial (*social safety net programmes*) secara umum?

3.1.3 Vignette

Penggunaan ‘vignette’ pula boleh dikaitkan dengan kaedah kualitatif dan kuantitatif kerana menurut Wilks, (2004) vignette boleh mewakili kedua-dua kaedah, sama ada kuantitatif ataupun kualitatif. Bagi kaedah kuantitatif vignette biasanya dipersembahkan atau ditafsirkan berdasarkan siri tindakan penentu (*predetermined responses*) yang kemudiannya diterjemahkan oleh penyelidik berdasarkan kategori definisi analitikal tertentu.

Menurut Finch, (1987) vignette telah lama digunakan untuk mengkaji sikap, kepercayaan dan norma dalam bidang sains sosial. Vignette ialah simulasi peristiwa sebenar dengan menggambarkan situasi yang dijangkakan. Pengkaji biasanya menggunakan penulisan untuk menggambarkan situasi tersebut. Penyelidik biasanya mencari pemahaman tentang nilai kerja sosial melalui kualitatif analisis, dan di sini vignette boleh digunakan untuk menghasilkan maklumat yang kompleks (Wilks, 2004). Data daripada teknik ini dijangka dapat menyokong dapatan kajian, terutamanya untuk menerangkan fenomena pelaksanaan bantuan dalam konteks JKM.

3.1.3.1 Penggunaan Vignette - Cara penyelesaian kes

Untuk menjawab persoalan kajian bagaimanakah penggunaan SOP dan penerapan nilai dalam praktis pekerja kes di JKM, penyelesaian kes dalam bentuk vignette telah digunakan. Vignette ialah simulasi peristiwa sebenar dengan menggambarkan situasi dengan menggunakan penulisan. Data dianalisis secara kualitatif dan pemahaman tentang pemikiran dan tindak tanduk pekerja sosial berdasarkan nilai kerja sosial dijangkakan dan dirumuskan dalam bentuk kualitatif.

Menurut Blaikie (2004), percampuran kaedah (*triangulation method*) memberikan makna tersendiri. Contohnya, dalam pengujian sikap, beberapa item digunakan untuk mengukur sikap atau dimensi sikap tersebut. Di sini, pengukuran yang pelbagai (*multiple measure*) akan memperbaiki validiti dan memastikan bahawa keputusan yang tepat diperoleh. Pendapat ini disokong oleh Brewer dan Hunter (1989) yang mengatakan bahawa strategi multikaedah (*multimethod*) adalah ringkas tetapi berkuasa. Setiap set data baharu meningkatkan keyakinan kita bahawa keputusan kajian menyerlahkan realiti, bukannya kesilapan metodologi yang digunakan.

Dengan menggunakan ilustrasi 2 kes mudah, responden memberikan respons terhadap kes tersebut. Jawapan yang diberikan dapat menggambarkan penerapan atau penggunaan nilai dan etika dalam praktis kerja sosial seharian mereka.

3.1.4 Pemerhatian

Pengumpulan data melalui kaedah pemerhatian tidak bergantung kepada peserta kajian membuat laporan kendiri, iaitu tentang pandangan dan perspektif mereka. Kaedah pengumpulan data melalui pemerhatian ialah secara memperhatikan fenomena yang berlaku di hadapan mata, dan kaedah ini membenarkan penyelidik berubah daripada data yang berasaskan persepsi kepada data yang dikumpulkan secara langsung berasaskan pemerhatian.

Pemerhatian biasanya digabungkan dengan kaedah lain seperti temu bual untuk mengumpulkan data, dan pemerhatian boleh digunakan untuk menyokong data temu bual. Temu bual ialah satu kaedah kajian yang dapat membantu pengkaji meneroka dan mendapatkan maklumat kajian secara mendalam. Seringkali dalam kajian, ada banyak maklumat yang tidak dapat diperoleh melalui kaedah pemerhatian atau dokumentasi. Oleh itu, hubungan bersemuka turut digunakan sebagai menyokong kaedah pemerhatian.

Kaedah pemerhatian langsung dilaksanakan untuk mencapai objektif 2 kajian ini, iaitu untuk mengkaji tahap keberkesanan sistem pengurusan penyampaian bantuan kewangan yang sedia ada dari aspek:

i. kaedah permohonan, siasatan dan kelulusan bantuan

ii. kaedah bayaran dan penyampaian bantuan

iii. nilai, etika dan akauntabiliti pelaksanaan bantuan

3.1.5 Analisis Dokumen

Dokumen dapat memberikan maklumat yang relevan dengan isu dan masalah yang sedang dikaji. Pengumpulan data melalui analisis dokumen dapat memberikan maklumat yang relevan kepada isu dan masalah yang dikaji. Dokumen ialah sumber yang paling mudah kepada penyelidik kerana maklumat yang diperlukan telah sedia ada dan sukar untuk menipu.

Dokumen yang digunakan dalam kajian ini adalah seperti yang berikut:

i. *Standard Operating Procedure* (SOP)

ii. Laporan berkala

iii. Kertas kerja

iv. Manual

v. Carta Alir (*Flowcharts)*

3.1.6 Kajian Kes Polisi Penamatan (*Exit policy*)

Kajian kes ialah kajian intensif dan mendalam yang digunakan dalam kajian untuk meningkatkan kefahaman sesuatu kes sebenar dan tidak hanya bersandarkan teori. Kajian Keberkesanan Kewangan JKM ini menggunakan pendekatan kajian kes, khusus untuk mengkaji keberkesanan pendekatan kebajikan prodaktif. Program rintis 2 YEP (2 Years Exit Programme) di Negeri Sembilan dan Perlis dijadikan sebagai kajian kes untuk kajian ini. Dapatan hasil daripada kajian kes ini dijadikan sebagai rujukan dan panduan kepada program lain. Kajian kes 2YEP di Negeri Sembilan dan Perlis diharap dapat meneroka dan menerangkan secara deskriptif persoalan tentang sejauh mana program ini dapat membantu penerima bantuan JKM yang produktif agar hidup berdikari melalui penglibatan secara aktif dalam pekerjaan, atau program menjanakan pendapatan tanpa ketergantungan kepada bantuan sebagai sara hidup.

Kaedah yang digunakan dalam kajian kes ini meliputi temu bual, pemerhatian, penelitian dokumen, fotografi dan rakaman. Temu bual yang digunakan ialah temu bual separa berstruktur dan terbuka. Kajian kes dan temu bual mendalam (*in-depth*) dijalankan untuk mendapatkan pandangan berhubung dengan keberkesanan bantuan kewangan, sistem penyampaian serta cadangan penambahbaikan sistem bantuan kewangan JKM yang sedia ada.

3.2 Pendekatan Kualitatif: Survei

Kajian survei dijalankan dalam kalangan penerima dan bekas penerima bantuan kewangan Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia. Kaedah survei digunakan untuk: 1) memperinci / menghuraikan ciri populasi yang dikaji, dan 2) menguji hipotesis tentang perkaitan / hubungan dalam sesuatu populasi tersebut. Kaedah ini menyoal

responden tentang topik tertentu dan jawapannya diteliti untuk memberikan gambaran menerusi perspektif kumpulan sasar (Jackson, 2011). Survei rentas-silang ini dilakukan secara temu bual bersemuka oleh enumerator terlatih dengan menggunakan borang soal selidik.

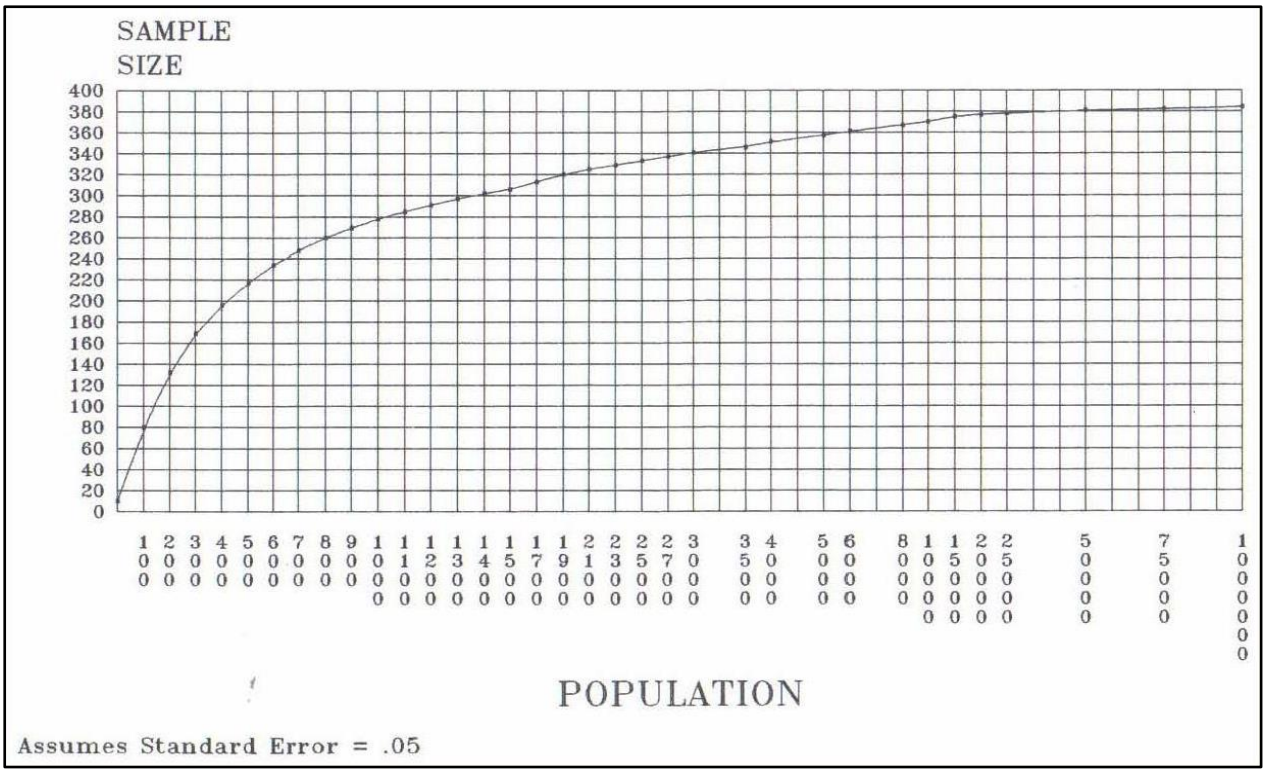
3.2.1 Lokasi Kajian

Kajian peringkat negara ini dijalankan pada setiap negeri dalam Malaysia dengan penglibatan 104 pejabat Kebajikan Masyarakat Daerah (PKMD) (termasuk 4 pejabat Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri) di Semenanjung Malaysia, Sabah dan Sarawak. Lokasi temu bual biasanya di pejabat PKMD atau cawangan PKMD, atau mana-mana Pusat Perkhidmatan ADUN / JAPERUN yang berkaitan. Sekiranya ada responden terpilih yang tidak dapat menghadiri sesi temu bual secara berpusat, lawatan ke rumah responden dilakukan dengan bantuan pihak JKMM.

3.2.2 Populasi dan Sampel Kajian

Populasi kajian terdiri daripada bekas penerima dan penerima skim bantuan kewangan JKM, iaitu Bantuan Kanak-Kanak (BKK), Bantuan Anak Pelihara (BAP), Bantuan Orang Tua (BOT), Elaun Pekerja Cacat (EPC), Bantuan Latihan Perantis (BLP), Bantuan Am (BA), Bantuan Penjagaan Orang Kurang Upaya (OKU) Terlantar dan Pesakit Kronik Terlantar (BPT), Bantuan Orang Kurang Upaya (OKU) Tidak Berupaya Bekerja (BTB), Bantuan Alat Tiruan/Alat Sokongan (BAT) dan Bantuan Geran Pelancaran (BGP).

Pemilihan populasi dan sampel kajian adalah penting untuk mencapai keperluan objektif kajian. Penetapan jumlah sampel kajian berasaskan keperluan minimum analisis statistik dengan batasan ralat (*margin of error*) 5 peratus dan tingkat kepercayaan (*confidence level*) 95 peratus. Secara amnya, saiz sampel kajian akan meningkat dengan pertambahan populasi sehingga mencapai konstan pada kira-kira 380 kes (Kreijicie & Morgan, 1970) (Rajah 3.1).



Rajah 3.1 Hubung kait antara saiz sampel dengan populasi kajian

Sumber: Kreijicie & Morgan, 1970

Formula asas untuk penetapan saiz sampel untuk populasi yang diketahui (*finite population*) adalah seperti yang berikut:

$$S = \frac{X^2NP\,(1-P)}{d^2\,(N-1) + X^2P\,(1-P)}$$

iaitu:

S = Saiz sampel yang diperlukan

X = Nilai Z (1.96 untuk tingkat kepercayaan 95%)

N = Saiz populasi

P = Nisbah populasi (0.5 untuk 50%)

d = Batasan ralat (0.05 untuk 5%)

Pertimbangan utama untuk persampelan dalam kajian ini ialah keterwakilan (*representativeness*) dan cakupan/sebaran (*spread*) geografi. Untuk anggaran status semasa dan kiraan bekas penerima, populasi penerima bantuan kewangan JKMM pada 2012 telah digunakan dan sampel yang terpilih dan dikenal pasti tidak boleh diganti. Sumber data senarai penerima 2012 (p = 466,715) diperoleh daripada JKMM dan pemilihan secara rawak dilakukan untuk setiap skim bantuan (n = 12,101).

Teknik persampelan yang digunakan dalam kajian ini ialah persampelan rawak berstrata / berlapis (*stratified random sampling*). Berdasarkan subpopulasi mengikut jenis skim bantuan, 2.5 peratus daripada setiap skim (6 - BOT, BA, BKK, EPC, BTB dan BPT) dipilih secara berkadaran mengikut taburan negeri dan kawasan masing-masing. Untuk skim bantuan BAT, GP, BLA, BAP dan BB pula, 15 peratus daripada subpopulasi dipilih memandangkan bilangan penerima yang sangat kecil. Ini bermakna, responden dipilih secara rawak daripada senarai negeri dan kawasan mengikut nisbah yang sedia ada (Jadual 3.21; 3.2.2; 3.2.3).

Jadual 3.2 Jumlah Responden Kajian mengikut Skim Bantuan

Skim Bantuan	Jumlah Penerima 2012	Jumlah Responden Disasarkan	Jumlah Senarai Penerima 2012 Diberi			Jumlah Responden Terpilih
			P	N	Jumlah	
Bantuan Bencana Alam	-	-	25	-	25	[4]
Bantuan Latihan Perantis	2,230	(159)	124	140	264	[40]
Bantuan Anak Pelihara	1,202	(136)	221	-	221	[33]
Bantuan Geran Pelancaran	1,021	(132)	812	14	826	[124]
Bantuan Kanak-Kanak	107,166	2,358	94,854	2	94,856	2,371
Bantuan Orang Tua	152,138	3,347	142,701	3	142,704	3,568
Elaun Pekerja Cacat	60,502	1,331	53,609	1	53,610	1,340
Bantuan Am	124,207	2,733	8,138	103,770	111,908	2,798
Bantuan Alat Tiruan/Alat Sokongan	2,400	(273)	2,041	85	2,126	[319]
Bantuan Penjagaan OKU Terlantar dan Pesakit kronik terlantar	29,445	648	29,727	1	29,728	743
Bantuan OKU Tidak Bekerja	33,755	743	30,472	-	30,472	762
Jumlah	**514,066**	**11,860**	**362,703**	**104,012**	**466,715**	**12,101**

Nota: Nilai dalam kurungan () berdasarkan keperluan analisis statistik minimum dan bukannya 2% (tambahan 100-200 kes). Peratusan sebenar daripada senarai yang diberikan ialah 2.5% dengan tambahan 12.5% untuk [] BBA, BLA, BAP, GP & BAT.

Jadual 3.3 Taburan Sampel Responden Kajian mengikut Skim Bantuan dan Negeri

Negeri	BA	BAP	BAT	BBen	BKK	BLP	BOT	BTB	BPT	EPC	GP	Jumlah
WPKL	180	2	22	0	23	5	80	15	9	61	4	401
Johor	128	4	32	0	279	9	368	128	100	206	24	1,279
Kedah	233	4	36	0	224	2	175	81	110	183	11	1,060
Kelantan	204	1	18	0	228	0	198	65	53	96	6	871
Melaka	165	1	44	0	106	1	187	36	29	70	12	652
N. Sembilan	163	1	12	0	128	2	172	30	24	48	1	581
Pahang	181	3	48	0	145	0	197	61	51	93	9	790
Perak	367	2	23	0	172	5	188	110	88	164	12	1,130
P. Pinang	77	0	4	0	104	0	140	30	26	80	1	462
Perlis	105	0	5	0	22	2	19	8	10	17	6	193
Sabah	0	0	0	0	293	0	1,067	3	86	20	0	1,470
Sarawak	255	2	0	0	271	2	391	72	50	45	0	1,088
Selangor	213	12	25	0	208	5	285	79	55	178	5	1,066
Terengganu	516	0	47	0	161	6	94	41	49	75	33	1,021
WPL	10	0	3	4	6	0	7	2	1	3	0	36
Jumlah	**2,798**	**33**	**319**	**4**	**2,371**	**40**	**3,568**	**762**	**743**	**1,340**	**124**	**12,101**

Jadual 3.4 Contoh Persampelan Peringkat Kawasan												
Negeri	**BA**	**BAP**	**BAT**	**BBen**	**BKK**	**BLP**	**BOT**	**BTB**	**BPT**	**EPC**	**GP**	Jumlah
Johor	128	4	32	0	279	9	368	128	100	206	24	1,279
Batu Pahat	19	0	2	0	44	1	50	25	18	31	0	191
Johor Bahru	7	2	2	0	60	3	62	30	17	57	6	244
Kluang	18	1	5	0	28	1	35	13	9	17	3	131
Kota Tinggi	5	0	1	0	25	1	43	6	10	16	1	108
Kulaijaya	5	0	7	0	14	0	16	10	3	11	5	72
Ledang	6	0	6	0	8	0	25	5	7	5	0	62
Mersing	6	0	1	0	14	0	23	4	12	6	1	66
Muar	32	0	4	0	37	0	58	15	11	29	5	192
Pontian	6	0	4	0	25	1	25	10	8	19	2	101
Segamat	24	0	0	0	24	1	32	11	4	15	1	113

Penerangan: Contohnya, di kawasan Batu Pahat, 19 responden dipilih secara rawak daripada 791 penerima Bantuan Am

3.2.2.1 Kaedah Persampelan

Peserta FGD dipilih berdasarkan senarai nama yang diperoleh daripada PKMD. Untuk kumpulan pegawai JKM, surat dihantar kepada pejabat JKM negeri untuk menamakan 10 orang pegawai bagi setiap kumpulan jawatan. Pemegang berkepentingan yang lain telah diundang dari kawasan sekitar tempat sesi FGD dijalankan. Lokasi perbincangan bagi setiap zon adalah di ibu negeri masing-masing.

3.2.3 Instrumen Kajian

Instrument kajian yang digunakan adalah dalam bentuk borang soal selidik yang dibentuk oleh kumpulan penyelidik. Borang soal selidik terbahagi kepada 2 bahagian utama: a) maklumat profil individu dan isi rumah penerima bantuan dan b) pengalaman permohonan, kelulusan, penerimaan dan kaji semula wang bantuan kebajikan. Empat (4) modul tambahan diwujudkan untuk skim BKK, BAP, BPT, BTB dan bekas penerima. Bahagian borang soal selidik adalah seperti yang berikut:

A. Maklumat Latar belakang Individu dan isi rumah
B. Maklumat berkaitan urusan dengan pihak JKM
C. Maklumat berkaitan bantuan kewangan JKM
    a. Permohonan
    b. Penerimaan
    c. Pengurusan dan Penggunaan
D. Persepsi Penerima terhadap Sistem Pengurusan Bantuan Kewangan JKM
E. Kesan Bantuan Kewangan JKM kepada Penerima
F. Kebajikan Produktif dan Polisi Penamatan Bantuan
G. Cadangan Penerima bagi Penambahbaikan

3.2.4 Kajian Rintis (*Pilot*)

Kajian rintis (*pilot survey*) dibuat untuk menguji set soalan kaji selidik (instrument kajian) yang telah dibangunkan telah memenuhi standard atau nilai kebolehpercayaan (*validity*) yang bersesuaian, mudah difahami, mempunyai arahan dan penerangan yang jelas. Untuk kajian ini, ujian dilakukan bagi item yang diukur

berdasarkan skala. Antara item yang terdapat dalam borang soal selidik yang diuji bagi nilai kebolehpercayaan (*validity*) adalah dari aspek perasaan responden sebelum memohon bantuan kewangan (5 item), persepsi terhadap sistem pengurusan bantuan kewangan JKM (32 item) dan kesan bantuan kewangan JKM terhadap penerima (24 item).

Kajian rintis telah dijalankan dalam kalangan 34 orang penerima bantuan kewangan JKM dari daerah Hulu Langat dan Sepang. Maklumat yang diperoleh telah dianalisis menggunakan perisian IBM SPSS versi 21 untuk menguji ketekalan dalaman instrumen dengan menggunakan pekali Alpha Cronbach. Hasil analisis nilai kebolehpercayaan (*validity*) adalah seperti yang berikut: aspek perasaan responden sebelum memohon bantuan kewangan ialah (Cronbach's Alpha=.806); persepsi terhadap sistem pengurusan bantuan kewangan JKM (Cronbach's Alpha=.865); dan kesan bantuan kewangan JKM terhadap penerima (Cronbach's Alpha=.849). Umumnya, item yang digunakan mempunyai nilai alpha yang tinggi. Menurut Nunnally (1978), nilai alpha yang melebihi 0.70 adalah tekal bagi setiap dimensi yang digunakan. Ini menunjukkan bahawa kebolehpercayaan item ini boleh diterima kerana melebihi .70. Justeru item yang telah diuji ini diguna pakai sebagai soalan kaji selidik dengan sedikit perubahan supaya ia lebih ringkas dan mudah difahami.

3.2.5 Laporan Kerja Lapangan

Kutipan data dilakukan oleh enumerator terlatih yang menemu bual responden secara bersemuka sama ada di pusat temu bual (e.g. PKMD) atau di rumah. Sebelum itu, ahli kumpulan penyelidik telah menjalankan sesi mesyuarat dan taklimat bersama-sama Jabatan kebajikan Masyarakat Negeri (JKMN) dan wakil Pejabat Kebajikan Masyarakat Daerah (PKMD) di setiap negeri untuk menerangkan tujuan dan tatacara pengumpulan data. Senarai penerima bantuan untuk setiap kawasan diberikan kepada JKMM sebelum atau pada sesi taklimat tersebut dan pihak JKMM akan mengemas kini status terkini responden terpilih dan membuat jemputan atau undangan ke pusat pengumpulan data pada tarikh dan waktu yang ditetapkan.

Setiap negeri dibahagikan kepada lima (5) zon (Utara, Tengah, Selatan, Timur dan Sabah/Sarawak) dan diketuai oleh penyelaras yang terdiri daripada ahli kumpulan penyelidik. Berikut merupakan tarikh taklimat dan kerja lapangan yang telah dijalankan (Jadual 3.11):

Jadual 3.5 Jadual Taklimat dan Kerja Lapangan Kajian

Negeri	Sesi Taklimat & Penerangan	Tarikh-tarikh Kerja Lapangan
WPKL	23 Disember 2016	9 - 12 Januari 2017
Johor	5 Januari 2017	8 - 23 Februari 2017
Kedah	21 Disember 2016	22 Disember 2016 - 4 Januari 2017 24 - 31 Januari 2017 16 - 22 Febuari 2017
Kelantan	16 Januari 2017	8 - 20 Febuari 2017
Melaka	30 Disember 2017	23 - 28 Januari 2017
N. Sembilan.	27 Disember 2017	9 - 20 Januari 2017
Pahang	12 Januari 2017	13 - 24 Januari 2017
Perak	11 Januari 2017	17 Januari - 7 Feb 2017
P. Pinang	4 Januari 2017	5 -10 Januari 2017 15 - 19 Januari 2017 2 - 7 Febuari 2017
Perlis	19 Disember 2016	20 - 21 Disember 2016, 21 - 23 Januari 2017
Sabah	18 Januari 2017	16 Januari 2017- 6 Febuari 2017
Sarawak	9 Januari 2017	6 Januari 2017- 4 Febuari 2017
Selangor	4 Januari 2017	28 Disember 2016 - 23 Januari 2017
Terengganu	18 Januari 2017	25 Januari 2017 – 7 Febuari 2017
WPLabuan	6 Feb 2017	8 Feb 2017

Berdasarkan senarai responden, enumerator menemu bual penerima bantuan yang terpilih secara bersemuka. JKMM membantu melaksanakan verifikasi status penerima bantuan yang tersenarai bagi mengenal pasti bilangan responden yang:

- telah meninggal dunia
- telah keluar daripada skim bantuan
- telah berpindah (luar kawasan/ ke PKMD lain)
- tidak dapat dihubungi

Pengiraan kadar respons (*response rate*) dilakukan berdasarkan bilangan senarai yang dapat dihubungi atau dijemput. Tiada gantian untuk kes di atas untuk tujuan kiraan kadar penamatan. Bagi responden yang tidak dapat hadir ke lokasi semasa kerja lapangan, lawatan ke rumah dilakukan. Setiap responden perlu memahami tujuan survei dan memberikan kebenaran untuk ditemu bual. Setiap sesi temu bual biasanya mengambil masa kira-kira 30 - 45 minit dan sagu hati diberikan selepas temubual tamat.

Borang soal selidik yang lengkap disaring dan dihantar kepada penyelaras setiap zon untuk diproses secara imbasan (*scanning*). Data kajian disimpan dalam perisian IBM SPSS untuk analisis kajian dan borang soal selidik yang lengkap disimpan dalam format PDF untuk rujukan. Penganalisisan data *univariate, bivariate* dan *multivariate* dilakukan bagi angkubah terpilih dan dibincangkan dalam hasil kajian survei.

3.3 Penandaarasan

Analisis Penandaarasan dilaksanakan melalui lawatan dan kajian literatur bagi negara terpilih. Bagi tujuan perbandingan program bantuan kewangan, pencarian maklumat dilakukan untuk lima (5) negara berikut (Jadual 3.6) mengikut kesesuaian dari segi sistem politik, struktur pentadbiran dan tahap pembangunan, selain faktor geografi dan kependudukan yang berkaitan.

3.3.1 Lawatan ke Sweden

Pasukan penyelidik telah mengadakan lawatan ketiga-tiga agensi berkait dengan perlindungan sosial di Sweden pada Mei 2016. Agensi ini ialah *Swedish Pension Agency, Swedish Sosial Insurance Agency* dan *Swedish Unemployment Insurance Board*.

Jadual 3.6 Negara-Terpilih Untuk Perbandingan Penandaarasan dan Analisis Amalan Terbaik

No.	Negara	Rasional Pemilihan
1.	Thailand GNI per capita, PPP: $15,210	Negara jiran terdekat dengan struktur raja berpelembagaan dan negara sedang membangun seperti Malaysia. [Keluasan: 513,120 km2; Penduduk: 67.96 juta (2015) GNI, PPP: $1,033.9 billion]
2.	Brazil GNI per capita, PPP: $15,020	Negara sedang membangun di Amerika Latin dengan program bantuan kewangan antara yang terbesar di dunia. [Keluasan: 8,515,770 km2; Penduduk: 207.85 juta (2015) GNI, PPP: $3,122.7 billion]
3.	Australia GNI per capita, PPP: $44,570	Negara maju dengan sistem perundangan seperti negara Komanwel yang lain. [Keluasan: 7,741,220 km2; Penduduk: 23.78 juta (2015) GNI, PPP: $1,060.0 billion]
4.	Jepun GNI per capita, PPP: $38,870	Negara maju dengan kadar penuaan penduduk tertinggi di dunia. [Keluasan: 377,962 km2; Penduduk: 126.96 juta (2015) GNI, PPP: $4,934.4 billion]
5.	Sweden GNI per capita, PPP: $47,390	Negara maju di Eropah dengan sistem perlindungan sosial antara yang terbaik di dunia. [Keluasan: 447,420 km2; Penduduk: 9.80 juta (2015) GNI, PPP: $464.4 billion]
6.	Malaysia GNI per capita, PPP: $26,140	Negara perbandingan [Keluasan: 330,800 km2; Penduduk: 30.33 juta (2015) GNI, PPP: $792.95 billion]

Sumber: Bank Dunia (World Development Indicators, 2016)

3.3.2 Analisis Penandaarasan di Pelbagai Negara

Pemilihan program bantuan tunai untuk setiap negara yang dikaji berdasarkan konsep jaminan sosial (*social security*) mengikut takrifan Dixon (1999) bagi kumpulan sasar warga emas, kanak-kanak/ibu tunggal, keluarga miskin, mangsa bencana dan OKU seperti berikut:

- Penuaan dan Persaraan (*Old Age & Retirement*)
- Kurang Upaya, Kecederaan dan Kematian (*Disability, Work Injury, Death & Survivors*)
- Penyakit dan Kebersalinan(*Sickness & Maternity*)

- Pengangguran, Pendidikan dan Latihan (*Unemployment, Education & Training*)
- Keluarga dan Kanak-kanak (*Family & Children*)
- Rawatan Perubatan (*Medical Care*)
- Subsidi, Perumahan dan Lain-lain (*Subsidies, Housing & Others*)

Carian dilakukan secara atas talian dan menggunakan sumber sekunder yang sahih dan diterbitkan. Kata kunci pencarian ialah pemadanan "*cash transfer*" dengan kumpulan sasar atau kategori program jaminan sosial seperti yang tersenarai di atas bagi setiap negara terpilih. Program bantuan kewangan yang dikenal pasti telah dilaporkan dalam hasil kajian mengikut ciri amnya seperti nilai bantuan, tempoh, bilangan penerima, cara pembayaran, mekanisme pemantauan, dan syarat kelayakan.

3.4 Analisis Dua Tahap *Data Envelopment Analyses* (DEA)

Berdasarkan objektif kajian, keberkesanan bantuan kewangan JKM di Malaysia boleh dinilai berdasarkan Analisis Dua Tahap DEA. Secara khususnya analisis kecekapan DEA merupakan kaedah bukan parametrik yang dijalankan untuk menilai tahap kecekapan pengurusan teknik bantuan kewangan di semua 15 JKM Negeri (termasuk Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur & Labuan). Dalam kajian ini, JKM Negeri merupakan unit pembuat keputusan (*decision making unit* –DMU) yang terdiri daripada ibu pejabat JKM Negeri dan semua Pejabat Kebajikan Daerah (PKMD). Selain itu, proses pemilihan input-output dilakukan berdasarkan sorotan kajian, temu bual dengan pihak JKM serta tinjauan dibuat oleh penyelidik. Ukuran kecekapan teknik DMU tersebut berdasarkan kapasiti/kemudahan/ teknologi/kakitangan dan peruntukan agihan belanjawan yang tersedia dari 2012-2015 dalam mencapai matlamat bantuan kewangan JKM.

Analisis ini terbahagi kepada dua tahap, iaitu i) analisis DEA yang terdiri daripada analisis skor dan analisis 'slacks' dan ii) analisis regresi Tobit, iaitu regresi bagi skor kecekapan ke atas pemboleh ubah bebas. Analisis ini menggunakan data

pentadbiran yang diproses melalui perisian DEAP 2.1 dan STATA 13 dengan menggunakan andaian skala pulangan berubah (VRS) dan berorientasikan output.

Pada asasnya, objektif utama analisis ini adalah untuk:

i. Menganggar kecekapan teknik dan skala relatif bagi JKM Negeri berdasarkan data 2012-2015.

ii. Menganggar magnitud peningkatan output (keberkesanan) dan pengurangan input dan penambahan output yang diperlukan untuk menjadikan JKM yang tidak cekap menjadikannya lebih cekap (analisis 'slacks').

iii. Menganggar analisis regresi Tobit untuk melihat kesan perubahan institusi dan persekitaran ke atas ketidakcekapan JKM Negeri dalam mengurus bantuan kewangan.

3.4.1 Analisis Kecekapan DEA

Untuk melihat kecekapan bantuan kewangan JKM, analisis yang akan dijalankan melibatkan ketiga-tiga jenis kecekapan teknik, iaitu i) kecekapan teknik CRSTE berdasarkan pulangan tetap ikut skala atau dikenali sebagai kecekapan teknik keseluruhan (*overall technical efficiency*-OTE); ii) kecekapan teknik VRSTE; dan iii) kecekapan skala (SE). Semua analisis tersebut mesti dilakukan kerana kerana kecekapan teknik CRSTE tidak dapat membezakan sama ada kecekapan/ketidakcekapan tersebut berpunca daripada kecekapan teknik tulen/pengurusan (ie VRSTE) atau kecekapan skala. Ini bermakna kecekapan teknik VRSTE dapat menunjukkan bahawa kecekapan pengurusan teknik JKM Negeri adalah bebas daripada pengaruh ketidakcekapan skala (saiz operasi). Manakala kecekapan skala merupakan satu ukuran sejauh mana atau setakat mana JKM Negeri tersisih daripada skala optimum (didefinisikan sebagai kawasan yang merangkumi pulangan tetap ikut skala dari segi hubungan output dan input) (Coelli et al., 2005). Pulangan ikut skala (*return to scale-RTS*) didefinisikan dalam konteks kajian ini ialah sejauh mana output bantuan JKM Negeri ini berubah akibat daripada satu perubahan dalam kuantiti input. Konsep RTS ini dapat diterangkan seperti berikut:

i. Pulangan konstan ikut skala (CRS) menunjukkan bahawa kuantiti input JKM Negeri ditingkatkan dengan satu kadar yang menyebabkan output bantuan kewangan JKM meningkat dengan kadar yang sama.

ii. Pulangan bertambah ikut skala (IRS) pula tercapai jika output meningkat dengan kadar yang lebih besar daripada peningkatan input. Oleh itu, JKM Negeri perlu menambahkan saiz operasinya.

iii. Pulangan berkurang ikut skala (DRS) tercapai apabila output meningkat dengan kadar yang lebih kecil daripada peningkatan dalam input (Salvatore, 2008). Oleh itu, JKM Negeri perlu mengecilkan saiz operasinya.

Sebagaimana diterangkan di atas, kecekapan bantuan kewangan JKM dinilai berdasarkan analisis skor kecekapan (yang melibatkan kecekapan teknik CRSTE, VRSTE dan SE) dan analisis 'slacks' (berdasarkan kecekapan VRSTE).

i) Analisis skor kecekapan

DMU yang dikatakan sebagai *cekap*, merupakan unit yang berjaya menggunakan sumber dengan cara yang terbaik, yang diaraskan sebagai 100 peratus cekap, DMU yang skor inputnya masih belum mencapai 100 peratus dianggap sebagai firma yang tidak cekap. Kaedah DEA yang diperkenalkan oleh Charnes et al. (1978) merupakan satu teknik yang sangat berguna untuk mengukur dan memperbaiki kecekapan relatif satu set Unit Pembuat Keputusan (DMU).

ii) Analisis 'slacks'

Unjuran dibuat melalui pengukuran sejauh mana JKM Negeri berbeza daripada model penanda aras (*benchmark model*) atau pengukuran status kecekapan teknikal berdasarkan 'slacks'. Pengukuran skala tersebut membolehkan kita menentukan kekurangan penggunaan/ kelebihan penggunaan input dan kekurangan output dalam kalangan DMU yang dipilih. Berdasarkan analisis 'slacks', sesebuah firma itu akan dianggap cekap apabila input dan outputnya ialah 0 peratus. Ia menunjukkan bahawa tiada sebarang lebihan dan kekurangan ke atas input dan output yang terlibat. Jika output dan inputnya bernilai negatif, bermakna terdapat lebihan penggunaan dan ia perlu dikurangkan sebanyak jumlah yang dicadangkan

berdasarkan unjuran. Jika input dan outputnya bernilai positif, bermakna terdapat kekurangan sebanyak jumlah yang dicadangkan berdasarkan unjuran dan memerlukan penambahan untuk memastikan bahawa kecekapan teknik tercapai. Seterusnya, kita dapat memikirkan cadangan yang perlu dibuat apabila berlakunya lebihan (pembaziran) atau kekurangan input/output tersebut. Contohnya jika JKM Negeri Johor mempunyai skor kecekapan 85%, bermakna JKM tersebut perlu menambahkan output sebanyak 15% atau mengurangkan input untuk mencapai kecekapan 100% (mungkin dengan cara mengurangkan perbelanjaan operasi).

Secara khususnya, input dan output yang dianalisis menggunakan kedua-dua pendekatan diatas di atas(analisis skor & analisis slacks), perlu melalui penggunaan kaedah CCR (Charnes, Cooper & Rhodes 1978) dan juga kaedah BCC (Banker, Charnes & Cooper 1985) untuk melihat adakah penggunaan input dan pengeluaran output oleh firma berada pada tahap yang cekap ataupun berada pada tahap yang tidak cekap. Kaedah CCR dan BCC ini dipilih kerana ia merupakan kaedah yang paling sesuai dan mudah untuk menentukan kecekapan serta untuk menghuraikan data yang tidak terlalu kompleks. Kedua-dua kaedah tersebut, menekankan kepada andaian yang berbeza. Kaedah CCR menekankan andaian skala pulangan tetap (CRS) yang menerangkan skala ke atas pulangan (RTS) terhadap DMU. Kaedah BCC pula menekankan andaian skala pulangan berubah ataupun *variable return to scale* (VRS), iaitu seperti andaian yang digunakan dalam analisis ini. Andaian tersebut didapati seiring dengan kajian lain yang dijalankan keatas sektor awam, contohnya Tibenszkyné (2007) yang berpandangan bahawa integrasi sumber-(input) tidak selalu sama dalam proses pendidikan. Jika sumber tersebut digunakan pada tahap yang sama, analisis perlu menggunakan andaian CRS, iaitu semua DMU dianggap beroperasi pada tahap yang optimum. Namun, kekangan sumber yang terhad, seperti isu institusi dan persaingan tidak sempurna boleh menghalang DMU daripada beroperasi secara optimum (Tirtosuharto, 2009), menyebabkan andaian VRS adalah lebih tepat. Dalam situasi tersebut, bermakna DMU diandaikan mengalami ketidakcekapan skala.

Andaian seterusnya, penyesuaian dan penyelarasan input-output perlu dibuat berdasarkan orientasi dan matlamat sesebuah DMU; sama ada berorientasikan input atau output. Andaian berorientasikan input bermakna penyelarasan

(pengurangan atau penambahan) terhadap kuantiti input perlu dilakukan tanpa sebarang pengurangan terhadap output. Manakala orientasi output bermakna sesebuah DMU perlu mengekalkan kuantiti input tetapi perlu memaksimumkan output, iaitu andaian untuk analisis kajian ini. Pemilihan andaian tersebut berdasarkan kajian yang dilakukan oleh Tibenszkyné (2007) ke atas sektor pendidikan tinggi, iaitu merupakan sektor awam yang matlamatnya bukan berasaskan untung. Oleh sebab kajian beliau merujuk kepada sektor awam, yang pada prinsipnya peminimuman kos tidak diguna pakai menurut syarat pasaran. Oleh itu, analisis berorientasikan ouput amat sesuai digunakan dalam kajian ini. Selain itu, pemilihan ini berdasarkan pertimbangan bahawa pihak sektor awam, khususnya pihak pengurusan JKM Negeri didapati tidak dapat mengawal input secara langsung (Coelli T.J, 2015). Oleh itu, dalam konteks JKM, berdasarkan kapasiti dan input/sumber yang ada analisis DEA ini dapat mengukur sejauh mana bantuan kewangan JKM dapat memberikan khidmat yang maksimum kepada golongan yang berkelayakan serta dapat memaksimumkan bilangan penerima untuk bergraduat dan berdikari. Ringkasnya berdasarkan orientasi output, keberkesanan sistem bantuan kewangan JKM dapat dilihat dari aspek perkhidmatan terbaik yang diberikan berdasarkan sumber yang ada.

3.4.1.1 Data dan Pemboleh ubah Analisis DEA

Data dan pemboleh ubah untuk analisis Dua Tahap DEA ini bersumberkan data pentadbiran dari 2012-2015. Data bagi input dan output diperoleh daripada Jabatan Kebajikan Masyarakat, Jabatan Statistik dan Unit Perancang Ekonomi, JPM (EPU).

Pemilihan Input dan Output

Untuk menentukan pemboleh ubah input dan output: penggunaan/ pemilihan input berdasarkan model yang dibangunkan oleh Camanho dan Dyson (1999) yang menganalisis kecekapan dalam kalangan cawangan bank. Selain sorotan literatur, data input-output tersebut juga dipilih berdasarkan lawatan dan temu bual di beberapa Pejabat Kebajikan Masyarakat Negeri (JKM Negeri) dan daerah (PKMD). Manakala output ditentukan berasaskan objektif untuk menilai keupayaan JKM

dalam mengagihkan bantuan kewangan.

Berdasarkan tinjauan terhadap perjalanan sistem penyampaian bantuan kewangan dan juga kekangan data, penyelidik telah memilih dan mempertimbangkan tiga input dan dua output untuk mengukur tahap kecekapan sebagai salah satu penyumbang kepada keberkesanan sistem bantuan kewangan ini. Pemilihan input-output ini berdasarkan matlamat kajian, iaitu berorientasikan output.

Oleh sebab terdapat kekangan data, input yang digunakan untuk menentukan kecekapan bantuan JKM adalah terdiri daripada:

i. Kakitangan bergred S17/19, S22 dan S26 yang bekerja di bahagian kebajikan produktif atau secara khususnya mereka yang bekerja secara langsung dengan perkhidmatan bantuan kewangan JKM. Data tersebut disediakan oleh bahagian Sumber Manusia daripada 15 cawangan JKM Negeri, merangkumi semua kakitangan ibu pejabat JKM Negeri dan PKMD (tidak termasuk institusi). Kakitangan ini juga dianggap mempunyai kemahiran mengendalikan kerja sosial tersebut kerana telah diberi pelbagai latihan khas contohnya latihan daripada bahagian kaunseling.

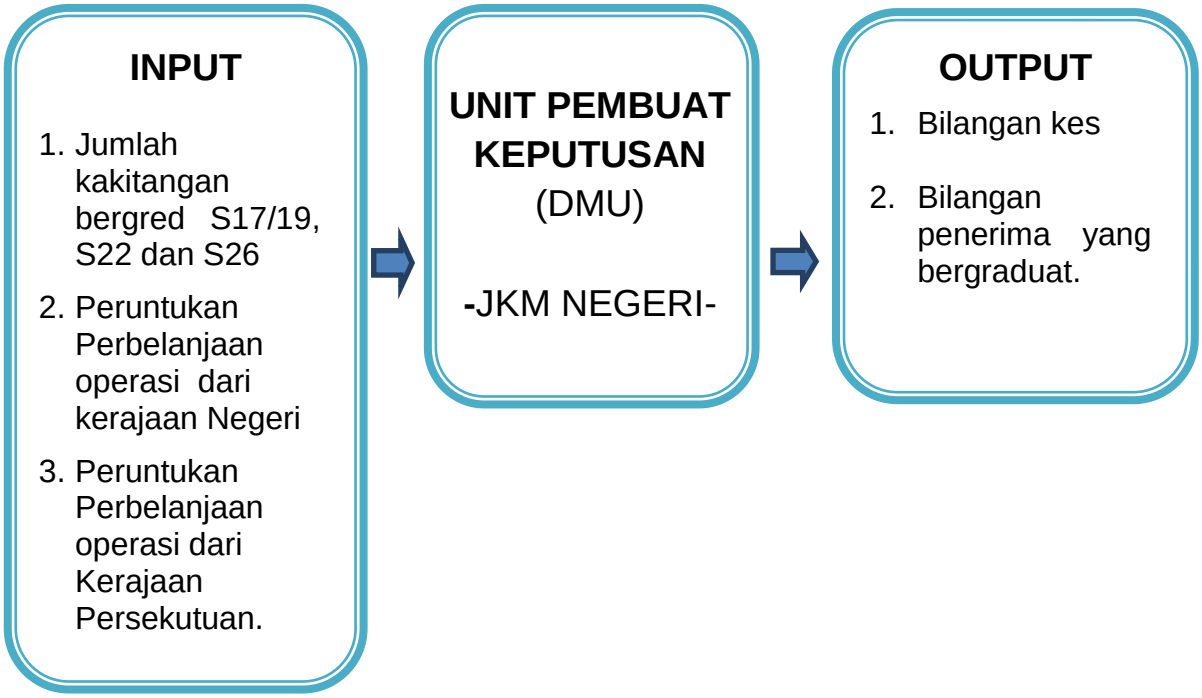
ii. Peruntukan perbelanjaan operasi melibatkan dua input yang berasingan, iaitu daripada kerajaan Negeri dan daripada kerajaan Persekutuan. Perbelanjaan tersebut merangkumi gaji pekerja, pembayaran utiliti, pengangkutan dan perbelanjaan pengurusan lain bagi cawangan JKM Negeri yang bersumber daripada kerajaan Negeri dan Persekutuan. Perbelanjaan operasi ini juga termasuk perbelanjaan pembangunan bukan fizikal, iaitu untuk pembangunan kapasiti seperti latihan kepada kakitangan JKM yang terlibat secara langsung dengan bantuan kewangan dan juga penerima bantuan.

Manakala data bagi output ialah:

i. Jumlah kes - ia merupakan output utama JKM, iaitu bertanggungjawab menyampaikan perkhidmatan bantuan kepada penerima atau jumlah kes tersebut dikendalikan dalam tempoh yang tertentu.

ii. Jumlah penerima yang bergraduat-golongan ini merupakan output/ produk akhir JKM, iaitu golongan yang dianggap dapat meneruskan hidup dengan berdikari. Output ini juga dapat menggambarkan sejauh mana keberkesanan bantuan kewangan JKM itu sendiri yang menyebabkan mereka tidak lagi berada dalam sistem bantuan kewangan.

Berdasarkan prosedur di atas, Rajah 3.2 menunjukkan satu Model Analisis kecekapan DEA. Model ini menunjukkan perkaitan antara input, output dan DMU.



Rajah 3.2 Model Analisis kecekapan bantuan kewangan DEA dalam kalangan JKM Negeri.

3.4.2 Analisis Regresi Tobit

Sebagai lanjutan kepada analisis tahap kecekapan DEA; Regresi data panel Tobit digunakan untuk menentukan faktor (penentu) yang mempengaruhi kecekapan teknik JKM Negeri dalam menguruskan/ mengendalikan bantuan kewangan.

Terdapat pelbagai teknik regresi yang digunakan dalam tahap kedua untuk menganggar faktor kecekapan termasuk kaedah kuasa dua terkecil (OLS) dan '*the maximum likelihood*' (ML) berdasarkan probit, logit, dan regresi tertapis (Tobit).

Terdapat banyak perdebatan terhadap penganggar dua tahap DEA ini. Sesetengah pendapat seperti Simar dan Wilson(2007) mendakwa bahawa skor output DEA adalah tidak seimbang atau 'bias' dan pemboleh ubah persekitaran berkorelasi dengan pemboleh ubah output dan input. Oleh itu, hasil keputusan statistik adalah tidak sah dalam regresi tahap kedua ini. Oleh itu, mereka mencadangkan penggunaan kaedah *bootstrap*. Manakala penyelidik lain seperti Ramalho et al. (2010), McDonald (2009)] dan Ruggiero (2004) berpendapat bahawa model ekonometrik seperti model probit, logit, dan regresi tertapis (Tobit) dapat digunakan untuk penganggaran tahap kedua bagi analisis kecekapan teknik.

Menurut Afonso and Aubyn (2006) walaupun Tobit mungkin berat sebelah tetapi penganggaran *bootstrap* juga agak kabur. Walau bagaimanapun, kedua-duanya menghasilkan keputusan yang lebih kurang sama. Oleh itu, model Tobit digunakan kerana penganggaran kecekapan DEA dibatasi antara 0 dengan 1.

Model Tobit dirumuskan seperti berikut:

$$y*=\beta ixi+\varepsilon iyi=y*iify*i>0yi=0ify*i\leq 0i=1,2,\ldots,N$$

iaitu:

N ialah bilangan pemerhatian; yi ialah skor ketidakcekapan, iaitu pemboleh ubah bersandar; y* ialah pemboleh ubah tidak bersandar; βi ialah kx1vektor bagi parameter yang tidak diketahui; x1 adalah kx1 vektor pemboleh ubah bebas; dan εi merupakan terma untuk ralat yang bertaburan bebas yang diandaikan normal dengan min kosong dan varians yang konstan σ^2.

Oleh sebab kekangan data, sesetengah pemboleh ubah persekitaran dan institusi yang relevan untuk kajian ini tidak dapat diperoleh. Oleh itu, model yang dianggarkan ialah:

$$EFFI_{it} = \beta 0 + \beta 1CASE_{it} + \beta 2DIST_{it} + \beta 3\ GRO_{it} + \beta 4SPEX_{it} + \beta 5LAT_{it} + \beta 5DEV_{it} + e_{it}$$

Pemboleh ubah bersandar ialah skor kecekapan teknik keseluruhan, iaitu (EFFI). Penentu yang mungkin mempengaruhi keberkesanan dan kecekapan bantuan JKM telah dikenal pasti, iaitu nisbah kakitangan bergred S17/19, S22 dan S26 terhadap kes (CASE), KDNK perkapita Negeri (GRO), iaitu peratusan

peruntukan perbelanjaan operasi negeri (SPEX) dan kadar latihan/kursus (LAT), Oleh itu, pengukuran kecekapan/ ketidakcekapan dapat membantu JKM untuk menentukan sama ada terdapat atau tidak keperluan untuk meningkatkan kecekapan JKM. Selain itu, analisis ini dapat menentukan sama ada terdapat keperluan untuk membangunkan mekanisme baharu untuk meningkatkan produktiviti dan akhirnya meningkatkan keberkesanan pengurusan bantuan kewangan di semua cawangan JKM seluruh negara.

3.5 Penilaian Sistem Sokongan E-Bantuan dan Cadangan Sistem Penentu Kelayakan Bantuan untuk Penambahbaikan Proses Bantuan Kewangan Semasa

Terdapat tiga aspek utama yang dinilai berkaitan sistem sokongan bantuan kewangan JKM: sistem e-bantuan, penentu kelayakan dan proses bantuan semasa.

3.5.1 Penilaian Sistem Sokongan E-bantuan

Sistem ICT yang diguna pakai untuk menyokong aktiviti berkaitan bantuan kewangan JKM ialah sistem e-bantuan. Ia seharusnya dibangunkan mengikut keperluan pengguna serta berasaskan prosedur pelaksanaan. Justeru, penilaian secara menyeluruh adalah penting untuk dilaksanakan untuk menjamin kepuasan pelanggan dan keperluan pengguna. Aktiviti penilaian dalam kajian ini meliputi skop seperti yang berikut:

i. Kepatuhan fungsi sistem e-bantuan mengikut prosedur pelaksanaan bantuan semasa JKM

ii. Prestasi rangkaian komputer untuk menyokong keperluan pengguna di setiap PKMD

iii. Pengurusan pangkalan data dan pelan pemulihan

iv. Infrastruktur dan seni bina system

Oleh sebab pihak JKM tidak dapat membekalkan persekitaran pemkomputeran maya sebenar atas sebab tertentu, kempat-empat skop penilaian ini hanya dapat dijalankan melalui kaedah yang berikut:

i. Temu bual bersama pegawai teknologi maklumat, vendor dan pegawai kebajikan produtif.

ii. Permerhatian ke atas pelaksaan kerja harian pegawai kebajikan di PKMD terpilih yang menggunakan sistem e-bantuan

iii. Penilaian data sekunder/ log yang dibekalkan oleh pegawai teknologi maklumat

iv. Perbandingan implementasi skop ICT tempatan dan luar negara

3.5.2 Sistem Penentu Kelayakan Bantuan

Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) menggunakan syarat dan kriteria kelayakan bantuan kewangan kebajikan yang agak unik kepada kumpulan sasar yang berlainan. Syarat utama menentukan kelayakan permohonan baharu atau penyambungan semula bantuan berdasarkan pendapatan bulanan individu atau isi rumah yang dilaporkan (*self-reported*) pemohon, iaitu borang JKM18 (permohonan baharu) atau borang JKM20 (penyambungan bantuan kewangan). Pendapatan isi rumah pemohon disyaratkan tidak melebihi Paras Garis Kemiskinan (PGK) rasmi. Purata PGK semasa isi rumah dan perkapita yang telah diterbitkan dan diguna pakai sejak 1hb September 2015 adalah seperti Jadual 3.5.

Walau bagaimanapun, pegawai kes atau pegawai penyiasat JKM yang bertugas di kaunter masih tidak dapat menyemak status taraf kewangan pemohon secara terus dan tepat atas sebab kelemahan sistem e-bantuan JKM yang masih belum diintegrasi sepenuhnya dengan agensi kewangan yang lain. Dalam hal ini, sistem penentu kelayakan yang berasaskan pendapatan boleh ditambah baik dengan pemboleh ubah lain yang bukan berasaskan pendapatan. Antaranya adalah seperti tahap pendidikan ahli isi rumah dan perkakasan/ peralatan isi rumah.

Jadual 3.7 Purata PGK Semasa Isi Rumah dan Perkapita

	Isi Rumah (RM)	**Perkapita (RM)**
Semenanjung Malaysia	930	230
• Bandar	940	240
• Luar Bandar	870	200
Sabah	1170	250
• Bandar	1160	260
• Luar Bandar	1180	250
Sarawak	990	240
• Bandar	1040	250
• Luar Bandar	920	240

Analisis status pendapatan semasa penerima bantuan penting untuk menilai/mengenal pasti kelemahan sistem penentu kelayakan bantuan semasa iaitu sama ada terdapat ralat kemasukan dan ralat pengecualian yang tinggi yang memerlukan penambahbaikan. Hasil proses analisis ini dijangkakan terdapat sebilangan besar pendapatan isi rumah atau individu penerima bantuan JKM adalah di luar PGK semasa.

Analisis penentu kelayakkan dilaksanakan di setiap negeri dan tumpuan diberikan kepada empat (4) jenis bantuan utama JKM, iaitu Bantuan Orang Tua (BOT), Bantuan Kanak-kanak (BKK), Elaun Pekerja Cacat (EPC) dan Bantuan Am (BA) Negeri.

3.5.2.1 Kaedah Peraturan Kesatuan (*Association Rules*) dan Algoritma Apriori untuk Memperoleh Pemberat Penentu Kelayakan Bukan Pendapatan

Secara umumnya, kaedah pelombongan data diguna pakai untuk memperoleh peraturan kesatuan yang menarik antara set perkakasan/peralatan isi rumah bagi seseorang penerima bantuan. Peraturan sokongan dan keyakinan ialah dua (2) ukuran asas untuk menghasilkan set item kerap yang bermakna. Contohnya:

dapur gas => peti sejuk [sokongan = 5%, keyakinan = 90%]

Sokongan peraturan ini menunjukkan bahawa sebanyak 5 peratus isi rumah daripada jumlah set data yang dianalisis memperoleh dapur gas dan peti sejuk dan keyakinan 90 peratus bermakna 90 peratus daripada isi rumah yang memperoleh dapur gas juga mempunyai peti sejuk pada masa yang sama. Dengan teknik ini, satu set item kerap dikatakan bermakna jika ia memenuhi kedua-dua nilai ambang sokongan dan keyakinan minimum yang ditentukan oleh ahli pakar.

Analisis kolerasi statistik antara item yang berkaitan dalam set item kerap yang dihasilkan boleh dilaksana seterusnya. Algoritma Apriori (Agrawal & Srikant, 1994) ialah teknik yang paling berkesan untuk melombong kekerapan set item (*Frequent Itemsets*) untuk peraturan kesatuan Boolean (*Boolean Association Rules*). Apriori menggunakan kaedah ulangan yang dikenali sebagai pencarian *level-wise, iaitu* k-i*temsets* digunakan untuk meneroka (k+1)-i*temsets*. Langkah-langkah untuk mengenal pasti kekerapan senarai peralatan dengan menggunakan algoritma Apriori ke atas data di Jadual 3.6 adalah seperti yang berikut:

Jadual 3.8 Data Peralatan/ Perkakasan Isi Rumah, |D|=10

ID	**Senarai Peralatan**							
T0001			G				K	
T0002		B	G					
T0003		B						
T0004								
T0005							K	
T0006		B	G					
T0007	A	B	G	H	I	J		
T0008		B	G				K	
T0009		B	G				K	
T0010		B	G		I		K	N
Sokongan	**10**	**70**	**70**	**10**	**20**	**10**	**50**	**10**

Langkah 1: Imbas D dan nilai kekerapan setiap calon. Setiap item ialah ahli kepada set calon 1-*itemsets*, C_1.

Jadual 3.9 Nilai Kekerapan Calon 1-itemsets, C_1

C_1

ITEMSET	S. Count
A	1
B	7
G	7
H	1
I	2
J	1
K	5
N	1

Langkah 2: Andaikan nilai sokongan minimum ialah dua (2), min_sup = 2 (20%). Kekerapan 1-*itemsets*, L_1 boleh dihasilkan dan bandingkan calon sokongan

Jadual 3.10 Perbandingan nilai sokongan calon dengan nilai sokongan minimum, 1-*itemsets*, L_1

L_1

ITEMSET	S. Count
A	1
B	7
G	7
H	1
I	2
J	1
K	5
N	1

Langkah 3: Hasilkan calon C_2 daripada L_1. Imbas D dan nilai kekerapan setiap calon. Bandingkan calon dengan nilai sokongan minimum, 2-*itemsets*, L_2.

Jadual 3.11 Perbandingan nilai sokongan calon dengan nilai sokongan minimum, 2-*itemsets*, L_2

L_2

ITEMSET	Count
B,G	6
B,I	2
B,K	3
G,I	2
G,K	4
I,K	1

Langkah 4: Hasilkan calon C_3 daripada L_2. Imbas D dan nilai kekerapan setiap calon. Bandingkan calon dengan nilai sokongan minimum, 3-*itemsets*, L_3.

Ciri algoritma Apriori menyatakan bahawa setiap subset kepada *itemset* kerap mesti juga bersifat kerap. Oleh yang demikian, set {B,I,K} dan set {G,I,K} ditinggalkan seperti di Jadual 3.5.6. Oleh sebab set calon C4 = φ, maka operasi Apriori ditamatkan dan set {B,G,I,K} merupakan *itemset* kerap.

Jadual 3.12 Penghasilan calon C_3, perbandingan nilai sokongan calon dengan nilai sokongan minimum, 3-*itemsets*, L_3.

C_3/ L_3

ITEMSET	Count	
B,G, I	2	
B,G,K	3	
B,I,K		Tinggalkan
G,I,K		Tinggalkan

Walau bagaimanapun, item kurang kerap adalah lebih penting dalam kajian ini. Item tersebut dijangka akan memberikan kesan positif ke atas mekanisme penentu kelayakan semasa yang berasaskan pendapatan.

Selain peralatan/ perkakasan isi rumah, tahap pendidikan isi rumah dan status kesihatan penerima juga diambil kira dalam sistem penentuan kelayakan sesuatu permohonan. Satu skema pemberat tahap pendidikan yang berasaskan purata tahap pendidikan dan juga status kesihatan penerima akan dicadangkan daripada data kerja lapangan. Pengesahan silang nisbah 70:30 atas pemberat yang

dicadangkan akan dijalankan.

Kesimpulannya, model mekanisme sasaran untuk setiap jenis bantuan kewangan dengan nilai pemberat yang sesuai akan dicadangkan melalui analisis statistik *Binary Logistic Regression*.

3.6 Ringkasan dan Kesimpulan

Kajian ini mengguna pakai pelbagai kaedah sistmatik gabungan antara kaedah kualitatif dengan kuantitatif di pelbagai fasa kajian dalam memenuhi objektifnya. Selain itu, analisis data pentadbiran dan data sekunder dilaksanakan untuk melengkapkan objektif yang digariskan. Khususnya, untuk melaksanakan Analisis Kecekapan Dua Peringkat; Data Envelopment Analysis (DEA) dan Regresi Model Tobit, serta penilaian keberkesanan dan kecekapan sistem bantuan dan pematuhan prosidur kerja dalam menyokong proses pengendalian kes bantuan JKM.

4

Hasil Analisis Trend Bantuan Kewangan JKM

Bab ini membentangkan analisis terhadap trend bantuan kewangan JKM antara tahun 2007- 2015. Tujuan analisis ini adalah untuk melihat bagaimana dan sejauh mana bantuan kewangan tersebut telah berkembang dan kesannya kepada penduduk iaitu isi rumah yang disasarkan serta ekonomi negara/negeri. Secara khusus, bantuan kewangan JKM bertujuan untuk membantu masyarakat dalam menghadapi pelbagai cabaran yang sukar dalam kehidupan seperti kemiskinan, pengangguran, kecacatan dan penyakit mental serta fizikal.

Dari sudut ekonomi, bantuan kewangan JKM ini secara tidak langsung dapat mencipta limpahan ekonomi yang positif (*positive economic spillovers*), dan seterusnya dapat menyumbang kepada prestasi ekonomi negeri. Pencapaian matlamat bantuan bukan sahaja bergantung kepada pengurusan yang cekap, malah turut bergantung kepada kapasiti sumber yang dimiliki oleh JKM dalam menentukan kecekapan teknik (keberkesanan dalam penggunaan satu set input/sumber yang ada untuk mengeluarkan output). Bab ini turut meninjau trend kapasiti sumber yang diagihkan kepada JKM yang melibatkan sumber manusia dan perbelanjaan operasi, khususnya beban kerja kakitangan serta kos yang ditanggung oleh JKM atau kerajaan. Ini dapat menggambarkan kos yang ditanggung oleh penduduk sebagai pembayar cukai secara amnya.

4.1 Trend Peruntukan dan kes Bantuan Kewangan JKM VS Trend pertumbuhan Ekonomi

Jadual 4.1 menunjukkan trend jumlah serta pertumbuhan kes dan bantuan kewangan JKM dari 2007 hingga 2015. Berlaku peningkatan ketara dalam jumlah kes penerima dan bantuan kewangan, dengan kadar pertumbuhan yang positif. Terdapat peningkatan sebanyak 2.4 kali ganda bagi jumlah kes, iaitu 207,828 kes pada 2007 meningkat kepada 492,676 kes pada 2012. Selepas 2012, didapati berlaku penurunan yang berterusan menjadikan bilangan kes berjumlah 487,185 pada 2015. Jumlah kes tersebut merangkumi pelbagai skim dengan nilai kadar bantuan kewangan yang berbeza, menyebabkan trend peningkatan dan penurunannya tidak seiring dengan trend jumlah bantuan kewangan yang diperuntukkan sepanjang tempoh tersebut.

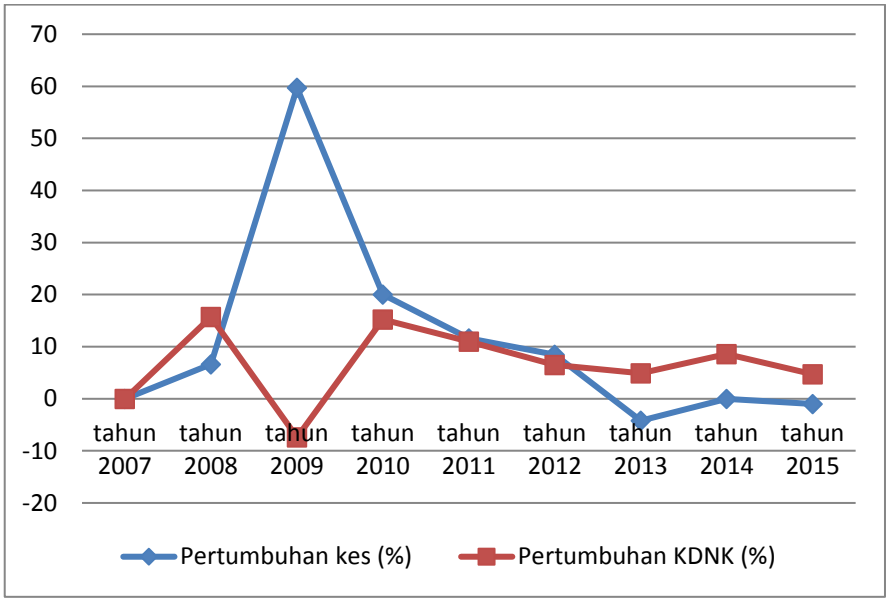
Manakala bagi jumlah bantuan kewangan pula berlaku peningkatan hampir 5 kali ganda, iaitu daripada RM 322.4 juta pada 2007 kepada RM 1529.7 juta pada 2015. Walaupun secara keseluruhan jumlah bantuan kewangan JKM menunjukkan peningkatan yang positif, tetapi turut mengalami kadar pertumbuhan negatif dan positif dengan nilai yang semakin mengecil.

Jadual 4.1: Trend Jumlah Kes Penerima Bantuan, Jumlah Peruntukan Bantuan Kewangan JKM dan Pertumbuhan KDNK (%), 2007-2015 di Malaysia (Harga Semasa)

Tahun	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Jumlah kes	207,828	221,602	353,889	424,524	473,928	514,066	492,676	492,607	487,185
Pertumbuhan kes (%)	-	6.6	59.7	20.0	11.6	8.5	-4.2	-0.014	-1
Jumlah bantuan JKM kewangan (RM juta)	322.4	371.22	758.8	1195.5	2218.3	1472.1	1542.3	1461.5	1529.7
Pertumbuhan jumlah bantuan (%)	-	15.1	104.4	57.5	85.6	-33.6	4.8	-5.2	4.7
Pertumbuhan KDNK (%) Harga Semasa	-	15.7	-7.4	15.2	11.0	6.5	4.9	8.6	4.7

Sumber: JKM dan Jabatan Statistik

Walau bagaimanapun, bilangan dan pertumbuhan kes bergantung kepada prestasi ekonomi negara, iaitu pertumbuhan ekonomi yang positif, turut memberikan kesan yang positif kepada kesejahteraan rakyat. Contohnya, pertumbuhan yang negatif dalam ekonomi negara pada 2009 menyebabkan berlaku peningkatan yang ketara dalam jumlah kes, iaitu dengan kadar pertumbuhan tahunan sebanyak 59.7 peratus (rujuk Rajah 4.1)



Rajah 4.1: Pertumbuhan jumlah kes dan pertumbuhan KDNK 2007 hingga 2015

Sumber: Laman Sesawang JKM dan Jabatan Statistik

Krisis kewangan global (*Global Financial Crisis)* yang berlaku pada 2008-2009 telah memberikan kesan yang negatif kepada ekonomi negara, iaitu penguncupan dalam KDNK, dan seterusnya kejatuhan kadar penyertaan buruh dan peningkatan dalam pengangguran yang ketara, iaitu daripada 3.2 peratus pada 2007 kepada 3.7 peratus 2009 (UNDP, 2009: Unit Perancang Ekonomi, 2010). Walaupun tujuan utama bantuan JKM bukanlah secara langsung untuk melindungi penduduk kesan daripada krisis ekonomi, tetapi pengangguran juga merupakan salah satu faktor yang membawa kepada kemiskinan. Selain itu, peningkatan kes tersebut disumbangkan oleh Program Cari yang dilancarkan oleh JKM pada 2008. Program tersebut merupakan usaha mengenal pasti golongan miskin dan memerlukan bantuan dalam kalangan masyarakat dengan lebih pantas dan cekap.

4.2 Taburan kes/penerima bantuan dan jumlah bantuan kewangan JKM di Malaysia

Taburan peratusan penerima bantuan daripada jumlah penduduk boleh dilihat dalam Jadual 4.2 berdasarkan kategori negeri maju dan kurang maju (klasifikasi yang pernah digunakan oleh Unit Perancang Ekonomi/EPU, Jabatan Perdana Menteri).

Jadual 4.2: Taburan peratusan penerima bantuan kewangan JKM daripada jumlah penduduk di setiap negeri 2007-2012.

Tahun	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Purata
Negeri kurang maju				(%)						
Kedah	0.64	1.13	1.59	2.16	2.18	2.25	2.08	1.94	1.88	**1.76**
Kelantan	1.08	1.17	1.72	1.99	2.12	2.27	2.34	2.43	2.45	**1.95**
Pahang	0.84	2.50	1.30	1.64	1.59	1.69	1.80	1.78	1.76	**1.66**
Perlis	1.89	2.19	2.68	2.89	3.43	3.40	4.01	3.83	4.16	**3.16**
Sabah	0.77	0.50	2.12	1.85	2.33	2.23	1.80	1.78	1.62	**1.67**
Sarawak	0.84	0.49	1.08	1.65	1.81	2.01	1.94	2.24	2.17	**1.58**
Terengganu	2.00	2.22	2.99	3.12	3.24	3.15	3.17	3.11	3.11	**2.90**
Purata	**1.15**	**1.46**	**1.93**	**2.19**	**2.39**	**2.43**	**2.45**	**2.44**	**2.45**	**2.15**
Negeri maju				(%)						
Johor	1.34	0.37	0.79	1.05	1.35	1.47	1.42	1.37	1.36	**1.17**
Melaka	0.91	1.22	2.24	2.79	3.13	3.43	3.54	3.26	3.18	**2.63**
Negri Sembilan	0.86	1.09	1.62	2.16	2.33	2.67	2.59	2.50	2.56	**2.04**
Perak	0.60	0.76	1.21	1.33	1.42	1.59	1.55	1.56	1.50	**1.28**
Penang	0.52	0.69	1.03	1.30	1.45	1.50	1.47	1.25	1.14	**1.15**
Selangor	0.20	0.33	0.42	0.69	0.70	0.86	0.73	0.71	0.69	**0.59**
K.Lumpur	0.57	0.74	1.02	0.77	0.76	1.00	0.84	0.81	0.84	**0.82**
Labuan	0.18	0.31	0.61	0.94	1.06	1.15	1.40	0.95	0.85	**0.83**
Purata	**0.65**	**0.69**	**1.12**	**1.38**	**1.52**	**1.71**	**1.69**	**1.55**	**1.52**	**1.63**
Negara (purata)	**0.78**	**0.81**	**1.27**	**1.49**	**1.64**	**1.76**	**1.67**	**1.65**	**1.61**	

Sumber: JKM dan Jabatan Statistik

Sepanjang tempoh 2007- 2015, secara purata, berlaku peningkatan dua kali ganda dalam peratusan taburan penerima bantuan dalam kalangan penduduk di Malaysia, iaitu daripada 0.8 peratus pada 2007 kepada 1.6 peratus pada 2015. Trend tersebut juga boleh didapati di kedua-dua kategori negeri di Malaysia, iaitu antara 1.15 - 2.45 peratus bagi negeri kurang maju dan 0.65-1.5 peratus bagi negeri maju. Secara purata, didapati negeri maju mempunyai peratusan taburan penerima yang rendah dalam kalangan penduduknya,

iaitu antara 0.59 - 2.63 peratus berbanding dengan negeri kurang maju, iaitu antara 1.58-3.16 peratus. Didapati secara puratanya, 2.15 peratus penduduk negeri kurang maju ialah penerima bantuan JKM, dan 1.17 peratus bagi negeri maju. Perlis (3.16%) muncul sebagai negeri yang mempunyai peratusan penerima bantuan yang tertinggi di Malaysia, manakala Selangor yang merupakan negeri maju dengan KDNK per kapita yang tertinggi kekal sebagai negeri yang mempunyai peratusan rakyat yang terkecil menerima bantuan JKM, iaitu sekitar 0.6 peratus. Malahan di Selangor, selain NGO dan agensi lain, terdapat beberapa skim bantuan kebajikan dan perlindungan sosial yang disediakan oleh kerajaan Negeri.

Walau bagaimanapun, didapati bahawa tahap kemajuan sesebuah negeri tidak sepenuhnya menggambarkan peratusan jumlah kes penerima bantuan dalam kalangan rakyat bagi sesebuah negeri kerana ia turut dipengaruhi oleh kesukaran dan jenis kes yang diterima. Bagi kes yang sukar dan berat (yang turut melibatkan masa dan kos), mungkin pihak JKM dapat mengendalikannya dengan bilangan yang lebih kecil dalam sesuatu masa. Selain itu, ia turut dipengaruhi oleh kebolehcapaian sama ada pada pihak JKM atau penduduk (khususnya bagi penduduk di kawasan pedalaman), maklumat, pendedahan serta kerjasama daripada semua pihak di sesuatu tempat/ negeri dan juga skim bantuan yang disediakan daripada agensi lain yang turut diterima oleh penduduk di sesebuah negeri. Seterusnya, taburan penerima/kes dan peruntukan bantuan boleh dilihat dari segi peratusan syer di setiap negeri antara 2012-2015 (Jadual 4.3).

Walaupun terdapat pertumbuhan yang negatif dalam bilangan kes penerima bantuan kewangan (seperti yang ditunjukkan oleh Jadual 4.1), namun, ia tidak mewakili syer bagi kes dan jumlah peruntukan bantuan kewangan bagi setiap negeri di Malaysia. Didapati bahawa antara 2012-2015, secara puratanya, Sabah, Johor, Sarawak, Selangor dan Kedah merupakan negeri yang mempunyai bilangan kes terbanyak (8- 14%) dan menerima peruntukan bantuan kewangan JKM yang terbesar (melebihi 8%) daripada jumlah peruntukan keseluruhan. Manakala bagi negeri dan kawasan yang mempunyai jumlah penduduk yang agak rendah relatif kepada negeri lain, iaitu Perlis, dan Labuan mencatat bilangan kes yang terendah, iaitu antara 0.2-3 peratus, menyebabkan jumlah peruntukan yang diterima adalah rendah, iaitu kurang daripada 3 peratus.

Jadual 4.3: Taburan peratusan bantuan kewangan dan kes mengikut negeri, 2012-2015

Negeri	2012		2013		2014		2015	
	% Bantuan kewangan	% Kes	% Bantuan kewangan	%Kes	% Bantuan Kewangan	% Kes	% Bantuan kewangan	% Kes
Johor	10.1	9.6	10.1	9.8	10.1	10.0	10.3	9.8
Kedah	8.9	9.0	8.5	8.7	8.1	8.5	8.2	8.1
Kelantan	7.0	7.2	6.9	7.2	7.7	7.9	7.9	8.3
Melaka	5.9	5.5	6.0	5.6	6.1	6.1	6.0	5.7
Neg. Sembilan	5.3	5.1	5.4	5.5	5.4	5.6	5.5	5.5
Pahang	5.1	5.1	6.0	5.1	6.4	5.7	6.4	5.8
Perak	7.3	7.1	7.4	7.5	7.8	7.7	7.9	7.8
Perlis	1.1	1.7	1.4	1.6	1.5	2.0	1.6	1.9
Pulau Pinang	5.1	4.8	5.0	4.7	4.8	4.9	4.5	4.2
Sabah	15.9	16.2	14.4	14.6	13.2	12.5	11.7	12.4
Sarawak	9.3	9.5	9.6	10.0	10.4	10.1	11.3	11.8
Selangor	9.5	8.2	9.3	9.4	8.3	8.5	8.5	8.3
Terengganu	6.6	7.3	6.6	6.7	7.0	7.2	6.9	7.2
W.PKL	2.7	3.3	3.1	3.3	2.9	3.0	3.1	3.1
Labuan	0.2	0.1	0.2	0.2	0.2	0.3	0.2	0.2
Peratus	100.0	100.0	100.00	100.00	100.00	100.0	100.0	100.0

Sumber: Laman Sesawang JKM

4.3 Trend skim bantuan kewangan JKM

Terdapat 12 skim bantuan kewangan JKM, namun, terdapat 4 skim utama yang mempunyai peratusan kes yang tertinggi dan peruntukan bantuan kewangan yang besar kepada JKM, khususnya Bahagian Kebajikan Produktif, iaitu bantuan kanak-kanak (BKK), bantuan orang tua (BOT), elaun pekerja cacat (EPC) dan bantuan am (BA). Jadual 4.4, menunjukkan bahawa antara 2007-2015, skim BOT mewakili peratusan bilangan penerima terbesar sejak 2010, iaitu antara 28-30 peratus. Manakala bagi skim BKK dan BA, syer jumlah penerima bantuan ialah 13-22 peratus dan 23-44 peratus. Bagi skim seperti bantuan OKU terlantar dan bantuan pesakit terlantar mewakili kurang 10 peratus daripada jumlah kes. Skim yang lain kebanyakannya bersifat *one-off* dan menunjukkan peratusan yang kecil dan tidak menentu.

Jadual 4.4: Taburan peratusan kes JKM mengikut skim, 2007-2015

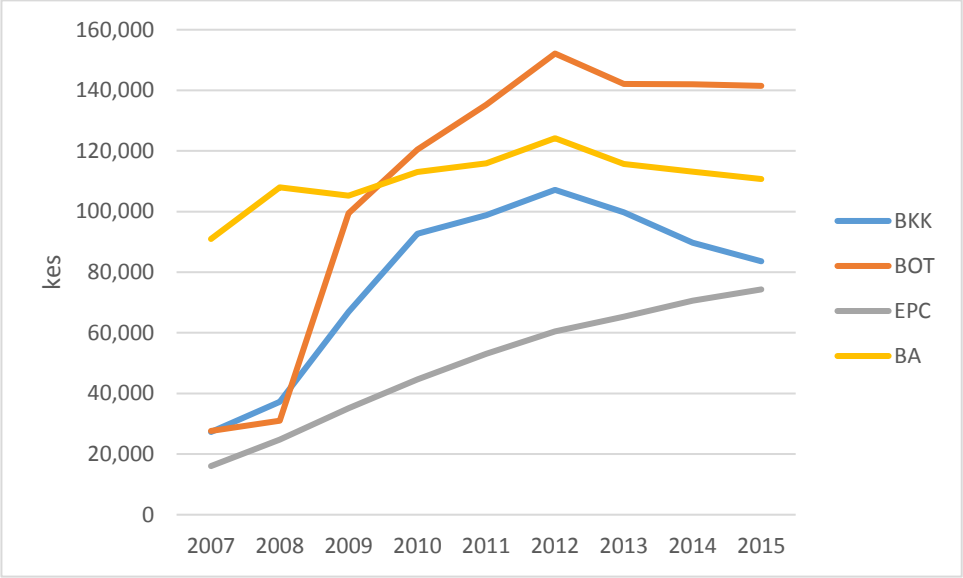
Tahun	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Skim	Bilangan Kes (%)								
1. Bantuan kanak-kanak	13.13	16.80	18.91	21.82	20.86	20.85	20.25	18.21	17.15
2.Bantuan orang tua	13.30	14.01	28.09	28.38	28.53	29.60	28.85	28.83	29.04
3.Bantuan anak pelihara	0.06	0.10	0.04	0.04	0.03	0.23	0.03	0.31	0.05
4. Elaun pekerja cacat	7.72	11.17	9.91	10.52	11.20	11.77	13.27	14.34	15.26
5 Bantuan am	43.77	48.73	29.73	26.63	24.46	24.16	23.48	22.97	22.74
6.Geran pelancaran	0.18	0.22	0.17	0.15	0.09	0.20	0.10	0.23	0.25
7.Bencana	21.28	2.91	4.02	2.31	3.33				
8.Alat tiruan	0.56	0.51	0.36	0.36	0.19	0.47	0.59	0.37	0.29
9.Bantuan pesakit terlantar		1.62	4.89	5.73	5.88	5.73	5.77	5.69	5.33
10. Latihan Perantis		0.41	0.38	0.05	0.06	0.43	0.04	0.04	0.03
11. Bantuan sekolah		3.52	1.75						
12.Bantuan OKU tak bekerja			1.75	3.99	5.36	6.57	7.62	9.00	9.86
JUMLAH	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Sumber: Laman Sesawang JKM

Secara keseluruhannya, didapati berlaku trend penurunan dalam semua peratusan syer skim bantuan yang utama sepanjang tempoh 9 tahun tersebut, kecuali untuk skim elaun pekerja cacat (EPC) yang mewakili 15 peratus dan skim bantuan orang tua (BOT) yang mewakili hampir 30 peratus daripada jumlah kes yang ada pada 2015. Pada 2007, jumlah kes BOT ialah sebanyak 27636 meningkat lima kali ganda menjadi 135217 kes pada 2011, dan seterusnya meningkat menjadi 141493 kes pada 2015. Didapati, berlaku peningkatan yang ketara dalam skim BOT dari 2008- 2009, iaitu sebanyak 3.2 kali ganda dengan kadar peningkatan 220 peratus.

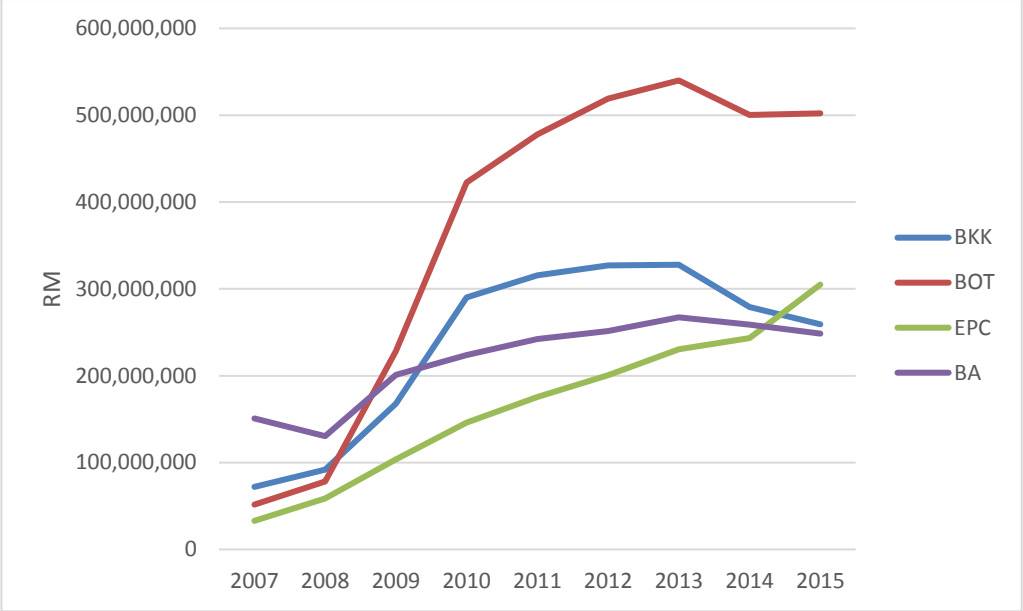
Pelancaran Program Cari pada 2008 merupakan antara penyumbang utama berlakunya peningkatan dalam semua skim dalam tempoh 2007-2012 Peningkatan ini walau bagaimanapun, dan tidak akan berjaya tanpa usaha yang dibuat oleh kakitangan JKM serta kemudahan yang disediakan oleh pihak JKM. Walau bagaimanapun, perubahan dalam struktur umur penduduk di Malaysia, iaitu berlaku peningkatan yang signifikan dalam peratusan warga tua berumur 60 tahun ke atas mungkin menjadi faktor peningkatan bilangan kes dalam skim BOT pada masa akan datang. Pada 2010, didapati golongan

yang berumur melebihi 65 tahun merupakan 5 peratus daripada jumlah penduduk Malaysia dan berdasarkan unjuran yang dibuat oleh Jabatan Statistik ke atas warga emas, ia dijangka meningkat menjadi 14.5 peratus pada 2040 (http://www.dosm.gov.my). Berikut merupakan analisis trend ke atas 4 skim yang utama, iaitu Bantuan Kanak-Kanak (BKK), Bantuan Orang Tua (BOT), Elaun Pekerja Cacat (EPC) dan Bantuan Am (BA).



Rajah 4.2: Bilangan kes bagi empat skim utama JKM 2007-2015
Sumber: Laman Sesawang JKM

Rajah 4.2 menunjukkan trend bilangan kes skim bantuan kewangan bagi empat skim yang utama, iaitu BKK, BOT, EPC dan BA. Selain EPC, ketiga-tiga skim yang lain menunjukkan berlakunya peningkatan kes sehingga 2012, dan mengalami penurunan dalam bilangan kes selepas 2012. Skim EPC menunjukkan trend yang meningkat dari 2007 hingga 2015, iaitu peningkatan sebanyak 4.6 kali ganda. Usaha yang berterusan yang dibuat oleh Majlis Kebangsaan bagi OKU yang ditubuhkan pada 2008 telah memberikan impak kepada masyarakat dan agensi untuk lebih menerima kehadiran golongan OKU sebagai sebahagian daripada masyarakat yang produktif. Satu usaha kolektif telah dibuat oleh Majlis dengan menggunakan pendekatan *Multi-Sectoral* dan *Multi-Collaboration* dengan agensi berkaitan yang lain (http://www.jkm.gov.my). Ternyata usaha dan sokongan daripada semua pihak telah menyumbang kepada peningkatan yang berterusan dalam skim ini.



Rajah 4.3: Jumlah bantuan kewangan bagi empat skim utama JKM 2007-2015
Sumber: Laman sesawang JKM

Rajah 4.3 menunjukkan secara keseluruhannya jumlah bantuan kewangan mengalami peningkatan beberapa kali ganda dari 2007 hingga 2015, iaitu 3.6 kali bagi skim BKK, 9.7 kali bagi skim BOT, 9.3 kali bagi skim EPC dan 1.6 kali bagi skim BA. Bagi skim BKK, BOT dan BA hanya mengalami penurunan dalam jumlah bantuan selepas 2013. Manakala jumlah bantuan kewangan untuk skim EPC menunjukkan trend yang meningkat semenjak 2007. Peningkatan tersebut semakin ketara setelah kadar EPC dinaikkan daripada RM300 kepada RM350 pada 2015. Walau bagaimanapun, peruntukan jumlah bantuan kewangan ini bergantung kepada kemampuan kewangan kerajaan Persekutuan dan Negeri (untuk skim Bantuan Am selepas 2014). Peningkatan dan penurunan yang berterusan pastinya mempengaruhi bajet kerajaan. Oleh itu, usaha berterusan harus dibuat untuk membantu kelangsungan hidup penerima, iaitu mempertingkatkan kesejahteraan golongan miskin tersebut termasuk usaha untuk menjadikan mereka masyarakat yang produktif dan berdikari. Malah, pada masa yang sama, usaha tersebut dapat meringankan beban kewangan kerajaan dalam jangka panjang.

Berikut ialah trend bagi peratusan syer bagi bilangan kes atau bilangan penerima untuk setiap empat skim utama tersebut mengikut negeri.

i. Skim Kanak-kanak (BKK)

Sepanjang tempoh 2007-2015, walaupun secara keseluruhan bilangan kes skim BKK menunjukkan trend yang menurun tetapi dari segi peratusan syer, Sarawak menunjukkan trend yang meningkat. Malah, semenjak 2012, ia mewakili peratusan syer yang tertinggi, iaitu melebihi 12 peratus. Pulau Pinang pula merupakan negeri yang menunjukkan trend penurunan peratusan syer yang konsisten sepanjang tempoh tersebut. Manakala tiada pola dan trend yang jelas bagi negeri lain di Malaysia.

Jadual 4.5: Taburan peratusan Syer Skim Bantuan Kanak-kanak (BKK)

Negeri	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Johor	13.3	11.5	11.5	10.9	11.8	11.0	10.0	9.3	9.3
Kedah	12.2	10.9	12.5	13.0	11.8	10.2	9.0	7.6	7.2
Kelantan	18.0	13.6	11.7	10.2	10.1	10.5	11.6	13.0	14.1
Melaka	5.9	5.7	5.5	4.9	5.1	4.9	5.2	4.8	4.7
Neg.Sembilan	6.7	6.4	5.7	5.5	5.9	6.1	6.2	6.5	6.9
Pahang	8.7	18.9	4.3	3.8	4.2	5.3	5.9	6.4	6.6
Perak	5.2	5.8	5.9	5.6	5.8	5.7	5.7	5.9	5.7
Perlis	2.1	1.9	1.1	1.1	1.3	1.4	1.6	1.8	2.0
P.Pinang	6.3	6.3	5.7	5.5	5.6	5.3	5.1	4.0	3.0
Sabah	0.0	0.0	9.4	10.3	9.7	9.8	10.5	9.5	8.6
Sarawak	2.1	0.0	8.5	11.0	11.2	12.7	13.5	15.9	16.0
Selangor	6.1	7.4	9.3	10.6	9.8	10.2	8.6	7.9	7.9
Terengganu	11.0	8.6	6.7	6.1	6.1	5.5	6.1	6.3	6.8
W.P.KualaLumpur	2.3	2.7	1.8	1.3	1.5	1.3	0.9	1.0	1.1
W.P.Labuan	0.1	3.4	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.1
Jumlah	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**

Sumber: Laman Sesawang JKM

Walau bagaimanapun, peningkatan dan penurunan kes kanak-kanak dipengaruhi oleh kadar perceraian, kematian ibu bapa, kadar pengangguran dalam kalangan ketua isi rumah dan kemiskinan keluarga. Bagi negeri yang mengalami trend peningkatan, JKM Negeri harus membuat lebih pemantauan terhadap trend tersebut dan golongan kanak-kanak ini harus diberi tumpuan, dan memastikan bahawa syarat persekolahan dilaksanakan dengan serius untuk mengelakkan mereka menjadi pewaris kemiskinan. Contohnya, bagi kanak-kanak yang bersekolah, Bahagian kaunseling JKM dan pihak

sekolah dapat bekerjasama untuk menjalankan program motivasi kepada kanak-kanak tersebut. Bagi kanak–kanak yang tidak bersekolah juga harus diberi pelbagai latihan kemahiran. JKM Negeri haruslah bekerjasama dengan kerajaan Negeri untuk menjalankan program tersebut pada peringkat negeri, terutamanya bagi negeri yang berpendapatan tinggi seperti Selangor.

ii. Skim Bantuan Orang Tua (BOT)

Berdasarkan Jadual 4.6, didapati pada setiap tahun, sepanjang tempoh 2012-2015, walaupun pola peratusan Skim Bantuan Orang Tua menunjukkan pola yang tidak menentu, namun, ia kekal didominasikan oleh Sabah dan Sarawak. Walau bagaimanapun, sebarang peningkatan syer skim ini dipengaruhi oleh perubahan komposisi penduduk, iaitu semakin meningkatnya golongan tua di negeri tersebut.

Jadual 4.6: Taburan peratusan Skim Bantuan Orang Tua (BOT)

Negeri	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Johor	8.5	10.9	8.1	9.8	9.7	10.2	10.5	10.1	10.0
Kedah	4.8	5.7	4.8	7.3	6.4	5.8	5.5	5.0	4.7
Kelantan	14.2	12.5	6.3	6.4	5.9	5.6	6.5	6.6	6.8
Melaka	5.8	8.1	5.4	6.0	6.0	6.2	7.0	6.4	6.2
Neg.Sembilan	6.0	7.2	4.3	5.5	5.8	5.5	6.3	6.2	6.5
Pahang	7.8	18.5	5.0	7.2	4.6	5.2	5.9	6.2	6.3
Perak	4.8	6.7	3.8	4.8	4.5	4.6	5.0	5.2	5.2
Perlis	1.4	1.5	0.6	0.7	0.7	0.0	0.1	0.2	0.9
P.Pinang	7.1	8.0	5.1	5.4	5.3	5.0	5.4	4.7	4.3
Sabah	14.0	0.0	38.6	21.7	28.5	25.9	21.9	21.4	19.7
Sarawak	8.7	0.0	6.6	10.5	10.0	12.7	12.9	15.0	15.8
Selangor	7.8	9.7	5.7	8.5	8.3	8.4	7.6	7.5	8.0
Terengganu	2.4	2.1	1.8	2.5	2.2	2.1	2.8	3.0	3.0
W.P. KualaLumpur	6.6	9.1	3.9	3.7	1.8	2.7	2.4	2.5	2.6
W.P.Labuan	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.2	0.2	0.2	0.2
Jumlah	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**	**100.0**

Sumber: Laman Sesawang JKM

Contohnya, pada 2009, Sabah pernah mencatatkan syer setinggi 39 peratus, 28.5 peratus (2011) dan 19.7 peratus (2015) daripada jumlah skim tersebut di seluruh negara. Perlis, Labuan, Kuala Lumpur dan Terengganu merupakan negeri yang mempunyai peratusan syer yang rendah, iaitu kurang daripada 5 peratus selepas 2008. Walau

bagaimanapun, peningkatan syer skim ini dipengaruhi oleh perubahan komposisi penduduk, iaitu semakin meningkatnya golongan tua di negeri tersebut.

iii. Skim Elaun Pekerja Cacat (EPC)

Jadual 4.7 menunjukkan taburan peratusan kes Elaun Pekerja Cacat (EPC) sepanjang tempoh 2007-2015. Walaupun skim EPC ini mengalami trend bilangan kes yang meningkat, namun, kesemua negeri menunjukkan pola kes EPC yang tidak sekata dan tidak menentu. Sepanjang tempoh tersebut, Perak, Pulau Pinang, Terengganu dan Kuala Lumpur menunjukkan peningkatan dalam peratusan kes EPC. Manakala Labuan, Sabah dan Perlis kekal sebagai negeri yang mempunyai peratusan kes EPC yang terendah. Penduduk yang sedikit merupakan antara faktor kes peratusan EPC yang rendah di Labuan dan Perlis. Secara umumnya, sambutan serta kerjasama daripada agensi atau jabatan kerajaan mahupun swasta untuk menerima golongan ini menjadikan peratusan penerima skim EPC semakin meningkat. Pada 2015, Johor, Kedah dan Selangor merupakan negeri yang menunjukkan peratusan kes EPC yang tertinggi, iaitu melebihi 11 peratus.

Jadual 4.7: Taburan peratusan Skim Elaun Pekerja Cacat 2007-2015

Negeri	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Johor	8.8	8.0	11.6	12.3	13.8	14.4	14.5	14.0	14.0
Kedah	10.6	11.9	12.5	13.0	12.7	13.3	13.0	13.8	13.3
Kelantan	7.8	8.4	8.4	7.9	7.6	7.2	7.5	7.8	7.9
Melaka	5.5	5.1	5.7	5.5	5.7	5.9	6.3	6.1	6.1
Neg.Sembilan	5.5	4.7	4.3	4.2	4.3	3.8	4.2	4.0	4.4
Pahang	6.5	23.4	9.9	9.4	9.1	6.2	6.4	6.2	6.2
Perak	11.1	10.6	11.8	10.6	9.9	10.4	10.3	10.2	9.7
Perlis	2.1	1.8	1.7	1.7	1.7	1.7	1.9	1.9	2.0
P.Pinang	9.1	7.8	7.7	7.6	7.6	7.9	8.2	7.3	6.8
Sabah	1.0	0.0	1.4	1.2	1.1	1.3	1.3	1.3	1.3
Sarawak	2.2	0.0	3.0	3.3	3.5	3.5	3.3	3.8	4.0
Selangor	8.2	8.3	11.5	13.3	11.1	12.8	11.2	11.8	11.8
Terengganu	6.8	5.4	5.4	5.0	4.7	4.6	5.0	5.1	5.5
W.P.K.Lumpur	14.5	4.4	4.9	4.8	7.1	7.0	6.7	6.5	6.7
W.P.Labuan	0.2	0.3	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2
Jumlah	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Sumber: Laman Sesawang JKM

iv. Skim Bantuan Am.

Sebelum 2014, Skim Bantuan Am merupakan satu skim di bawah tanggungjawab kerajaan Persekutuan dan kerajaan Negeri. Mulai 2014, ia sepenuhnya di bawah tanggungjawab kerajaan Negeri sahaja kecuali bagi Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Labuan. Seperti bantuan kewangan yang lain, tujuan utama bantuan kewangan ini adalah untuk sementara waktu atau sehingga mereka benar- benar dapat berdikari. Jadual 4.8 menunjukkan ~~di~~sepanjang tempoh 2007-2015, Sabah dan Terengganu merupakan negeri yang mencatatkan peratusan syer tertinggi, iaitu antara 13-18 peratus daripada jumlah kes Bantuan Am berbanding dengan Pulau Pinang yang hanya mencatat syer antara 1.7-2.5 peratus.

Jadual 4.8: Taburan peratusan kes Skim Bantuan Am 2007-2015

Negeri	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Johor	2.1	1.9	3.1	3.3	3.8	4.1	4.4	4.6	5.0
Kedah	5.7	9.0	8.3	7.9	6.8	7.0	7.6	7.2	7.4
Kelantan	6.6	5.8	7.0	6.6	6.4	6.3	6.5	6.8	6.9
Melaka	2.7	3.1	4.6	5.0	5.7	5.9	6.5	6.5	6.5
Neg.Sembilan	3.4	3.9	5.2	5.6	5.4	5.5	6.0	5.8	5.9
Pahang	3.8	15.3	4.5	4.2	4.0	3.6	4.4	4.1	3.9
Perak	9.8	7.4	11.5	9.5	9.3	9.3	9.0	9.1	8.8
Perlis	3.1	3.0	3.1	2.9	3.3	3.5	4.1	3.9	3.9
P.Pinang	2.5	2.3	2.7	2.6	2.8	2.3	2.2	1.8	1.7
Sabah	18.1	14.4	13.0	14.3	14.9	15.3	13.4	16.8	16.6
Sarawak	17.9	10.7	10.6	10.6	9.9	8.5	8.7	8.8	9.3
Selangor	3.6	4.6	4.9	6.4	6.6	8.4	7.0	5.5	4.9
Terengganu	16.6	14.7	16.6	16.7	16.7	15.6	16.0	16.0	16.1
W.P.KualaLumpur	4.2	4.0	4.7	4.2	4.1	4.0	3.7	2.9	2.8
W.P.Labuan	0.1	0.0	0.2	0.2	0.3	0.3	0.4	0.2	0.2
Jumlah	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Sumber: Laman Sesawang JKM

Terdapatnya ramai golongan penerima semasa, iaitu yang masih belum berupaya untuk berdikari menyebabkan peratusan jumlah kes Bantuan Am semakin menurun. Ringkasnya, peningkatan dan penurunan sesuatu skim bantuan kewangan dipengaruhi oleh faktor ekonomi dan sosial.

4.4 Trend Bantuan Kewangan JKM dan Ekonomi

Trend bantuan kewangan JKM boleh dilihat daripada dua aspek penting, iaitu kesan inflasi terhadap bantuan kewangan JKM, dan kesan bantuan kewangan JKM terhadap pertumbuhan/prestasi ekonomi.

a) Kesan bantuan kewangan JKM dan inflasi

Kesan daripada peningkatan kadar inflasi boleh dilihat ke atas nilai benar jumlah bantuan kewangan tahunan JKM dan jumlah bantuan perpenerima tahunan. Berdasarkan statistik jumlah peruntukan bantuan kewangan di atas (Jadual 4.1), perbandingan boleh dilihat dari segi nilai nominal (harga semasa) dan nilai benar. Jadual 4.9 menunjukkan perbezaan dalam nilai peruntukan bantuan tahunan serta purata tahunan bantuan untuk setiap penerima di seluruh negara dengan menggunakan nilai benar, dan 2010 dipilih sebagai tahun asas (2010=100). Setelah menyelaraskan nilai tersebut dengan kadar inflasi (menggunakan indeks harga pengguna), didapati wujud perbezaan yang ketara antara nilai nominal (menurut harga/nilai semasa) dengan nilai benar bagi kedua-dua lajur A dan B dalam Jadual tersebut. Berdasarkan tahun asas 2010 (2010=100), didapati nilai benar bagi jumlah peruntukan bantuan kewangan (lajur A) di seluruh negara dan purata bantuan (lajur B) pada 2007 hingga 2009 adalah lebih tinggi berbanding dengan nilai berdasarkan harga semasa.

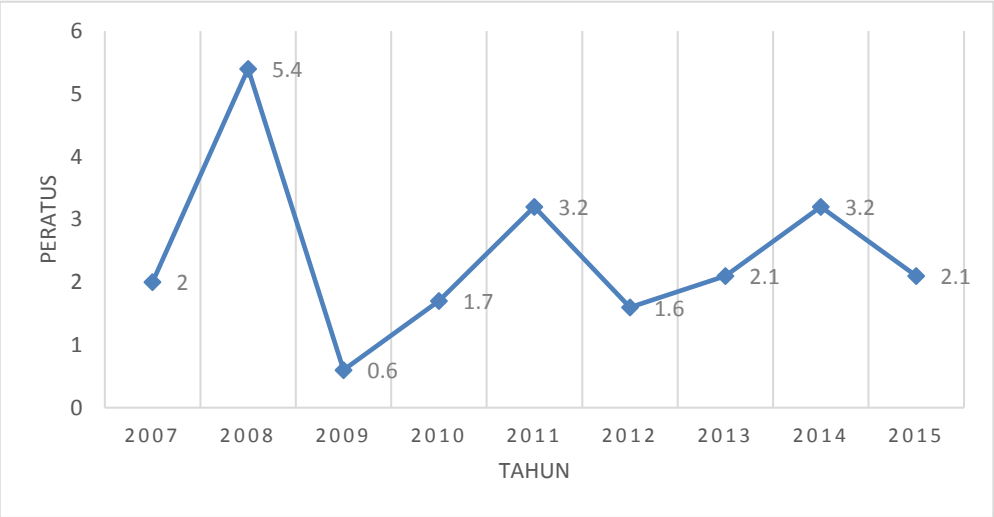
Jadual 4.9: Jumlah bantuan kewangan JKM dan jumlah bantuan setiap penerima mengikut harga semasa dan harga tetap (2010=100)

Tahun	A) Jumlah bantuan (RM juta)		Perbezaan (%)	B) Purata bantuan (RM /penerima)		Perbezaan (%)
	Harga semasa	Harga tetap		Harga semasa	Harga tetap	
2007	322.43	347.82	7.87	1536.58	1657.58	7.9
2008	371.21	379.95	2.35	1660.10	1699.18	2.4
2009	758.8	771.92	1.73	2132.08	2168.95	1.7
2010	1195.45	1195.45	0	2802.72	2802.72	0
2011	2218.24	2149.46	-3.1	4660.76	4516.24	-3.1
2012	1472.06	1403.3	-4.67	2852.41	2719.17	-4.7
2013	1542.31	1440.07	-6.63	3117.74	2911.06	-6.6
2014	1461.52	1322.64	-9.5	2954.82	2674.05	-9.5
2015	1529.6	1356.03	-11.35	3126.74	2771.93	-11.3

Sumber: JKM, Jabatan Statistik

Peningkatan kadar inflasi yang berlaku di Malaysia boleh dilihat selepas 2010. Ia memberikan kesan kepada nilai benar bagi bantuan kewangan JKM. Secara umumnya, diketahui bahawa inflasi yang tinggi menjejaskan kuasa beli rakyat. Ini bermakna bahawa bantuan kewangan JKM mengikut harga benar yang diterima turut mengalami nilai penyusutan. Contohnya, pada 2014, walaupun bantuan kewangan tahunan bagi setiap penerima nominal ialah sebanyak RM2954.82, namun, nilai benar berkurang 9.5 peratus, menjadikan nilai yang diterima hanya RM2674.02, dan nilai ini terus menyusut sehingga 2015. Ini bermakna bahawa peningkatan kos sara hidup yang berlaku pada tempoh tersebut tidak seiring dengan peningkatan bantuan yang diterima. Berdasarkan trend tersebut, kemungkinan pemberian kadar bantuan memerlukan satu kajian semula seiring dengan peningkatan kadar inflasi semasa yang menunjukkan kadar pertumbuhan yang positif (lihat Rajah 4.4).

Rajah 4.4: Kadar inflasi tahunan (%)



Sumber: Jabatan Statistik

b) Bantuan kewangan JKM dan prestasi ekonomi negeri

Selain tahap kemajuan negeri, kesejahteraan rakyat negeri daripada semua lapisan masyarakat dan kemakmuran ekonomi negeri turut dipengaruhi oleh pertumbuhan ekonomi negeri. Oleh itu, prestasi KDNK perkapita negeri sesebuah negeri amat penting sebagai indikator dan panduan kepada kerajaan, khususnya JKM dalam menjalankan fungsinya. Jadual 4.10 menunjukkan bahawa antara tahun 2013-2015, secara

keseluruhan, terdapat hubungan negatif antara peratusan pertumbuhan KDNK perkapita negeri dengan peratusan pertumbuhan kes penerima bantuan di semua negeri. Selari dengan dengan trend yang ditunjukkan pada peringkat negara (Jadual 4.1), apabila prestasi ekonomi negeri meningkat, peratusan jumlah kes penerima bantuan semakin berkurangan, ataupun pertumbuhan KDNK per kapita lebih tinggi relatif kepada pertumbuhan kes penerima bantuan kewangan JKM. Pada 2013 didapati lima negeri di bawah kategori kurang maju, iaitu Kedah, Perlis, Pahang, Terengganu, dan Kelantan menunjukkan peratusan pertumbuhan kes melebihi pertumbuhan KDNK perkapita negeri.

Jadual 4.10 : Pertumbuhan KDNK perkapita negeri dan peratusan peningkatan kes penerima bantuan kewangan di Malaysia (%, 2010=100)

	2013		2014		2015	
NEGERI	**% KDNKpk**	**%Kes**	**% KDNKpk**	**%Kes**	**% KDNKpk**	**%Kes**
Johor	3.5	-2.2	5.3	-2.5	4.4	0.4
Kedah	4.3	-6.4	3.5	-5.6	2.9	-1.7
Kelantan	**3.6**	**4.8**	**1.7**	**5.5**	3.4	2.5
Melaka	5.8	4.4	1.2	-7	6.4	-1.1
Negri Sembilan	4.6	-1.9	1.5	-2	**1.7**	**3.6**
Pahang	**3.4**	**8.2**	3.7	0.6	2.5	0.2
Perak	6.5	-1.2	4.4	1.2	3.7	-2.7
Perlis	**4.2**	**18.8**	2.4	-3.6	4	9.6
Penang	3.4	-1	4	-13.8	6.9	-8
Sabah	1.5	-17.9	1.6	0.3	3.3	-7.5
Sarawak	0.2	-2.4	**3.1**	**16.9**	3.1	-2
Selangor	5.8	-14.1	4.5	-1.6	5.4	-0.7
Terengganu	**1.5**	**2.6**	2.4	-0.1	4.2	1.7
WP-KL/Labuan	5.9	-12.5	5.7	-4.7	7.3	-3.9

Sumber: Laman Sesawang JKM, Unit Perancang Ekonomi, JPM dan Jabatan Statistik

Trend sedemikian didapati begitu ketara bagi Kelantan dan Sarawak pada 2014, iaitu peratusan kenaikan kes yang tinggi antara 5 dan 17 peratus relatif kepada pertumbuhan KDNK perkapita negeri (1.7% dan 3.1%). Manakala pada 2015 dalam kalangan negeri maju, hanya Negeri Sembilan, menunjukkan pertumbuhan kes bantuan kewangan (3.6%) relatif lebih tinggi daripada pertumbuhan KDNK perkapita negeri (3.6%). Walau bagaimanapun, trend tersebut jelas menunjukkan berlakunya penurunan dalam pertumbuhan jumlah kes sepanjang tempoh tiga tahun tersebut. Aspek ekonomi amat

penting untuk memastikan bahawa fungsi kebajikan terus diperkasakan dan dapat mencapai matlamat yang disasarkan. Malah, program pembangunan dan pembasmian kemiskinan membantu mengurangkan jumlah golongan miskin dan penerima bantuan di seluruh negara. Prestasi ekonomi negeri juga menjadi indikator kesediaan sesebuah negeri menyumbang kepada fungsi ini seperti yang termaktub dalam Perlembagaan Persekutuan.

Salah satu aspek ekonomi penting yang terkandung dalam tujuan bantuan kewangan JKM, ialah menjadikan penerima bantuan sebagai masyarakat yang produktif dan meningkatkan taraf hidup mereka melalui skim yang tertentu (eg. Elaun Pekerja Cacat). Oleh itu, walaupun JKM dan Kementerian Pembangunan Keluarga dan Wanita bukan merupakan sebuah institusi penggerak dan penjana ekonomi negara secara langsung, namun secara tidak langsung dan dalam jangka panjang ia turut merangsang ekonomi negara.

Meskipun matlamat utama bantuan kewangan yang termaktub adalah dari aspek sosial, iaitu pemberian bantuan kewangan untuk meningkatkan taraf kebajikan dan pendayaupayaan hidup penerima atau isi rumah yang berkelayakan, namun pemberian bantuan kewangan JKM kepada golongan isi rumah yang miskin turut menyumbang kepada ekonomi tempatan/negeri melalui rangsangan terhadap permintaan ke atas barang dan perkhidmatan (Taylors et al., 2014). Dari perspektif ekonomi yang lebih luas, isi rumah yang menerima bantuan tersebut merupakan saluran atau penghubung kepada ekonomi tempatan melalui peningkatan permintaan terhadap barang penggunaan, input dan aset. Malah golongan miskin ini didapati cenderung untuk membeli barangan tempatan berbanding dengan barangan luar negeri (UKaid, 2014). Apabila penerima membelanjakan wang tersebut, mereka sebenarnya telah memberikan kesan keseimbangan umum, iaitu memberikan impak kepada orang ramai dalam sesebuah ekonomi, termasuk juga kepada bukan golongan penerima bantuan kewangan **(**http://www.fao.org/3/a-i5157e.pdf). Oleh itu, untuk meningkatkan produktiviti, bantuan haruslah mencukupi, tetap, berterusan, melalui saluran yang tepat dan terdapatnya bantuan yang mewujudkan pengumpulan dan perlindungan aset (UKaid 2014).

Sebelum melihat kesan bantuan kewangan terhadap ekonomi negeri, adalah penting untuk meninjau nisbah bantuan kewangan perpenerima terhadap KDNK perkapita di setiap negeri seperti yang ditunjukkan oleh Jadual 4.11.

Perbandingan nisbah tersebut dapat melihat sejauh mana nilai bantuan kewangan JKM terhadap pendapatan perkapita negeri, dan seterusnya mengukur sejauh mana peratusan nilai bantuan kewangan JKM dalam mempengaruhi prestasi ekonomi negeri.

Jadual 4.11: Perbandingan bantuan kewangan perpenerima terhadap KDNK perkapita negeri 2015 (harga semasa)

Negeri	Bantuan kewangan per penerima (i)	KDNK Negeri perkapita (ii)	Nisbah (i) dan (ii)
Johor	3253.3	31,387.07	0.1
Kedah	3209.44	19,598.86	0.16
Kelantan	2878.27	12,947.19	0.22
Melaka	3302.39	40,981.51	0.08
Negeri Sembilan	3008.14	38,549.24	0.08
Pahang	3429.41	31,883.72	0.11
Perak	3237.26	26,420.50	0.12
Perlis	2411.4	22,550.19	0.11
P. Pinang	3601.27	47,374.22	0.08
Sabah	3118.36	22,417.32	0.14
Sarawak	3035.13	45,387.04	0.07
Selangor	3195.62	46,081.01	0.07
Terengganu	2935.95	27,146.30	0.11
WP-KL/Labuan	3203.23	97,017.19	0.03

Sumber: Laman Sesawang JKM dan Unit Perancang Ekonomi, JPM

Secara umumnya, kadar bantuan kewangan JKM (melainkan Bantuan Am) bergantung kepada jenis skim yang berbeza, namun ia dibayar pada kadar yang sama kepada semua penerima yang layak di semua negeri (bergantung kepada jenis kes). Jadual 4.11 menunjukkan pada 2015, secara puratanya penerima bantuan kewangan di semua negeri menerima jumlah bantuan antara RM 2878.2-RM 3601.27. Walau bagaimanapun, terdapat sedikit perbezaan dalam nisbah tersebut, iaitu dalam kalangan kategori negeri kurang maju dengan negeri maju di Malaysia.

Negeri kurang maju kecuali Sarawak mencatatkan nilai nisbah yang lebih tinggi relatif kepada negeri maju, iaitu antara 0.11-0.22, iaitu Kelantan (0.22), Kedah (0.16), Sabah (0.14) manakala Pahang, Perlis serta Terengganu mencatatkan nilai nisbah yang sama, iaitu 0.11. Sebaliknya, bagi negeri maju, kecuali Perak menunjukkan nilai nisbah yang lebih rendah, iaitu antara 0.03 - 0.07. Contohnya, Pulau Pinang mempunyai KDNK perkapita negeri (RM47374.22) yang tertinggi pada 2015 dan purata jumlah bantuan kewangan bagi setiap penerima yang tertinggi (RM 3601.7) mencatat nisbah 0.8, dibandingkan dengan Kelantan, 0.22 yang mempunyai KDNK perkapita negeri terendah (RM 12947.19) dengan purata nilai bantuan RM 2878.27 yang lebih rendah. Nisbah tersebut menggambarkan bahawa bantuan tersebut lebih signifikan kepada penduduk dan penerima bantuan di Kelantan berbanding dengan negeri lain dalam membantu kehidupan mereka.

Namun, nilai nisbah tersebut bukan penentu sebenar kepada kesannya terhadap ekonomi negeri. Walaupun ia sebagai salah satu mekanisme langsung yang membantu pendayaupayaan hidup, namun sejauh mana bantuan kewangan tersebut menjadi penyumbang kepada kemakmuran ekonomi negeri sama ada dalam jangka pendek atau jangka panjang dapat dilihat secara jelas melalui analisis seterusnya.

c) Analisis kesan bantuan kewangan kepada prestasi ekonomi negeri

Berdasarkan teori pertumbuhan ekonomi Neo-Klasik dan data sekunder, satu analisis regresi data panel model *'Fixed effect'* bagi 13 buah negeri di Malaysia (tanpa Wilayah Persekutuan dan Labuan, kerana kekangan data) dari 2007-2015 (9 tahun) telah dijalankan untuk melihat sejauh mana kesan bantuan kewangan JKM kepada prestasi ekonomi negeri. Selain pemboleh ubah utama yang mewakili bantuan kewangan bagi setiap penerima JKM, pemboleh ubah terkawal (*controlled variables*) yang lain diambil berdasarkan teori dan literatur pertumbuhan ekonomi Neo-Klasik. Oleh itu, spesifikasi persamaan tersebut adalah seperti yang berikut:

$$\ln Y_{it} = \beta_0 + \beta_1 \ln CASH_{it} + \beta_2 \ln DI_{it} + \beta_3 \ln DEV_{it} + \beta_4 \ln LAB_{it} + e_{it} \quad (1)$$

Persamaan (1) berikut menunjukkan bahawa semua pemboleh ubah diberikan dalam bentuk logarizam asli (ln) dan i mewakili negeri (unit keratan rentas) serta t mewakili tempoh masa. Manakala Y ialah KDNK perkapita negeri yang merupakan pemboleh ubah bersandar, iaitu prestasi ekonomi negeri bergantung kepada pemboleh ubah bebas, iaitu bantuan kewangan JKM (CASH), pelaburan domestik negeri (DI), pelaburan modal tetap negeri (DEV), pertumbuhan tenaga kerja (LAB) dan ralat (e).

Dengan menggunakan perisian Stata 13 dan melalui pelbagai prosedur regresi data panel serta ujian diagnostik untuk menentukan keutuhan model, akhirnya model '*Fixed effect'* yang terhasil ialah:

$$\mathbf{Yit = 8.28 + 0.11ln\ CASH_{it} + 0.002DI_{it} - 0.03ln\ DEV_{it} + 0.03LAB_{it} + e_{it} \quad (2)}$$

(0.02)* (0.003)* (0.013)* (0.003)*

(Nota= Dalam kurungan ialah 'standard error dan * = signifikan pada aras signifikan 5 peratus)

Semua koefisien pemboleh ubah tersebut adalah signifikan dan menepati teori pertumbuhan ekonomi Neo-Klasik. Hasil regresi tersebut mendapati bahawa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara bantuan JKM dengan prestasi ekonomi negeri. Dengan mengandaikan pemboleh ubah yang lain adalah tetap, secara puratanya, apabila berlaku 10 peratus peningkatan dalam bantuan kewangan JKM, KDNK perkapita negeri meningkat sebanyak 1 peratus. Bagi pelaburan domestik dan pertumbuhan tenaga kerja, 10 peratus peningkatannya akan meningkatkan KDNK perkapita sebanyak 2 peratus dan 0.3 peratus. Bagi pelaburan domestik hubungan positif dengan prestasi ekonomi negeri adalah konsisten dengan teori tetapi bagi tenaga kerja, didapati masih terdapat buruh yang perlu digunakan sepenuhnya (bertentangan dengan teori pertumbuhan Neo-Klasik). Begitu juga dengan pelaburan tetap modal (DEV), hubungan negatif tersebut adalah konsisten dengan teori, iaitu 10 peratus peningkatan dalam pelaburan tersebut menurunkan 0.3 peratus KDNK perkapita kerana wujudnya kesan bocoran seperti rasuah, dan sebagainya.

Ternyata analisis di atas dapat membuktikan bahawa peranan dan kesan bantuan kewangan JKM menyumbang kepada prestasi ekonomi negeri. Walau bagaimanapun, kesan bantuan kewangan JKM terhadap prestasi ekonomi negeri

boleh dilihat i) secara spesifik, iaitu negeri mana yang mendapat dan memberikan manfaat yang paling tinggi daripada bantuan kewangan JKM dan ii) secara umum, iaitu dengan melihat perbezaan antara negeri maju dengan negeri kurang maju.

Analisis untuk menentukan negeri yang paling bermanfaat daripada bantuan kewangan JKM dan pada masa yang sama, memberikan impak positif yang tertinggi kepada prestasi ekonomi negeri. Oleh itu, pemboleh ubah '*dummy*' untuk 13 negeri dihasilkan dan dimasukkan dalam persamaan (1), iaitu ndum1 = Johor, ndum2 = Kedah, ndum3 = Kelantan, ndum4 = Melaka, ndum5 = Negeri Sembilan, ndum6 = Perak, ndum7 = Perlis, ndum8 = Pahang, ndum9 = P.Pinang, ndum10 = Sabah, ndum11 = Sarawak, ndum12 = Selangor dan ndum13 = Terengganu. Hasil dapatan analisis tersebut adalah seperti yang berikut:

$$\underset{}{\mathbf{Y_{it}=}} \underset{(0.16)*}{\mathbf{0.12ln\ CASH_{it}}} + \underset{(0.03)*}{\mathbf{0.003DI_{it}}} \underset{(0.013)*}{\mathbf{-0.029ln\ DEV_{it}}} + \underset{(0.003)*}{\mathbf{0.034LAB_{it}}} + \underset{(0.32)*}{\mathbf{8.27ndum1}} +$$

$$\underset{(0.32)*}{\mathbf{7.83ndum2}} + \underset{(0.31)*}{\mathbf{7.4ndum3}} + \underset{(0.31)*}{\mathbf{8.57ndum4}} + \underset{(0.32)*}{\mathbf{8.56ndum5}} + \underset{(0.31)*}{\mathbf{8.36ndum6}} + \underset{(0.31)*}{\mathbf{8.10ndum7}} +$$

$$\underset{(0.29)*}{\mathbf{8.19ndum8}} + \underset{(0.31)*}{\mathbf{8.77ndum9}} + \underset{(0.32)*}{\mathbf{7.94ndum10}} + \underset{(0.32)*}{\mathbf{8.79ndum11}} + \underset{(0.32)*}{\mathbf{8.62ndum12}} +$$

$$\underset{(0.33)*}{\mathbf{8.19ndum13}} + \mathbf{e_{it}} \quad \mathbf{(3)}$$

(Nota= Dalam kurungan ialah 'standard error dan * = signifikan pada aras signifikan 5 peratus)

Hasil dapatan analisis menunjukkan bahawa semua pemboleh ubah bersandar adalah signifikan termasuk semua pemboleh ubah *'dummy'* dan memberikan nilai koefisien yang sama seperti persamaan sebelum ini, (1) dan (2). Oleh itu, berdasarkan persamaan (3) tersebut, Jadual 4.12 di bawah menunjukkan, sejauh mana bantuan kewangan JKM memberikan impak positif terhadap prestasi ekonomi negeri masing-masing. Dapatan analisis regresi model *'Fixed Effect'* dapat menunjukkan kedudukan/ranking negeri berdasarkan impak tersebut seperti berikut:

Jadual 4.12: Kesan bantuan kewangan JKM terhadap prestasi ekonomi negeri menurut kedudukan/ ranking

Kedudukan	Negeri
1	Sarawak
2	P.Pinang
3	Selangor
4	Melaka
5	Negeri Sembilan
6	Pahang
7	Johor
8	Perlis dan Terengganu
9	Perak
10	Sabah
11	Kedah
12	Kelantan

Berdasarkan hasil analisis yang ditunjukkan dalam persamaan (3) didapati, walaupun Sarawak merupakan sebuah negeri di bawah kategori kurang maju, namun ia berada pada kedudukan yang tertinggi dengan koefisien 8.79 (signifikan pada aras 5%) dari aspek sumbangan bantuan kewangan JKM kepada prestasi ekonomi negeri. Ini bermakna, penerima bantuan di Sarawak telah menggunakan atau menyalurkan bantuan tersebut pada aktiviti yang produktif selain saraan hidup. Kedudukan seterusnya, diikuti oleh negeri-maju, manakala semua negeri kurang maju yang lain berada pada kedudukan yang lebih rendah daripada kategori negeri maju. Contohnya, Kelantan mempunyai koefisien, 7.40 muncul sebagai negeri yang terendah kedudukannya.

Berdasarkan analisis daripada persamaan (1) dan (2), analisis seterusnya untuk melihat sejauh mana faktor kemajuan negeri mempengaruhi keberkesanan bantuan kewangan JKM. Oleh itu, pemboleh ubah DUMCASH1 dihasilkan, iaitu satu hubungan interaktif antara '*Dummy*' bagi negeri kurang maju dengan pemboleh ubah CASH (bantuan kewangan JKM perpenerima) dan setelah itu menukarkannya dengan

pemboleh ubah DUMCASH2, iaitu interaktif '*Dummy*' bagi negeri maju dengan pemboleh ubah CASH tersebut:

$$\mathbf{Y_{it} = 7.79 + 0.17lnCASH_{it} + 0.003lnDI_{it} - 0.025lnDEV_{it} + 0.29lnLAB_{it} -}$$
$$\mathbf{(0.23)^* \quad (0.002) \quad (0.004)^* \quad (0.013)^*}$$

$$\mathbf{0.2DUMCASH1 + e_{it} \quad (5)}$$
$$\mathbf{(0.11)}$$

$$\mathbf{Y_{it} = 8.23 + 0.11ln\ CASH_{it} + 0.002lnDI_{it} - 0.03ln\ DEV_{it} + 0.03lnLAB_{it} +}$$
$$\mathbf{(0.22)^* \quad (0.002) \quad (0.005)^* \quad (0.016)^*}$$
$$\mathbf{0.01DUMCASH2 + e_{it} \quad (6)}$$
$$\mathbf{(0.11)^*}$$

(Nota= Dalam kurungan ialah 'standard error dan * = signifikan pada aras signifikan 5 peratus)

Sama seperti persamaan (2) hasil dapatan analisis yang ditunjukkan oleh persamaan (5) dan (6) menunjukkan bahawa semua pemboleh ubah bersandar adalah signifikan, kecuali bagi pemboleh ubah DI (pelaburan domestik negeri). Secara purata, dengan andaian pemboleh ubah lain adalah tetap, didapati pemboleh-pemboleh ubah bersandar, terutamanya bantuan JKM perpenerima memberikan kesan yang sama ke atas prestasi ekonomi negeri bagi kedua-dua persamaan tersebut, tetapi pemboleh ubah DUMCASH1 mempunyai hubungan negatif dan tidak signifikan dengan prestasi ekonomi negeri, manakala DUMCASH2 pula mempunyai hubungan yang positif dan signifikan (pada aras signifikan 5%). Ini bermakna, bantuan kewangan JKM lebih berkesan kepada prestasi ekonomi di negeri maju berbanding dengan negeri kurang maju. Penerima bantuan kewangan di negeri maju didapati mempunyai ruang yang lebih baik untuk memanfaatkan bantuan kewangan JKM tersebut. Contohnya berpeluang menjalankan perniagaan kecil di bandar besar yang mempunyai kelebihan kerana bilangan penduduk yang ramai dan kuasa beli yang tinggi.

Situasi ini mungkin menyamai penemuan Bank Dunia yang pernah menganalisis data survei isi rumah di Brazil, yang mendapati bahawa bantuan kewangan telah meningkatkan bilangan usahawan di bandar (UKaid 2014). Selain itu, potensi untuk bantuan kewangan memberikan kesan positif ke atas prestasi

ekonomi negeri ditentukan berdasarkan konteks (keperitan kemiskinan, keadaan peluang dan kekangan yang dihadapi oleh isi rumah) dan corak program bantuan tersebut.

Keberkesanan bantuan kewangan ini amat penting untuk mengurangkan beban kemiskinan dan ketidaksamaan, malah dapat menghindari kesan yang besar daripada penyelarasan dan krisis yang berlaku kepada ekonomi setempat (contohnya di Indonesia, Mexico dan Brazil) (UKaid 2014). Contohnya di Malaysia, semasa Krisis Kewangan Global (*Global Financial Crisis*) yang bermula berlaku pada 2008-2009 menunjukkan peningkatan dalam jumlah kes (Jadual 4.1). Penguncupan dalam ekonomi negara, kejatuhan eksport (mengakibatkan kemerosotan keuntungan firma dan penutupan perniagaan) menyebabkan berlakunya pembuangan kerja yang ketara. Bagi golongan Orang Kurang Upaya (OKU) yang bekerja (penerima Elaun Pekerja Cacat), mereka juga tidak terkecuali daripada impak tersebut. Oleh itu, bantuan kewangan JKM yang diterima dapat meringankan/ membantu kehidupan golongan tersebut.

4.5 JKM dan Kapasiti sumber

Keberkesanan peranan JKM untuk pendayaupayaan (empowerment) klien yang terpinggir (minoriti), atau berisiko (*at-risk population*) seperti golongan wanita, kanak-kanak,orang tua dan mereka yang kurang upaya akibat daripada isu atau masalah sosial dan fizikal (kemiskinan, diskriminasi, ketidakupayaan mental dan fizikal, penderaan) serta pemakmuran ekonomi negara bergantung kepada kapasiti dan strategi JKM dalam menyampaikan kebajikan sosial negara. Program yang dilaksanakan seperti BKK, EPC, BOT dan BA adalah penting dalam mencapai matlamat kebajikan negara dan membantu penerima bantuan keluar daripada jerat kemiskinan dan mampu untuk mencapai kesejahteraan kehidupan (*well-being*). Negara yang telah maju dan dalam kategori *welfare states* mempunyai sistem kebajikan negara yang disokong sepenuhnya oleh profesion kerja sosial yang profesional. Walaupun Malaysia bukan mengamalkan *welfare states*, namun kita perlu belajar daripada pengalaman negara ini.

> ***'Secara prinsipnya, didalam melaksanakan pemberian bantuan kepada rakyat, Kerajaan Malaysia tidak sesekali mengamalkan konsep Negara Kebajikan (Welfare State)'*** (Laman Sesawang JKM)***.***

Namun demikian, JKM telah mengambil langkah positif dengan mengambil kira kompetensi praktis kerja sosial Malaysia dalam 2010 (http://www.jkm.gov.my/jkm/uploads/files/Bahagian%20Kawalan%20Standard/piawaian_kompetensi_kebangsaan_praktis_kerja_sosial_dimalaysia.pdf). Amalan atau praktis kerja sosial yang sedia ada memerlukan kakitangan yang mempunyai pengetahuan, kemahiran dan nilai profesional tentang pembangunan dan tingkah laku individu, keluarga dan masyarakat termasuk interaksi mikro dan makro sistem (institusi sosial, ekonomi, politik, budaya dan agama) (Kod Etika JKM 2011; IFSW; MASW; NASW; BASW; AASW). Selain itu, ia turut bergantung kepada kecekapan teknik dan kecekapan skala operasi JKM, iaitu keupayaan JKM tersebut menyelaraskan sumber dan kapasitinya serta output yang akan dikeluarkannya (analisis DEA).

a) Kapasiti sumber manusia

Terdapat 15 cawangan JKM (termasuk cawangan KL dan Labuan) di seluruh negara yang terdiri daripada 104 Pejabat Kebajikan Masyarakat Daerah (PKMD). Bahagian utama yang bertanggungjawab menguruskan bantuan kewangan tersebut ialah Bahagian Kebajikan Produktif. Secara keseluruhannya, kakitangan daripada kategori sosial, iaitu bergred S merupakan tunggak utama JKM. Mereka terdiri daripada kakitangan lantikan kerajaan Persekutuan dan kerajaan Negeri. Mereka merupakan kakitangan khas bermula daripada gred S17/S19 ke atas dilatih untuk menjalankan dan menguruskan khidmat sosial, yang turut memerlukan kemahiran psikologi dan kaunseling. Menurut Popple dan Leighniger (2008), kerja sosial merupakan teknologi teras dalam sesuatu institusi kebajikan. Walau bagaimanapun, tugas sosial mereka turut dibantu oleh kakitangan kategori lain daripada pelbagai gred dan jawatan.

Jadual 4.13 menunjukkan nisbah kakitangan bergred S terhadap jumlah penduduk. Trend tersebut amat penting kerana ia dapat melihat sejauh mana kesediaan JKM dalam berkhidmat untuk penduduk Malaysia bukan sahaja untuk

pembasmian kemiskinan tetapi untuk persediaan menghadapi sebarang bencana dan krisis sosial dan ekonomi. Secara keseluruhan, didapati bahawa purata tahunan nisbah kakitangan bergred S terhadap jumlah penduduk Malaysia menunjukkan penurunan sebanyak 2.6 peratus, iaitu daripada 10726 penduduk (1: 10726) untuk setiap kakitangan bergred S menjadi 10442 (1:10442) pada 2015. Majoriti negeri menunjukkan bahawa nisbah menurun dalam tempoh 2012-2015. Secara keseluruhannya, terdapat pola yang tidak sekata dalam nilai nisbah dalam kalangan negeri di Malaysia. Contohnya, Melaka sebuah negeri yang kecil dan penduduk yang sedikit tetapi mempunyai jumlah kakitangan bergred S yang tidak berkadar dengan penduduk. Ini bermakna, jumlah kakitangan bergred S yang diagihkan kepada Melaka terlalu sedikit berbanding dengan penduduk.

Pada 2015, nilai nisbah JKM Melaka mewakili hampir 3 kali ganda nilai nisbah JKM Negeri Sembilan, iaitu seorang kakitangan bergred S JKM di Negeri Sembilan hanya mewakili 6502 (1:6502) penduduknya berbanding dengan seorang kakitangan bergred S di JKM Melaka mewakili seramai 6424 penduduknya (1:17151).

Jadual 4.13: Nisbah kakitangan bergred S (S19 hingga ke atas) terhadap penduduk 2012-2015.

Negeri	2012	2013	2014	2015	Purata
Johor	14699	14860	13469	13668	14174
Kedah	8355	8674	8455	8457	8485
Kelantan	6980	6913	7169	7159	7055
Melaka	16850	17047	17250	17459	17151
Negri Sembilan	6561	6646	6734	6069	6502
Pahang	6703	6808	6916	6820	6812
Perak	17386	14002	14038	14158	14896
Perlis	6138	6190	5665	5720	5928
Penang	9367	9468	9568	9669	9518
Sabah	16859	15725	16211	14703	15874
Sarawak	8458	8557	8656	9058	8682
Selangor	22424	22720	20714	20255	21528
Terengganu	5844	5981	5961	5885	5918
W.P KL	8159	8247	8334	8419	8290
Labuan	6107	5831	5941	5380	5815
Purata	10726	10511	10339	10192	10442

Sumber: JKM Negeri dan Unit Perancang Ekonomi, JPM

Menurut Dolgoff dan Feldstein (2009) kerja sosial ialah satu pekerjaan profesional yang memberikan khidmat kebajikan sosial yang signifikan berbanding dengan *helping profession*s yang lain untuk melaksanakan sistem kebajikan sosial sesebuah negara. Oleh yang demikian, dua kategori nisbah perlu diambil kira sebagai asas dalam menentukan keperluan pekerja sosial dalam institusi kebajikan negara, terutama di JKM.

- Nisbah kakitangan kumpulan S dan populasi negara
- Nisbah kakitangan kumpulan S dan beban kerja/kes

Penanda aras nisbah yang digunakan berdasarkan negara maju yang telah lama mengamalkan kerja sosial profesional dalam institusi kebajikan negara mereka (Australia, United Kingdom, USA dan New Zealand). Berdasarkan fakta sejarah Malaysia, sistem kebajikan negara banyak dipengaruhi oleh negara Barat, terutama United Kingdom (MASW).

Oleh itu, Jadual 4.14 menunjukkan sejauh mana pencapaian Malaysia dari segi nisbah penduduk terhadap kakitangan sosial JKM bertaraf profesional (gred S41 dan ke atas) terhadap kes. Ia juga boleh dirujuk sebagai panduan untuk perbandingan dengan piawaian antarabangsa. Purata tahunan nisbah seorang kakitangan profesional bergred S terhadap penduduk di Malaysia menunjukkan penurunan, iaitu sebanyak 1.8 peratus daripada 10705 (1:10705) pada 2012 menjadi 10212 (1: 10212) pada 2015. Walau bagaimanapun, bilangan kakitangan S lantikan kerajaan Negeri tidak signifikan (terlalu kecil) berbanding dengan lantikan kerajaan pusat dan ia bukan merupakan faktor penyebab berlakunya perbezaan dalam kalangan nisbah negeri-negeri di Malaysia tersebut. Didapati Melaka, Terengganu, Pahang, Kuala Lumpur dan Labuan menunjukkan trend peningkatan. Dalam tempoh tersebut, Perak (178,095 kes) dan Selangor (162,630) merupakan dua negeri yang mempunyai purata nisbah kakitangan profesional bergred S terhadap penduduk yang tertinggi. Secara umumnya, terdapat ketidakseimbangan dari segi agihan kakitangan profesional bergred S berdasarkan jumlah penduduk di negeri-negeri di Malaysia.

Jadual 4.14: Nisbah kakitangan profesional bergred S (S41 dan keatas) terhadap penduduk 2012-2015.

Negeri	2012	2013	2014	2015	Purata
Johor	118607	119904	113396	114632	116635
Kedah	71314	72183	73078	66835	70853
Kelantan	68350	57446	54576	55427	58950
Melaka	76591	77487	78408	79358	77961
Negeri Sembilan	75450	76434	77437	68652	74493
Pahang	77420	78634	79883	81162	79275
Perak	185900	174028	175476	176976	178095
Perlis	59850	60351	48718	49191	54527
Penang	107407	108561	109716	110868	109138
Sabah	102173	100824	105614	107378	103997
Sarawak	74876	75750	76633	59909	71792
Selangor	156967	159037	175759	158759	162630
Terengganu	57521	50568	56633	60711	56358
W.P KL	32950	33307	33659	34001	33479
Labuan	30533	46644	47528	48423	43282
Purata	86394	86077	87101	84819	

Sumber: JKM Negeri

Dari aspek beban kakitangan terbahagi kepada dua, iaitu beban kerja (*workload*) dan beban kes (*caseload*), iaitu bukan sahaja melibatkan penerima/ kes yang masih berada dalam sistem, malah ia turut melibatkan kes permohonan. Permohonan bantuan turut melibatkan masa dan kos dalam beberapa proses penilaian. Beban kes merujuk kepada jumlah pelanggan yang dilayan dalam satu tempoh masa tertentu, manakala beban kerja pula merujuk kepada mana-mana fungsi kerja sosial seperti berhubung terus dengan atau mewakili pelanggan dari aspek pentadbiran, dasar, kajian, pendidikan yang dipaparkan dalam menyokong perkhidmatan pengurusan kes. Beban kerja juga menggambarkan keperluan untuk melayani pelanggan yang mungkin merangkumi kerja di luar waktu pejabat.

Oleh sebab kekangan data, analisis ini hanya melihat trend beban kakitangan yang melibatkan pengendalian terhadap penerima/kes semasa. Sejauh mana purata beban yang perlu ditanggung oleh setiap kakitangan JKM, iaitu bergred S dalam

mengendalikan penerima/kes semasa tersebut boleh dilihat berdasarkan nisbah seorang kakitangan bergred S terhadap kes seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 4.15 berikut. Walau bagaimanapun, beban tersebut berdasarkan kuantiti sahaja dan tidak melibatkan kesukaran dan keunikan sesuatu kes.

Jadual 4.15: Nisbah kes terhadap kakitangan bergred S, 2012-2015

Negeri	2012	2013	2014	2015	Purata
Johor	216	211	184	186	199
Kedah	188	180	164	159	173
Kelantan	158	162	174	176	167
Melaka	578	604	562	556	575
Negeri Sembilan	175	172	169	155	168
Pahang	113	122	123	120	120
Perak	276	218	219	213	231
Perlis	209	248	217	238	228
Penang	141	139	120	110	128
Sabah	376	283	288	238	296
Sarawak	170	166	194	197	182
Selangor	193	165	146	140	161
Terengganu	184	190	186	183	186
W.P KL	82	70	68	71	73
Labuan	70	82	56	46	64
Purata	209	201	191	186	197

Nota: Kes semasa tidak termasuk permohonan. Sumber: JKM Negeri

Secara purata, didapati berlaku penurunan sebanyak 5.7 peratus dalam purata tahunan nisbah kes terhadap kakitangan bergred S atau ia boleh ditafsirkan sebagai beban kerja kakitangan tahunan (nisbah seorang pekerja terhadap kes yang perlu dikendalikan). Pada 2012, terdapat 216 kes bagi setiap kakitangan (1: 209) menurun kepada 197 (1:197) kes pada 2015. Sepanjang 2012-2015, didapati Melaka menghadapi masalah beban kes tertinggi bagi setiap pekerja bergred S. Secara puratanya, terdapat sebanyak 575 kes bagi setiap kakitangan bergred S (1:575), iaitu hampir dua kali ganda dari Sabah yang mewakili peratusan penerima terbesar di Malaysia. Selain Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Labuan, didapati Pahang (1:120) dan Pulau Pinang (1:128) merupakan negeri yang menunjukkan trend beban kes yang rendah bagi setiap kakitangan bergred S. Namun, nisbah tersebut hanya mengambilkira keseluruhan pekerja di JKM yang turut menjalankan tugas-tugas lain

seperti kes mahkamah, institusi, dan kes-kes keluarga. Ini menunjukkan beban kes sebenar kakitangan tersebut adalah lebih tinggi daripada jumlah ini.

Walau bagaimanapun, penambahan kakitangan tertakluk kepada kelulusan Jabatan Perkhidmatan Awam dan terdapat banyak strategi yang diaplikasikan untuk mengatasi masalah beban kerja tanpa tambahan kos dan dana (*National Association of Social Workers*_USA). Nisbah yang ditunjukkan dalam Jadual 4.15 tersebut ternyata masih jauh ketinggalan berbanding dengan negara maju. Contohnya 1: 69-75 sebagaimana dicadangkan oleh NASW (National Association of Social Workers) untuk screening event permonth. Malah, daripada kajian lepas, jika berdasarkan nisbah beban kes pekerja sosial terlatih terhadap penerima bantuan, kebanyakan negara maju menentukan 12 kes bagi setiap pekerja sosial dan terdapat juga antara 8-18 kes bagi setiap pekerja pada sesuatu masa (*New Zealand Government documents* 2014).

Penandaarasan yang sesuai tidak dapat ditentukan secara mutlak kerana nisbah kakitangan, beban kerja dan beban kes berbeza mengikut keadaan dan keperluan. Walau bagaimanapun, untuk mencapai matlamat kebajikan sesebuah negara, maka nisbah kakitangan dan beban kes perlu kecil daripada yang sedia ada pada masa ini. Penilaian berterusan dalam menentukan beban kerja kakitangan JKM boleh dirancang untuk mendapatkan maklumat yang lebih jelas untuk memastikan bahawa pelan tindakan yang lebih efektif dan sesuai dengan keperluan semasa kebajikan negara dapat dilaksanakan. Secara umumnya, beban kerja/kes kakitangan boleh ditangani dengan peningkatan:

- bilangan kakitangan terlatih
- kakitangan mengikut keperluan tempat dan beban kes serta pengurusan kes yang sesuai.
- penggunaan ICT atau strategi yang terkini yang lebih meluas pada semua peringkat JKM.

b) Kapasiti peruntukan perbelanjaan operasi JKM

Peruntukan perbelanjaan operasi merupakan sumber terpenting dalam menguruskan dan menggerakkan perkhidmatan bantuan kewangan JKM. Ia

merangkumi semua jenis peruntukan perbelanjaan untuk emolumen, sewa, utiliti, pengangkutan dan juga termasuk pelbagai latihan yang diagihkan kepada negeri mahupun yang dianjurkan oleh ibu pejabat JKM di Putrajaya melalui institusi JKM di seluruh negara. Oleh sebab fungsi kebajikan masyarakat merupakan senarai bersama dalam Senarai III, Perkara 95B (1) (b) Perlembagaan, kedua-dua kerajaan Persekutuan dan Negeri turut memberikan sumbangannya.

Jadual 4.16 menunjukkan trend keseluruhan peruntukan operasi bagi semua cawangan JKM Negeri di seluruh Malaysia. Secara keseluruhan, didapati terdapat turun naik dalam peruntukan dan jumlah perbelanjaan operasi JKM (kerajaan Persekutuan dan kerajaan Negeri) menurut nilai nominal (harga semasa). Didapati, Sabah diikuti oleh Johor merupakan dua negeri yang kekal menanggung kos operasi tertinggi, iaitu melebihi RM 200 juta setahun dalam tempoh 2012-2015. Selain Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Labuan, Perak muncul sebagai negeri yang menanggung kos operasi terendah, iaitu kurang daripada RM20 juta setahun dalam tempoh tersebut.

Jadual 4.16: Taburan peruntukan perbelanjaan operasi JKM di seluruh Malaysia 2012-2015 (Harga semasa, RM juta)

Negeri	2012	2013	2014	2015
Johor	187.84	197.11	191.57	203.14
Kedah	31.75	33.89	34.94	38.69
Kelantan	125.82	133.80	139.91	143.83
Melaka	33.77	29.04	31.41	34.85
Negeri Sembilan	77.93	81.21	79.45	84.96
Pahang	84.46	95.71	93.29	104.34
Perak	15.81	15.30	18.18	16.98
Perlis	27.27	29.61	31.07	33.98
P. Pinang	82.72	95.00	89.24	89.30
Sabah	286.59	239.80	246.15	250.92
Sarawak	186.36	220.15	245.66	79.60
Selangor	173.66	172.64	158.06	170.68
Terengganu	76.67	123.89	132.34	144.83
W.P. KL	11.05	9.38	8.82	9.22
Labuan	4.27	5.09	5.15	5.03
Jumlah	1405.97	1481.63	1505.25	1410.35

Sumber: JKM Negeri

Jadual 4.17 menunjukkan taburan agihan tahunan perbelanjaan operasi JKM, daripada kerajaan Persekutuan. Sepanjang tempoh 2012-2015 menunjukkan bahawa terdapat trend peningkatan dalam setiap agihan tahunan di setiap negeri, kecuali Sabah, iaitu daripada 19.8% pada 2012 menjadi 15.8 peratus pada 2015 dan Sarawak daripada 13.5 peratus pada 2012 menjadi serendah 1.8 peratus pada 2015. Pada 2015, berbanding dengan negeri lain, Johor muncul sebagai negeri yang mempunyai syer agihan tertinggi, iaitu 17.4 peratus, manakala Perak hanya 1.3 peratus daripada jumlah perbelanjaan operasi kerajaan Malaysia. Selain Sabah, Kelantan dan Selangor, merupakan negeri termiskin dan terkaya kekal menjadi antara negeri yang menerima peratusan peruntukan yang tertinggi daripada kerajaan Persekutuan sepanjang tempoh tersebut iaitu melebihi 10 peratus. Trend tersebut menunjukkan bahawa agihan tahunan daripada pihak JKM di bawah kerajaan Persekutuan kepada negeri di Malaysia berdasarkan keperluan, tidak berdasarkan kategori (negeri maju dan kurang maju), kapasiti fiskal dan perbezaan politik.

Jadual 4.17: Taburan agihan peruntukan /perbelanjaan operasi JKM Persekutuan 2012-2015 (%) mengikut negeri.

Negeri	2012	2013	2014	2015
Johor	15.2	15.1	14.4	17.4
Kedah	0.8	0.9	1.0	1.2
Kelantan	10.0	10.2	10.4	12.0
Melaka	1.6	1.0	1.2	1.3
Negeri Sembilan	6.3	6.2	5.9	6.8
Pahang	6.1	6.2	6.4	8.2
Perak	1.0	0.9	1.1	1.2
Perlis	1.9	1.9	2.0	2.4
P. Pinang	7.0	7.6	6.9	7.7
Sabah	19.8	14.5	15.0	15.8
Sarawak	13.5	15.3	16.2	1.8
Selangor	13.9	13.0	11.9	14.7
Terengganu	1.7	6.0	6.5	8.1
W.P. KL	1.0	0.8	0.8	0.9
Labuan	0.4	0.4	0.4	0.5
Purata	100.0	100.0	100.0	100.0

Sumber: JKM Negeri

Jadual 4.18: Jumlah peruntukan/perbelanjaan operasi JKM Negeri: Peratusan syer daripada kerajaan Persekutuan 2012-2015

Negeri	2012	2013	2014	2015
Johor	88.3	88.2	87.2	88.5
Kedah	26.3	30.1	32.4	31.6
Kelantan	87.2	87.6	86.5	86.6
Melaka	50.9	40.1	44.0	39.5
Negeri Sembilan	87.8	88.5	86.5	83.2
Pahang	78.5	75.1	79.3	81.5
Perak	72.3	70.7	67.5	71.5
Perlis	74.6	74.5	73.9	72.3
Pulau Pinang	92.4	92.7	89.5	89.4
Sabah	75.7	69.9	70.5	65.4
Sarawak	79.0	80.3	76.7	23.8
Selangor	87.3	86.7	87.0	89.2
Terengganu	23.8	55.6	56.6	57.7
W.P. KL	100.0	100.0	100.0	100.0
W.P. Labuan	100.0	100.0	100.0	100.0

Sumber: JKM Negeri

Berdasarkan Jadual 4.18, didapati bahawa secara keseluruhan, peratusan syer (pecahan) tahunan peruntukan perbelanjaan operasi kerajaan di setiap negeri kecuali Wilayah Persekutuan (Kuala Lumpur dan Labuan) adalah tidak sekata. Sepanjang tempoh 2012-2015, terdapat JKM Negeri yang mengalami peningkatan peratusan peruntukan perbelanjaan operasi kerajaan Persekutuan relatif kepada kerajaan Negeri seperti Johor, Kedah, Pahang dan Terengganu. Manakala negeri- lain mengalami penurunan walaupun dengan peratusan yang kecil. Ini bermakna, sebahagian lagi peruntukan ditanggung oleh kerajaan Negeri. Pada 2015, didapati JKM Pulau Pinang diikuti oleh Selangor, Johor, Kelantan, Negeri Sembilan dan Pahang mempunyai syer peruntukan daripada kerajaan Persekutuan melebihi 80 peratus dan ia melebihi daripada jumlah perbelanjaan operasi JKM di negeri lain. JKM Sarawak muncul sebagai negeri yang terus menunjukkan trend penurunan peratusan peruntukan perbelanjaan operasi daripada kerajaan Persekutuan, iaitu daripada 79 peratus pada 2012, menjadi 23.8 peratus pada 2015 yang merupakan penurunan 3 kali ganda berbanding dengan 2014. JKM Pulau Pinang muncul sebagai negeri

tertinggi menerima peratusan peruntukan perbelanjaan operasi daripada kerajaan Persekutuan berbanding dengan kerajaan Negeri, walaupun ia menunjukkan trend penurunan dari 2012 hingga 2015. Trend ini juga menunjukkan bahawa pecahan peruntukan perbelanjaan tersebut tidak dipengaruhi oleh kategori sesebuah negeri, sama ada negeri maju atau negeri kurang maju dan kapasiti fiskal. Berbanding dengan Kelantan, diketahui Pulau Pinang, Johor dan Selangor merupakan negeri yang maju dengan KDNK Negeri yang tinggi tetapi hampir 90 peratus daripada kos operasi JKM ditanggung oleh kerajaan Persekutuan.

Oleh itu, dapat disimpulkan bahawa majoriti JKM Negeri bergantung lebih 60 peratus kepada peruntukan perbelanjaan operasi daripada kerajaan Persekutuan. Selain Kedah (32%) pada 2015, Melaka (39.5%), Sarawak (24%) dan Terengganu (58%) muncul sebagai negeri yang menerima peruntukan yang rendah daripada kerajaan Persekutuan. Oleh sebab ketidakseragaman dari segi kapasiti fiskal, demografi, bentuk muka bumi dan jenis kesukaran kes menjadikan peratus agihan peruntukan perbelanjaan operasi kerajaan Persekutuan kepada JKM Negeri (Jadual 4.17) dan peratusan syer jumlah perbelanjaan operasi JKM daripada kerajaan Persekutuan (Jadual 4.18) turut berbeza. Jadual 4.19 menunjukkan taburan perbelanjaan operasi perkapita (berdasarkan jumlah penduduk Malaysia, bukan penduduk negeri) di semua negeri di Malaysia. Didapati, peruntukan tahunan perbelanjaan operasi perkapita (bagi penduduk Malaysia) berada dalam lingkungan RM309-334.

Secara umumnya, sebagai pembayar cukai, boleh ditafsirkan bahawa setiap orang rakyat Malaysia menanggung kos operasi JKM sebanyak jumlah tersebut. Dalam tempoh 2014-2015, didapati hanya Sarawak, Perak dan Labuan menunjukkan penurunan kos operasi perkapita. Sepanjang tempoh 2012-2015, Sabah kekal sebagai negeri yang mempunyai kos operasi perkapita tertinggi di Malaysia, iaitu RM 859. Ini bermakna, setiap rakyat Malaysia menanggung kos operasi untuk JKM bagi negeri Sabah sebanyak RM859. Faktor jumlah kakitangan, geografi dan tahap pembangunan negeri menjadi penyumbang kepada kos operasi yang tinggi di Sabah.

Jadual 4.19: Peruntukan perbelanjaan operasi perkapita (penduduk Malaysia) mengikut negeri (RM) 2012-2015.

Negeri	Tahun semasa (RM)				Purata
	2012	2013	2014	2015	
Johor	642.0	665.2	638.3	668.3	653.5
Kedah	108.5	114.4	116.4	127.3	116.6
Kelantan	430.1	451.5	466.2	473.2	455.2
Melaka	115.4	98.0	104.7	114.7	108.2
Negeri Sembilan	266.4	274.1	264.7	279.5	271.2
Pahang	288.7	323.0	310.8	343.3	316.4
Perak	54.0	51.6	60.6	55.9	55.5
Perlis	93.2	99.9	103.5	111.8	102.1
Pulau Pinang	282.7	320.6	297.4	293.8	298.6
Sabah	979.5	809.3	820.2	825.5	858.6
Sarawak	637.0	742.9	818.5	261.9	615.1
Selangor	593.6	582.6	526.6	561.5	566.1
Terengganu	262.1	418.1	441.0	476.5	399.4
W.P. KL	37.8	31.6	29.4	30.3	32.3
Labuan	14.6	17.2	17.2	16.6	16.4
Purata	**320.4**	**333.3**	**334.4**	**309.3**	

Sumber: JKM dan Jabatan Statistik

Namun, penerima bantuan kewangan merupakan hanya 1.6 peratus daripada penduduk Malaysia (lihat Jadual 4.2). Berdasarkan jumlah penerima tersebut, anggaran kos mengurus bagi setiap penerima dapat dilihat daripada Jadual 4.20, iaitu peruntukan perbelanjaan operasi perpenerima. Secara keseluruhan, purata perbelanjaan operasi mengalami peningkatan, iaitu daripada RM2673.20 pada 2012 kepada RM 3048.4 pada 2015 mengikut nilai semasa (dengan tidak mengambil kira faktor inflasi). Walau bagaimanapun, kos operasi bagi setiap penerima bantuan kewangan ini, mengalami trend penurunan dalam kadar pertumbuhan tahunannya, iaitu 8 peratus pada 2013, 5.6 peratus pada 2014 dan seterusnya -0.3 peratus pada 2015.

Jadual 4.20: Peruntukan perbelanjaan operasi perpenerima 2012-2015

Negeri	Tahun (harga semasa- RM)				Purata
	2012	2013	2014	2015	
Johor	3719.7	3991.6	3980.7	4204.4	3974.1
Kedah	707.0	806.1	880.2	991.2	846.1
Kelantan	3383.6	3432.6	3402.5	3411.5	3407.5
Melaka	1168.0	961.7	1118.5	1254.5	1125.7
Negeri Sembilan	2759.9	2932.5	2927.1	3022.3	2910.4
Pahang	3230.2	3382.8	3277.7	3659.8	3387.6
Perak	412.4	404.0	474.6	455.7	436.7
Perlis	3347.2	3059.5	3331.5	3323.4	3265.4
Pulau Pinang	3419.7	3967.8	4325.9	4707.0	4105.1
Sabah	3808.8	3882.2	3974.7	4380.4	4011.5
Sarawak	3642.9	4407.9	4208.9	1391.9	3412.9
Selangor	3576.8	4141.6	3855.5	4190.9	3941.2
Terengganu	2230.1	3511.2	3753.7	4038.3	3383.3
W.P. KL	645.3	642.3	618.6	617.7	631.0
Labuan	4046.1	3895.4	5730.5	6076.2	4937.1
Purata	2673.2	2894.6	3057.4	3048.4	

Sumber: JKM

Dalam kalangan penerima bantuan kewangan JKM, didapati Labuan mempunyai kos operasi tahunan tertinggi, diikuti oleh Pulau Pinang dan Sabah, iaitu melebihi RM 4000 bagi setiap penerima setahun, dan Perak mempunyai kos terendah, iaitu RM 846 setahun. Oleh itu, analisis trend ke atas peruntukan/perbelanjaan operasi adalah penting untuk menentukan sejauh mana keperluan kewangan JKM dan seterusnya keberkesanan JKM dalam menyampaikan khidmatnya dengan jumlah peruntukan yang diberi. Selain itu, ia dapat memberikan gambaran umum tentang beban kewangan yang ditanggung oleh pihak kerajaan dalam menjalankan fungsi kebajikan seperti yang termaktub dalam Perlembagaan Persekutuan.

4.6 Rumusan

Bab ini menganalisis trend bantuan JKM dari 2007-2015, meliputi jumlah, peratusan, pertumbuhan kes, peruntukan bantuan, skim bantuan kewangan serta faktor yang mempengaruhinya, termasuk kesukaran sesuatu kes dan yang lebih penting ialah faktor ekonomi. Secara keseluruhan, berlaku peningkatan dalam jumlah kes sebanyak 2.4 kali ganda dari 2007 (207,828) sehingga 2015 (487, 185). Peningkatan yang ketara dalam bilangan kes berlaku pada 2007 sehingga 2012, manakala antara tahun 2012-2015 berlaku penurunan dalam jumlah kes. Didapati, peningkatan kes dan pertumbuhan kes serta jumlah bantuan kewangan dipengaruhi oleh prestasi ekonomi negara, iaitu pertumbuhan ekonomi yang positif, turut memberikan kesan yang positif kepada kesejahteraan rakyat kerana ia melibatkan isu kadar pengangguran dan kemiskinan, inflasi dan kos sara hidup. Keadaan ini secara tidak langsung akan menimbulkan masalah sosial yang lain (perceraian, jenayah, gelandangan, dan sebagainya).

"Program Cari" yang dilancarkan pada 2008, menyumbang kepada peningkatan jumlah kes bantuan bagi empat skim utama iaitu BOT, BKK, BA dan EPC sehingga 2015. Namun, keseluruhannya, berlaku trend penurunan kes bantuan mulai 2012 bagi semua skim utama ini disepanjang tempoh 9 tahun tersebut kecuali skim Elaun Pekerja Cacat (EPC). Syer skim Bantuan Orang tua (BOT) adalah yang terbesar antara kesemua skim, mewakili 30 peratus dari jumlah kes yang ada. Syer BOT dijangka terus meningkat di masa hadapan selari dengan perubahan struktur umur penduduk di Malaysia yang mengarah kepada penuaan penduduk. Bagi skim lain pula, iaitu BKK, EPC dan BA faktor ekonomi semasa turut mempengaruhi trend peningkatan tersebut. Berdasarkan trend sedemikian pihak kerajaan dan serta pembuat dasar khususnya JKM harus lebih bersedia dari segi sumber kewangan, sumber manusia, maklumat dan kemahiran bagi menghadapi trend terbaharu dimasa akan datang.

Dari aspek ekonomi, hasil dapatan analisis menunjukkan bahawa peningkatan inflasi yang positif telah meningkatkan kos sara hidup seterusnya menyusutkan nilai bantuan kewangan menurut harga benar. Trend ini jelas menunjukkan keperluan untuk mengkaji semula nilai bantuan kewangan JKM kepada penerima. Selain itu,

meskipun matlamat utama bantuan kewangan JKM untuk pendayaupayaan dan kelansungan hidup penerima, malah bantuan kewangan tersebut turut merangsang ekonomi negeri. Ia merupakan petunjuk kepada keberkesanan bantuan kewangan pada peringkat isi rumah, yang secara tidak langsung berupaya mencipta kesan limpahan ekonomi dan akhirnya memberikan kesan yang positif kepada ekonomi negeri. Namun, ia lebih berkesan kepada negeri maju berbanding dengan negeri kurang maju. Oleh itu, sistem kebajikan yang terdapat di Malaysia, khususnya melalui JKM telah menunjukkan keberkesanannya melalui impaknya kepada ekonomi negara.

Oleh itu berdasarkan dapatan analisis trend juga, dapat disimpulkan faktor yang memungkinkan berlakunya peningkatan dalam permohonan bantuan kewangan adalah krisis kewangan di peringkat global pada tahun 2008-2009; pelaksanaan "Program Cari" pada tahun 2008, peningkatan penduduk warga tua, permohonan EPC yang meningkat ekoran advokasi dari Majlis Kebangsaan OKU dan kegawatan ekonomi yang menyebabkan pengangguran.

Analisis dari aspek kapasiti sumber manusia memberikan fokus kepada kakitangan JKM bergred S yang mewakili profesion pekerjaan sosial di Malaysia. Dari aspek pekerja sosial, dua kategori nisbah perlu diambil kira sebagai asas dalam menentukan keperluan pekerja sosial dalam institusi kebajikan negara, terutama di JKM, iaitu nisbah kakitangan kumpulan S dan populasi negara dan nisbah kakitangan kumpulan S dan beban kerja/kes. Dapatan analisis trend menunjukkan bahawa jumlah kakitangan bergred S tidak berkadar dengan jumlah penduduk negeri, malah ketidakseimbangan turut dilhat dari segi agihan kakitangan profesional bergred S berdasarkan jumlah penduduk negeri di Malaysia. Dapatan analisis menunjukkan bahawa nisbah pekerja sosial di Malaysia masih jauh ketinggalan berbanding dengan negara maju. Begitu juga dari segi beban kes bagi setiap pekerja bergred S ialah 1: 197 pada 2015 berbanding dengan 1: 69-75 kes sebagaimana yang dicadangkan oleh NASW (National Association of Social Workers) untuk screening event permonth. Nisbah ini juga masih jauh ketinggalan berbanding dengan negara maju. Malah, nisbah dari dapatan analisis tersebut adalah mengambilkira keseluruhan pekerja di JKM yang turut menjalankan tugas-tugas lain seperti kes mahkamah, institusi, dan kes-kes keluarga. Ini menunjukkan beban kes/kerja sebenar kakitangan yang adalah lebih tinggi.

Walau bagaimanapun, masalah beban kerja ini boleh ditangani dengan peningkatan bilangan kakitangan terlatih, penambahan kakitangan mengikut keperluan tempat dan beban kes serta pengurusan kes yang sesuai, penggunaan ICT atau strategi yang terkini yang lebih meluas pada semua peringkat JKM.

Kos operasi JKM yang ditanggung oleh kerajaan Persekutuan dan Negeri menunjukkan peningkatan dari 2007- 2015. Trend ini juga menggambarkan beban kewangan yang ditanggung oleh kerajaan Persekutuan dan Negeri dalam melaksanakan fungsi kebajikannya seperti yang termaktub dalam Perlembagaan Persekutuan. Didapati, JKM Negeri bergantung lebih daripada 60 peratus kepada peruntukan perbelanjaan operasi daripada kerajaan Persekutuan. Selain Kedah (32%) pada 2015, Melaka (39.5%), Sarawak (24%) dan Terengganu (58%) muncul sebagai negeri yang menerima peruntukan yang rendah daripada kerajaan Persekutuan. Oleh sebab ketidakseragaman dari segi kapasiti fiskal, demografi, bentuk muka bumi, jenis dan kesukaran kes, menjadikan peratus agihan peruntukan perbelanjaan operasi kerajaan Persekutuan dan peratusan syer jumlah perbelanjaan operasi kerajaan Persekutuan di setiap negeri turut berbeza.

Oleh itu, sejauhmana keberkesanan bantuan kewangan JKM kepada penerima dapat dinilai menerusi analisis trend bantuan kewangan yang dipengaruhi oleh pelbagai aspek, termasuk faktor ekonomi, sosial dan kapasiti sumber JKM itu sendiri.

5

Hasil Analisis Kualitatif

Hasil kajian kualitatif terdiri daripada empat bahagian utama, iaitu 1) Hasil Analisis Perbincangan Kumpulan Berfokus (FGD) Penerima Bantuan, 2) Hasil Analisis FGD Kumpulan Pelaksana dan Kumpulan Pengurusan dan Profesional (P&P), 3) Hasil Analisis Data *Vignette*, dan 4) Hasil Analisis Kajian Kes *2 Years Exit Programme* (2 YEP).

5.1 Hasil Analisis FGD Penerima Bantuan

Sesi FGD dengan kumpulan penerima bantuan yang terdiri daripada penerima Bantuan Orang Tua (BOT), Bantuan Am (BA), Elaun Pekerja Cacat (EPC) dan Bantuan Kanak-kanak (BKK) telah dijalankan di semua zon kajian. Tujuan FGD untuk menjawab beberapa persoalan kajian yang telah digariskan. Secara khususnya, sesi ini antara lain bertujuan untuk menilai tahap keberkesanan bantuan kewangan dari perspektif penerima dan mengenal pasti pola penggunaan bantuan kewangan oleh penerima bantuan. Keberkesanan adalah dari aspek pencapaian matlamat bantuan dalam memenuhi keperluan asas dan untuk menjamin kelangsungan hidup, pendayaupayaan serta peningkatan tahap hidup penerima bantuan secara keseluruhan.

5.1.1 Pencapaian Tujuan Bantuan Kewangan

Pencapaian tujuan bantuan kewangan dalam kalangan penerima dilihat dari persepsi mereka terhadap kesan bantuan untuk memenuhi keperluan asas dan untuk menjamin kelangsungan hidup, peningkatan tahap hidup, dan pendayaupayaan yang berlaku dalam kalangan penerima.

5.1.1.1 Memenuhi Keperluan Asas

Salah satu matlamat program bantuan kewangan ialah memastikan kelangsungan hidup penerima bantuan, khususnya untuk kumpulan yang tidak produktif seperti orang tua, pesakit terlantar dan orang kurang upaya. Kelangsungan hidup ini dapat dikaitkan dengan kemampuan bantuan yang diberikan untuk memenuhi keperluan asas mereka. Dapatan kajian menunjukkan bahawa penerima bantuan mengakui kepentingan bantuan kewangan yang diterima. Mereka berpendapat bahawa bantuan ini telah berjaya membantu mereka memenuhi sebahagian daripada keperluan asas kehidupan dan meringankan bebanan kewangan mereka. Berikut ialah ringkasan pernyataan peserta FGD:

Berasa gembira dan bersyukur terima bantuan.

Mereka merasakan wang yang diterima dapat meringankan beban kewangan keluarga, terutamanya dalam menghantar anak ke sekolah.

Sangat membantu dalam aspek ekonomi, khususnya keperluan khas anak-anak dan keinginan lainnya.

(Penerima BKK)

Meringankan beban kewangan/kebergantungan kepada orang lain, anak-anak, penjaga, kesejahteraan emosi dan mental, tidak risau tentang kewangan.

Dapat memenuhi sedikit sebanyak keperluan dan keinginan (makan dan minum).

Gembira/senang hati.

(Penerima BOT)

Penerima bantuan EPC menzahirkan rasa bersyukur kerana diberi bantuan kewangan ini kerana terdapat dalam kalangan mereka yang menunggu lama untuk mendapatkan bantuan daripada Jabatan Kebajikan Masyarakat.

(Penerima EPC)

Walau bagaimanapun, penerima bantuan mengatakan bahawa jumlah yang diterima masih tidak mencukupi dan menyarankan supaya jumlah tersebut dikaji semula berdasarkan peningkatan kos sara hidup. Penerima BKK mengatakan bahawa bantuan yang diterima perlu dinilai semula kerana kadangkala wang yang diperoleh hanya dapat memenuhi sebahagian kecil keperluan seperti tambang bas dan belanja sekolah. Berikut ialah ringkasan pernyataan peserta FGD:

Responden juga meminta agar jumlah bantuan tersebut dapat dinaikkan.

Keadaan duit bantuan yang diperoleh tidak mencukupi perlu dilihat semula dengan teliti.

Peningkatan nilai BKK perlu dibuat kerana nilai yang sedia ada tidak lagi mencukupi atas dasar peningkatan kos hidup.

(Penerima BKK)

Responden daripada penerima BOT yang mempunyai masalah kesihatan mengatakan bahawa kebanyakan wang yang diterima adalah untuk perbelanjaan perubatan. Penerima juga mengatakan bahawa jumlah wang diterima tidak mencukupi kerana kos sara hidup yang semakin meningkat.

Jumlah yang diterima didakwa tidak mencukupi atas alasan kos sara hidup yang tinggi dan kos makan/minum sehari bagi suami isteri dianggarkan sebanyak RM25-RM30 sehari.

Bantuan sebanyak RM300 tidak mencukupi, terutamanya yang mempunyai masalah kesihatan. Semua perbelanjaan digunakan untuk kos perubatan dan tiada baki untuk perbelanjaan keperluan harian.

Bantuan sebanyak RM300 tidak mencukupi, terutamanya yang mempunyai masalah kesihatan.

Semua perbelanjaan digunakan untuk kos perubatan dan tiada baki untuk perbelanjaan keperluan harian.

(Penerima BOT)

Pandangan berkaitan kecukupan bantuan yang terima ini berkait rapat dengan kurangnya pengetahuan dan kefahaman penerima bantuan tentang falsafah/konsep bantuan yang berfungsi sebagai tambahan kepada sumber yang sedia ada pada mereka. Sebaliknya, mereka menaruh sepenuh harapan dan bergantung sepenuhnya kepada bantuan tersebut sebagai punca pendapatan, terutamanya untuk kumpulan tidak produktif seperti orang tua.

Sebelum dapat BOT terpaksa bekerja keras contohnya buruh kontrak untuk menyara kehidupan tapi setelah dapat BOT dapat menikmati kesejahteraan pada hari tua – tidak perlu bekerja pada usia tua. Hanya perlu membuat kerja sampingan.

(Penerima BOT)

Bagi penerima BKK, kebanyakan mereka faham tentang falsafah/konsep bantuan tersebut yang bersifat sementara, tetapi berharap agar jumlah bantuan ditingkatkan. Hal ini demikian kerana selain untuk memenuhi keperluan kanak-kanak, wang bantuan tersebut juga digunakan untuk keperluan lain seperti perbelanjaan dapur, modal perniagaan dan rawatan perubatan. Penggunaan wang BKK adalah perlu untuk membantu memenuhi keperluan kanak-kanak dari semua aspek termasuk kesihatan, persekolahan dan makanan.

Duit bantuan tersebut digunakan untuk perbelanjaan persekolahan anak-anak mereka. Ada juga yang menggunakan untuk membeli barang keperluan dapur.

Perbelanjaaan atau kos yang ditanggung oleh sesetengah responden melebihi bantuan yang diterima atas sebab-tertentu seperti anak mengalami masalah sakit jantung.

Responden menggunakan duit tersebut sebagai modal untuk perniagaan mereka dan keuntungan digunakan untuk membantu anak-anak mereka.

(Penerima BKK)

5.1.1.2 Pendayaupayaan

Bantuan kewangan JKM bersifat sementara. Selepas tempoh antara 6 hingga 12 bulan, ia perlu dinilai semula. Kajian ini antara lain mengkaji secara menyeluruh dan sistematik kebergantungan penerima bantuan dan keupayaan mereka untuk berdikari dan keluar daripada skim bantuan kewangan yang diterima. Dapatan kajian menunjukkan bahawa terdapat penerima yang berfikiran dan bertindak positif serta berusaha untuk berdaya upaya. Ada antara mereka yang mengambil langkah proaktif dengan berniaga (ibu yang mendapat BKK) dan menjaga cucu (orang tua penerima BOT). Mereka mencadangkan supaya diadakan program bantuan jangka panjang seperti bantuan permulaan perniagaan serta pembentukan polisi pekerjaan untuk warga tua yang sihat.

Responden mengambil langkah proaktif untuk mengatasi masalah yang dihadapi mereka dengan mula berniaga untuk membantu meningkatkan pendapatan mereka.

Responden turut mencadangkan bantuan seperti bantuan rumah sewa atau rumah untuk penerima bantuan dilaksanakan dan bantuan perniagaan yang bersesuaikan dengan mereka.

Pihak kerajaan juga patut mempertimbangkan cadangan untuk membuat satu kawasan kedai untuk berniaga kepada penerima bantuan.

(Penerima BKK)

Ada yang berusaha menjaga cucu, kerja sambilan dan tukang sapu.

Mencadangkan pewujudan polisi menerima warga emas yang sihat dan berkebolehan bekerja di syarikat berkaitan kerajaan

Usaha - berniaga kecil-kecilan, ambil upah cuci pinggan, jahit baju, jual kuih

(Penerima BOT)

Seorang informan mempunyai kebolehan berniaga secara sambilan bersetuju untuk memaklumi JKM jika tidak memerlukan bantuan lagi dengan syarat pendapatan untuk dirinya telah stabil.

(Penerima BA)

Dalam kalangan penerima EPC, terdapat responden yang mengatakan bahawa beliau kini sering melakukan kerja tambahan dalam usaha untuk keluar daripada sistem bantuan. Berikut ialah ringkasan pernyataan peserta FGD:

Responden juga turut menjalankan pelbagai kerja sampingan sebagai usaha untuk tidak bergantung lagi kepada bantuan ini pada masa akan datang.

Responden juga turut menjalankan kerja sampingan seperti perniagaan online dan jualan sebagai usaha untuk tidak bergantung lagi kepada bantuan ini pada masa akan datang

(Penerima EPC)

5.1.1.3 Peningkatan Tahap Hidup

Secara amnya kajian mendapati bahawa tahap hidup penerima bantuan telah meningkat. Wang bantuan yang diperoleh dapat meringankan beban kewangan, dan dengan itu mereka dapat menghantarkan anak ke sekolah, menyelesaikan masalah kewangan, memenuhi keperluan dan merasakan hidup mereka menjadi lebih senang. Berikut ialah ringkasan pernyataan peserta FGD:

Meringankan beban kewangan keluarga dalam menghantarkan anak ke sekolah.

Selepas menerima bantuan, anak-anak mereka dapat belajar tanpa gangguan seperti tiada duit untuk tambang, dan sebagainya.

(Penerima BKK)

Dapat menyelesaikan masalah kewangan mereka, malah mereka bebas daripada hutang, mampu berdikari dan berasa tenang apabila hidup mereka menjadi lebih mudah.

Tidak risau tentang kewangan, membebankan orang lain, memenuhi sedikit sebanyak keperluan.

(Penerima BOT)

5.1.2 Pola Penggunaan Bantuan Kewangan

Penggunaan bantuan kewangan dilihat dari sudut pengurusan perbelanjaan wang yang diterima. Maklumat tentang pola penggunaan penting untuk merangka pelan perubahan kepada pelaksanaan bantuan kewangan ini secara menyeluruh. Pengurusan wang dilihat dari aspek siapa yang bertanggungjawab menguruskan wang bantuan dan bagaimana wang diuruskan. Manakala perincian bagaimana wang digunakan oleh penerima berdasarkan aktiviti perbelanjaan utama serta sampingan ke atas wang tersebut.

5.1.2.1 Siapa Mengurus Wang Bantuan

Kebanyakan responden mengatakan bahawa mereka mengurus sendiri wang bantuan yang diterima. Masing-masing mengatakan bahawa dengan mengurus sendiri wang bantuan tersebut, penggunaan yang optimum terhadap nilai bantuan dapat dicapai. Berikut ialah ringkasan pernyataan peserta FGD:

Kebanyakan responden menguruskan bantuan ini sendiri kerana mereka ialah ibu tunggal dan ada yang mempunyai suami yang sakit.

Penerima bantuan lelaki dan wanita membelanjakan wang mereka sendiri.

Kebanyakan responden menguruskan sendiri wang bantuan yang diterima kerana lebih memudahkan mereka merancang dan menentukan perbelanjaan berkaitan.

Majoriti memaklumkan bahawa mereka sendiri yang menentu dan menguruskan bantuan kewangan yang diterima sebab mudah untuk uruskan sendiri perbelanjaan.

(Penerima BA)

Majoriti penerima bantuan EPC menentukan sendiri penggunaan bantuan kewangan memandangkan mereka ialah ketua keluarga atau golongan yang menguruskan rumah tangga.

Responden mengatakan, lebih mudah menguruskan wang bantuan ini sendiri kerana dapat merancang dan menentukan perbelanjaan yang akan dilakukan.

(Penerima EPC)

Bantuan BKK ini diuruskan sama ada oleh ibu atau bapa kepada kanak-kanak tersebut.

Kebanyakan responden ialah ibu tunggal, jadi mereka bertanggungjawab menguruskan wang bantuan yang diterima.

Biasanya ibu atau isteri yang mengurus duit kerana mereka lebih tahu tentang keperluan anak-anak. Penting agar semua perbelanjaan mencukupi untuk persekolahan anak.

Kebanyakan responden menguruskan sendiri wang bantuan yang diterima kerana lebih mudah merancang dan menentukan perbelanjaan untuk diri sendiri dan ahli keluarga.

(Penerima BKK)

Perbelanjaan wang bantuan yang diterima ditentukan dan diurus sendiri oleh responden.

(Penerima BOT)

Terdapat juga responden yang mengatakan bahawa orang lain juga terlibat dalam menentukan perbelanjaan wang bantuan, iaitu keluarga terdekat seperti ibu bapa, suami, isteri, anak dan adik beradik.

Selain diri sendiri, ibu bapa juga turut terlibat dalam menentukan penggunaan wang bantuan ini.

Bagi penerima bantuan EPC yang masih tinggal bersama ibu bapa, bantuan kewangan ini akan diuruskan oleh ibu bapa masing-masing.

Terdapat seorang penerima bantuan mengatakan bahawa bantuan kewangan yang diterima diberikan kepada isteri untuk diagihkan mengikut keperluan harian.

(Penerima EPC)

Perbelanjaan ditentukan sendiri (majoriti) dan anak.

Sendiri, anak dan adik yang menguruskan wang bantuan ini.

(Penerima BOT)

Ada seorang responden wanita mengatakan bahawa suami turut memberikan input dalam soal perbelanjaan.

Dalam kalangan responden, terdapat mereka yang dibantu oleh anak dan adik mereka untuk mengambil wang bantuan setiap bulan.

(Penerima BA)

5.1.2.2 Bagaimana Wang Bantuan Digunakan

Hasil kajian menunjukkan bahawa wang bantuan yang diperoleh digunakan untuk pelbagai perkara. Antaranya untuk keperluan asas seperti makanan, pakaian dan tempat tinggal. Selain itu, ada juga yang menggunakannya untuk bayaran utiliti, pengangkutan, perubatan dan pendidikan. Agak menarik perhatian kerana terdapat responden yang menggunakan wang bantuan sebagai modal perniagaan dan membayar hutang.

a) Keperluan Asas/ Makanan/ Pakaian

Hampir keseluruhan responden daripada setiap kategori bantuan dan setiap zon mengatakan bahawa mereka menggunakan wang bantuan untuk membeli makanan, minuman dan pakaian. Penerima mengutamakan pembelian barangan dapur dan membayar sewa rumah. Tempat tinggal juga merupakan salah satu keperluan asas. Terdapat penerima yang membayar sewa dalam bentuk makanan yang dibeli dan diberikan kepada tuan rumah yang mereka tumpangi. Di samping itu, ada penerima yang menerima bantuan khas sewa rumah daripada agensi zakat. Berikut ialah ringkasan pernyataan peserta FGD:

Keperluan makanan daripada RM8 hingga RM15 bergantung kepada ahli keluarga dan kebanyakan hanya makan sekali di rumah bersama keluarga kerana anak-anak bersekolah dan bekerja.

Selain itu, bantuan digunakan untuk keperluan dapur, makanan dan keperluan anak serta perbelanjaan makan dan minum mereka.

Antara perbelanjaan yang dilakukan menggunakan wang bantuan ini adalah seperti pembelian barangan dapur, makanan dan sewa rumah.

Responden mengatakan bahawa wang bantuan yang diterima digunakan untuk menampung perbelanjaan dapur, ada juga yang membeli makanan untuk tuan rumah yang ditumpang mereka.

(Penerima BA)

Pembelian makanan, pakaian, belanja rumah, bayar sewa, keutamaan yang mana wang akan diasingkan untuk tujuan persekolahan anak-anak dan keperluan dapur.

Antara perbelanjaan berkaitan yang dilakukan menggunakan wang bantuan ini adalah seperti barangan dapur, makanan.

(Penerima EPC)

Terdapat responden yang mengunakan wang tersebut untuk membayar sewa rumah mereka dan selepas mendapat pendapatan, wang itu digantikan balik.

Wang yang diterima digunakan untuk membeli kelengkapan anak-anak seperti susu.

Ada juga yang menggunakan wang untuk membeli barang keperluan dapur.

Pakaian sekolah anak-anak sudah mampu disediakan, baju baru setiap tahun.

(Penerima BKK)

Bantuan yang diterima oleh responden digunakan untuk keperluan harian dan makan dan minum mereka.

Penggunaan lain adalah untuk keperluan seharian (makan minum & keperluan asas).

Terdapat juga responden yang menggunakan wang tersebut hanya untuk membeli keperluan harian kerana sewa rumah dibayar menggunakan wang zakat.

(Penerima BOT)

b) Utiliti, Pengangkutan dan Minyak Kenderaan

Selain keperluan asas yang berupa makanan, pakaian dan tempat tinggal, utiliti seperti elektrik dan air serta pengangkutan turut menjadi keutamaan perbelanjaan penerima bantuan. Ada antara responden mengatakan bahawa pembayaran utiliti merupakan keutamaan mereka, di samping membayar sewa rumah. Lebihan pembayaran ini barulah digunakan untuk tujuan lain. Situasi yang sama dapat dilihat dalam kumpulan penerima BA, EPC dan BOT.

Kebanyakan mereka menggunakan bantuan ini untuk membayar bil bulanan seperti sewa rumah dan utiliti. Sekiranya ada lebihan barulah digunakan untuk yang lain.

Digunakan untuk bayar bil utiliti.

(Penerima BA)

Wang bantuan yang diterima digunakan untuk bayar bil air, api, minyak motor atau petrol kenderaan.

Dari segi penggunaan pula, kebanyakan penerima bantuan EPC menggunakan wang untuk membiayai keperluan rumah seperti pembayaran bil air dan elektrik.

Bayaran bil utiliti, tambang pengangkutan.

Bantuan ini adalah seperti keperluan harian, sewa rumah.

(Penerima EPC)

Responden mengatakan bahawa mereka menggunakan wang bantuan tersebut untuk membayar duit sewa rumah, bil air dan eletrik, serta makan dan minum.

Beli barang dapur, bayar bil api dan air.

(Penerima BOT)

c) Perubatan

Satu lagi perbelanjaan yang menjadi keutamaan penerima bantuan ialah yang berkaitan dengan perbelanjaan untuk kesihatan dan perubatan. Terdapat situasi, bayaran perubatan yang diutamakan termasuklah kos pembelian ubat, bayaran wad hospital dan kos pengangkutan ke hospital. Keadaan ini boleh dilihat dalam kumpulan penerima BA, BKK dan BOT. Ada juga responden yang menggunakan wang bantuan kanak-kanak untuk tujuan perubatan bapa kanak-kanak tersebut yang sakit.

Mendapatkan rawatan di hospital dan untuk kos perubatan, menggunakan wang untuk pengangkutan ke hospital.

Responden turut menggunakan wang bantuan tersebut untuk membeli ubat-ubatan.
Terdapat responden yang menggunakan wang tersebut hanya untuk kos rawatannya di hospital.

(Penerima BA)

Ada juga untuk perubatan anak

Perbelanjaaan atau kos yang ditanggung oleh sesetengah responden melebihi bantuan yang diterima atas sebab tertentu seperti anak mengalami masalah sakit jantung.

Membantu ayah penerima yang menghadapi penyakit gout.

Terdapat antara responden yang menggunakan duit tersebut untuk menangung kos wad di hospital.

(Penerima BKK)

Perbelanjaan digunakan untuk kesihatan.

Penggunaan utama adalah kepada perbelanjaan kesihatan (bekalan ubat dan rawatan).

(Penerima BOT)

d) Pendidikan

Perbelanjaan untuk pendidikan secara teknikalnya mungkin hanya berkaitan dengan BKK. Tetapi dapatan kajian menunjukkan bahawa terdapat penerima bantuan lain seperti BA, EPC dan BOT turut menggunakan sebahagian wang bantuan yang mereka dapat untuk tujuan pendidikan. Perbelanjaan untuk pendidikan antara lain mencakupi belanja sekolah, tambang bas, barangan keperluan sekolah serta yuran dan tuisyen.

Majoriti mengggunakan wang untuk perbelanjaan sekolah anak/cucu.

Menanggung perbelanjaan cucu, menampung persekolahan anak.
Persekolahan anak dan belanja keperluan harian.

(Penerima BA)

Belanja anak sekolah.

Keutamaan, wang akan diasingkan untuk tujuan persekolahan anak-anak dan keperluan dapur.

Untuk membiayai keperluan persekolahan anak-anak.

Wang saku anak sekolah.

(Penerima EPC)

Penggunaan khusus bagi perbelanjaan harian (belanja makan) anak mereka di sekolah dan keperluan seperti tambang bas, kasut, buku, yuran, dan peralatan persekolahan.

Semua difokuskan kepada perbelanjaan persekolahan anak, van sekolah.

Persekolahan mereka seperti yuran dan bas.

Digunakan untuk perbelanjaan persekolahan anak-anak mereka.

Wang tersebut dibelanjakan untuk membeli kelengkapan persekolahan anak-anak mereka dan ada juga digunakan untuk membayar yuran persekolahan dan tuisyen.

Peralatan belajar dapat disediakan selengkapnya untuk persekolahan. Selain itu, dapat menghantar anak-anak ke kelas tuisyen.

Dapat membayar pengangkutan sekolah anak-anak.

(Penerima BKK)

e) Modal Perniagaan

Terdapat responden yang mengatakan bahawa mereka menggunakan wang bantuan sebagai modal perniagaan, terutamanya ibu-ibu yang berniaga kuih secara kecil-kecilan. Mereka mengharapkan pulangan atau keuntungan perniagaan untuk membantu anak-anak mereka dengan lebih baik. Terdapat penerima bantuan EPC yang menggunakan wang bantuan untuk tujuan pelaburan. Berikut ialah ringkasan pernyataan peserta FGD:

Responden mengatakan bahawa wang bantuan yang diterima digunakan untuk membuat modal berniaga anak.

…sebahagiannya digunakan sebagai modal berniaga.

(Penerima BA)

Digunakan sebagai pelaburan.

(Penerima EPC)

Mendapat pendapatan lebih untuk menampung anak-anak mereka. Responden mengunakan wang tersebut sebagai modal untuk perniagaan mereka dan keuntungan digunakan untuk membantu anak-anak mereka.

Jika terbelanja untuk perniagaan akan diganti balik.

Antara respons yang diberikan adalah dengan adanya bantuan ini, dapat membantu mereka membuka perniagaan runcit.

Hasil daripada wang bantuan, terdapat responden yang boleh membeli peti ais untuk membantu perniagaan.

(Penerima BKK)

f) Simpanan

Hasil kajian menunjukkan bahawa responden kurang memberikan keutamaan untuk menyimpan sebahagian daripada wang bantuan yang diterima. Penerima bantuan yang membuat simpanan (daripada wang bantuan) untuk tujuan kecemasan terdiri daripada responden penerima EPC dan juga ibu-ibu dalam Kumpulan BKK.

Sedikit simpanan.

Jika ada lebihan akan dibuat tabungan.
Simpanan untuk kecemasan.

(Penerima EPC)

Sebahagiannya adalah untuk disimpan.

…. dan jika ada lebih disimpan untuk kecemasan.

(Penerima BKK)

g) Bayar Hutang

Terdapat juga responden yang mengatakan bahawa mereka menggunakan wang bantuan untuk membayar hutang dan ada yang membeli barangan seperti penapis air secara ansuran dan memerlukan bayaran bulanan.

Bayaran hutang.

(Penerima EPC)

Ada responden yang membelanjakan RM150 sebulan untuk bayaran ansuran sistem penapis air.

(Penerima BOT)

5.1.2.3 Anggaran Perbelanjaan Sebulan

Responden diminta untuk menganggarkan jumlah perbelanjaan mereka dalam sebulan. Anggaran perbelanjaan ini berbeza, ada responden yang mengatakan bahawa mereka memerlukan antara RM300-RM900 sebulan, iaitu antara RM10-RM30 sehari. Perbelanjaan ini merangkumi makanan dan utiliti, iaitu elektrik dan air. Responden menganggarkan perbelanjaan harian makanan adalah antara RM3 (untuk yang masak sendiri) hingga RM10. Bagi perbelanjaan harian anak-anak bersekolah, penerima bantuan mengatakan bahawa RM4 ialah kadar yang munasabah, iait RM2 untuk sekolah pagi dan RM2 untuk sekolah petang.

Sebilangan penerima bantuan menganggarkan bahawa mereka berbelanja sejumlah RM400-RM500 sebulan.

Jumlah perbelanjaan bagi responden setiap hari adalah antara RM20 hingga RM30. Keperluan makanan daripada RM8 hingga RM15 bergantung kepada ahli keluarga.

(Penerima BA)

Kadar RM1-RM4 untuk belanja harian di sekolah.

(Penerima BKK)

Rata-rata responden membelanjakan RM10 hingga RM30 sehari.

…ialah RM10, RM15, RM3 (bagi yang memasak sendiri).

Anggaran perbelanjaan sehari oleh responden adalah antara RM15 sehingga RM 20 sehari.

Belanja RM5-RM10 sehari. Berbelanja sekali sebulan untuk keperluan lain spt pampers. RM300 tidak cukup dan perlu sumbangan daripada ahli keluarga lain.

Anggaran jumlah perbelanjaan sehari bagi seorang responden ialah RM20, termasuk makan minum, api dan air.

(Penerima BOT)

5.1.3 Keberkesanan Sistem Pengurusan Penyampaian Bantuan Kewangan: Perspektif Penerima

Penerima bantuan ditanya tentang pandangan mereka berkaitan keberkesanan sistem pengurusan penyampaian bantuan kewangan JKM. Berikut merupakan penilaian berdasarkan pandangan penerima bantuan mengikut pengalaman peribadi mereka berurusan dengan JKM. Walau bagaimanapun, beberapa pandangan daripada responden FGD ini yang tidak bertepatan dengan prosedur permohonan bantuan JKM. Berdasarkan percanggahan ini, berkemungkinan berlaku jurang penyampaian maklumat dan komunikasi antara JKM dengan pemohon bantuan atau masyarakat umum tentang bantuan kewangan JKM.

5.1.3.1 Proses Permohonan dan Penerimaan Wang

Berikut adalah antara masalah dalam proses permohonan dan selepas penerimaan wang dari perspektif penerima bantuan. Umumnya, penerima bantuan lebih cenderung menyatakan masalah dari aspek proses penerimaan dan masalah penggunaan wang yang mereka terima.

a) Masalah Penerima Bantuan Am

i) Masalah proses pemohonan dan penerimaan wang bantuan

Masalah berkaitan dengan proses pemohonan dan penerimaan bantuan oleh penerima boleh dikategorikan kepada masalah dalam proses pengurusan dan juga masalah lain. Responden Bantuan Am mengatakan bahawa antara masalah yang dihadapi mereka ialah penerimaan wang bantuan yang tidak tetap, ada penerima yang mendapat semula bantuan walaupun bantuan telah diberhentikan, terdapat bantuan yang diluluskan kemudian ditarik balik kerana pihak JKM mendapat laporan daripada individu tertentu. Berlaku juga salah tafsiran oleh pihak JKM terhadap keadaan penerima bantuan kerana mereka membuat keputusan berdasarkan kelengkapan rumah yang telah lama dan murah.

Penerima juga mengatakan bahawa mereka tidak faham mengapa mereka tidak dapat menerima bantuan daripada badan keagamaan seperti zakat, dan dalam

masa yang sama menerima bantuan JKM.

ii) Masalah Emosi dan Penerimaan Masyarakat

Penerima Bantuan Am mengatakan bahawa mereka merasakan proses kelulusan dan penamatan oleh JKM adalah tidak jelas, tarikh menerima bantuan tidak tetap dan salah tafsiran sering berlaku semasa berlangsungnya penyiasatan kes.

Selain itu, terdapat kes, penerima diberhentikan bantuan disebabkan oleh terdapat orang luar yang membuat laporan dan pihak JKM tidak ke rumah untuk melakukan kemas kini.

(Penerima BA Zon Timur)

Antara isu dan cabaran ialah waktu penerimaan wang bantuan yang tidak tetap, jika dulu wang masuk, pegawai JKM akan memaklumkan melalui teks atau call.

(Penerima BA Zon Selatan)

Responden turut mengatakan bahawa mereka tidak boleh menerima bantuan JKM dan badan Islam secara serentak.

Terdapat kes penerima sudah diberhentikan dan menerima semula bantuan.

(Penerima BA Zon Timur)

Salah faham semasa penilaian dibuat untuk bantuan kewangan JKM (ada cukup kelengkapan rumah tapi sebenarnya barang murah dan lama).

(Penerima BA Zon Tengah)

Terdapat juga penerima yang meluahkan masalah dari segi emosi mereka. Mereka merasakan orang lain seperti sanak saudara dan jiran tetangga berasa iri hati dan kadangkala menghina mereka sebagai penerima bantuan daripada JKM.

Antara isu dan cabaran yang dihadapi oleh penerima bantuan adalah terdapat sedara-mara yang iri hati selepas mereka menerima bantuan sehingga mereka merasakan perlu berhenti menerima bantuan.

(Penerima BA Zon Timur)

Dihina kerana minta bantuan JKM.

(Penerima BA Zon Tengah)

b) Masalah Penerima Bantuan Orang Tua (BOT)

Penerima BOT mengatakan bahawa antara masalah yang mereka hadapi ialah proses penamatan yang tidak jelas, tarikh menerima bantuan yang tidak tetap, masalah komunikasi dengan kakitangan JKM, nilai dan etika pekerja JKM terhadap klien yang kurang memuaskan serta proses pemantauan yang kurang tepat, iaitu dengan mendapatkan maklumat tentang penerima daripada orang lain seperti jiran tetangga.

i) Tarikh Penerimaan Bantuan Tidak Tetap

Berkaitan dengan masalah penerimaan bantuan yang tidak tetap, berikut ialah ringkasan pernyataan peserta FGD:

Tarikh bantuan yang diterima setiap bulan tidak disalurkan secara konsisten. Situasi ini menjejaskan perancangan belanjawan setiap bulan dan melibatkan kos pengangkutan ke institusi perbankan di bandar untuk mengeluarkan bantuan kewangan.

(Penerima BOT Zon Sarawak)

Tarikh bantuan yang diterima tidak tetap dan ada pihak lain yang meminta wang tersebut.

(Penerima BOT Zon Sabah)

ii) Proses Kelulusan dan Penamatan Yang Tidak Jelas

Berikut ialah ringkasan pernyataan peserta FGD berkaitan isu kelulusan dan penamatan:

Pertanyaan tentang kenapa ada penerima BOT yang masih memenuhi kriteria penerima (pada pandangan mereka) diberhentikan BOT.

(Penerima BOT Zon Sarawak)

Antara isu dan cabaran yang dihadapi oleh responden dalam menerima bantuan ialah permohonan ditolak walaupun setelah beberapa kali memohon.

(Penerima BOT Zon Tengah)

iii) Masalah Komunikasi

Berkaitan dengan masalah komunikasi, berikut ialah ringkasan pernyataan peserta FGD:

Isu GST yang dikenakan oleh institusi bank.

Kurang Faham Sistem Pemantauan dan Exit Policy

(Penerima BOT Zon Sarawak)

Kadang kala tiada maklum balas tentang status kelulusan.

Terdapat juga responden yang tidak menerima jawapan permohonan bantuan walaupun sudah lama menghantarkan borang permohonan bantuan kewangan

Responden diingatkan untuk mengemaskinikan maklumat tetapi tidak dimaklumkan setiap tahun menyebabkan kadang-kala mereka terlupa untuk mengemaskinikan maklumat.

(Penerima BOT Zon Tengah)

Apabila penyambungan bantuan dilakukan, responden mengatakan bahawa pihak JKM tidak mengeluarkan notis untuk penyambungan bantuan.

(Penerima BOT Zon Sabah)

iv) Masalah Pemantauan

Berkaitan dengan masalah pemantauan, berikut ialah ringkasan pernyataan peserta FGD:

Pemantauan yang dilakukan oleh staf JKM adalah kurang tepat kerana proses pemantauan sesetengahnya adalah secara lisan melalui jiran yang mungkin tidak mampu memberikan maklumat yang tepat.

(Penerima BOT Zon Tengah)

v) Masalah Berkaitan Nilai dan Etika

Berikut ialah ringkasan pernyataan peserta FGD tentang nilai dan etika staf JKM:

Nilai etika daripada pihak JKM terhadap penerima, responden memaklumkan bahawa kadang kala staf JKM tidak memberikan kerjasama yang baik ketika berurusan dengan mereka.

(Penerima BOT Zon Tengah)

c) Masalah Penerima Elaun Pekerja Cacat (EPC)

Bagi kumpulan penerima EPC, mereka mengatakan bahawa antara masalah yang dihadapi ialah tarikh penerimaan bantuan yang tidak tetap, masalah komunikasi dengan staf JKM dan masalah berkaitan kad OKU.

i) Masalah Tarikh Yang Tidak Tetap

Berikut ialah ringkasan pernyataan peserta FGD:

Tarikh penerimaan bantuan yang tidak menentu, menyukarkan penerima sekiranya mereka memerlukan wang pada ketika itu.

(Zon Sarawak)

Kelewatan/tunggakan wang bantuan ini dimasukkan ke dalam akaun.

(Zon Tengah)

ii) Masalah Komunikasi dan Pengurusan Yang Rumit

Berikut ialah ringkasan pernyataan peserta FGD:

Kurang publisiti untuk informasi bantuan untuk OKU. Cth: geran perniagaan, Peluang pekerjaan

Pengurusan di JKM sangat rumit.

(Zon Sabah)

iii) Masalah Berkaitan Kad OKU

Berikut ialah ringkasan pernyataan peserta FGD tentang pembaharuan kad OKU oleh JKM. Walaupun tidak dikenakan sebarang syarat oleh JKM untuk mewajibkan penerima EPC memperbaharui kad mereka, namun, penerima EPC mempunyai pandangan yang berbeza.

Kad OKU tidak dapat digunakan secara optimum.

Tiap-tiap tahun perlu mengulangi perkara yang sama (renew, isi borang - rumit bagi OKU).

(Zon Sabah)

Setiap penerima bantuan EPC yang menerima bantuan ini dikehendaki untuk memperbaharui kad OKU setiap 6 bulan dan keadaan ini menyukarkan kerana adakalanya mereka sukar untuk ke JKM.

Mereka merasakan bahawa proses ini adalah rumit, terutama bagi penerima bantuan EPC yang tinggal jauh dan tidak mempunyai kenderaan persendirian.

(Zon Sarawak)

d) Masalah Penerima Bantuan Kanak-kanak (BKK)

Bagi kumpulan penerima BKK, mereka mengatakan bahawa antara masalah yang dihadapi ialah masalah berkaitan kelulusan bantuan, masalah berkaitan dengan kad kebajikan dan juga mendapatkan pengesahan borang pemohonan daripada ketua kampung atau individu yang dilantik JKM.

i) Masalah Berkaitan Kelulusan Bantuan

Berikut ialah ringkasan pernyataan peserta FGD:

Isu sesetengah pemohon dapat dan setengah pemohon tak dapat, berlaku pertikaian.

(Zon Utara)

ii) Masalah Berkaitan Kad Kebajikan

Responden juga keliru dengan Kad Kebajikan JKM. Responden mengatakan bahawa kad kebajikan diberikan, dan fungsi kad ini sebagai penerima bantuan JKM. Berikut ialah ringkasan pernyataan peserta FGD:

Kesukaran dalam memperbaharui kad kebajikan

Tempoh valid kad kebajikan adalah sangat singkat dan memerlukan pengesahan semula ini amat menyukarkan.

(Zon Sabah)

iii) Masalah Pengesahan Borang Pemohonan oleh Ketua Kampung

Berikut ialah ringkasan pernyataan peserta FGD:

Pihak berkaitan kurang memberikan kerjasama yang diperlukan seperti meminta pengesahan mereka.

Surat pengesahan daripada pihak ketua kampung juga memakan masa yang lama.

(Zon Sabah)

5.1.3.2 Jumlah Peruntukan dan Pengunaan Bantuan

a) Penilaian oleh Penerima BA

Bagi penerima Bantuan Am, mereka mengatakan bahawa wang bantuan yang diterima adalah tidak mencukupi. Berikut ialah ringkasan pernyataan peserta FGD:

Antara isu dan cabaran yang dihadapi oleh responden adalah seperti kenaikan harga barang, duit bantuan lambat masuk, nilai bantuan yang diterima adalah rendah serta perkhidmatan awam yang kurang memuaskan.

(Zon Utara)

Duit bantuan tidak mencukupi sambal menjaga ibu sakit dan diri sendiri pun kurang sihat.

Anak memerlukan kelas tuisyen tapi tidak cukup wang.

Wang bantuan sekali gus guna dah habis kerana beli barang dapur.

(Zon Tengah)

b) Penilaian oleh Penerima BOT

Penerima BOT mengatakan bahawa jumlah wang yang diterima adalah tidak mencukupi. Berikut ialah ringkasan pernyataan peserta FGD:

Jumlah yang diterima didakwa tidak mencukupi atas alasan kos sara hidup yang tinggi dan kos makan/minum sehari bagi suami isteri dianggarkan sebanyak RM20-R30 sehari. Alternatif lain mengurangkan penggunaan elektrik dan air untuk tujuan penjimatan.

Bantuan sebanyak RM300 tidak mencukupi, terutamanya yang mempunyai masalah kesihatan. Semua perbelanjaan digunakan untuk kos perubatan dan tiada baki untuk perbelanjaan keperluan harian.

(Zon Sabah)

Bantuan sebanyak RM300 tidak mencukupi, terutamanya yang mempunyai masalah kesihatan.

Semua perbelanjaan digunakan untuk kos perubatan dan tiada baki untuk perbelanjaan keperluan harian.

(Zon Utara)

c) Penilaian oleh Penerima EPC

Secara amnya, penerima EPC mengatakan bahawa bantuan yang diterima adalah tidak mencukupi. Di samping itu, mereka juga meluahkan masalah lain yang mereka hadapi seperti tekanan hidup, persepsi masyarakat dan majikan. Mereka sukar diterima untuk bekerja dan jika bekerja pun gaji mereka rendah, manakala kos hidup semakin meningkat.

i) Bantuan Tidak Mencukupi

Berikut ialah ringkasan pernyataan peserta FGD:

Tidak mencukupi berikutan keadaan ekonomi yang tidak stabil serta kenaikan harga barangan menyebabkan perbelanjaan semakin meningkat.

(Zon Sarawak)

Kadar bantuan yang diterima adalah rendah di samping hal lain seperti kemudahan dan polisi semasa yang kurang mesra OKU.

(Zon Timur)

Kenaikan kos sara hidup, duit bantuan lambat masuk dan nilai bantuan yang diterima adalah rendah.

(Zon Utara)

Kadar bantuan yang agak rendah.

(Zon Selatan)

ii) Masalah Lain

Berikut ialah ringkasan pernyataan peserta FGD berkaitan masalah lain:

Tidak diterima bekerja.

Gaji yang diperoleh tidak cukup menampung keperluan hidup.

(Zon Sabah)

Gaji/upah yang diterima juga tidak mencukupi untuk menampung keperluan hidup (seperti bayaran bil, persekolahan anak-anak, petrol kenderaan).

(Zon Sarawak)

Kenaikan harga barangan dan perkhidmatan.

Masalah pengangkutan awam.

Tahap kesihatan yang rendah.

(Zon Tengah)

Kos perubatan yang meningkat.

Persepsi pihak majikan terhadap keupayaan warga OKU yang ingin bekerja.

Gaji yang diperoleh tidak cukup menampung keperluan hidup.

(Zon Selatan)

d) Penilaian oleh Penerima BKK

Dari segi penggunaan dan kecukupan wang bantuan, kebanyakan penerima BKK mengatakan bahawa mereka tidak mempunyai sebarang masalah dan amat bersyukur dengan bantuan yang diberikan.

i) Masalah Penggunaan dan Kecukupan Bantuan

Berikut ialah ringkasan pernyataan peserta FGD:

Tiada responden yang memberikan komen kepada kecukupan jumlah bantuan

(Zon Sabah)

Sesekali terpakai duit anak-anak jika ada masalah bisnes.

(Zon Sarawak)

ii) Perkara Lain

Walau bagaimanapun, penerima BKK ini banyak mengutarakan masalah ketidakcukupan yang disebabkan unsur persekitaran seperti bekas suami, keluarga terdekat dan masyarakat serta kesan psikologi selepas menerima bantuan. Berikut ialah ringkasan pernyataan peserta FGD:

Bekas suami hanya mementingkan keluarga baru dan mengabaikan keluarga lama.

Cabaran daripada bekas suami yang mengetahui anak-anak dapat bantuan terus lalai memberikan nafkah.

Ada keluarga yang mahukan duit bantuan.

Stigma masyarakat kepada kami ibu tunggal, menggatal, balik tengah malam, sedangkan kami bekerja.

Masyarakat dan keluarga mengatakan bahawa hidup kami senang sebab banyak duit bantuan.

(Zon Sarawak)

Antara isu dan cabaran yang dihadapi oleh responden selepas menerima bantuan ialah adik-beradik mula meminggirkan mereka dan tidak mengambil tahu dan orang sekeliling tidak mahu menolong mereka.

(Zon Tengah)

Antara isu dan cabaran yang dihadapi oleh klien adalah terdapat masyarakat yang tidak berpuas hati dengan mereka (iri hati).

(Zon Timur)

Antara isu dan cabaran yang dihadapi oleh responden adalah berasa segan untuk menerima bantuan.

(Zon Utara)

5.1.3.3 Kaedah Bayaran dan Penyampaian Bantuan Kewangan

Responden bersetuju dengan kaedah bayaran secara tunai. Walau bagaimanapun, mereka berpendapat bahawa penyampaian bantuan perlu ditambah baik supaya tarikh kemasukan bantuan lebih konsisten. Sebelum ini, penerima merasakan makluman kemasukan wang bantuan oleh pegawai JKM memudahkan mereka kerana ia dibuat melalui khidmat pesanan ringkas atau panggilan telefon. Tetapi kini, makluman sedemikian tidak lagi dilakukan. Selain masalah pengurusan, penerima juga merasakan jumlah bantuan yang diterima adalah tidak mencukupi. Berikut ialah ringkasan pernyataan peserta FGD:

Antara isu dan cabaran ialah waktu penerimaan duit bantuan yang tidak tetap, jika dulu duit masuk, pegawai JKM akan memaklumkan melalui teks atau call.

(BKK Zon Timur)

Penambahbaikan dari segi tarikh kemasukan wang bantuan yang lebih konsisten.

Antara isu dan cabaran yang dihadapi oleh responden adalah seperti kenaikan harga barang,duit bantuan lambat masuk, nilai bantuan yang diterima adalah rendah serta perkhidmatan awam yang kurang memuaskan.

(BA Zon Utara)

Tidak mencukupi berikutan keadaan ekonomi yang tidak stabil serta kenaikan harga barangan menyebabkan perbelanjaan semakin meningkat.

(EPC Zon Sarawak)

Kadar bantuan yang diterima adalah rendah, di samping hal lain seperti kemudahan dan polisi semasa yang kurang mesra OKU.

(EPC Zon Timur).

Kenaikan kos sara hidup, duit bantuan lambat masuk dan nilai bantuan yang diterima adalah rendah.

(EPC Zon Utara)

5.1.4 Ringkasan dan Kesimpulan FGD Penyampaian Bantuan Kewangan

Kesimpulan daripada FGD kumpulan penerima ini ialah, umumnya tujuan bantuan tercapai kerana penerima merasakan kualiti kehidupan mereka lebih baik berbanding dengan sebelum mendapat bantuan. Dari segi penggunaan bantuan, rata-rata responden menggunakan wang bantuan untuk memenuhi keperluan asas, iaitu bertepatan dengan objektif pemberian bantuan. Terdapat beberapa masalah yang dihadapi oleh penerima bantuan dari segi proses pemohonan, penerimaan wang, penggunaan dan jumlah bantuan. Walau bagaimanapun, mereka berpuas hati dengan kaedah bantuan secara tunai yang dilakukan sekarang.

Namun demikian, terdapat perbezaan pemahaman atau maklumat tentang fungsi bantuan antara penerima dengan JKM sebagai pelaksana bantuan kewangan. Penerima tidak mempunyai maklumat yang tepat tentang bantuan yang diterima dan matlamat bantuan tersebut dalam kehidupan mereka. Oleh yang demikian, pihak JKM perlu mengambil langkah yang perlu untuk memastikan bahawa penerima memahami dan mendapat maklumat yang betul dan tepat semasa membuat permohonan, sekiranya permohonan ditolak, selepas diterima permohonan dan sebelum permohonan ditamatkan. Ini akan memastikan bahawa tiada jurang maklumat antara JKM dengan klien JKM.

5.2 Hasil Analisis FGD Kumpulan Pelaksana serta Pengurusan dan Profesional (P&P)

Bahagian ini membentangkan hasil FGD dalam kalangan kumpulan Pelaksana serta Pengurusan dan Profesional (P&P). Perbincangan adalah tentang pandangan umum mereka terhadap bantuan kewangan, pencapaian matlamat bantuan serta keberkesanan sistem pengurusan penyampaian bantuan. Pandangan daripada responden kumpulan Pelaksana dan P&P ini berdasarkan kefahaman dan juga amalan mereka sebagai staf di JKM. Berkemungkinan fahaman dan juga amalan responden tidak menepati kefahaman dan amalan yang di terima pakai di JKM.

5.2.1 Pandangan tentang Bantuan Kewangan JKM Dari Perspektif Kumpulan Pelaksana dan Pengurusan dan Profesional (P&P)

Pandangan berkaitan bantuan kewangan ini menghuraikan matlamat bantuan JKM, pencapaian matlamat dari sudut positif dan negatif serta proses pelaksanaan skim bantuan kewangan secara umum dari perspektif kumpulan Pelaksana dan Pengurusan dan Profesional (P&P).

5.2.1.1 Matlamat Bantuan JKM

Menurut laman sesawang JKM, matlamat bantuan kewangan JKM adalah seperti yang berikut:

1. Menyara pendapatan keluarga untuk memenuhi keperluan asas.

2. Menggalakkan kumpulan sasar yang masih produktif supaya minat bekerja dan berdikari
3. Meningkatkan taraf kehidupan kumpulan sasar agar dapat meneruskan kelangsungan hidup dengan sempurna.

Pada pandangan responden pula, bantuan kewangan digunakan untuk beberapa tujuan yang lebih spesifik, terutama pada penerima bantuan.

a) Bantuan Kewangan JKM Meringankan Beban

Peserta FGD berpandangan, umumnya bantuan yang diberikan mampu meringankan beban semua kumpulan penerima dalam memenuhi keperluan asas mereka. Di samping itu, ada peserta yang menyatakan wang bantuan turut digunakan semasa kecemasan dan juga untuk tujuan perubatan penerima bantuan.

Meringankan beban orang yang memerlukan seperti OKU, orang tua.

Membantu golongan miskin, terutamanya golongan tua, OKU dan ibu tunggal

(Zon Sabah)

Akan meringankan beban klien dan keluarga dalam menyediakan keperluan harian mereka.

Bagi klien yang tidak produktif (BKK, BPT) keperluan asas mereka diharap dapat dipenuhi oleh penjaga.

Para ibu diharap dapat menyediakan keperluan asas anak-anak seperti makanan, persekolahan dan membayar pengangkutan anak.

Untuk meringankan beban kumpulan sasar, membantu penerima bantuan dari segi menampung kos perubatan

(Zon Utara)

b) Bantuan Kewangan JKM Bersifat Sementara

Kumpulan Pelaksana dan P&P mengatakan bahawa bantuan kewangan daripada JKM bersifat sementara dan diberikan sehingga penerima dapat berdikari. Ingatan ini perlu disampaikan kepada penerima kerana mereka sedar wujud salah faham

dalam kalangan penerima tentang perkara ini.

Mereka juga menegaskan bahawa bantuan yang diberikan bersifat sementara dan cuma berfungsi untuk meringankan bukan untuk menampung keseluruhan perbelanjaan.

(Zon Sarawak)

Matlamat skim bantuan ini adalah untuk mengurangkan beban klien, selain ianya bantuan yang bersifat sementara (yang menghadapi krisis) dan menampung sebahagian beban kewangan bagi mereka yang menghadapi masalah kewangan.

(Zon Timur)

Matlamat skim bantuan ini adalah untuk memberikan bantuan berbentuk kewangan kepada penerima bantuan, dan ia bersifat sementara.

(Zon Tengah)

Matlamat skim bantuan antaranya untuk meringankan beban, sebagai bantuan sementara sehingga penerima mampu berdikari.

(Zon Selatan)

c) Membantu Keluar daripada Garis Kemiskinan dan Menyejahterakan Penerima

Peserta FGD Pelaksana dan P&P berpendapat bahawa bantuan kewangan yang diberikan oleh JKM mampu untuk meningkatkan taraf kehidupan penerima, tetapi tidak dapat mengeluarkan penerima daripada kemiskinan.

i) Kesan Positif

Untuk membantu mereka keluar daripada garis kemiskinan serta meningkatkan taraf ekonomi mereka dari segi bantuan yang lebih berbentuk sokongan sementara kepada mereka sebelum mendapat pendapatan yang lebih dan kekal seperti bantuan untuk memulakan perniagaan.

Matlamat skim ini juga adalah untuk menyejahterakan kumpulan sasar.

Responden turut mengatakan bahawa mereka memberikan sokongan kepada klien yang

ditimpa musibah.

Responden mengharapkan perubahan produktif atau positif daripada klien seperti meningkatkan taraf hidup sosioekonomi mereka serta tidak terus bergantung kepada bantuan yang diterima.

(Zon Utara)

Dari segi keberkesanan bantuan kewangan, responden berpandangan iabergantung kepada tempat penerimaan dan klien berbeza mengikut tempat.

Pegawai penyiasat turut memainkan peranan penting dalam memastikan keberkesanan bantuan ini, tetapi majoriti penyiasat membantu kumpulan sasar. Sebagai contoh klien OKU telah diberi galakan untuk terus bekerja (EPC).

Penerima bantuan yang terlantar (BPT) dapat merasai bantuan juga walaupun pendapatan isi rumah tidak dinilai. Melalui bantuan ini, beban penjaga dapat dikurangkan dalam menjaga penerima yang terlantar

Bantuan yang diberi sangat membantu seperti kes Bantuan Kanak-kanak (BKK). Bagi bapa yang sakit dan tidak dapat bekerja, anak-anak mereka diberi bantuan kewangan.

(Zon Timur)

Pandangan positif yang diberikan oleh responden berkenaan keberkesanan bantuan ini ialah bebanan yang dihadapi oleh penerima bantuan semakin berkurang dan ekonomi mereka akan lebih stabil.

(Zon Utara)

Bagi BOT dan BKK, mereka berpendapat bahawa hanya 20% berkesan kerana anak-anak sudah mampu menyara mereka tetapi mereka masih mendapat bantuan

(Zon Selatan)

Walau bagaimanapun, terdapat peserta FGD yang merasakan bahawa bantuan kewangan yang diberi boleh juga memberikan kesan negatif. Antaranya mewujudkan sikap kebergantungan dalam kalangan penerima. Mereka berpendapat bahawa penerima kurang inisiatif untuk berubah dan ada dalam kalangan mereka

yang merasakan bantuan yang diberikan ialah hak mereka.

ii) Kesan negatif

Dari sudut negatif tetapi masih boleh diperbaiki ialah penerima bantuan terlalu bergantung kepada bantuan dan terlalu berharap bantuan ini berpanjangan.

Kesannya, penerima menjadi malas untuk bekerja kerana beranggapan bahawa bantuan itu merupakan hak mereka.

(Zon Utara)

Dari segi keberkesanan bantuan ini, kurang dilihat kerana tiada keseragaman antara jenis bantuan yang diberikan.

Selain itu, klien sendiri tiada inisiatif untuk keluar daripada kepompong kesusahan yang dialami oleh mereka.

(Zon Tengah)

Keberkesanan bantuan pada pandangan responden kurang berkesan kerana penerima tiada tekad dan usaha.

Penerima bantuan berharap kepada bantuan kerana tiada saraan daripada anak-anak dan bantuan jauh beza dengan keperluan sekarang.

(Zon Selatan)

Responden juga sangat berharap berlaku perubahan sikap dalam kalangan klien supaya tidak terlalu bergantung dengan bantuan dan cuba berusaha untuk menjanakan pendapatan sendiri, khususnya untuk ibu-ibu yang mendapat bantuan BKK.

(Zon Sarawak)

5.2.1.2 Proses dan Penggunaan Prosedur Standard Operasi (SOP) dalam Pelaksanaan Skim Bantuan JKM

Bahagian ini membincangkan pandangan peserta FGD daripada dua perspektif, iaitu proses pelaksanaan secara umum dan juga penggunaan Prosedur Standard

Operasi (SOP) dalam urusan pelaksanaan skim.

a) Proses Pelaksanaan Bantuan Kewangan

Peserta FGD menerangkan secara terperinci tentang proses yang berlaku dalam pelaksanaan bantuan kewangan di JKM bermula daripada proses pemohonan, kajian semua, penggunaan e-bantuan, tempoh bantuan diberikan dan proses penyambungan semula bantuan bagi yang layak.

Bagi setiap bantuan, kajian semula setiap tahun dilakukan bagi perlanjutan.

Responden mengatakan bahawa terdapat dua kategori penerima, iaitu produktif (bina kemampuan) dan tidak produktif (semampu).

Responden turut mengatakan bahawa e – Bantuan banyak memudahkan kerja yang dilakukan mereka.

(Zon Selatan)

Di Terengganu, dari segi peruntukan untuk bantuan kewangan tiada masalah yang dihadapi. Di negeri ini, bagi penerima Bantuan Am, Jawatankuasa Penimbal akan meluluskan jumlah bantuan kewangan minimum RM200 dan maksimum RM450.

Namun, ada kes di Terengganu, klien tidak berpuas hati sekiranya tidak mendapat bantuan walaupun tidak layak.

(Zon Timur)

Pelaksana mengatakan bahawa kebanyakan bantuan hanya untuk 1 tahun manakala Bantuan Am untuk 2 tahun.

Untuk setiap bantuan 6 bulan pertama perlu lapor diri untuk ulang kaji tentang penggunaan dan 2 bulan sebelum tamat tempoh mereka akan membuat siasatan untuk melihat sama ada bantuan perlu diteruskan, tukar kepada skim lain atau menamatkannya.

Jika ada keraguan, pihak JKM akan membuat lawatan mengejut ke rumah klien khususnya BKK dan BPT yang memerlukan tanggungjawab penjaga.

(Zon Sarawak)

b) Penggunaan SOP

Antara sistem yang sedia ada ialah penggunaan SOP dalam urusan harian. Dalam FGD yang dijalankan kumpulan pelaksana dan juga P&P menyuarakan bahawa mereka menggunakan SOP dalam urusan harian mereka.

Responden mengatakan bahawa mereka mempunyai SOP yang dirujuk dari semasa ke semasa, terutamanya semasa membuat keputusan.

Mereka menegaskan bahawa SOP perlu dirujuk kerana ia merupakan garis panduan kerja.

(Zon Sarawak)

Ada SOP dan mengikut SOP yang digunakan.

Setiap kali membuat keputusan merujuk SOP.

Semua proses kerja adalah sama dan berdasarkan SOP.

SOP sangat membantu dalam proses kerja.

(Zon Sabah)

Semua responden mengatakan bahawa di PKMD mereka menguna pakai SOP dan SOP ini sangat membantu dalam tugasan mereka.

(Zon Timur)

SOP masih diguna pakai di semua negeri.

(Zon Utara)

Walau bagaimanapun, terdapat juga pandangan daripada peserta FGD bahawa SOP kadangkala tidak sesuai untuk digunakan. Antara sebabnya ialah kerana tiada pelarasan daripada ibu pejabat dan penggunaannya membuang masa.

SOP yang sama di negeri dan Federal namun borang yang berbeza dan ini membazirkan masa.

(Zon Sabah)

Garis panduan asas (SOP) merupakan garis panduan yang sudah tidak boleh diguna pakai.

(Zon Tengah)

Kebanyakan responden mengatakan bahawa SOP sukar untuk dilaksanakan yang menggambarkan SOP masih belum dilaksanakan sepenuhnya di jabatan masing-masing.

(Zon Sarawak)

Antara kelemahan SOP yang diutarakan oleh kumpulan Pelaksana dan Pengurusan dan Profesional (P&P) ialah ia perlu diubah suai kerana mereka bekerja dengan manusia, terdapat campur tangan orang atasan yang menyebabkan SOP tidak dapat diikut sepenuhnya, walaupun SOP dapat membantu dalam tugasan, tetapi ia membebankan mereka dan kaedah penyiasatan adalah subjektif dan tidak sesuai dengan SOP sedia ada.

Walau bagaimanapun, mereka juga mengatakan bahawa ia tidak boleh terlalu diikut kerana mereka bekerja dengan manusia dan menghadapi pelbagai situasi.

(Zon Sarawak)

Namun, ada sesetengah perlu melihat kepada keadaan klien kerana kaedah penyiasatan ialah sesuatu yang subjektif.
Responden bersetuju bahawa SOP yang sedia ada perlu diperbaharui.

(Zon Utara)

Berkenaan isu Standard Operating Procedure (SOP), maklumat yang diperoleh menyatakan setiap PKMD maklum berkenaan SOP tersebut tetapi tidak digunakan. Ini kerana terdapat campur tangan orang atasan seperti menteri. Sebagai contoh, masalah timbul dalam memberikan bantuan kerana melibatkan politik.

(Zon Tengah)

Berkenaan SOP, responden berpendapat bahawa SOP membantu mereka menjalankan tugas dan mengelak kehilangan data, namun ia membebankan kerana menambah kerja.

(Zon Selatan)

5.2.2 Pencapaian Matlamat Bantuan Kewangan dari Perspektif Kumpulan Pelaksana dan Pengurusan dan Profesional (P&P)

Dari segi pencapaian matlamat bantuan, maklum balas peserta berkaitan dengan kecukupan bantuan, pendayaupayaan dan keberkesanan program bantuan kepada penerima.

5.2.2.1 Kecukupan Bantuan Kewangan

Pandangan kumpulan Pelaksana dan P&P dinilai secara berasingan untuk melihat perspektif menyeluruh mereka terhadap kecukupan bantuan kewangan yang telah diberikan.

a) Kumpulan Pelaksana

Kumpulan Pelaksana bersetuju bahawa wang bantuan yang diberikan mencukupi dan dapat memenuhi keperluan asas penerima bantuan. Walau bagaimanapun terdapat juga yang mengatakan bahawa ia tidak mencukupi, terutamanya bagi penerima yang tinggal di bandar.

i) Wang Bantuan Mencukupi

Kumpulan Pelaksana mengatakan bahawa bantuan yang diterima berkesan dan dapat meringankan bebanan kumpulan penerima, khususnya BKK dan BOT. Keberkesanan ini juga dapat dilihat daripada peningkatan prestasi penerima bantuan, khususnya penerima BKK.

Pelaksana bersetuju bahawa bantuan berkesan kerana dapat meringankan beban, khususnya untuk bantuan BKK dan BOT, klien dapat keluar daripada kepompong kemiskinan.

(Zon Sarawak)

Terdapat peningkatan prestasi selepas menerima bantuan seperti penerima bantuan kanak-kanak. Mereka juga sudah mampu untuk membeli keperluan asas seperti makanan.

(Zon Utara)

ii) Wang Bantuan Tidak Mencukupi

Terdapat juga kumpulan Pelaksana yang merasakan bahawa wang bantuan yang diterima tidak mencukupi. Mereka berpendapat bahawa wang tersebut tidak mencukupi untuk memenuhi keperluan asas penerima bantuan dalam keadaan yang tertentu, terutamanya kepada penerima di bandar dan juga penerima Bantuan Pesakit/OKU Terlantar (BPT).

Bantuan perubatan tidak cukup, terutamanya bagi yang tinggal di bandar kerana kos sara hidup di bandar adalah lebih tinggi berbanding dengan mereka yang tinggal di luar bandar.

Tidak mencukupi tetapi membantu meringankan beban.

(Zon Sabah)

Tetapi duit bantuan yang diberikan masih tidak mencukupi kerana mungkin keperluan melebihi bantuan seperti penerima yang terlantar.

(Zon Selatan)

b) Kumpulan Pengurusan dan Profesional (P&P)

Pandangan kumpulan Pengurusan dan Profesional (P&P) adalah lebih komprehensif dalam menerangkan kecukupan bantuan kepada penerima. Jika ada antara pelaksana yang mengatakan bahawa bantuan yang diterima oleh penerima tidak mencukupi, tetapi bagi kumpulan Pengurusan dan Profesional (P&P) tiada pandangan seumpama itu. Bagi mereka, semua penerima mendapat kesan positif dan peningkatan hidup selepas menerima bantuan. Walau bagaimanapun, terdapat juga yang berpendapat bahawa kecukupan atau ketidakcukupan adalah relatif dan bergantung kepada cara penerima menggunakannya.

i) Wang Bantuan Mencukupi

Dapat diukur dari aspek kesenangan sebelum dan selepas misalnya perubahan dari aspek makanan, keyakinan diri dan lain-lain.

Meringankan beban golongan sasaran.

Agak berkesan dari aspek membantu dalam meringankan beban. Penerima sendiri mengatakan bahawa BOT membantu dalam menampung kos ubat-ubatan.

(Zon Sarawak)

Selain itu, bantuan ini juga bertujuan untuk membantu golongan orang tua mendapatkan keperluan asas makanan

Responden mengatakan bantuan BKK diberikan untuk memastikan bahawa anak yang masih bersekolah dapat bersekolah dan mempunyai keperluan asas yang mencukupi.

Bantuan Am dilihat sebagai satu bantuan untuk membantu mereka yang mempunyai masalah seperti gaji tidak mencukupi menanggung kos sara hidup

(Zon Tengah)

ii) Bergantung kepada Penerima

Bantuan sangat membantu tetapi bergantung kepada individu menggunakannya untuk memenuhi keperluan asas

(Zon Sabah)

Berkesan namun keberkesanan bergantung kepada klien dan tidak dapat dikatakan berkesan secara keseluruhan

(Zon Sarawak)

…Keberkesanan turut dapat dilihat melalui kesedaran penerima terhadap pengurusan kewangan. Emosi dan insentif.

(Zon Timur)

Responden berpendapat, secara umumnya bantuan kewangan in berkesan terutamanya Bantuan Kanak-kanak (BKK) Wang bantuan yang diterima dapat digunakan untuk menanggung kos persekolahan anak-anak

(Zon Utara)

5.2.2.2 Pendayaupayaan Penerima Bantuan Yang Masih Produktif dari Perspektif Kumpulan Pelaksana dan P&P

a) Kumpulan Pelaksana

Dari segi pendayaupayaan, ada dalam kalangan pelaksana yang mengatakan bahawa terdapat pendayaupayaan berlaku dan ada yang berpendapat sebaliknya.

i) Ada Pendayaupayaan

Melihat kepada, sama ada bantuan ini benar-benar berkesan atau tidak, dari segi pendayaupayaan penerima, boleh dikatakan tercapai apabila ada penerima yang mula menceburkan diri dalam bidang perniagaan seperti 1Azam untuk mendapatkan pendapatan alternatif.

Antara kesan positif yang boleh dilihat dalam kalangan penerima bantuan ialah kebanyakan anak-anak klien BKK dapat meneruskan persekolahan sehingga peringkat SPM.

(Zon Timur)

ii) Tiada Pendayaupayaan

Walau bagaimanapun mereka juga merasakan terdapat klien yang tidak langsung mahu berusaha, iaitu hanya menunggu duit bantuan serta menganggap duit tersebut sebagai gaji.

(Zon Sarawak)

b) Kumpulan Pengurusan dan Profesional (P&P)

Kumpulan Pengurusan dan Profesional (P&P) mempunyai pandangan berbeza berbanding dengan kumpulan pelaksana. Kumpulan P&P mengatakan bahawa bantuan yang diberikan dapat mendayaupayakan penerima bantuan sejajar dengan dasar yang telah digubal berkaitan bantuan kewangan ini.

Membantu mereka yang mempunyai kesusahan dari segi kewangan, namun bersifat sementara dan untuk mereka yang sangat memerlukan.

Bukan sahaja untuk mendapatkan bantuan kewangan, bantuan ini juga merupakan titik tolak untuk klien mengadu masalah.

Membantu klien untuk kelangsungan hidup dan memenuhi keperluan asas.

Bantuan yang bersifat 'topup' untuk golongan yang mempunyai masalah kewangan dan untuk kelangsungan hidup golongan tersebut.

Dari aspek kelangsungan dan kualiti hidup, sebagai contoh sebelum ini makan satu lauk dan selepas dapat bantuan dapat makan dua lauk.

(Zon Sarawak)

Pandangan responden tentang keberkesanan bantuan adalah pelbagai. Contoh yang dapat dilihat ialah peningkatan kefungsian sosial dalam masyarakat yang menyumbang kepada peningkatan kualiti hidup penerima.

Keberkesanan juga dapat dilihat melalui penerima elaun pekerja cacat, iaitu terdapat peningkatan produktiviti dan taraf hidup mereka.

Terdapat peningkatan taraf hidup pada penerima OKU.

Ada responden yang berpendapat bahawa ia dapat meningkatkan taraf hidup sesetengah penerima bantuan.

(Zon Timur)

5.2.2.3 Keberkesanan Program Bantuan Kepada Klien dan Pencapaian Matlamat Bantuan Yang Diharapkan

a) Kumpulan Pelaksana

Menurut kumpulan Pelaksana, keberkesanan bantuan yang diberikan tidak dapat dinyatakan dengan jelas kerana tiada penilaian atau pemantauan berkala yang dilakukan oleh mereka.

Dari segi berkesan atau tidak (indikator atau domain), dari segi pendayaupayaan penerima, tiada penilaian dan pemantaun yang berkala dijalankan ke atas mereka.

(Zon Selatan)

BOT khususnya dari segi keberkesanan masih sukar dilihat jika dibandingkan dengan penerima bantuan BA dan BKK. Ini mungkin timbul daripada masalah tiada garis panduan khusus yang digunakan untuk mengukur keberkesanan tersebut, hanya melalui pemerhatian.

(Zon Timur)

b) Kumpulan Pengurusan dan Profesional (P&P)

Kumpulan Pengurusan dan Profesional (P&P) pula memberikan respons yang berkait dengan mekanisme penilaian keberkesanan dan juga mengkategorikan pencapaian kepada positif dan negatif.

i) Pencapaian Positif

Keberkesanan dapat dilihat apabila penerima sudah boleh membuat keputusan untuk perbelanjaan sendiri. Sebagai contoh, penerima Bantuan Orang Tua (BOT), sudah tidak lagi perlu meminta wang perbelanjaan mereka dengan anak-anak mereka.

Penerima bantuan Elaun Pekerja Cacat (EPC) pula dapat menggunakan wang bantuan sebagai insentif kepada OKU untuk sentiasa berdikari dan berusaha untuk bekerja.

Keberkesanan dapat dilihat melalui kesan positif yang turut dapat dirasai oleh mereka yang terdekat dengan penerima.

(Zon Utara)

Dapat diukur dari aspek keupayaan dalam membeli keperluan seperti ubat-ubatan.

Dapat diukur dari aspek kelangsungan hidup seperti tidak kebulur.

Keberkesanan bantuan dalam konteks JKM dapat dilihat dari segi keupayaan ubah sikap individu, taraf hidup dan sikap masyarakat.

(Zon Sarawak)

Keberkesanan BKK dilihat kepada beberapa indikator, iaitu terjaga psikologi kanak-kanak, tiada penderaan, kanak-kanak dapat bersekolah, berkurangnya kes jenayah dan keselamatan kanak-kanak tersebut terjaga.

(Zon Tengah)

Perubahan yang diharapkan daripada penerima produktif adalah melalui skil, motivasi dan minat. Penerima juga diharap dapat berdikari, dapat mengembangkan perniagaan serta faham bahawa bantuan ini hanya bersifat sementara.

(Zon Timur)

ii) Pencapaian Negatif

Tidak berkesan kerana bantuan yang diberikan hanya akan meningkatkan nilai kebergantungan penerima sehingga ada yang tidak melakukan apa-apa inisiatif untuk memajukan diri.

Keberkesanan membimbing mereka untuk berdikari juga kurang efektif kerana tiada bimbingan berterusan yang dilaksanakan oleh pelaksana/kurang ulang kaji daripada pihak pelaksana.

(Zon Sarawak)

iii) Pencapaian Positif dan Negatif

Berkenaan matlamat yang diletakkan oleh pihak Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) tercapai atau berkesan atau tidak, responden mengatakan, ada tercapai dan ada yang tidak.

(Zon Tengah)

Dari segi jangka pendek, bantuan kewangan ini dilihat berkesan. Manakala dari segi jangka masa panjang, responden berpendapat bahawa agak susah untuk diukur kerana ia bergantung kepada penerima itu sendiri, sama ada mereka berusaha atau tidak untuk keluar daripada kepompong kemiskinan.

(Zon Utara)

5.2.3 Pola Penggunaan Bantuan Kewangan dari Perspektif Kumpulan Pelaksana dan Pengurusan dan Profesional (P&P)

a) Kumpulan Pelaksana

Menurut kumpulan Pelaksana, penerima bantuan telah menggunakan wang bantuan selari dengan matlamat pemberian bantuan. Pemantauan dilakukan dari masa ke

masa dan penyalahgunaan bantuan dikenakan tindakan. Kebanyakan penerima menggunakan wang bantuan untuk memenuhi keperluan hidup.

Secara keseluruhannya, responden mengatakan bahawa duit bantuan digunakan dengan cara sepatutnya oleh klien.

Dari segi penggunaan duit bantuan dibelanjakan, rata-rata penerima menggunakan duit tersebut untuk kegunaan sendiri dan terdapat penerima yang salah guna duit tersebut tetapi pegawai JKM tiada autoriti untuk menyekat penyalahgunaan.

(Zon Selatan)

Responden berpendapat bahawa duit bantuan telah dibelanjakan untuk tujuan yang betul.

Terdapat juga klien yang menyimpan duit bantuan tersebut untuk keperluan masa depan.

(Zon Timur)

Terdapat juga responden yang menggunakan bantuan tersebut untuk tujuan lain dan tindakan telah diambil kepada mereka seperti bantuan ditamatkan.

(Zon Utara)

Berkenaan isu duit bantuan itu dibelanjakan, responden berpendapat, adalah sesuatu di luar kawalan mereka, mereka percaya ada klien yang membelanjakan duit bantuan tersebut secara betul dan ada yang tidak.

(Zon Tengah)

b) Kumpulan Pengurusan dan Profesional (P&P)

Kumpulan Pengurusan dan Profesional (P&P) tidak mengatakan secara langsung tentang kecukupan wang bantuan ini. Perkara ini mungkin berlaku kerana mereka secara amalannya tidak mempunyai hubungan langsung dengan penerima. Pegawai Pelaksana lebih dekat dengan penerima.

5.2.4 Tahap Keberkesanan Sistem Penyampaian Pengurusan Bantuan Kewangan dari Perspektif Kumpulan Pelaksana dan Pengurusan dan Profesional (P&P)

Untuk mencapai objektif mengkaji keberkesanan sistem penyampaian bantuan, peserta FGD telah diminta mengulas tentang masalah pelaksanaan skim bantuan secara umum, isu berkaitan kemahiran pengurusan skim bantuan, proses permohonan, siasatan dan kelulusan bantuan serta pelaksanaan kaedah bayaran bantuan.

5.2.4.1 Proses Permohonan, Siasatan dan Kelulusan Bantuan Serta Kaedah Bayaran Bantuan Kewangan

a) Kaedah Penyampaian Bantuan Kewangan

i) Kumpulan Pelaksana

Perbincangan dengan kumpulan Pelaksana tentang kaedah penyampaian bantuan, iaitu bermula daripada penerima dikenal pasti atau permohon sendiri datang ke PKMD untuk mendapatkan bantuan sehinggalah proses kajian serta pemantauan selepas penerima mendapat bantuan. Bagi Zon Sarawak, mereka tidak diwajibkan untuk membuat penyiasatan ke rumah penerima tetapi hanya memerlukan sokongan atau cap bukti daripada ketua kampung untuk proses pemohonan bantuan. Walau bagaimanapun, masih ada pegawai pelaksana yang merasakan bahawa lawatan ke rumah ialah kaedah paling baik dan adil, di samping sokongan dan pengesahan daripada penghulu atau ketua kampung yang telah diamanahkan untuk membantu individu dan keluarga yang memerlukan bantuan daripada JKM dan agensi kerajaan yang lain.

Sistem baru yang diamalkan di JKM kini ialah tidak mewajibkan penyiasatan ke rumah. Klien dan penjaga perlu datang ke pejabat kebajikan dengan bukti cap daripada Ketua Kampung dan siasatan boleh dilakukan di pejabat sahaja.

Terdapat dua pandangan yang berbeza di sini, iaitu ada responden yang mengatakan bahawa cara terbaik dan adil ialah membuat siasatan di rumah tetapi ada juga yang berpandangan, sistem sekarang adalah lebih mudah.

Responden mengatakan bahawa jabatan sangat memerlukan Penghulu dan Ketua Kampung yang boleh diharap dan amanah untuk merealisasikan sistem baru ini.

(Zon Sarawak)

Terdapat perbezaan dalam proses meluluskan bantuan bagi permohonan. Bagi Zon Timur, peranan pelulus untuk sesuatu pemohonan adalah sangat penting. Pelulus mestilah kakitangan yang bergred S27 dan ke atas untuk negeri Terengganu, tetapi bagi Kelantan pelulus hanyalah PKMD dan timbalannya. Namun begitu, mengikut pekeliling JKM, setiap PKMDE/J/B boleh melantik pelulus kedua selain PKMD yang terdiri daripada pegawai gred S27dan ke atas.

Untuk memastikan bahawa pemberian bantuan berada dalam keadaan terbaik, setiap bulan kajian semula mesti dilakukan mengikut jadual yang telah ditetapkan. Kes tertunggak bagi kajian semula yang tidak dapat dilakukan pada masa yang dijadualkan adalah sangat perlu diselesaikan untuk mengelak bebanan kerja pada kemudian hari. Negeri-negeri juga menggunakan sistem yang berbeza dalam pembahagian tugas kepada pekerja kes, iaitu ada negeri yang membahagikan mengikut mukim atau Dewan Undangan Negeri (DUN) manakala yang lain membahagikannya mengikut skim.

Dalam mendapatkan kelulusan pemberian bantuan, setiap daerah mempunyai tiga orang penyelaras dan seorang pelulus.

Untuk memastikan, sistem berada dalam keadaan yang terbaik, responden berkata setiap bulan terdapat kajian semula dijalankan. Mereka turut mengatakan bahawa kes yang tertunggak perlu dielakkan walaupun ketiadaan pegawai JKM.

Di Terengganu, pembahagian kes mengikut mukim, ada daerah yang mengikut skim. Bagi pembayaran duit bantuan, Terengganu menetapkan perlu dibayar dalam masa 2 minggu sahaja dan dibayar secara tunai.

Bagi kelulusan pula, sekurang-kurangnya pegawai gred 27 ke atas bertindak sebagai pelulus. Berbeza di Kota Bharu, Kelantan, pelulus hanya PKMD dan timbalan. Di Pahang, 7.2% masih menggunakan tunai.

(Zon Timur)

Bagi Zon Utara, kumpulan Pelaksana mengatakan bahawa mereka tidak mengalami sebarang masalah dengan syarat dan dasar yang telah ditetapkan oleh JKM, tetapi penambahbaikan perlu dilakukan dalam aspek teknik siasatan.

Dari segi syarat atau dasar yang diletakkan oleh JKM dilihat tiada masalah yang timbul, hanya teknik siasatan yang perlu dihalusi.

(Zon Utara)

b) Pandangan tentang Bantuan Tunai/Kewangan

i) Kumpulan Pelaksana

Kumpulan Pelaksana mempunyai dua (2) pandangan berkaitan dengan bantuan berbentuk tunai ini. Ada yang mengatakan bahawa ia ialah alternatif terbaik dan ada sebahagian yang mengatakan bahawa ia bukan alternatif terbaik.

Alternatif terbaik

Ya untuk jangka masa pendek
Responden juga mengatakan bahawa wang adalah lebih baik kerana klien sendiri tahu keperluan mereka jadi duit boleh dimanfaatkan dengan betul

(Zon Sarawak)

Responden berpandangan bahawa bantuan kewangan ini merupakan kaedah yang terbaik kerana ia dapat meringankan kos sara hidup yang tinggi

(Zon Timur)

Menurut responden, bantuan kewangan merupakan kaedah terbaik kerana lain klien lain keadaan yang dihadapi. Seperti mereka yang menghadapi musibah atau non produktif,

bantuan kewangan merupakan bantuan yang terbaik.

(Zon Utara)

Bantuan kewangan ialah kaedah terbaik

(Zon Tengah)

Responden turut berpendapat bahawa bantuan kewangan kaedah terbaik tetapi sangat bergantung kepada syarat tertentu seperti situasi penerima, kawalan terhadap bantuan, mengubah mentaliti penerima, duit bantuan digunakan untuk kegunaan tertentu sahaja

(Zon Selatan)

Bukan Alternatif Terbaik

Tidak kerana kos sara hidup semakin tinggi tetapi boleh meringankan beban penerima bantuan.

(Zon Sabah)

Mungkin baik juga dilaksanakan sistem yang diguna pakai dalam zakat yang memberikan bantuan berbentuk barang dan duit.

(Zon Timur)

Pihak JKM juga perlu mewujudkan bantuan lain seperti bantuan perubatan, bantuan rumah sewa, bantuan makanan seperti yang dilakukan oleh pihak zakat. Kerjasama daripada kementerian lain juga perlu diwujudkan sebagai contoh Kementerian Pengajian Tinggi memberikan bantuan persekolahan. Dalam hal ini juga, keupayaan pegawai di JKM juga perlu dilihat

(Zon Tengah)

c) Masalah Berkaitan Penyampaian Bantuan Kewangan

Kumpulan Pelaksana mengemukakan beberapa masalah yang dihadapi berkaitan dengan penyampaian bantuan. Antaranya, berkaitan dengan penyampaian maklumat, terutamanya ke kawasan luar bandar di Sabah. Keadaan ini menjadi lebih sukar dengan sistem pengangkutan yang tidak sempurna. Kumpulan Pelaksana di Zon Tengah pula mengutarakan masalah yang berkaitan pelaksanaan dengan sistem BPR, terutama sekiranya kes adalah kompleks ditambah dengan masalah

penerima yang memberikan maklumat palsu dan menyelewengkan duit.

Masalah penyampaian informasi terutama di kawasan luar bandar dan sistem pengangkutan yang teruk.

Sistem pembaharuan kad setiap 3 bulan dan setiap hujung tahun menyukarkan kakitangan dan penerima bantuan.

(Zon Sabah)

Sistem yang digunakan bermasalah. Antaranya Business Process Reengineering (BPR) yang tidak sesuai digunakan dalam sistem penyiasatan kerana ia memperlambat proses siasatan dan sistem ini adalah tidak sesuai kerana terdapat permohon yang memberikan maklumat palsu.

Sistem yang diguna pakai kini juga tidak mampu untuk mengesan masalah seperti penyelewangan duit dalam akaun penerima bantuan dan untuk menyelesaikan masalah ini klien perlu menutup akaun tersebut dan membuka akaun baru.

(Zon Tengah)

5.2.4.2 Kemahiran Menguruskan Skim Bantuan Kewangan

a) Persepsi terhadap Kemahiran

Kumpulan Pelaksana berpendapat bahawa mereka mampu untuk menguruskan skim bantuan yang diamanahkan kepada mereka. Walau bagaimanapun, ada yang mengatakan bahawa kemampuan mereka bergantung kepada kesanggupan diri sendiri untuk belajar tentang perkara baharu atau sebaliknya. Terdapat pegawai Pelaksana berterus terang mengatakan bahawa mereka masih lemah dan perlu lebih banyak belajar untuk memantapkan perkhidmatan yang diberikan.

Responden merasakan bahawa mereka mampu menguruskan skim bantuan yang diamanahkan kepada mereka kerana sudah lama dan berpengalaman melakukannya.

Ada yang berpendapat bahawa ia bergantung kepada staf untuk belajar kemahiran dan ilmu.

(Zon Sarawak)

Responden turut mengatakan bahawa keupayaan mereka mengendalikan skim bantuan masih lemah dan masih banyak yang perlu dipelajari kerana pelbagai klien dan mereka perlu sentiasa berkursus

(Zon Utara)

Kemahiran pegawai yang terlibat perlu dipertingkatkan kerana dari segi keupayaan menjalankan tugas, sebagai contoh, ada antara mereka yang kurang terlatih untuk sesi pembangunan penerima.

(Zon Selatan)

b) Masalah Berkaitan Kemahiran

Kumpulan Pelaksana mengutarakan beberapa masalah yang dihadapi berkaitan dengan kemahiran menangani klien. Antaranya, ialah kesulitan menerangkan kepada pemohon yang tidak berjaya dalam pemohonan mereka. Selain itu, kepelbagaian tugas yang terpaksa dibuat di pejabat juga menjadikan kerja mereka tidak berfokus, di samping proses taklimat dan penerangan berkaitan tugas yang kurang dititikberatkan.

Menghadapi pelbagai cabaran semasa berhadapan dengan klien yang tidak berpuas hati apabila permohonan mereka ditolak.

Menghadapi masalah semasa menjalankan siasatan.

Menyukarkan proses kerja mereka yang lain di pejabat.

(Zon Sabah)

Tiada pemberitahuan atau penerangan khas untuk setiap skim yang diuruskan semuanya bergantung kepada inisiatif sendiri.

Mereka juga merasakan buat masa ini kerja adalah terlalu banyak dan kadang-kadang tidak mampu untuk fokus kepada bantuan kerana tugas lain selain bantuan.

(Zon Sarawak)

5.2.4.3 Masalah Pelaksanaan Secara Umum

Peserta FGD juga diminta untuk mengulas tentang masalah yang mereka hadapi semasa menjalankan tugas secara umum. Antara tema masalah yang dihadapi mereka ialah berkaitan dengan masalah semasa proses sisatan, masalah beban kerja yang terlalu banyak ("*over load*") serta kebajikan pekerja, masalah dengan klien atau penerima bantuan dan juga masalah berkaitan syarat serta sistem dalam JKM. Di samping itu, terdapat satu lagi masalah yang bukan berkaitan kerja tetapi lebih menjurus kepada masalah birokrasi dan campur tangan politik. Perbincangan berkaitan masalah berkaitan tugas dilakukan bagi kedua-dua kumpulan Pelaksana dan Pengurusan dan Profesional (P&P).

a) Masalah Semasa Proses Siasatan

i) Kumpulan Pelaksana

Kumpulan Pelaksana melaporkan semasa siasatan dijalankan, terdapat klien yang tidak faham bagaimana untuk memberikan maklumat yang dikehendaki dan kadang-kala memberikan maklumat palsu. Terdapat kes, klien yang tidak layak mencuba nasib membuat pemohonan. Seringkali keadaan ini berlaku kerana orang ramai tidak faham konsep bantuan kewangan itu sendiri.

Kekangan lain yang dihadapi adalah ketika siasatan dijalankan. Klien sukar untuk memberikan kerjasama kepada pegawai penyiasat mungkin disebabkan oleh taraf pendidikan klien dan klien memberikan maklumat palsu kepada pegawai penyiasat tersebut.

Terdapat juga masalah yang timbul ketika siasatan seperti dalam satu rumah terdapat banyak jenis bantuan, keadaan Ini mungkin timbul kerana ada penerima bantuan yang menumpang rumah klien tersebut.

(Zon Utara)

Terdapat pemohon yang saja ingin mencuba untuk mendapatkan bantuan walaupun tidak layak untuk memohon. Oleh itu terdapat kes yang diluluskan walaupun penghulu sudah tidak meluluskan pemohonan tersebut.

Dari segi pelaksanaan bantuan kewangan ini, responden melihat masalah kadang kala timbul disebabkan pemahaman klien terhadap bantuan kewangan yang diberikan. Perspektif klien melihat bantuan kewangan itu sebagai gaji mereka. Ini mungkin disebabkan kurangnya kesedaran dalam diri klien itu sendiri.

(Zon Tengah)

ii) Kumpulan Pengurusan dan Profesional (P&P)

Kumpulan Pengurusan dan Profesional (P&P) mengutarakan kebimbangan tentang mendapatkan maklumat secara langsung daripada klien. Bagi mereka, adalah lebih baik mendapat maklumat daripada orang ketiga seperti ketua kampung berkaitan dengan latar belakang klien. Di samping itu, terdapat juga prejudis terhadap orang ketiga ini berkaitan kesahihan maklumat yang diberikan dan disokong. Terdapat juga ahli kumpulan Pengurusan dan Profesional (P&P) yang mengutarakan kebimbangan terhadap penipuan dalam slip gaji pekerja cacat bagi pemohon EPC yang didalangi oleh majikan mereka sendiri.

Penghulu akan sentiasa sokong/ luluskan borang/ terpaksa berbuat demikian kerana jika tidak diluluskan penduduk kampung akan kecam mereka (penghulu) dan hal ini menjadikan borang/ maklumat tidak sahih.

Misalnya di Miri, pendekatan penyiasatan sukar untuk dilaksanakan kerana menghadapi masalah dari aspek logistik (kos yang besar diperlukan dan tempoh masa yang lama disebabkan faktor geografi/ kedudukan berselerak yang menyukarkan perjalanan ke rumah/ kediaman klien).

(Zon Sarawak)

Sistem penyiasatan dan penentuan kelayakan juga turut melalui JKKK dan jawatankuasa perwakilan penduduk sebagai pemberi maklumat kepada JKM. Sistem penyiasatan tidak banyak yang melibatkan pertanyaan terus kepada penerima kerana khuatir akan mendapat maklumat yang tidak tepat atau ditipu oleh klien.

(Zon Utara)

Responden mengatakan bahawa bantuan bagi OKU yang bekerja tedapat kelemahan yang dikenal, pasti, iaitu penipuan slip gaji dengan bantuan bos mereka

(Zon Tengah)

b) Masalah Bebanan Kerja ("*Over Load*") dan Isu Kebajikan Kakitangan

i) Kumpulan Pelaksana

Kumpulan Pelaksana mengatakan bahawa mereka mengalami bebanan kerja dalam menguruskan skim bantuan ini. Antara perkara yang disebutkan ialah terpaksa menjalankan tiga tugas serentak, lambakan pemohonan daripada penerima bantuan dan kekurangan pegawai penyiasat. Siasatan ke rumah tidak dapat dilakukan kerana bilangan kes yang tinggi dan juga kesukaran untuk pergi ke rumah penerima. Selain bebanan tugas, pelaksana juga mengatakan bahawa kebajikan mereka tidak diberikan perhatian. Antara perkara yang diutarakan ialah mereka tidak dibayar untuk kerja lebih masa yang dilakukan, sukar untuk mengaplikasikan akauntabiliti dan etika apabila berhadapan dengan tugas yang terlalu banyak, mereka tidak diberi motivasi dari segi kerohanian dan emosi dan tiada sesi pengenalan antara pekerja lama dengan baru sehinggakan tidak berlaku sosialisasi antara pekerja.

Para responden turut mengatakan bahawa terdapat kekangan menjalankan siasatan kerana melakukan 3 tugas serentak.

Tempoh siasatan dan kaedah berbeza mengikut kategori dan perbezaan personaliti pegawai penyiasat juga mendatangkan masalah tersendiri.

(Zon Selatan)

Selain itu, lambakan permohonan dan kekurangan pegawai menyebabkan siasatan tidak dapat dijalankan secara menyeluruh dan siasatan ke rumah juga tidak dapat dilaksanakan. Melainkan kes yang menjadi viral di laman sosial, pegawai penyiasat akan menjalankan siasatan serta merta.

(Zon Utara)

Antara pendapat lain yang diutarakan oleh responden, kebajikan pekerja tidak dijaga kerana apabila mereka bekerja lebih masa, tiada bayaran yang diberi. Kebanyakan pekerja

terpaksa memantau banyak perkara dalam satu-satu masa. Mereka juga berpendapat, tiada nilai etika dan akauntabiliti yang dipraktiskan.

(Zon Timur)

Responden menyuarakan ketidakpuasan hati dari segi bebanan kerja yang mereka perlu tanggung. Pegawai juga tidak diberi motivasi, seharusnya terdapat keseimbangan dari segi kerohanian dan emosi para pekerja yang perlu diambil perhatian oleh pihak pengurusan disebabkan oleh bebanan kerja.

Kadang kala apabila terdapat pekerja baru, tiada perkenalan antara pekerja baru dan lama. Jadi, hubungan itu dibentuk.

*Responden mengatakan bahawa tiada perhargaan yang diberikan kepada para pekerja untuk menaikkan motivasi mereka. Antara isu lain, pegawai atas menghentam pekerja bawahan dan dalam isu ini boleh dilihat tiada bottom up approach yang digunakan dan ini mewujudkan jurang antara pekerja bawahan dengan atasan***.**

(Zon Tengah)

Penyiasatan ke rumah adalah sukar dijalankan kerana bebanan kes yang terlalu banyak, kekangan staf dan juga masalah pengangkutan, khususnya untuk kawasan luar bandar.

(Zon Sarawak)

ii) Kumpulan Pengurusan dan Profesional (P&P)

Bagi kumpulan Pengurusan dan Profesional (P&P), mereka berpendapat bahawa kakitangan JKM adalah tidak mencukupi dan kurang terlatih serta ditambah dengan terpaksa menjalankan pelbagai tugas. Mereka juga sependapat dengan kumpulan pelaksana berkaitan bilangan klien yang ramai berbanding dengan bilangan pegawai dan menyebabkan bebanan tugas yang tinggi dan kebajikan kakitangan jabatan kurang diberikan perhatian.

Kakitangan tidak cukup dan tidak terlatih untuk melaksanakan polisi atau program dan hanya bergantung kepada kakitangan yang sedia ada.

Kakitangan JKM memainkan terlalu banyak peranan dan sukar untuk melakukan yang terbaik untuk setiap tugasan.

(Zon Sabah)

Kesukaran menentukan pengukuran tetapi boleh menggunakan pemerhatian namun bukan mudah memandangkan jumlah klien berlipat kali ganda ramai berbanding dengan jumlah kakitangan pelaksana.

(Zon Sarawak)

Antara masalah utama ialah bebanan kerja, masalah penyiasatan yang tidak mendapat kerjasama daripada pihak bank, pelaksanaan kurang efisien,

Limitasi pegawai untuk menyiasat disebabkan oleh masalah pengangkutan dan faktor demografi

Selain itu, statistik penerima bantuan juga meningkat.

Dari segi keupayaan menjalankan skim bantuan, responden berpendapat bahawa mereka terbeban dengan bebanan kerja yang banyak.

Selain itu, kebajikan pegawai atasan pada staf juga kurang dititikberatkan.

(Zon Timur)

c) Masalah Sikap dan Pemikiran Penerima

i) Kumpulan Pelaksana

Kumpulan Pelaksana mengatakan bahawa adalah sukar untuk menangani masalah berkaitan dengan sikap dan ketelusan penerima. Ada antara mereka yang menipu maklumat latar belakang, mendapat bantuan daripada agensi lain dalam masa yang sama mendapat bantuan daripada JKM, kes kematian tidak dilaporkan oleh waris dan penyalahgunaan duit bantuan.

Tiada kerjasama daripada Penerima kerana mereka tidak menyuarakan pendapat kepada pegawai.

(Zon Selatan)

Terdapat penerima bantuan BOT yang memohon bantuan tersebut adalah untuk mendapat kehidupan yang lebih selesa dan supaya tidak dihantar ke mana-mana institusi.

Sesetengah penerima bantuan BKK dan BOT turut menerima bantuan daripada sumber lain tetapi tidak melaporkannya kepada pegawai. Perkara seperti ini dapat dikesan melalui prestasi dan keadaan kehidupan mereka yang berlebihan.

Sesetengah penerima bantuan menipu maklumat dalam borang yang perlu diisi semasa memohon bantuan seperti mendapat bantuan lain tetapi tidak memaklumkannya kepada JKM.

Terdapat kes waris menerima bantuan kewangan walaupun penerima telah meninggal dunia, ini disebabkan oleh waris tidak melaporkan sijil kematian kepada pihak JKM.

(Zon Utara)

Walau bagaimanapun, terdapat kes terpencil seperti penjaga ambik duit untuk diri sendiri.

Ada juga anak kepada warga tua yang mendapat BOT menggunakan duit tersebut untuk diri mereka sendiri dan dalam kes seumpama ini bantuan akan ditamatkan serta-merta.

(Zon Sarawak)

Ada juga penerima bantuan yang menggunakan duit tersebut untuk membeli dadah sehingga keluarga klien minta untuk dihentikan bantuan kepada mereka.

Terdapat masalah yang timbul seperti isu penerima bantuan orang tua (BOT), perujuk ada kad atm dan menyelewang separuh daripada duit bantuan yang diberikan dan hanya memberikan separuh kepada penerima bantuan. Contoh anak-anak yang memegang kad ATM bagi akaun duit bantuan itu dimasukkan, mengatakan bahawa duit bantuan itu ialah duit mereka

(Zon Timur)

ii) Kumpulan Pengurusan dan Profesional (P&P)

Kumpulan Pengurusan dan Profesional (P&P) turut membincangkan isu sikap dan pemikiran klien. Bilangan klien yang semakin ramai menyebabkan proses pemantauan tidak dapat dijalankan dengan baik ditambah pula dengan keadaan,

kematian tidak wajib direkodkan, khususnya di Sabah. Masalah menjadi lebih tidak terkawal dengan kedatangan pendatang asing hasil daripada proses migrasi yang menimbulkan isu kewarganegaraan dalam kalangan penduduk. Sikap klien terhadap wang bantuan serta penyalahgunaan wang bantuan dalam kalangan penerima juga menjadi isu yang sukar untuk ditangani.

Keadaan di Sabah sendiri dengan penerima bantuan yang sangat ramai agak sukar untuk 'monitoring'. Kematian tidak wajib direkodkan di Sabah dan kadangkala menjadi isu politik.

Keadaan migrasi yang kurang terkawal dan isu warganegara masih menjadi isu utama.

(Zon Sabah)

Penerima juga dilihat hanya bergantung kepada bantuan tunai. Bantuan insentif perniagaan tidak berterusan disebabkan oleh miskin minda.

Manakala untuk penerima tidak produktif pula, penerima dilihat terlalu mengharap pada bantuan kewangan JKM, kurang kehendak dan kesedaran untuk meningkatkan taraf hidup sendiri meskipun berkemampuan untuk bekerja. Malahan ada juga yang tidak mahu ditamatkan bantuan walaupun setelah mereka sudah mampu menyara diri sendiri.

Terdapat penerima yang menggunakan wang tersebut untuk ahli keluarga yang lain, ada juga yang menggunakan wang bantuan untuk menunaikan haji dan umrah (bantuan orang tua).

Ada penerima yang menjadikan bantuan kewangan ini sebagai pendapatan sampingan. Malah ada juga penerima yang tidak layak tetapi tetap menerima bantuan ini.

(Zon Timur)

Duit bantuan digunakan untuk tujuan lain seperti bayar hutang.

Klien yang sepatutnya layak untuk menerima bantuan tidak mendapat bantuan manakala yang tidak layak pula menerima bantuan sebab mereka pandai menyesuaikan diri untuk layak dan memenuhi kriteria bantuan tersebut.

Perlu ada untuk setiap bantuan, namun sukar dari aspek "mindset" klien. Mereka lebih sanggup terima bantuan daripada menerima geran/ klien kurang rasa untuk berdikari

Berharap mereka berusaha untuk berdikari dan tidak bergantung lagi dengan bantuan, namun yang berlaku adalah sebaliknya

Berharap klien dapat menggunakan bantuan untuk membeli keperluan asas, namun duit digunakan untuk tujuan lain

Sukar untuk membuat pemantauan memandangkan mereka juga mempunyai dan mendapat bantuan daripada agensi lain.

Maklumat yang kabur dan tidak tepat daripada klien menyukarkan siasatan dan kelulusan/ masalah daripada klien sendiri yang tidak jujur.

(Zon Sarawak)

Cara wang bantuan dibelanjakan adalah tidak dapat dipastikan kerana JKM tidak bertanggungjawab memantau cara perbelanjaan penerima.

(Zon Utara)

d) Masalah Berkaitan Syarat dan Sistem JKM

Berkaitan dengan syarat dan sistem JKM secara umum, kumpulan pelaksana mengatakan, antara masalah yang dihadapi ialah tiada keselarasan dalam pembahagian tugas, hubungan dengan agensi lain seperti SOCSO perlu lebih berstruktur dan jelas, sistem pemohonan secara online menyukarkan, maklumat yang diberikan klien tidak tepat dan campur tangan daripada pihak ketiga seperti ahli politik masih dibenarkan.

Syarat yang diletakkan oleh pihak JKM adalah lemah kerana pemohon mengambil kesempatan dalam menyesuaikan syarat tersebut dengan keadaan mereka. Selain itu, jabatan tiada kaedah penilaian terhadap bantuan bulanan.

Penggunaan online antara lain, mengakibatkan masyarakat yang bercita-cita untuk memohon sebelum cukup umur dan banyak permohonan yang dihantar hanya untuk mencuba nasib.

Sistem yang diguna pakai sekarang terdapat banyak kelemahan seperti penerima tidak memberikan maklumat secara jujur, tiada pengisytiharan aset penerima, tiada prosedur yang tepat dan masih bergantung kepada budi bicara dan pertimbangan, lambakan permohonan yang tidak lengkap dan memakan masa untuk dilengkapkan.

(Zon Selatan)

Terdapat kes yang melibatkan klien yang terputus bantuan untuk sementara waktu, kerana data penerima tidak dikemaskinikan.

Untuk BOT, indikator untuk tidak produktif susah dilihat kerana bantuan itu seperti sepanjang hayat.

Sistem yang diguna pakai oleh pihak JKM dilihat masih ada kekurangan yang perlu diperbaiki. Antara kelemahan yang boleh dilihat adalah seperti tiada hubungan antara agensi dengan pihak JKM, sebagai contoh SOCSO. Kesannya, JKM tidak dapat menyemak status taraf kewangan klien dan ini menyukarkan JKM untuk mengurangkan kadar kes.

(Zon Utara)

Dari segi penggunaan sistem yang sedia ada, responden bersetuju bahawa tiada keselarasan dari segi pembahagian tugas dalam kalangan pekerja kerana setiap pegawai mempunyai bilangan kes yang berbeza-beza.

Pembahagian kes bergantung kepada PKMJ kerana ada yang mengikut skim, dan ada yang menjaga beberapa kes mengikut DUN.

(Zon Timur)

Antara masalah yang dikenal pasti ialah pegawai penyiasat menghadapi masalah dalam mendapatkan maklumat disebabkan oleh kekangan daripada pihak ketiga, contoh pemberian bantuan kewangan kepada mereka yang berada (berduit). Masalah timbul kerana JKM tidak mendapat akses maklumat daripada pihak ketiga seperti bank.

(Zon Tengah)

Bagi kumpulan P&P pula mereka mengatakan sistem temu bual tanpa membuat lawatan ke rumah mempunyai kelemahan tersendiri. Terdapat juga ahli yang mengatakan, bantuan berupa wang ringgit semata-mata perlu difikirkan semula, begitu juga dengan sistem pengesahan untuk mendapatkan kelulusan.

Walau bagaimanapun, penyiasatan melalui temu bual dan bukan turun padang (atas sebab faktor jarak) tidak begitu efektif kerana pernyataan klien daripada temu bual tersebut tidak semestinya betul dan sahih.

(Zon Sarawak)

Bantuan agak kurang efektif jika bantuan yang diberikan hanya duit semata-mata.

Maklum balas tentang permohonan yang tidak berjaya disampaikan melalui surat yang diposkan. Namun begitu, terdapat masalah seperti elaun peruntukan setem dipotong, surat dihantar kadang kala tidak sampai, ink printer disekat serta tahap kesediaan sistem sukar.

(Zon timur)

Sistem penyiasatan dan penentuan kelayakan yang diamalkan oleh JKM menurut responden adalah susah untuk ditentukan kerana sistem pengesahan untuk mendapatkan kelulusan sukar untuk dilaksanakan.

(Zon Utara)

e) Masalah Campur Tangan Politik

Masalah seumpama ini boleh dikategorikan sebagai masalah sampingan dan tidak bersifat profesional. Walau bagaimanapun, kewujudannya dapat menyebabkan pelaksanaan sistem terganggu dan berlaku ketegangan dalam sesebuah orgnisasi.

i) Kumpulan Pelaksana

Masalah lain seperti terdapat campur tangan daripada ahli politik dan ini seperti tiada etika kerja sosial.

Terdapat juga kekangan daripada entiti lain yang kurang memberikan kerjasama kepada pihak JKM, dan ini menyukarkan mereka mendapatkan maklumat yang tepat. Kadangkala

sesuatu kenyataan yang dikeluarkan oleh pihak atasan dalam sesuatu sidang akhbar, dan sebagainya seperti tidak melindungi staf bawahan dan ini memberikan impak negatif kepada pekerja.

Isu politik juga tidak lari daripada terlibat sama dalam bantuan kewangan ini.

(Zon Tengah)

Juga terdapat campur tangan politik, kadar pegawai dengan jumlah penerima menyukarkan proses siasatan.

(Zon Selatan)

ii) Kumpulan Pengurusan dan Profesional (P&P)

Ada situasi, bantuan diberikan atas dasar budi bicara oleh pegawai penyiasat dan campur tangan ahli politik.

(Zon Tengah)

Jika terdapat perbezaan pegangan politik, ia menyebabkan orang benar-benar layak susah menerima bantuan disebabkan pengesahan perlu dibuat oleh pemegang taruh seperti ketua kampung

(Zon Utara)

5.2.5 Cadangan Penambahbaikan daripada Pelaksana dan P&P

Kumpulan pelaksana dan kumpulan P&P memberikan beberapa cadangan untuk penambahbaikan kepada perjalanan dan sistem skim bantuan kewangan JKM. Antara perkara yang dicadangkan ialah penambahbaikan sistem pemilihan penerima, penambahbaikan kefahaman dan pandangan penerima terhadap konsep bantuan kewangan JKM, penambahbaikan sistem bantuan secara keseluruhan dan penambahbaikan jentera pelaksana dan kemahiran pekerja sosial.

a) Penambahbaikan Sistem Pemilihan Penerima

i) Kumpulan Pelaksana

Kumpulan pelaksana menekankan kepentingan membuat keputusan permohonan dengan lebih teliti dengan struktur yang lebih jelas. Kaedah pemilihan perlu dibaiki selaras dengan perkembangan semasa dan merasakan bahawa lawatan ke rumah ialah kaedah terbaik untuk mengurangkan risiko penipuan oleh klien.

Ada juga responden yang mengatakan bahawa bantuan mesti lebih sensitif dengan kriteria klien bukan sahaja bergantung kepada pendapatan isi rumah

(Zon Sarawak)

Kaedah Pemilihan peserta perlu dinilai semula jika tak berkesan

(Zon Sabah)

Antara usaha yang dilakukan oleh pihak JKM dalam siasatan mereka adalah melakukan siasatan penipuan melalui bil air atau eletrik dan gaji atau kos sara hidup
Bagi kes yang meragukan, pegawai penyiasatan akan melakukan lawatan ke rumah mereka untuk melihat sendiri keadaan ekonomi kehidupan mereka.

Antara perkara yang dilakukan oleh pihak JKM untuk mengatasi masalah yang dihadapi adalah dengan memperhalusi syarat atau dokumen yang sedia ada dan membuat akaun sumpah kepada klien

(Zon Utara)

Mereka juga berpendapat, perlu ada seorang yang mempunyai kuasa melindungi JKM supaya tiada gangguan dan isu politik yang melibatkan JKM.

(Zon Tengah)

ii) Kumpulan Pengurusan dan Profesional (P&P)

Kumpulan pengurusan dan profesional mengatakan bahawa proses mengkaji semula klien yang benar-benar layak adalah sangat penting. Dari itu, kaedah yang lebih sistematik perlu dibangunkan dalam penentuan kelayakan penerima bantuan kewangan. Dalam menentukan kelayakan sepatutnya aspek lain juga diambil kira

bukan sahaja aspek kewangan.

Proses mengkaji semula pemohon yang benar-benar layak adalah penting.

(Zon Timur)

Penyiasatan memang penting untuk penentuan kelayakan.

Cadangan bangunkan sistem untuk menyemak pertindihan bantuan memandangkan klien sekarang semakin licik.

Untuk menentukan, sama ada klien layak atau tidak, bukan aspek kewangan sahaja yang boleh dilihat, ada aspek lain yang boleh digunakan untuk menilai klien.

(Zon Sarawak)

b) Penambahbaikan Komunikasi dengan Klien untuk Peningkatan Kefahaman

i) Kumpulan Pelaksana

Kumpulan Pelaksana mencadangkan supaya komunikasi dengan klien dipertingkatkan. Langkah ini dapat menyelesaikan masalah salah faham masyarakat terhadap skim bantuan JKM. Antara kaedah yang dicadangkan ialah dengan memberikan kursus, bahan bacaan seperti buku panduan dan kaedah mendidik masyarakat yang lain.

Selain itu, para penerima perlu diberi kesedaran dengan mengambil contoh ketidakmampuan rakyat luar negara yang meningkatkan usaha dan tidak menerima bantuan.

Selain itu juga, pendedahan kepada masyarakat tentang JKM dan kajian yang menjelaskan peranan JKM masih belum dilakukan.

(Zon Selatan)

Dasar yang diguna pakai oleh JKM sekarang perlu diubah dan klien harus dididik untuk mengubah sikap mereka dengan membuat program yang berkaitan untuk menimbulkan kesedaran dalam diri mereka. *(Zon Tengah)*

Kerana itu JKM menghantar mereka ke kursus yang dapat meningkatkan pendayaupayaan mereka, hanya berpandukan buku masih tidak mencukupi

Antara cadangan adalah untuk memperincikan buku panduan sebagai mekanisme terbaik untuk klien.

(Zon Utara)

ii) Kumpulan Pengurusan dan Profesional (P&P)

Kumpulan Pengurusan dan Profesional (P&P) berpendapat, antara bentuk komunikasi yang boleh di jalankan dengan klien adalah membuat pemantauan yang lebih kerap dan sentiasa mengingatkan mereka bahawa bantuan kewangan adalah bukan hak mutlak atau hak kekal mereka.

Responden berpendapat setiap kes perlu dikaji semula selepas satu tahun dan prinsip penerimaan sementara juga ditekankan kepada klien kerana bantuan kewangan ini bukan suatu hak mutlak.

Responden juga berharap mereka dapat meningkatkan pantauan pada klien.

(Zon Timur)

c) Penambahbaikan Sistem Bantuan JKM

Rata-rata kedua-dua kategori kumpulan FGD memberikan cadangan kepada penambahbaikan sistem bantuan kewangan JKM secara keseluruhan.

i) Kumpulan Pelaksana

Bagi kumpulan Pelaksana, antara cadangan penambahbaikan ialah mewujudkan kolaborasi dengan agensi lain dengan lebih efektif, mempercepat pembayaran kepada penerima, mewujudkan pegawai khidmat pelanggan yang khusus dan penggunaan borang manual berbanding dengan atas talian (*online*). Penggunaan borang manual ini dijangka dapat membuatkan pekerja kes lebih memahami klien. Peserta FGD juga mencadangkan program memahami pelanggan jabatan (penerima bantuan) dengan lebih dekat agar intervensi, khususnya bagi kumpulan produktif

dapat dilakukan dengan lebih baik dan mengkhusus.

Juga mewujudkan program mengenal pasti kelebihan penerima bantuan serta pegawai JKM perlu dilatih untuk membangun penerima bantuan kerana terdapat pegawai yang diarah untuk membangunkan peniaga tetapi tiada kebolehan untuk mengajar.

Penggunaan borang manual lebih efektif kerana boleh mengenal pasti status penerima dan mengenali mereka berbanding dengan borang online yang menyebabkan pertambahan penerima.

Dari segi sistem penyampaian, mereka mencadangkan bantuan RM100 hari raya untuk muslim daripada kerajaan negeri tetapi mengikut kelayakan.

Kolaborasi perlu dilakukan dengan agensi lain seperti KWSP, Perkeso, BRIM dan lain-lain untuk mengenal pasti kematian selepas 2012 dan perkara lain.

(Zon Selatan)

JKM perlu mewujudkan hubungan dengan pihak lain seperti KWSP, SOCSO, Bank Negara untuk memudahkan pihak JKM menyemak status pemohon bantuan seperti sistem e-JKM

(Zon tengah)

Penambahbaikan - mempercepat pembayaran bantuan kebajikan kepada penerima, Respoden mencadangkan agar wujud bantuan segera kerana tiada pegawai khidmat pelanggan yang khusus.

(Zon Sabah)

Percepat pembayaran bantuan kebajikan kepada penerima

(Zon Sarawak)

ii) Kumpulan Pengurusan dan Profesional (P&P)

Kumpulan Pengurusan dan Profesional (P&P) mengatakan bahawa kolaborasi dan sokongan dengan agensi lain untuk memudahkan urusan jabatan perlu dipertingkatkan, di samping menjadikan pemantauan terhadap keberkesanan program bantuan sebagai sebahagian daripada penilaian KPI pegawai.

Responden juga berpendapat sokongan daripada agensi lain juga diperlukan.

(Zon Timur)

Cadangan untuk membuat pengukuran keberkesanan program adalah dengan menetapkan KPI (Key Performance Indicator) atau sediakan borang kaji selidik untuk diisi oleh penerima bantuan.

(Zon Sarawak)

d) Penambahbaikan jentera pelaksana dan pekerja sosial di JKM

Ahli FGD turut mencadangkan JKM membuat penambahbaikan dari segi jentera pelaksana dan juga sumber manusia (pekerja sosial) di jabatan. Ini merupakan tindakan pada peringkat makro dalam sistem kementerian dan juga JKM.

i) Kumpulan Pelaksana

Antara cadangan kumpulan Pelaksana ialah menilai semula jumlah kes bagi setiap pekerja kes, menaik taraf sistem e-bantuan, menambah baik motivasi dan mentaliti pekerja, membentuk persekitaran kerja yang kondusif untuk mengeratkan hubungan antara kakitangan, memberikan pengiktirafan selayaknya kepada kakitangan jabatan dan menitikberatkan kebajikan mereka.

Jumlah kes yang ditanggung oleh seorang pekerja juga disemak semula dan diselaraskan

Pengkhususan kerja juga perlu diwujudkan kerana pada masa ini seorang pekerja melakukan pelbagai tugas dalam satu-satu masa.

Sistem yang digunakan oleh pihak JKM juga perlu dinaik taraf (contoh sistem e-bantuan banyak kelemahan seperti tidak boleh menerima maklumat ahli keluarga pemohon).

Responden mencadangkan agar penambahbaikan gerak kerja JKM dari segi mentaliti pekerja JKM.

(Zon Selatan)

Responden juga berpendapat bahawa job rotation juga perlu untuk mengeratkan hubungan sesama pekerja di tempat kerja

Pihak JKM seharusnya memberikan pengiktirafan kepada pekerja di jabatan mereka. Kebajikan pekerja juga harus dititikberatkan dan dilindungi oleh pihak atasan dan penggunaan teknik bottom up approach juga perlu diwujudkan.

(Zon Tengah)

Penambahan jumlah kakitangan di JKM kerana jumlah penerima bantuan kebajikan sentiasa meningkat setiap masa dan kakitangan sangat tidak mencukupi, terutamanya apabila terdapat kakitangan yang keluar membuat siasatan.

Mempertingkatkan 'Mobile Team' dan mohon bantuan daripada agensi luar seperti NGO dan persendirian.

(Zon Sabah)

Penambahan jumlah kakitangan dalam JKM kerana jumlah penerima bantuan kebajikan telah meningkat dari masa kemasa dan kakitangan adalah sangat tidak mencukupi, Pada masa ini di JKM seorang pekerja akan menguruskan 500 hingga 700 kes dan pada mereka beban kerja adalah terlalu berat dan kesannya ialah kerja kurang berkualiti

(Zon Sabah)

ii) Kumpulan Pengurusan dan Profesional (P&P)

Cadangan daripada kumpulan Pengurusan dan & Profesional (P&P) lebih berbentuk perubahan kepada sistem jabatan, iaitu mewujudkan sistem bersepadu, hanya satu bentuk bantuan untuk satu keluarga atau isi rumah, mewujudkan sistem yang boleh mengintegrasikan agensi kerajaan yang terlibat seperti SOCSO dan KWSP supaya latar belakang responden lebih mudah diperoleh dan telus, mengkaji kemungkinan untuk turut memberikan bantuan berbentuk barangan, di samping wang tunai.

Responden berpendapat, sistem lain seperti barangan keperluan rumah juga perlu untuk membantu penerima bantuan.

Tidak semua responden berpendapat, bantuan kewangan ialah kaedah terbaik. Ini kerana bantuan kewangan dan material perlu seiring.

(Zon Timur)

Wujudkan satu sistem bersepadu/ satu sistem sahaja yang bermaksud menjadikan bantuan dalam satu sistem dan mansuhkan jenis bantuan yang telah diwujudkan kerana apabila ada banyak bantuan, klien cenderung untuk memilih sendiri bantuan dan cuba untuk memenuhi kriteria bantuan tersebut.

Wujudkan satu sistem yang boleh menghubungkan dengan KWSP dan PERKESO untuk memudahkan urusan pengesahan pendapatan.

Bantuan kewangan bukan yang terbaik kerana bagi mereka yang miskin atau sangat memerlukan, mereka kurang berfikir pasal duit, mereka lebih fokus kepada keperluan asas seperti makanan untuk kelangsungan hidup.

(Zon Sarawak)

5.2.6 Pandangan tentang *Exit Policy*

Satu persoalan khusus tentang program *Exit Policy* telah turut dibincangkan dalam FGD bersama kumpulan Pelaksana dan kumpulan Pengurusan dan Profesional (P&P). Secara keseluruhannya, peserta merasakan program ini adalah sangat baik. Dua negeri telah dipilih dan dijadikan program rintis, iaitu Perlis dan Negeri Sembilan.

Exit Policy ini sangat baik dalam memberikan kemahiran, membantu untuk berdikari, mengembangkan potensi diri.

(Zon Sabah)

Tentang Exit Policy, responden bersetuju ia merupakan program yang bagus untuk mengurangkan bilangan penerima.

(Zon Timur)

Berkenaan Exit Policy pula, ada responden yang bersetuju bahawa penggunaannya kerana berkesan, ada yang masih belum mendengar berkenaan polisi ini, dan ada yang mencadangkan polisi ini diperbaiki.

(Zon Utara)

Exit Policy juga dilihat hanya berpotensi kepada sesetengah klien seperti penerima bantuan kanak-kanak, OKU yang bekerja, dan bantuan AM. Penggunaan polisi ini juga sebenarnya adalah untuk membantu klien keluar daripada kelompok penerima bantuan, namun ada yang tidak dapat menerima atas faktor dalaman klien sendiri.

(Zon Tengah)

Terdapat juga kenyataan peserta yang menunjukkan bahawa mereka kurang faham tentang Exit Policy. Namun, mereka tahu ia ialah ketetapan sistem JKM sebagaimana proses penamatan apabila taraf hidup klien menjadi lebih baik dan melepasi tahap pendapatan minimum.

Exit Policy bermaksud menamatkan bantuan jika taraf hidup klien semakin baik dan menyebabkan klien tidak layak lagi menerima bantuan, Semasa penamatan perlu penerangan berdasarkan polisi JKM, ada klien yang boleh terima dengan hati terbuka tapi peratusannya adalah sedikit.

(Zon Sarawak)

Pandangan responden tentang Exit Policy, pihak JKM tidak akan membuat penamatan serta merta dan penamatan dilakukan melalui pengisytiharan atau panggilan. Mereka juga mengatakan, ada menerima perhargaan daripada penerima selepas mereka ditamatkan bantuan

Terdapat juga bantuan kepada penerima yang cenderung kepada perniagaan, bantuan perkakas untuk berniaga, bantuan berbentuk kupon, dan bantuan kebendaan yang dijual semula

(Zon Selatan)

Peserta FGD telah memberikan beberapa komen atau pandangan tentang program *Exit Policy* ini. Antaranya ialah program ini akan menambah bebanan kerja yang sedia ada, perlu disertakan dengan sumber kewangan dan kakitangan yang mencukupi, perlu menyediakan perancangan yang menyeluruh, termasuk melatih kakitangan supaya lebih bersedia untuk menyelia program ini.

Exit Policy ada kesan negatif seperti menambah beban kerja bagi yang mengurusnya

Polisi dan program harus beserta dengan sumber (wang, kakitangan terlatih) yang mencukupi dan perlu dirancang dan dinilai terlebih dahulu sama ada kakitangan dan kemahiran telah bersedia untuk melaksanakan setiap program/perkhidmatan yang baru (need to come in a package) dan keadaan klien atau situasi tempatan.

Bantuan kewangan, begitu juga dengan kakitangan dan sistem yang berkesan. Kemahiran kerja sosial dan sistem penilaian yang berkesan untuk melaksanakan semua jenis bantuan

Exit Policy baik, namun perlu ada perancangan yang baik dari segi kakitangan terlatih dan juga sumber yang sesuai

5.2.7 Rumusan FGD Kumpulan Pelaksana dan Pengurusan dan Profesional (P&P)

Berdasarkan FGD bersama kumpulan Pelaksana dan Pengurusan dan Profesional (P&P) dapat dirumuskan bahawa secara umumnya, matlamat bantuan yang diberikan kepada penerima bantuan tercapai. Kumpulan Pelaksana bersetuju bahawa wang bantuan yang diberikan mencukupi dan dapat memenuhi keperluan asas penerima bantuan, tetapi tidak mencukupi bagi penerima yang tinggal di bandar. Dari segi pendayaupayaan, terdapat pelbagai pandangan dalam kumpulan Pelaksana. Ada yang mengatakan bahawa terdapat pendayaupayaan berlaku dan ada yang berpendapat sebaliknya. Bagi kumpulan Pengurusan dan Profesional (P&P), mereka mengatakan bahawa bantuan yang diberikan dapat mendayaupayakan penerima bantuan selaras dengan matlamat bantuan kewangan ini. Bagi mereka yang tidak produktif, wang bantuan dapat membantu mereka untuk melangsungkan kehidupan mereka dan mencapai tahap hidup yang lebih baik.

Namun, bantuan tidak mampu untuk mengeluarkan penerima daripada kepompong kemiskinan. Ada dalam kalangan peserta FGD yang mengatakan bahawa terdapat impak negatif bantuan ke atas penerima, iaitu akan mewujudkan sikap kebergantungan kepada bantuan, kurang inisiatif untuk berubah, dan terdapat

juga pandangan yang mengatakan bahawa bantuan ini ialah hak mereka.

Dari segi penggunaan SOP, kumpulan Pelaksana dan Pengurusan dan Profesional (P&P) menyuarakan bahawa mereka menggunakan SOP dalam urusan harian mereka. Walau bagaimanapun, terdapat pandangan mengatakan, yang SOP tidak sesuai digunakan dan perlu penambahbaikan dan pelarasan dari ibu pejabat.

Dari segi keberkesanan program bantuan kepada klien dan pencapaian matlamat bantuan yang diharapkan, kumpulan Pelaksana berpendapat bahawa keberkesanan bantuan yang diberikan tidak dapat dinyatakan dengan jelas kerana tiada penilaian atau pemantauan berkala yang dilakukan oleh mereka. Menurut kumpulan Pelaksana, penerima bantuan telah menggunakan duit bantuan seperti yang ditetapkan oleh matlamat bantuan diberikan. Pemantauan dilakukan dari masa ke masa dan penyalahgunaan bantuan akan diambil tindakan. Kebanyakan penerima menggunakan wang bantuan untuk memenuhi keperluan hidup.

Peserta FGD telah memberikan ulasan tentang masalah pelaksanaan skim bantuan, isu berkaitan kemahiran menguruskan skim bantuan, proses permohonan, siasatan dan kelulusan bantuan serta kaedah bayaran bantuan untuk melihat sejauh mana objektif keberkesanan sistem penyampaian bantuan tercapai. Antara masalah yang dihadapi oleh peserta FGD semasa menjalankan tugas mereka secara umum, termasuklah masalah semasa proses sisatan, masalah kerja yang terlalu banyak ("*over load*") serta kebajikan pekerja, masalah dengan klien atau penerima bantuan dan juga masalah berkaitan syarat serta sistem dalam JKM. Di samping itu, terdapat juga masalah yang berkaitan dengan masalah birokrasi dan gangguan, iaitu campur tangan politik.

Kumpulan Pelaksana dan kumpulan Pengurusan dan Profesional (P&P) memberikan beberapa cadangan untuk penambahbaikkan kepada perjalanan dan sistem skim bantuan kewangan JKM. Antara perkara yang dicadangkan ialah penambahbaikan dari segi:

- sistem pemilihan penerima,

- komunikasi dengan klien untuk meningkatkan kefahaman mereka terhadap bantuan kewangan
- sistem bantuan kewangan JKM secara keseluruhan dan
- jentera pelaksana dan kemahiran pekerja sosial di JKM.

Dari aspek *Exit Policy*, secara keseluruhannya, peserta merasakan bahawa program ini adalah sangat baik. Dua negeri telah dipilih dan dijadikan program rintis, iaitu Perlis dan Negeri Sembilan pada 2014. Pada 2016 *Exit Policy* telah diperluas ke seluruh negara. Oleh sebab polisi ini masih lagi baru dilaksanakan, peserta FGD berpandangan bahawa *Exit Policy*, perlu disertakan dengan sumber kewangan dan kakitangan terlatih yang mencukupi dan perlu menyediakan perancangan yang menyeluruh termasuk melatih kakitangan supaya lebih bersedia untuk menyelia/mengurus program ini.

Komunikasi yang berkesan perlu ditingkatkan antara JKM pusat dengan kakitangan yang akan melaksanakan *Exit Policy.* Penilaian berterusan dan maklum balas pembuat dasar, pihak pengurusan dan pelaksana perlu untuk memastikan bahawa polisi ini mencapai matlamat yang telah dirancang dalam *productive welfare.*

5.3 Hasil Analisis *Vignette*

5.3.1 Pemilihan Responden untuk *Vignette*

Vignette merupakan kaedah sokongan bagi kaedah utama, iaitu survei dan FGD. Maka pemilihan 40 responden untuk mewakili setiap zon adalah memadai. Pemilihan responden meliputi setiap skim jawatan, iaitu S17 – S22 (skim 1), S27 – S32 (skim 2) dan S41 ke atas (skim 3) untuk setiap zon (Jadual 5.1).

Jadual 5.1: Jumlah Sampel Responden Kaedah *Vignette* dari Setiap Zon

	Skim 1 *(S17 – S22)*	**Skim 2** *(S27 – S32)*	**Skim 3** *(S41 ke atas)*	**Jumlah**
Zon Utara	20	15	5	40
Zon Selatan	20	15	5	40
Zon Timur	20	15	5	40
Zon Tengah	20	15	5	40
Sabah	20	15	5	40
Sarawak	20	15	5	40
Jumlah				**240**

Nota: skim 1 (S17 – S22), skim 2 (S27 – S32) dan skim 3 (S41 ke atas)

Berdasarkan Jadual 5.2, sebanyak 139 skrip *vignette* telah ditranskripsi dan dianalisis dan data yang diperoleh tersebut adalah dari semua zon.

Jadual 5.2 Jumlah Keseluruhan Responden *Vignette*

	Skim 1 *(S17 – S22)*	**Skim 2** *(S27 – S32)*	**Skim 3** *(S41 ke atas)*	Tak pasti	Jumlah
Zon Utara	32	18	2	2	54
Zon Timur	30	14	4	8	56
Zon Tengah	3	6	0	0	9
Zon Selatan	0	0	0	0	0
Sarawak	9	2	1	4	16
Sabah	7	4	2	1	14
Jumlah					139

5.3.2 Hasil Analisis Senario 1

Senario 1:

> *Anda didatangi oleh seorang lelaki dalam lingkungan umur 70 tahun, kelihatan secara fizikalnya beliau seorang yang masih sihat dan tegap. Semasa datang, beliau ditemani oleh anaknya yang berusia dalam lingkungan 25 tahun. Di kaunter, beliau memberitahu bahawa beliau ingin memohon Bantuan Orang Tua (BOT) daripada JKM. Apakah perkara pertama yang terlintas dalam fikiran anda dengan senario ini, dan apakah langkah seterusnya yang anda ambil dalam mengurus kes lelaki ini.*

Untuk senario 1, objektif analisis adalah untuk membuat penilaian terhadap praktis nilai etika pekerja kes terhadap klien berdasarkan kod etika jabatan dan juga mengenal pasti domain yang menjadi pertimbangan pekerja kes dalam menilai kes BOT. Cara gaya penilaian oleh pekerja kes turut dianalisis untuk menilai adakah terdapat kesukaran dan kepelbagaian dalam tindakan pekerja kes. Di samping itu, elemen penggunaan SOP dalam praktis harian juga dapat dikenal pasti secara umum.

5.3.2.1 Cara Gaya Penilaian Kes dan Penggunaan SOP

Cara gaya penilaian dan tindakan yang diambil oleh pekerja kes dianalisis berdasarkan maklum balas bertulis yang diberikan dalam helaian *vignette*.

i. Pandangan Pekerja Kes terhadap Kes Baharu

Terdapat tindakan atau pandangan yang berbeza dalam kalangan pekerja JKM dalam menilai kes baharu BOT. Bentuk pandangan yang dicadangkan oleh responden terbahagi kepada tiga, iaitu 1) menerima kes, 2) tidak menggalakkan untuk memohon bantuan, 3) belum membuat keputusan.

a) Menerima Kes Baharu BOT

Berdasarkan analisis *vignette*, responden berpendapat supaya kes baharu BOT tersebut diterima untuk dipertimbangkan, sama ada layak menerima

bantuan ataupun sebaliknya. Terdapat dua tindakan berbeza yang dilakukan oleh responden dalam menerima kes baharu BOT untuk dipertimbangkan, iaitu 1) memberikan borang permohonan kepada klien sebelum memulakan proses penyiasatan dan penilaian, 2) melakukan temu ramah awal secara ringkas dahulu sebelum memberikan borang permohonan bantuan kepada klien.

i) Memberikan Borang Permohonan kepada Klien Sebelum Memulakan Proses Penyiasatan dan Penilaian Kelayakan

Terdapat responden yang berpendapat bahawa pekerja kes perlu memberikan borang permohonan bantuan (borang JKM 18) untuk dilengkapkan oleh klien sebelum membuat penyiasatan dan penilaian kelayakan klien tersebut.

Perkara yang terlintas dalam fikiran ialah borang JKM 18 yang perlu diedarkan kepada pakcik berkenaan untuk diisi. Siasatan akan dilakukan setelah borang dilengkapkan dengan sempurna. (S19, Kampar)

Langkah yang perlu diambil ialah memberikan borang permohonan, lengkapkan borang permohonan dan jika anak bekerja sertakan sekali penyata pendapatan. (S19, Pahang)

Perkara pertama yang terlintas dalam fikiran saya ketika itu ialah pemohon perlu mengisi terlebih dahulu borang permohonan bantuan dan melampirkan bersama-sama dokumen yang diperlukan. Selepas itu, pegawai kes akan interview kes tersebut. (S19, Perlis)

Langkah saya seterusnya ialah memberikan borang permohonan bantuan kepada beliau dan menerangkan cara mengisi borang berkenaan dengan lengkap. Klien mungkin kelihatan sihat dan tegap, tetapi itu tidak bererti bahawa beliau tidak layak memohon bantuan. (S19, Sarawak)

Antara pertimbangan kenapa klien perlu diminta untuk melengkapkan borang permohonan terlebih dahulu ialah mengikut syarat kelayakan pemohon bantuan, setiap warganegara layak untuk mengemukakan permohonan. Siasatan terhadap permohonan kes baharu akan dimulakan setelah borang permohonan lengkap diisi oleh pemohon.

Bagi pekerja kes mahupun penjaga kaunter tiada istilah pelangan layak atau tidak layak kerana setiap warganegara layak untuk mengemukakan permohonan. Tapisan dan saringan dijalankan setelah siasatan dilakukan. Sebarang permohonan akan diterima dengan tidak mengambil kira persepsi pertama, setiap pelanggan yang hadir harus diberi layanan yang neutral tanpa membuat andaian awal sehingga siasatan selesai dilakukan. (S19, Kampar)

ii) Membuat Siasatan Awal Sebelum Memberikan Borang Permohonan

Terdapat juga responden yang berpendapat bahawa temu bual ringkas atau siasatan awal perlu dijalankan ke atas klien sebelum borang permohonan diberikan untuk dilengkapkan. Berdasarkan jawapan responden, siasatan awal tersebut bertujuan untuk menyemak syarat kelayakan klien tersebut sebelum memohon bantuan.

Langkah seterusnya ialah menyiasat latar belakang klien, punca pendapatan bulanan dan lain-lain. Sekiranya klien mempunyai pendapatan yang tetap dan tidak mempunyai sebarang masalah kesihatan yang serius serta tidak mempunyai tanggungan, maka borang bantuan tidak akan diperlukan. Namun, jika klien mempunyai masalah kewangan dan tidak mempunyai sumber pendapatan, maka borang permohonan bantuan akan diberikan kepada klien. (S29, Pulau Pinang)

Pertama sekali terangkan kepada klien tentang syarat- permohonan. Kemudian buat sedikit temu ramah tentang mengapa lelaki ini hanya datang pada sekitar umur 70 tahun. Setelah dikenal pasti perkara tersebut dan sekiranya lelaki ini layak dipertimbangkan untuk memohon BOT. Serahkan borang permohonan dan terangkan keperluan permohonan. (S29, Sabah)

Responden mengatakan bahawa proses siasatan awal akan menentukan sama ada klien melepasi syarat kelayakan atau tidak. Sekiranya klien melepasi syarat kelayakan untuk memohon bantuan, klien akan diarah untuk melengkapkan borang permohonan untuk tindakan dan siasatan selanjutnya. Namun, sekiranya klien tidak melepasi syarat kelayakan tersebut, terdapat responden yang mengatakan bahawa klien tidak perlu mengisi borang permohonan, sebaliknya pekerja kes perlu menjelaskan dengan baik kepada klien bahawa beliau tidak digalakkan untuk memohon bantuan. Namun begitu, sekiranya klien masih mahu membuat permohonan, pekerja kes akan memberikan borang permohonan kepada klien dan permohonan tersebut akan diproses seperti biasa.

Sekiranya beliau berkelayakan memohon bantuan tersebut, borang JKM 18 senarai semak dokumen sokongan permohonan bantuan akan diberikan. Jika sebaliknya penerangan terperinci berkenaan kriteria kelayakan dan permohonan bantuan dan kriteria kelayakan khusus BOT diberikan kepada lelaki tersebut sehingga jelas. (S19, Pulau Pinang)

Menerangkan kepada klien tentang syarat kelayakan memohon bantuan orang tua dengan jelas berserta contoh situasi permasalahan yang memungkinkan seseorang klien tersebut tidak layak memohon bantuan agar klien tidak membuang masa mengisi dan menghantarkan borang jika tidak layak. (S19, Pulau Pinang)

Temu bual awal untuk mengenal pasti layak atau tidak memohon. Syarat dimaklumkan. Pendapatan isi rumah diambil kira.Jika pendapatan di bawah PGK ia layak dipertimbangkan dan borang JKM18 akan diberikan untuk diisi oleh penama untuk dipertimbangkan. (S22, Kuala Kangsar)

b) Tidak Menggalakkan untuk Memohon Bantuan

Namun, terdapat juga responden yang berpendapat bahawa mereka tidak menggalakkan klien tersebut memohon bantuan atas sebab tidak layak berdasarkan situasi klien dalam senario 1.

Memandangkan hanya usia lelaki tersebut yang memenuhi kriteria kelayakan bagi bantuan orang tua dan dua lagi kelayakan tidak dipenuhi, maka lelaki tersebut tidak layak memohon bantuan orang tua. (S32, Perlis)

Dalam kes di atas, faktor usia menepati syarat kelayakan. Penghalangnya kes di atas mempunyai anak berusia 25 tahun merupakan usia selayaknya bekerja untuk sara hidup mereka. Kes juga tidak mempunyai masalah kesihatan dan mungkin boleh terus bekerja dalam kes ini faktor kesihatan dan usia boleh penghalang. Dalam situasi di atas, bantuan kewangan balasan (BOT) tidak sesuai untuk dipertimbangkan. (S29, Kedah)

Sekilas pandang, permohonan mungkin tidak dipertimbangkan kerana anaknya masih muda, dan sepatutnya mampu untuk menyara bapanya. (S27, Sarawak)

Mengikut skim bantuan persekutuan bantuan orang tua yang berumur 60 tahun ke atas boleh dipertimbangkan. Tetapi dalam situasi di atas, klien mempunyai anak yang masih muda dan mampu untuk menyara keluarga termasuk ibu bapa. Maka dalam situasi ini bantuan orang tua tidak disyorkan. (S22, Kedah)

Antara pertimbangan kenapa permohonan bantuan tidak digalakkan atau tidak disyorkan adalah kerana berdasarkan syarat kelayakan, melepasi syarat had umur bukan satu-satunya kriteria untuk BOT. Selain itu, terdapat responden yang berpendapat bahawa klien mempunyai anak yang boleh menyara klien, maka keperluan untuk diberikan bantuan mungkin tidak digalakkan. Selain itu, tahap kesihatan juga diambil kira dalam penilaian awal. Terdapat juga responden yang berpendapat, antara sebab permohonan tidak digalakkan atau bantuan tidak disyorkan adalah kerana pendapatan klien melebihi pendapatan garis kemiskinan (PGK).

Jika didapati jumlah pendapatan melebihi syarat kelayakan untuk memohon bantuan, saya akan menerangkan kepada pemohon secara berhemah bahawa beliau tidak layak mendapat bantuan JKM berdasarkan syarat- yang ditetapkan. (S19, Temerloh)

c) Masih Belum Membuat Keputusan

Terdapat beberapa orang responden yang masih belum membuat keputusan terhadap kes baharu BOT dalam senario 1. Berdasarkan jawapan yang diberikan, terdapat responden yang merasakan bahawa klien tidak layak untuk memohon bantuan, namun, responden masih memberikan borang permohonan untuk dilengkapkan oleh klien. Keputusan hanya akan dibuat selepas siasatan menyeluruh dibuat.

Perkara pertama yang terlintas tentang klien di atas ialah beliau tidak layak untuk menerima Bantuan Orang Tua (BOT). Tetapi haruslah menyiasat terlebih dahulu secara meneyeluruh sebelum apa – apa keputusan dibuat ke atas klien. (S29, Pulau Pinang)

Pada pendapat saya, keupayaan anak masih muda dan mampu memberikan saman serta tidak layak untuk dipertimbangkan. Tetapi faktor ini tidak boleh dilihat secara aspek luaran sahaja. Langkah seterusnya: memberikan borang JKM 18. (S19, Perlis)

ii. Cadangan, Pandangan dan Tindakan Pekerja Kes terhadap Kes BOT

Beberapa cadangan, pandangan dan tindakan pekerja kes berkaitan dengan kes BOT telah dikenal pasti berdasarkan jawapan yang telah diberikan oleh responden untuk senario 1. Antaranya ialah cadangan untuk memberikan perkhidmatan lain kepada klien selain bantuan kewangan, iaitu perkhidmatan kaunseling. Selain itu, terdapat juga responden yang mencadangkan supaya klien dirujuk kepada agensi lain yang bersesuaian dengan keperluan klien. Daripada analisis juga, pekerja kes menggunakan SOP yang sama dalam membuat penilaian kes baharu walaupun terdapat perbezaan dari segi pendapat.

a. Cadangan Kepada Klien

1) Diberikan Perkhidmatan Kaunseling

Terdapat beberapa orang responden yang mencadangkan klien untuk dirujuk kepada unit kaunseling sekiranya masalah yang dihadapi oleh klien berkaitan dengan masalah berkaitan keluarga.

Sekiranya sesuai, perkhidmatan kaunseling boleh dihulurkan kepada beliau dan keluarganya kerana mungkin masalah kewangan bukan merupakan masalah utama yang dihadapi olehnya. (S41, Kedah)

Sekiranya didapati klien mempunyai anak-anak yang berkemampuan tetapi tidak melaksanakan tanggungjawab, kes akan dirujuk untuk kaunseling keluarga. (S41, Pulau Pinang)

Sekiranya mempunyai masalah kekeluargaan boleh dirujuk ke unit kaunseling. (S19, Pulau Pinang)

Jika berkaitan dengan masalah kekeluargaan (boleh rujuk unit kaunseling). (S19, Pulau Pinang)

2) Dirujuk Kepada Agensi Lain

Beberapa orang responden mencadangkan supaya klien dirujuk kepada agensi lain seperti pejabat agama dan zakat, pejabat daerah atau agensi kerajaan yang lain untuk mendapatkan kemudahan dan bantuan yang bersesuaian dengan keperluan klien.

Selain itu juga, lelaki tersebut boleh dirujuk kepada pejabat maidam (pejabat agama & zakat) sekiranya beliau berkelayakan untuk menerima zakat atau bantuan yang bersesuaian di bawah kendalian Pejabat Maidam. (S22, Terengganu)

Penama akan disyorkan ke agensi kerajaan yang lain untuk mendapatkan kemudahan dan bantuan yang sesuai. (S17, Pahang)

Pegawai kes juga masih mampu mengesyorkan perujuk memohon bantuan PUZ atau di pejabat daerah untuk bantuan (AES). (S19, Pulau Pinang)

Telah mengesyorkan kepada penama untuk beliau untuk memohon bantuan zakat. (S19. Bera)

b. Penggunaan SOP dalam Mengambil Kes Baharu BOT

Pekerja kes di JKM menggunakan SOP sebagai asas dalam membuat keputusan, iaitu meletakkan indikator atau garis panduan daripada SOP sebagai penandaaras dalam membuat penilaian kes baharu.

Perkara pertama yang terlintas dalam fikiran adalah dengan membuat semakan kad pengenalan.

Langkah seterusnya, saya akan meminta klien menunjukkan kad pengenalan diri. Jika semakan kad pengenalan mendapati bahawa klien merupakan warganegara Malaysia dan telah mencapai umur 60 tahun dan ke atas, kemudian saya akan melakukan semakan kad pengenalan dalam sistem pengurusan bantuan kebajikan (SPBK).

Sekiranya klien belum mempunyai rekod penerima bantuan kebajikan, maka saya akan menemu bual klien secara ringkas berkenaan tempat tinggal terkini, tahap kesihatan dan pekerjaan sebelum ini. Jika penama tinggal di daerah ini, mempunyai masalah kesihatan ataupun tidak dan klien mengatakan, hanya bekerja sendiri, maka saya akan memberikan borang permohonan bantuan kebajikan untuk dilengkapkan mengikut senarai semak dan diminta untuk menghantarkan semula ke pejabat.

Namun, jika klien mengatakan, salah satu daripada perkara di atas contohnya bukan tinggal bermastautin di daerah ini, maka saya akan meminta klien membuat permohonan di daerah tempat tinggal terkini pemohon, dan sekiranya klien mengatakan, iia seorang pesara dan mempunyai wang persaraan serta mencukupi, maka saya akan menerangkan kepada klien syarat asas penerima bantuan jabatan kebajikan. Namun, sekiranya klien mengatakan, ingin membuat permohonan untuk mencuba nasib, atau klien memaksa untuk membuat permohonan maka saya akan memberikan borang permohonan untuk diisi.

Setelah borang permohonan lengkap diterima, maka siasatan akan dilakukan berdasarkan perkara yang dinyatakan dalam permohonan. Siasatan ke rumah juga akan dibuat untuk memastikan bahawa klien tinggal dan bermastautin di daerah dan melihat tempat tinggal klien.

Pertimbangan kelulusan akan dibuat berdasarkan siasatan, sebarang keputusan permohonan akan dimaklumkan melalui surat. (S29, Sabah)

1. Semak IC dalam sistem awam untuk memastikan bahawa klien atau keluarga pernah memohon bantuan sebelum ini.
2. Temu bual klien kenapa berminat untuk memohon bantuan JKM.
3. Menerangkan kepada klien berkenaan bantuan kebajikan.
4. Menyerahkan borang permohonan sekiranya klien masih berminat untuk memohon. (S22, Sarawak)

c) Perkara Yang Menjadi Pertimbangan Pekerja Kes Membuat Penilaian dalam Kes Baharu BOT

Hasil analisis daripada *vignette* menunjukkan bahawa terdapat beberapa aspek yang menjadi pertimbangan pekerja kes dalam menilai atau menyiasat kes baharu BOT. Antara aspek yang dititikberatkan oleh responden adalah seperti latar belakang keluarga, iaitu isteri dan anak-anak, status sosioekonomi, tahap kesihatan, tempat tinggal terkini, bantuan daripada agensi lain, pekerjaan dan pendapatan isi rumah, tanggungan klien dan sumber kewangan yang lain.

Temu bual akan dijalankan dan segala maklumat akan direkodkan dalam borang laporan siasatan. Segala maklumat dicatatkan, iaitu masalah kesihatannya (perlu dilampirkan dengan surat rawatan), maklumat pekerjaannya dahulu, latar belakang pendidikan, maklumat anak-anak serta masalah kewangan yang dihadapinya sehingga beliau terfikir untuk hadir ke JKM bersama anak untuk memohon bantuan kewangan. (S29, Pahang)

Siasatan lanjut perlu dilakukan dari segi sosioenokomi, pendapatan semasa, kedudukan kewangan terkini dan juga sumber pendapatan lain perlu dipertimbangkan dalam penentuan kelayakan bantuan. (S32, Gombak)

Bertanyakan serba sedikit latar belakang penerima, umur pekerjaan, kesihatan dan bilangan tanggungan penerima. (S19, Sabah)

Bertanya lebih lanjut tentang tahap kesihatan penama dan sumber wang perbelanjaan bulanan. (S27, Sarawak)

5.3.3 Hasil Analisis Senario 2

Senario 2:

> *Sarah ialah seorang ibu tunggal berusia 31 tahun dan mempunyai 3 orang anak yang masih kecil. Beliau ialah seorang ibu muda yang telah ditinggalkan suami dan telah mendapat bantuan kanak-kanak (BKK) daripada JKM sejak dua tahun lalu setelah dirujuk dan disokong oleh pengerusi penduduk flat yang didiaminya. Beliau bekerja di sebuah kilang sebagai pengawal keselamatan dan pada bulan lepas pihak kilang telah menaikkan gaji beliau daripada RM800.00 kepada RM 1000.00 kerana prestasi kilang dan juga prestasi kerja Sarah telah meningkat. Sebagai pengurus kes Sarah, apakah pandangan anda tentang keadaan atau perubahan yang telah berlaku pada gaji beliau dan apakah langkah seterusnya yang akan anda ambil dalam menguruskan kes ini.*

Untuk senario 2, objektif analisis adalah membuat penilaian cara gaya penilaian oleh pekerja kes untuk menilai adakah terdapat kesukaran dan kepelbagaian dalam tindakan mereka. Di samping itu, elemen penggunaan SOP dalam tugasan harian juga dapat dikenal pasti secara umum. Analisis turut dibuat berdasarkan amalan, nilai dan etika pekerja kes terhadap klien berdasarkan kod etika jabatan dan juga mengenal pasti domain yang menjadi pertimbangan pekerja kes dalam menilai kes BKK.

5.3.3.1 Cara Gaya Penilaian Kes dan Penggunaan SOP

Cara gaya pandangan dan tindakan yang diambil oleh pekerja kes dianalisis berdasarkan maklum balas bertulis yang diberikan dalam helaian *vignette*. Antara perkara yang dapat dikenal pasti ialah pandangan terhadap penamatan atau penerusan bantuan untuk Sarah. Di samping itu, data juga dianalisis berdasarkan cadangan dan pandangan yang berkaitan dengan cadangan pertukaran skim, penggunaan SOP, penyelesaian dengan program *Exit Policy*, pengiraan per kapita dan huraian perkara yang menjadi pertimbangan pekerja kes dalam bantuan BKK.

i. Pandangan Pekerja Kes terhadap Penamatan dan Penerusan Bantuan

Terdapat tindakan atau pandangan yang berbeza dalam kalangan pekerja JKM dari segi menangani masalah yang dihadapi oleh Sarah. Bentuk tindakan yang dicadangkan untuk diambil, dapat dibahagikan kepada 3 bentuk, iaitu 1) menamatkan bantuan, 2) mengkaji semula bantuan, 3) meneruskan bantuan.

Jadual 5.3 Taburan Pandangan Pekerja Kes terhadap Kes Sarah

Tindakan	**n**	**%**
Menamatkan bantuan	74	53.24
Mengkaji semula	35	25.18
Meneruskan bantuan	30	21.58
Jumlah	139	100.00

a. Ditamatkan Bantuan

Lebih daripada sebahagian responden berpendapat bahawa bantuan kepada Sarah perlu ditamatkan kerena sebab tertentu.

Bantuan BKK kemungkinan boleh ditamatkan atas dasar peningkatan sosioekonomi semasa klien (S32 Perak)

Klien telah melebihi PGK jabatan (RM930). Bantuan BKK kepada klien perlu ditamatkan kerana klien telah boleh berdikari (S22 Pulau Pinang)

Antara pertimbangan kenapa bantuan perlu ditamatkan adalah kerana mengikut SOP, Sarah tidak layak lagi terima berdasarkan kiraan per kapita, masih muda dan boleh berusaha dan Pendapatan melebihi ketetapan JKM.

b. Diteruskan Bantuan

Namun, terdapat juga responden yang berpendapat bahawa bantuan Sarah wajar diteruskan dengan beberapa sebab tertentu.

Namun, kes ini tidak boleh ditamatkan serta merta kerana ia masih tidak dikira sebagai tahap selamat.Tanggungan yang ditanggung oleh penama juga perlu diambil kira (S19 Perak)

Jika Sarah membayar sewa rumah, bil-bil, dan sebagainya. Sarah boleh dipertimbangkan untuk dilanjutkan bantuan kerana kos sara hidup yang semakin meningkat. (S19 Kedah)

Adakah penama menjaga ibu/bapa yang sakit, Kos semasa yang ditanggung seperti sewa, kos penjagaan anak-anak. BKK masih boleh diteruskan sekiranya perkara di atas diambil kira dan selepas dengan kadar BKK semasa RM930 untuk pertimbangan (S29 Kedah)

Pada ulang kaji seterusnya akan dilihat semula situasi kewangan penama serta perbelanjaan keperluan penama dan anak-anak jika penama masih terbeban dengan masalah kewangan dan perbelanjaan keluarga memandang kos sara hidup yang masih meningkat bantuan boleh dilanjutkan walaupun melebihi PGK semasa. (S19, Pulau Pinang)

Antara pertimbangan pekerja kes untuk kes ini dilanjutkan bantuan ialah kerana mungkin Sarah menyewa rumah. Dengan itu, pendapatan RM1000 adalah tidak mencukupi. Juga, mungkin Sarah tidak mendapat sokongan daripada ibu atau keluarga terdekat dan tinggal di kawasan bandar yang kos hidup adalah tinggi. Ada juga pekerja kes yang mengambil kira perbelanjaan lain dan keperluan semasa sebagai sebab kenapa bantuan Sarah perlu diteruskan. Sarah diandaikan masih terbeban dengan masalah kewangan dan perbelanjaan keluarga.

c. Kaji semula

Terdapat 25 peratus pekerja kes yang mengatakan bahawa kes Sarah perlu dikaji semula, dalam memberikan pandangan ini terdapat pekerja kes yang mengatakan, kemungkinan besar bantuan diteruskan, manakala sebahagian mengatakan, kemungkinan besar ditamatkan.

Langkah seterusnya adalah kepada tindakan untuk meneruskan bantuan ataupun menamatkan bantuan bergantung kepada analisi siasatan (S29 Perak)

Ia merangkumi beberapa faktor seperti pendapatan keluarga, keperluan keluarga seperti bilangan anak yang ditanggung, keadaan dan perubahan di tempat kediaman dan faktor-lain yang munasabah serta dapat memberikan gambaran kedudukan keluarga dan perbelanjaan serta keperluan asas beliau sekeluarga. Semua perkara yang disebut ini diambil kira sebelum cadangan pengurus kes dilakukan semasa meneruskan atau menamatkan BKK tersebut. (S19 Pulau Pinang)

Langkah seterusnya ialah saya akan buat kaji semula dengan meminta sarah untuk mengisi semula borang JKM 20 dan penilaian akan dibuat semula untuk menentukan yang sarah layak ataupun tidak untuk mendapat bantuan kanak-kanak (BKK) dari JKM. (S19 Perlis)

Namun begitu, perbelanjaan keluarga juga perlu diteliti semula untuk melihat kelayakan keluarga Pn. Sarah. Pertimbangan semula perlu dilakukan (S19 Pulau Pinang)

Antara pertimbangan pekerja kes untuk kes dikaji semula ialah, kajian menyeluruh terhadap faktor pendapatan, keperluan dan tempat tinggal perlu dilakukan semula demi kepentingan Sarah dan anak-anak. Borang JKM 20 perlu diisi dan kaji semula mesti dibuat untuk menentukan kelayakan.

ii. Cadangan, Pandangan dan Tindakan Pekerja Kes Berkaitan Kes Sarah

Dengan menganalisis jawapan untuk senario 2, dapat dikenal pasti beberapa cadangan, pandangan dan tindakan pekerja kes yang berkaitan dengan bantuan Kanak-kanak. Antaranya ialah cadangan untuk klien bertukar kepada skim lain agar kebajikan kanak-kanak masih terjamin. Daripada analisis juga didapati bahawa pekerja kes menggunakan SOP yang sama dalam membuat penilaian kes walaupun terdapat unsur perbezaan pandangan. Pekerja kes yang telah berpengalaman dalam *exit programme* pula berkecenderungan untuk melihat kes Sarah dengan pendekatan pengurusan kes (*case management*) yang digunakan dalam *exit programme*.

a. Cadangan kepada Klien untuk Bertukar kepada Skim Lain

Terdapat pekerja kes yang mencadangkan Sarah ditukar kepada skim bantuan lain

seperti Bantuan Am dan ada yang mengesyorkan bantuan selain JKM seperti zakat dan bantuan sewaan rumah untuk Sarah.

Siasatan harus dilakukan sama ada klien menanggung kos rawatan bagi klien atau anak-anak klien. Jika kos rawatan yang ditanggung bolehlah dibuat perkiraan Bantuan Skim Negeri (Bantuan AM) sama ada layak untuk disyorkan bantuan tersebut. (S29 Pulau Pinang)

b. Penggunaan SOP dalam Menyelesaikan Kes

Pekerja kes di JKM menggunakan SOP sebagai asas dalam membuat keputusan, iaitu meletakkan indikator atau garis panduan daripada SOP sebagai panduan. Terdapat responden yang menitikberatkan SOP dan menjadikan SOP sebagai rujukan, tetapi turut menggunakan budi bicara. Walau bagaimanapun, terdapat juga responden yang lebih cenderung menggunakan budi bicara sebagai panduan utama.

Merancang kaji semula terhadap kes bantuan kanak-kanak yang diterima oleh Puan Sarah.

Mengatur sesi temu bual dan kaji semula melalui surat pengisian berserta borang dan senarai semak.

Dalam sesi temu bual buat semakan semula berdasarkan borang JKM 20.

Semak pendapatan 3 bulan terkini. Semak status bantuan persekolahan seperti KWAMP/ Biasiswa/ Zakat tidak berkaitan

Semak pendapatan dan soal siasat jika bekas suami memberikan nafkah bulanan kepada anak-anak.

Terangkan secara berhemah dan teliti tentang syarat dan kelayakan terkini penerima bantuan BKK, iaitu pendapatan isi rumah tidak melebihi RM930 sebulan.

Oleh itu, terangkan kepada klien bulan akhir yang klien akan terima bantuan setelah mendapati bahawa pendapatan telah melebihi syarat kelayakan.

Menerangkan kepada klien boleh memohon semula bantuan selepas ini jika pendapatan kurang daripada syarat kelayakan dan menghadapi permasalahan lain yang mendesak.

Mengucapkan terima kasih dan memohon maaf kepada klien kerana perlu berpegang kepada syarat kelayakan yang ditetapkan oleh jabatan dan ISO. (S19 Pulau Pinang)

Berdasarkan kes di atas, Sarah sudah tidak layak untuk menerima bantuan daripada JKM. Bantuan penama harus ditamatkan disebabkan pendapatan telah melebihi Paras Garis Kemiskinan (PGK). Kadar PGK semasa bagi BKK ialah sebanyak RM930. (S19 Pulau Pinang)

c. Mengaitkan Penyelesaian dengan Program *Exit Policy*

Terdapat juga responden yang menghuraikan kes dengan memasukkan pengalaman atau tindakan berkaitan dengan program *exit policy* dijalankan di jabatan masing.

Sekiranya Sarah mempunyai kemahiran lain seperti menjahit, atau apa-apa kemahiran yang berkaitan, sebagai pegawai kes yang menuguruskan kes ini, belaiu akan dirujuk kepada agensi luar untuk mendapatkan peralatan atau kursus- berkaitan kemahiran yang dimilikinya. Hal ini adalah untuk membantu beliau menjanakan pendapatan sendiri. (S29 Pulau Pinang)

d. Membuat Pengiraan Per kapita dalam Menilai Kelayakan Klien

Terdapat responden yang membuat pengiraan pendapatan per kapita sebagai asas dalam menangani senario yang dihadapi oleh Sarah. Pengiraan ini juga dapat dilihat tidak begitu konsisten dan agak sukar untuk difahami. Walau bagaimanapun, ini menunjukkan usaha pekerja kes untuk menilai keadaan Sarah dengan lebih subjektif.

Syarat penerima bantuan kanak – kanak ialah ibu tunggal yang berstatus janda atau balu. Mempunyai tanggungan anak di bawah 18 tahun. Berpendapatan RM930 dan ke bawah sebulan. Dalam kes di atas, Sarah layak menerima bantuan sekiranya pendapatan kekal RM800 sebulan, tetapi kini mungkin disebabkan prestasi RM1000 sebulan. Mengikut syarat Bantuan Kanak-kanak tidak layak lagi diteruskan kerana pendapatan telah melebihi syarat

kelayakan pengiraan.Per kapita ketua keluarga – RM180, Anak pertama – RM120, Anak kedua – RM120, Anak ketiga – RM120 = Jumlah – RM540, Pendapatan sebenar – RM1000 Perkapita – RM540 Lebihan – RM460, Dalam situasi di atas bantuan ditamatkan. (S22 Kedah)

Menyebabkan bantuan kewangan bulanan diluluskan. Sekarang pendapatan Sarah sudah meningkat daripada RM800 kepada RM1000 dan per kapita pendapatan isi rumah melebihi RM930 sebulan sudah melebihi syarat yang ditetapkan oleh jabatan. Bantuan BKK perlu ditamatkan kerana pendapatan bulanan sudah melebihi syarat yang ditetapkan oleh jabatan (S22 Kedah)

e. Perkara yang menjadi pertimbangan pekerja kes dalam membuat penilaian dalam kes Sarah

Analisis *vignette* ini juga menunjukkan bahawa beberapa aspek menjadi pertimbangan pekerja kes dalam menilai atau mengkaji kes berkaitan BKK. Antara perkara yang menjadi ukuran ialah status sewaan rumah, sokongan sosial yang diperoleh *(social support*) daripada keluarga terdekat, bentuk pengangkutan yang digunakan oleh Sarah, perihal penjagaan anak-anak Sarah dan juga mengkaji keadaan zon selesa untuk anak-anak (selepas diberhentikan adakah anak-anak selesa seperti semasa bantuan diterima).

5.3.2.2 Praktis Nilai dan Etika Berdasarkan Kod Etika JKM

Jadual 5.4 di bawah menunjukkan kod etika praktis terhadap klien Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM). Kod etika ini terbahagi kepada komponen nilai etika dan juga prinsip etika yang sepatutnya menjadi rujukan dan dasar praktis setiap pekerja sosial. Dalam konteks JKM, kod etika merujuk kepada pekerja kes.

Jadual 5.4:Nilai Etika pekerja Kes terhadap Klien JKM

	Kod Etika	**Prinsip etika**
1	Menghormati pelanggan jabatan sebagai seorang manusia tanpa mengira kedudukan, keturunan dan agama	*Individuality – Unique*
2	Memberikan perkhidmatan yang berkualiti dan sama rata kepada semua pelanggan jabatan	*Non-Judgemental*
3	Mengutamakan kepentingan pelanggan Jabatan dalam usaha mencapai objektif Jabatan	*Acceptance*
4	Menentukan kerahsiaan pelanggan Jabatan agar tidak dihebahkan kepada pihak yang tidak berkaitan	*Confidentiality*
5	Sentiasa sedar tentang hak mutlak Pelanggan Jabatan dalam menentukan keperluannya	*Self Determination*
6	Tidak boleh menggunakan kekerasan atau keganasan dalam apa bentuk atau situasi sekalipun terhadap pelanggan	*Non-Emotional Involvement*
7	Bersopan santun dan berbudi bahasa setiap masa terhadap Pelanggan Jabatan	*Acceptance*

Seseorang pekerja sosial perlu membuat keputusan dalam intervensi yang dijalankan berdasarkan nilai profesional kerja sosial. *National Association of Social Work* (NASW) 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) Kebertanggungjawaban (*Accountability*); 6) Menghormati kepercayaan agama dan spiritual orang lain (*Respect for the spiritual and religious beliefs of others*) (Zastrow, 2004; Kirst-Ashman & Hull, 2002).

Penganalisisan kes yang dilakukan tindakan atau pendapat responden dapat dikategorikan kepada 1) tindakan yang berdasarkan pandangan atau nilai peribadi pekerja kes, 2) tindakan atau pandangan yang mencerminkan tidak menyokong atau menggunakan nilai kerja sosial tertentu dan 3) tindakan atau pandangan yang mencerminkan pekerja kes menyokong atau menggunakan nilai kerja sosial tertentu.

Dua kes telah dipilih sebagai simulasi keadaan yang mungkin dihadapi oleh pekerja sosial dalam praktis harian mereka. Secara umumnya, objektif yang ingin dicapai daripada jawapan yang diberikan oleh responden adalah untuk mengenal pasti adakah pekerja sosial mengamalkan nilai kerja sosial dalam praktis harian mereka. Setiap kes yang dipilih mempunyai matlamat pengujian nilai tertentu. Contohnya, bagi kes 1 lebih kepada individulisasi dan tindakan tidak menghukum (*non-judgemental*). Bagi kes ke-2 kepada nilai penentuan kendiri "self determination" serta menguji penglibatan nilai peribadi (*personal values*) responden.

Walau bagaimanapun, analisis dibuat secara keseluruhan untuk mengenal pasti domain nilai yang dirujuk dan tidak dirujuk. Secara umumnya, matriks analisis mencerminkan tiga perkara utama, iaitu pertama penggunaan sikap menghukum yang merupakan satu keadaan yang berlawanan dengan salah satu nilai utama kerja sosial, iaitu '*non judgemental'* (nilai tidak menghukum). Kedua ialah berkaitan tindakan yang mencerminkan tindakan yang menyokong nilai kerja sosial yang lain seperti keadilan sosial, hak asasi, tanggungjawab sosial dan penentuan kendiri. Manakala yang ketiga ialah berkaitan tindakan yang tidak menyokong nilai kerja sosial, khususnya penentuan kendiri dan hak asasi individu.

i. Penggunaan Nilai Peribadi

Penggunaan nilai peribadi ini dihuraikan dengan membentangkan tindakan yang menampakkan secara langsung penggunaan nilai peribadi serta kepercayaan yang dibawa oleh responden. Nilai peribadi responden ialah satu elemen yang boleh menjadi sumber konflik dalam pembuatan keputusan etika profesional kerja sosial.

Kategori pandangan peribadi ini boleh dikategorikan kepada pandangan positif dan juga pandangan negatif. Pandangan positif ialah pandangan yang membawa

nilai profesional kerja sosial secara tidak langsung dalam cadangan tindakan. Pandangan negatif pula ialah pandangan yang sepenuhnya berdasarkan pandangan peribadi yang kadang-kala menunjukkan kekurangan pengetahuan yang ada pada responden terhadap isu yang dibincangkan.

Penggunaan nilai peribadi pula ialah tindakan atau pandangan yang diberikan oleh responden berdasarkan nilai yang dipegang oleh mereka. Contoh: - lelaki tua ini walaupun dah berumur 70 tahun tetapi masih sihat dan mempunyai anak yang masih muda dan mampu untuk membantu. Ini ialah andaian yang dibuat sebelum kaji selidik kes dan kemungkinan nilai peribadi ini akan mempengaruhi keputusan pada akhir sesi.

ii. Tindakan Menghukum

Terdapat respons yang diberikan oleh responden menunjukkan bahawa mereka lebih berkecenderungan untuk mengamalkan sikap menghukum berdasarkan pandangan peribadi mereka. Daripada kenyataan yang diberikan oleh responden, jelas bahawa mereka menggunakan pandangan peribadi dalam menilai klien pada pandangan pertama, sebelum sesi temu bual bermula. Tugas pekerja kes adalah sebagai pemudah cara bukan sebagai 'penghukum' untuk sesuatu tindakan itu diambil. Konsep penentuan kendiri (*self determination)* sepatutnya dihormati oleh pekerja sosial dengan membiarkan keputusan dibuat oleh klien dengan berpandukan SOP jabatan.

Contohnya, dapat dilihat dengan jelas berdasarkan jawapan daripada responden untuk senario 1 yang mengatakan bahawa anak lelaki tersebut tidak mempunyai perasaan malu untuk memohon bantuan walaupun masih muda, sihat dan mampu bekerja untuk menyara bapanya. Seharusnya, pekerja kes membuat siasatan secara terperinci terlebih dahulu sebelum membuat andaian sendiri berdasarkan pandangan luaran semata-mata. Andaian ini akan mempengaruhi keputusan siasatan pekerja kes terhadap klien.

iii. Tindakan Tanpa Pertimbangan Alternatif

Terdapat responden mencadangkan tindakan terus berdasarkan SOP jabatan tanpa melihat alternatif lain dalam membantu klien. Stigma bahawa Sarah masih muda, sudah dapat berdikari dalam menjaga anak beliau tanpa mengambil kira kesulitan yang dihadapinya melalui kajian semula kes adalah perlu dihindari oleh seseorang pekerja kes.

Stigma yang sama dapat dilihat daripada jawapan responden untuk senario 1, iaitu pekerja kes cenderung untuk berpendapat bahawa klien tersebut tidak layak untuk memohon bantuan kerana secara fizikalnya beliau masih sihat dan tegap serta mempunyai anak yang berusia 25 tahun yang dilihat sebagai mampu bekerja untuk menyara bapanya. Pekerja kes seharusnya membuat penilaian secara terperinci berkenaan masalah yang dihadapi oleh klien sehingga mendorong beliau untuk memohon bantuan di pejabat JKM.

iv. Tindakan atau Pandangan Menyokong atau Menggunakan Nilai Kerja Sosial

Analisis ke atas data turut dilakukan untuk mengenal pasti apakah bentuk nilai profesional kerja sosial yang kerap diamalkan oleh responden. Hasil kajian membentangkan pandangan pekerja sosial yang menampakkan bahawa mereka menyokong nilai kerja sosial tertentu seperti hak asasi individu (*Support for basic right*), keadilan sosial (*Support for social justice)*, tanggungjawab sosial (*Sense for social responsibilities*) dan penentuan kendiri (*Self determination*).

v. Tindakan Tidak Menyokong Nilai Kerja Sosial Terpilih

Bagi huraian di bawah topik ini, terdapat antara kenyataan daripada responden telah menunjukkan sikap menghukum yang dibincangkan sebelum ini. Walau bagaimanapun, kenyataan yang sama kadangkala akan membawa ketidakpatuhan kepada nilai kerja sosial yang lain juga seperti penentuan kendiri, hak asasi individu dan kerahsiaan dan menyokong kerahsiaan.

5.4 Hasil Analisis Kajian Kes 2YEP

Projek rintis *2 Years Exit Programme* (2YEP) di Negeri Sembilan dan Perlis dijadikan sebagai kajian kes dan dapatan kajian dijadikan rujukan dan panduan kepada 2YEP yang lain. Matlamat kajian kes yang dilaksanakan bukan bertujuan untuk menilai tahap keberkesanan kedua-dua program rintis tersebut tetapi lebih kepada meneroka dan memahami dengan lebih mendalam tentang faktor kejayaan, masalah dan cabaran yang dihadapi oleh peserta dan pekerja kes JKM yang terlibat. Maklumat yang di peroleh dapat memantapkan pelaksanaan 2YEP, dan menjadikannya sebagai satu program inovasi sosial yang berjaya.

5.4.1 Kajian Kes 1: 2YEP Negeri Sembilan

Objektif 2YEP Negeri Sembilan adalah seperti yang berikut: (Rujukan: Taklimat Projek Rintis 2YEP Negeri Sembilan, Januari 2017).

i. Pembangunan klien produktif dalam tempoh 2 tahun.
ii. Pemerkasaan klien dalam meningkatkan kefungsian mereka ke arah berdikari.
iii. Platform penjanaan pendapatan bagi klien produktif,
iv. Pengurangan perbelanjaan bantuan bulanan atau langkah penjimatan kerajaan
v. Meningkatkan jumlah klien berdikari yang berjaya ditamatkan bantuan.

Seramai 450 penerima Geran Pelancaran telah dipilih untuk dibangunkan melalui program 2YEP di Negeri Sembilan dengan peruntukan geran pelancaran sebanyak RM1,215,000.00. Bagi 2YEP Negeri Sembilan, seramai 105 orang peserta program telah berjaya ditamatkan bantuan. Statistik menunjukkan bahawa sebilangan besar peserta terdiri daripada skim BKK dan majoritinya adalah dalam kalangan wanita. Sebahagian besar peserta menceburi bidang perniagaan, iaitu kedai/gerai makan dan minuman. Jadual 5.5 menunjukkan statistik Penerima Bantuan Peserta 2YEP Negeri Sembilan Mengikut Daerah, Skim Bantuan dan Jantina dan Jadual 5.6 menunjukkan Statistik Mengikut Jenis Perniagaan.

Jadual 5.5 Statistik Penerima Bantuan Peserta 2YEP Negeri Sembilan Mengikut Daerah, Skim Bantuan dan Jantina

PKMD	Jumlah Bil Kes	Skim Bantuan						Jantina		Jumlah
		BKK	BA	EPC	BOT	BPT	BTB	L	P	
Seremban	109	61	11	33	3	1	0	37	72	109
K Pilah	46	21	16	8	0	1	0	14	32	46
Jelebu	32	23	4	5	0	0	0	8	24	32
Jempol	68	41	13	14	0	0	0	18	50	68
Tampin	62	43	19	0	0	0	0	15	47	62
P.D	79	37	26	16	0	0	0	24	55	79
Rembau	54	41	9	3	1	0	0	21	33	54
Jumlah	450	267	98	79	4	2	0	137	313	450

Rujukan: Taklimat Projek Rintis 2YEP Negeri Sembilan, Januari 2017

Jadual 5.6 Statistik Mengikut Jenis Perniagaan

Bil.	Jenis Perniagaan / Perusahaan	Negeri Sembilan	Peratus %
1	Kedai/Gerai makan minum	215	48
2	Jahitan	66	15
3	Menjual makanan & minuman diproses/sejuk beku	44	10
4	Perternakan	24	5.30
5	Perkhidmatan (pembantu rumah, cuci kereta,mengasuh anak dll)	21	5
6	Perniagaan 'online'/alat mainan/kulit/pakaian/alat sembahyang/minyak gamat/minyak wangi/pancing/songkok	20	4.4
7	Solekan/Andaman/urutan/SPA	18	4
8	Bengkel kereta/kimpalan/peralatan elektronik	13	3
9	Bakeri/pastry	11	2.4
10	Pertanian	9	2
11	Kedai runcit	9	2
	JUMLAH	450	100

Sumber: Taklimat Projek Rintis 2YEP Negeri Sembilan, Januari 2017

5.4.1.1 Pelaksanaan FGD

Sesi FGD telah dilaksanakan pada Januari 2017 di Wisma Negeri. Peserta FGD ialah mereka yang telah dikenal pasti oleh pihak JKM yang terdiri daripada 12 peserta 2YEP dan juga 12 bekas penerima bantuan.

5.4.1.2 Hasil Perbincangan FGD

A. Hasil Perbincangan FGD Bersama Peserta 2YEP

Tiga peserta 2YEP telah berjaya hidup berdikari dan mempunyai prestasi sebagai usahawan kebajikan yang cemerlang. Berikut ialah rumusan tentang peserta 2YEP tersebut.

Informan 4	Informan 7	Informan 8
- Berkahwin dengan janda anak 6. - Sebelum kahwin isteri beliau penerima bantuan JKM - Sekarang anak 9 orang Beliau juga seorang OKU (sudah 6 tahun) - Menjalankan kegiatan pertanian sayur-sayuran antaranya cili - Projek terbaru ialah sawi yang ditanam atas meja - Juga menjadi pelatih atau motivator untuk pertanian - Bermula dengan 4 ekar tanah beliau memulakan perniagaan berasaskan pertanian ini dengan RM 3000 duit GP daripada JKM. - Sekarang mempunyai 12 ekar tanah dengan pendapatan mencecah RM20,000 sebulan.	- Mempunyai isteri (dari Thailand) dan 4 orang anak - Berasal dari Tampin, N9 - Mempunyai anak yang mendapat bantuan e-kasih, iaitu bantuan untuk miskin bandar pada 2010 - Mengikuti program literasi dianjurkan oleh JKM. - Sekarang memiliki 2 kedai makan 1)kedai makan di tampin 2) di Thailand - Membuat perniagaan roti canai dan mendapat kontrak daripada Abu Dhabi untuk perusahaan roti canai sebagai pembekal - Sebagai tenaga pengajar di penjara melalui agensi kolej komuniti. - Anggaran pendapatan bulanan mencecah RM79,000	- Mempunyai suami dan 7 orang anak - Asal dari Kg Batu Serampai Negri Sembilan. - Mendapat bantuan BKK RM300 sebulan untuk anak-anak. - Suami mendapat kemalangan dan tidak bekerja sehinggakan tiada duit untuk hantar anak ke sekolah dan tidak mampu untuk beli susu anak. - Memulakan perniagaan ternakan kambing sebanyak 4 ekor (hutang)-sehingga sekarang mempunyai lebih 100 ekor kambing dan lembu. - Mendapat bantuan GP sebanyak RM2700 dari JKM

Respons kepada persoalan tentang faedah daripada 2YEP serta masalah dan cabaran yang dihadapi oleh peserta dikategorikan mengikut tema seperti berikut.

i. Sokongan dan Motivasi Berterusan daripada Pihak JKM.

Pihak JKM amat membantu peserta 2YEP – sentiasa ada 'follow up'.

Sokongan dan motivasi berterusan bukan sahaja sokongan kewangan tetapi juga moral.

Peserta banyak dapat peluang hadir kursus dan boleh berkenalan antara satu sama lain. Buat 'networking' mudah dalam business.

Tahu adanya agensi selain JKM yang boleh membantu. Kalau dulunya tak tahu.

(Respons daripada peserta 2YEP)

ii. Faedah, Masalah dan Cabaran 2YEP

Kita telah banyak melalui kesusahan dalam hidup. Untuk mula hidup berdikari perlu banyak bimbingan dan 2YEP ini banyak membantu dalam segalanya.

Persaingan juga banyak, terutama dalam perniagaan kecil macam kedai makan minum.

Dengan bantuan kewangan dan sokongan bukan sahaja kewangan tetapi dalam segala hal pasti dapat menjamin untuk berdikari dan keluar daripada sistem bantuan ini.

(Respon dari Peserta 2YEP)

B. Hasil Perbincangan FGD Bersama Bekas Penerima

Berikut ialah respons tipikal daripada bekas penerima bantuan kepada persoalan penerimaan penamatan bantuan dan masalah yang dihadapi selepas bantuan ditamatkan.

Informan 1	Informan 2
- 4 tahun telah ditamatkan bantuan dan mempunyai 6 orang anak - Suami pertama meninggal dunia dan suami kedua bercerai (walau bagaimanapun, tidak mendapat nafkah untuk anak mereka berdua) - Mula mendapat bantuan dari 2006 dan ditamatkan pada 2012. - Diberhentikan ketika 3 orang anak masih bersekolah - Terpaksa meminjam duit daripada jiran tetangga - Pekerjaan sekarang sebagai cleaner di USIM - Sekarang anak bongsu (SPM), anak kelima (kolej) - Seorang lagi anak tinggal bersama beliau (29 tahun dan tidak bekerja)-tidak sihat (meracau dll) - Anak bongsu pernah masuk STB dan dipulaukan oleh guru sehingga terpaksa berhenti sekolah. - Air sudah dipotong hampir seminggu dan elektrik telah tertunggak sehingga mencecah RM1000. - Beliau turut mengatakan tidak tahu sebab atau punca ditamatkan bantuan - Juga tidak pernah mendapatkan apa-apa notis sebelum bantuan ditamatkan.	- 3 tahun telah ditamatkan bantuan dan mempunyai 4 org anak. - Suami meninggal dunia pada 2000 - Mula menerima bantuan pada 2000-2014 - Menetap di Kg Kuala Pilah - Pada mulanya, JKM bantu RM80 sebulan sehinggalah RM300 sebulan - Pernah bekerja sebagai tukang masak kedai makan selama 2 tahun - Anak ketiga kemalangan dan meninggal dunia - Selepas itu, genap 2 tahun anak sulong pula meninggal dunia akibat kemalangan. - Beliau berkahwin baru sampai sekarang sudah hampir 3 tahun dan anak bongsu sudah tingkatan 5. - Sebelum penamatan polisi beliau mendapat notis terlebih dahulu daripada .JKM - Pegawai JKM datang berjumpa beliau dan memaklumkan untuk menamatkan bantuan beliau dan beliau terima dan reda dengan keputusan tersebut.

Respons daripada Bekas Penerima Bantuan dikategorikan mengikut tema seperti berikut.

i. Belum Bersedia untuk Keluar dari Sistem Bantuan

Saya masih belum bersedia untuk keluar dan ditamatkan daripada bantuan sebab masih banyak tanggungan.
Saya rasa saya tidak mampu lagi untuk berdikari disebabkan masalah keluarga juga masalah yang datang bertimpa.

ii. Penambahbaikan

Diharapkan JKM tidak memotong atau menamatkan bantuan anak-anak semasa anak-anak masih bersekolah dan penerima bantuan memang sedang sangat susah.

5.4.1.3 Rumusan FGD 2 YEP Negeri Sembilan.

Pihak JKM perlu memberikan sokongan moral/motivasi kepada bakal penerima bantuan yang akan ditamatkan untuk meningkatkan semangat penerima bantuan terlebih dahulu kerana setiap penerima bantuan merupakan golongan yang sudah banyak melalui pelbagai peristiwa menyedihkan dalam hidup mereka termasuklah kehilangan ahli keluarga, dan sebagainya.

Bagi peserta 2YEP, melalui JKM banyak kursus yang dianjurkan daripada agensi lain seperti FAMA, Bank dan lain-lain dapat diikuti dengan percuma. Jika dahulunya peserta tidak mengetahui kewujudan dan fungsi agensi ini, tetapi sekarang mereka mempunyai hubungan yang baik. Program yang sangat signifikan ialah literasi kewangan yang dapat memberikan peserta kefahaman tentang debit kredit dalam perniagaan. Ilmu yang di peroleh dapat membantu mereka mengawal perbelanjaan dan meningkatkan keuntungan.

Peserta 2YEP lebih banyak berinteraksi dengan pegawai JKM dan program ini juga menjadi wadah untuk peserta berkongsi pengetahuan dan masalah sesama ahli 2 YEP. JKM perlu membuat rutin *follow up* dan perlunya mencari jalan penyelesaian bagi peserta yang bergraduat untuk mengelakkan mereka jatuh balik ke dalam kepompong kemiskinan. JKM juga perlu terus membantu golongan yang sudah graduat ini, contohnya bantuan dari segi *networking*.

5.4.2 Kajian Kes 2: 2 YEP Negeri Perlis

Objektif 2 YEP Negeri Perlis adalah seperti yang berikut:
(Rujukan Taklimat Projek Rintis 2YEP Negeri Perlis, pada 28hb Disember 2016).

i. Klien dapat meningkatkan pendapatan
ii. Klien dapat dikeluarkan daripada PGK kemiskinan.
iii. Klien dapat hidup berdikari dan tidak bergantung dengan bantuan kebajikan selamanya.

Seramai 53 orang penerima bantuan telah dipilih untuk dibangunkan melalui program 2 YEP di Negeri Perlis dengan peruntukan geran pelancaran sebanyak RM122,200. Bagi 2YEP Negeri Perlis, 3 peserta telah ditamatkan bantuan, manakala 13 lagi tersenarai dalam peserta berpotensi untuk ditamatkan bantuan.

Statistik menunjukkan sebilangan besar peserta terdiri daripada skim BKK (51%), dikuti dengan skim BA (32%) dan skim EPC (17%). Majoritinya adalah dalam kalangan wanita (70%) dan berbangsa Melayu (98%). Jadual 5.7 menunjukkan statistik jenis perniagaan yang diusahakan oleh peserta 2YEP Negeri Perlis. Sebahagian besar peserta menceburi dalam bidang kedai/gerai makan dan minum.

Jadual 5.7: Jenis Perniagaan Yang Diusahakan oleh Peserta 2 YEP Negeri Perlis.

Bil	Jenis Perusahaan / Perniagaan	Bilangan	%
1	Kedai/Gerai makan minum	26	49%
2	Jahitan	3	6%
3	Menjual makanan dan minuman diproses/sejuk beku	14	26%
4	Penternakan	-	-
5	Perkhidmatan (pembantu rumah, cuci kereta, mengasuh anak)	3	6%
6	Perniagaan online/alat mainan/kulit/ pakaian /alat sembahyang/ minyak gamat / minyak wangi/ pancing/ songkok	-	-
7	Solekan / Andaman / urutan / SPA	3	6%
8	Bengkel kereta / kimpalan /peralatan elektronik	1	2%
9	Bakeri/pastri	-	-
10	Pertanian	-	-
11	Kedai runcit	3	6%
	JUMLAH	53	100%

Jadual 5.8 menunjukkan statistik peningkatan pendapatan peserta 2YEP sebelum dan selepas 2YEP, dan Jadual 5.9 pula menunjukkan peserta berpotensi untuk ditamatkan bantuan. Merujuk kepada Jadual 5.8, 40 peratus peserta yang asalnya tiada berpendapatan berjaya memperoleh pendapatan setelah menyertai 2YEP. Jadual 5.9 menunjukkan prestasi peserta yang berjaya memperoleh pendapatan dan menunjukkan potensi untuk ditamatkan.

Jadual 5.8: Peningkatan Pendapatan Peserta 2 YEP Sebelum dan Selepas 2 YEP

Pendapatan Asal Peserta 2YEP	**Bil**	**Pendapatan Peserta Selepas 2YEP**							
		Tiada perubahan	**<300**	**301 - 600**	**601 - 900**	**901 - 1200**	**1200 keatas**	**Lain - lain**	**Bantuan ditamatkan**
0	21	-	6	6	2	2	3	2	-
<300	5	-	-	4	-	-	-	1	-
301-600	21	-	9	8	1	1	2	-	-
601-900	4	-	-	1	2	-	1	-	-
901-1200	2	-	1	1	-	-	-	-	-
1201 keatas	0	-	-	-	-	-	-	-	-
Lain-lain	0	-	-	-	-	-	-	-	-
Bantuan ditamatkan	0	-	-	-	-	-	-	-	-
Jumlah	53	-	16	20	5	3	6	3	-

Jadual 5.9: Peserta Berpotensi untuk ditamatkan Bantuan

Pendapatan Asal Peserta 2YEP	**Pendapatan Peserta Selepas 2YEP**			**Jumlah Peserta Boleh Ditamatkan Bantuan**
	RM601-900	**RM901-1200**	**RM1201 ke atas**	
601-900	5	-	-	5
901-1200	-	3	-	3
1201 keatas	-	-	5	5
JUMLAH	5	3	5	13

5.4.2.1 Pelaksanaan FGD

Dua sesi FGD telah dijalankan bersama kumpulan yang berbeza.

- FGD 1: Bersama 8 orang peserta 2 YEP dan juga bekas penerima bantuan. Peserta telah dikenal pasti oleh pihak JKM.
- FGD 2**:** Bersama 10 orang staf JKM yang mengendalikan 2YEP. Ini melibatkan kumpulan Penyelaras/Pembantu dan juga Penyelaras/Pelaksana.

5.4.2.2 Hasil Perbincangan FGD

A. Hasil Perbincangan FGD 1

Berikut adalah antara peserta yang berjaya setelah menyertai 2YEP.

Informan 1	Informan 2	Informan 3
- Umur 46 tahun, SPM, Bercerai, saiz isi rumah – 4, pembantu kedai dobi pekerjaan sekarang, Swasta, RM 1750, Mendapat BKK daripada JKM Perlis, tahun terima 2009 dan tamat 2015. - Kendalikan dobi dan sekarang berpendapatan lebih RM2500 sebulan dan sudah berjaya memiliki rumah sendiri dan hidup tanpa bantuan.	- Menerima bantuan BKK – RM200. - Jenis perniagaan Perniagaan kedai makan - Pendapatan sebelum 2 YEP RM600 dan selepas sertai 2YEP, pendapatan meningkat kepada RM7000-RM10000	- Menerima BA RM135 - Peniaga kedai runcit - Pendapatan sebelum 2YEP RM600 - Kerjasama dengan Agensi 1AZAM - Pendapatan selepas sertai 2YEP meningkat ke RM1200-RM1500

Respons daripada peserta kepada persoalan tentang faedah daripada 2YEP serta masalah dan cabaran yang dihadapi oleh peserta dikategorikan mengikut tema seperti berikut.

i. Kerjasama dan Bimbingan daripada pihak JKM

Alhamdulillah melalui 2 YEP ini telah banyak mengajar saya selok belok perniagaan. Kursus yang banyak telah diadakan untuk membantu dalam kendalikan perniagaan.

Staf JKM yang banyak membantu dalam menyelesaikan masalah. Sentiasa perihatin dan datang meninjau kedai kami.

ii. RM2700 Geran Pelancaran Perlu Ditingkatkan

Saya terpaksa mencari wang untuk menambahkan wang permulaan perniagaan kerana RM2700 tidak mencukupi untuk mulakan perniagaan dobi, terutama pada waktu semua barang mahal.

Modal yang diberikan tidak mencukupi. Barang mahal dan kebanyakan kami memang tiada bantuan kewangan daripada sesiapa, malah keluarga pun tiada memberikan sokongan.

B. Hasil Perbincangan FGD 2

Beberapa soalan tentang masalah dan cabaran menguruskan 2YEP diketengahkan kepada peserta FGD2 dan berikut ialah respons yang diberikan mengikut tema seperti berikut:

i. Pemilihan Peserta 2 YEP

Proses bermula dengan temu bual oleh pekerja kes. Ujian bakat dijalankan. Kecenderungan bagi mereka untuk menjalankan projek tertentu - Ujian kecenderungan kerjaya; Ujian Personaliti

Mereka yang berpotensi dan berbakat untuk berdikari. Juga faktor usia, kesihatan, faktor kemahiran sedia ada, aktiviti dan pekerjaan yang sedang dilakukan.

Peserta perlu menjalani ujian yang jalankan oleh pakar psikologi JKM.

Ujian penaksiran psikologi dijalankan setelah peserta dipilih sebagai peserta 2YEP. Ini ialah sesuatu yang perlu dilihat semula.

ii. Impak 2YEP

Berdasarkan fakta, 53 kes dan jumlah yang bergraduat ialah 3 dan berpotensi untuk keluar daripada sistem ialah 13. Peruntukan untuk melaksanakan program ialah sebanyak RM122.200.00 bagi 53 kes. Program dikatakan berjaya jika ramai yang bergraduat dan keluar daripada sistem bantuan dalam jangka masa 2 tahun.

Penilaian seharusnya juga dibuat dari sudut pembangunan modal insan – menjadikan penerima bantuan lebih berdikari dan mampu untuk membangunkan diri sendiri menjadikan mereka lebih produktif.

iii. Faktor penghalang kepada pencapaian objektif 2 YEP.

Gabungan respons daripada peserta FGD yang dibentangkan mengikut tema. Ada tiga 3 faktor yang dapat menjadi penghalang kepada pencapaian objektif 2 YEP.

a) Faktor Peserta/Klien

Motivasi – kebergantungan duit tanpa usaha lebih seronok tanpa perlu kerja keras

Geran pelancaran yang memungkinkan bantuan ditamatkan agak merunsingkan klien

Faktor kemahiran klien – tahap pendidikan rendah dan kursus literasi kewangan is too high level untuk peserta.

Geran pelancaran berjumlah RM2700 tidak mencukupi dan sebahagian peserta tidak mampu untuk menambahkan pelaburan.

b) Faktor Pekerja Kes

Kemahiran yang perlu ada pada pekerja kes

Cara bagaimana untuk membimbing orang yang tidak bermotivasi untuk menjadi lebih

bermotivasi

Continuous training untuk pekerja kes

Khidmat nasihat dari segi kewangan (prinsip akaun susut nilai), marketing/packaging
Training daripada MADA, Kolej komuniti dll.

Pekerja kes perlu diberikan kemahiran – mentor perlu lebih hebat. 41, 44, 48 – perlu berjiwa sosial.

Pekerja kes perlu ada kemahiran bertemu ramah dan berpengetahuan am. Kemahiran untuk menyoal sebagai prasyarat untuk mendapatkan maklumat.

Penampilan diri bagi pekerja kes – grooming classes - penampilan profesional. Penerimaan klien untuk ditemu ramah.

Pekerja kes perlu memahami fenomena sosial – dalam keluarga pun wujud diskriminasi.
Ada anak normal – belikan laptop RM2000 tetapi ada anak OKU, mohon wheelchair daripada JKM.

c) Faktor Persekitaran

Tumpuan hanya kepada gerai makan - sukar dari segi persaingan – marketing for small businesses.

Modal yang dibekalkan hanya RM2700 – terlalu kecil jumlahnya untuk memulakan perniagaan atau apa-apa.

iv. Arah Tuju 2YEP dan Cadangan Penambahbaikan

Untuk 2YEP yang lebih berkesan – pemilihan bergantung kepada kelayakan dan bukan dari segi jumlah yang ditetapkan.

Pendekatan kebajikan produktif telah menyumbang kepada prestasi usahawan kebajikan di negeri ini supaya mereka boleh berdikari dan tidak bergantung kepada bantuan bulanan

JKM.

2YEP ini ialah satu program pendayaupayaan dan ia melibatkan peserta/klien, pekerja kes dan pemegang kepentingan yang lain. Oleh itu, untuk memantapkan 2YEP, perlu fokus kepada peranan kesemua pemegang kepentingan yang terlibat.

5.4.3 Rumusan Kajian Kes 2YEP

Kajian kes ini memberikan tumpuan kepada beberapa elemen utama, iaitu tentang masalah dan cabaran yang dihadapi oleh peserta dan juga pekerja kes yang mengendalikan program, faktor dalaman dan luaran serta faktor organisasi yang banyak berkaitan dengan pembangunan modal insan.

Secara umumnya, hasil kajian mendapati bahawa pendekatan ini memberikan kesan yang positif terhadap peningkatan prestasi perniagaan dan pendapatan peserta 2YEP. Walau bagaimanapun, masih terdapat ramai yang belum berjaya dalam perniagaan dan aktiviti yang diceburi dan masih tidak dapat keluar daripada kitaran kemiskinan.

Hasil kajian juga menunjukkan bahawa sebilangan besar peserta yang terlibat dengan pendekatan kebajikan produktif, mempunyai pengetahuan dan kemahiran yang masih kurang tentang bidang perniagaan yang dipilih oleh mereka. Justeru, dicadangkan agar pendekatan yang menyeluruh meliputi penilaian program, latihan dan motivasi yang komprehensif diberikan kepada mereka, sebelum bantuan modal perniagaan disalurkan.

5.4.4 Cabaran dan Cadangan Penambahbaikan

Berdasarkan penemuan FGD daripada kajian kes 2YEP Negeri Sembilan dan Perlis, juga maklumat yang diperoleh tentang pelaksanaan 2YEP di negeri lain di Malaysia, berikut ialah cabaran utama dan cadangan penambahbaikan yang boleh memantapkan 2YEP pada masa hadapan.

5.4.4.1 Mengekalkan Penyertaan Peserta dalam Program Kebajikan Produktif

Cabaran utama yang dihadapi adalah untuk mengekalkan penyertaan peserta dalam program kebajikan produktif yang merupakan satu bentuk pekerjaan sendiri untuk mencapai kestabilan kewangan '*self sufficiency'*. Implikasi kepada amalan pengurusan adalah untuk menggalakkan penyertaan peserta dalam kebajikan produktif dengan meningkatkan tahap '*self efficacy*' atau tahap keyakinan diri dalam kebolehan untuk mengubah sikap dalam kehidupan untuk terus berjaya.

Berikut antara langkah- yang perlu diambil oleh pihak JKM:

i. Sokongan daripada pihak JKM menyediakan insentif dan 'rewards' untuk penyertaan yang berjaya.

ii. Pekerja kes JKM juga boleh mencetuskan dan menggalakkan penyertaan yang efektif dengan mengesyorkan berbagai-bagai bentuk sokongan sosial untuk menghilangkan halangan peribadi yang dihadapi oleh peserta dengan mengatur pusat jagaan kanak-kanak, pusat jagaan harian warga emas dan juga masalah pengangkutan dan isu logistik.

iii. Siasatan mendalam perlu dijalankan untuk mengkaji faktor penyebab kurang penglibatan dalam program kebajikan produktif; kadar penolakan ('*rejection*') yang tinggi setelah menyertai program dan kadar kejayaan yang rendah dalam kalangan peserta untuk mencapai kestabilan kewangan (*financial stability*).

iv. Tingkat tahap *self efficacy* dan asimilasi kebajikan produktif dalam kehidupan peserta. JKM harus memainkan peranan yang lebih pro aktif dengan meningkatkan komunikasi yang lebih efektif antara peserta dengan pekerja kes serta agensi yang terlibat. Penilaian perlu dilaksanakan dan dijadikan satu proses berterusan yang perlu dipantau dan perlu ada koordinasi oleh pekerja kes terlatih.

5.4.4.2 Pembangunan Kapasiti dalam Kalangan Pekerja Kes

i. Cadangan untuk memantapkan pekerja kes di JKM dan memastikan bahawa pekerja kes mematuhi indikator berikut:
   - Menilai motivasi dan kapasiti dengan meningkatkan penerimaan dan tahap persepsi dalam kalangan peserta yang program ini dapat memperbaiki status kewangan mereka;
   - Memastikan bahawa pekerja kes mempunyai motivasi dan komitmen untuk memastikan, penyertaan peserta berterusan dengan perancangan yang efektif sehingga peserta mencapai pendapatan yang diinginkan (*desirable)*.
   - Peruntukan kewangan dan masa untuk program latihan melibatkan pekerja kes dan peserta dan mengurangkan '*turnover*' kakitangan yang terlibat dalam pemantauan program kebajikan produktif.

ii. Pekerja kes perlu meningkatkan kualiti kemahiran kerja sosial. Penemuan daripada FGD boleh digunakan oleh pekerja kes dan perlu ada Modul Pengurusan Pendekatan Kebajikan Produktif (bagi mereka yang belum ada) atau diperkemas bagi yang sudah ada supaya dapat memberikan panduan yang lebih jelas kepada pekerja sosial di JKM.

iii. Selain kemahiran yang berbentuk teknikal, peranan pekerja sosial semasa menjalankan intervensi juga merupakan kemahiran yang perlu dikuasai untuk memberikan perkhidmatan yang berkesan kepada peserta. Dalam pengurusan kerja sosial yang melibatkan komuniti terdapat beberapa peranan yang perlu dilakukan oleh pekerja sosial, iaitu peranan sebagai penggerak, fasilitator, pendorong, *enabler*, pendidik, pemerhati dan perancang. Namun begitu, asas pekerja sosial perlulah menggabungkan kemahiran, nilai dan pengetahuan. Gabungan ketiga-tiga unsur ini merupakan asas penting kepada seorang pekerja sosial untuk membentuk kerangka praktis yang akan dilaksanakan dalam kerja komuniti (Amin & Mohd Salim, 2012).

5.4.4.3 Mewujudkan Prosedur Standard Operasi (SOP) Pengurusan Penerima Bantuan ke arah Hidup Berdikari Melalui 2YEP

SOP ini seharusnya dijadikan sebagai sesuatu yang rutin dan pekerja kes perlu mematuhinya.

5.4.4.4 Menjalankan Penilaian Impak Sosial (*Social Impact Assesment*, *SIA*)

Penilaian Impak Sosial merupakan satu pendekatan baharu yang boleh digunakan untuk 'mengenal pasti, menjangka, menilai dan menyalurkan maklumat tentang impak sosial program dan untuk memilih opsyen pembangunan yang terbaik, dan seterusnya mencadangkan langkah – langkah mitigasi (Sharifah Norazizan, 2009). Penilaian ke atas program perlu dijadikan sebagai satu *'in built strategy*' untuk memastikan bahawa penilaian tidak dilaksanakan sebagai strategi yang bersifat *'one-off'* tetapi lebih kepada secara berterusan.

Matlamat Penilaian Impak Sosial (SIA) adalah untuk menambah baik dan meningkatkan nilai sesebuah program. Ia dapat membantu organisasi untuk merancang dengan lebih baik dan melaksanakan program dengan lebih efektif. Ia merupakan satu kaedah yang melibatkan penyertaan pemegang kepentingan yang terlibat dengan program. Kebiasaannya, penilaian sesebuah program dibuat selepas program dilaksanakan. Dengan pendekatan Penilaian Impak Sosial (SIA), maklumat kritikal diperoleh pada setiap peringkat bermula daripada peringkat mereka bentuk program sehingga kepada peringkat implementasi program.

6

Survei: Penerima Bantuan

Bab ini dibahagikan kepada enam bahagian. Setiap satu mewakili skim utama, iaitu Bantuan Orang tua (BOT), Bantuan Kanak-Kanak (BKK), Bantuan Am (BA), Elaun Pekerja Cacat (EPC), Bantuan Orang kurang Upaya (OKU) Tidak Berupaya Bekerja (BTB) dan Bantuan Penjagaan Orang Kurang Upaya (OKU) Terlantar dan Pesakit Kronik Terlantar (BPT). Pilihan enam skim ini untuk dibincangkan, berdasarkan bilangan penerima yang tertinggi. Pembentangan setiap bahagian diselaraskan dengan membincangkan aspek yang sama, iaitu latar belakang demografi, termasuklah tahap kesihatan, psikologi dan ekonomi; maklumat tentang bantuan, keperluan asas, tahap keberkesanan Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) dan rumusan serta cadangan.

6.1 Pengenalan

Bab ini membentangkan dapatan data kuantitatif, iaitu data yang dikumpulkan melalui survei, dan dianalisis secara diskriptif. Analisis ini dibuat untuk menjawab objektif kajian, iaitu menilai tahap keberkesanan bantuan kewangan kepada penerima bantuan; mengkaji tahap keberkesanan sistem penyampaian pengurusan bantuan kewangan yang sedia ada; dan mencadangkan penambahbaikan sistem pengurusan bantuan kewangan. Analisis secara deskriptif merangkumi statistik asas seperti kekerapan, peratusan, purata, minimum, maksimum dan median.

Kaedah pengumpulan data secara survei ini ialah satu daripada empat kaedah pengumpulan data yang dijalankan dalam kajian ini. Oleh itu, ia merupakan pelengkap kepada kaedah kualitatif (perbincangan kumpulan berfokus), *vignette* dan temu bual mendalam. Dapatan kajian ini dibentangkan dengan merujuk kepada penerima, isi rumah, agensi (iaitu Jabatan Kebajikan Masyarakat) dan persekitaran (akses kepada kemudahan).

Seramai 5019 orang penerima telah ditemu bual dan merangkumi 4,182 orang penerima dan 837 orang bekas penerima. Data dianalisis dan dibentangkan mengikut mengikut skim. Pada tempat yang sesuai, data akan dianalisis mengikut zon, stratum, jantina dan etnik. Namun, disebabkan terdapat bilangan responden yang tinggi untuk satu kategori dan rendah dalam kategori yang lain, maka analisis mengikut zon (Semenanjung Malaysia, Sabah dan Sarawak), stratum (bandar dan luar bandar), etnik (Melayu, Cina, India, Bumiputera lain) dan jantina (lelaki dan perempuan) untuk pemboleh ubah tertentu tidak sesuai untuk dibuat. Bab ini hanya membentangkan dapatan kajian dalam kalangan penerima bantuan. Manakala dapatan bagi bekas penerima bantuan dibentangkan dalam Bab 7.

Jadual 6.1.1 hingga Jadual 6.1.4 menunjukkan bilangan dan peratusan penerima mengikut zon, stratum, etnik dan jantina. Sebahagian besar penerima mewakili Semenanjung Malaysia, iaitu 3375 orang (83%), diikuti dengan Sabah 363 orang (9%) dan Sarawak 345 orang (8%). Bilangan dan peratusan penerima mengikut skim dan zon adalah seperti Jadual 6.1.1. Dalam analisis ini, hanya dapatan kajian bagi enam skim terbesar dibentangkan, iaitu data daripada 1,219 orang responden (29%) penerima BOT, 918 orang responden (22%) penerima BA, 587 orang responden (14%) penerima BKK, 727 orang responden (17.4%) penerima EPC, 429 orang responden (10.3%) penerima BTB dan 203 orang responden (4.9%) penerima BPT.

Jadual 6.1.1 Bilangan dan peratusan responden mengikut skim dan zon

Skim bantuan	Semenanjung Malaysia		Sarawak		Sabah	
BOT	797	65.4%	160	13.1%	262	21.5%
BKK	456	77.7%	69	11.8%	62	10.6%
BA	855	93.1%	55	6.0%	8	.9%
EPC	699	96.1%	22	3.0%	6	.8%
BTB	394	91.8%	31	7.2%	4	.9%
BPT	174	85.7%	8	3.9%	21	10.3%

Bilangan dan peratusan responden mengikut stratum pula menunjukkan bahawa 91.3 peratus responden mewakili penerima luar bandar dan hanya 8.7 peratus

responden mewakili penerima bandar.

Jadual 6.1.2 Bilangan dan peratusan responden mengikut skim dan stratum

Skim bantuan	Bandar		Luar Bandar	
BOT	77	6.6%	1083	93.4%
BKK	38	6.8%	521	93.2%
BA	76	8.8%	792	91.2%
EPC	75	11.0%	604	89.0%
BTB	42	10.3%	364	89.7%
BPT	19	9.8%	175	90.2%

Satu daripada pemboleh ubah penting apabila membincangkan bantuan kewangan ialah jantina. Banyak literatur yang mengambil kira jantina apabila menganalisis data berkaitan kemiskinan kerana impak daripada konflik dalam kehidupan seperti perceraian, bencana alam, dan seumpamanya selalu memberikan kesan yang lebih teruk ke atas wanita berbanding dengan lelaki. Oleh yang demikian, wanita adalah lebih rentan dan lebih mudah terjerumus dalam kemiskinan. Pada masa yang sama, wanita juga selalunya merupakan penjaga kepada anak-anak, terutama anak yang masih kecil. Siapa yang mengawal sumber dari segi jantina juga memberikan kesan ke atas kesejahteraan isi rumah.

Jadual 6.1.3 Bilangan dan peratusan responden mengikut skim dan jantina

Skim bantuan	Lelaki		Perempuan	
BOT	453	37.2%	766	62.8%
BKK	132	22.5%	455	77.5%
BA	339	36.9%	579	63.1%
EPC	508	69.9%	219	30.1%
BTB	221	51.5%	208	48.5%
BPT	70	34.5%	133	65.5%

Jadual 6.1.4 menunjukkan 1723 orang (42.5%) responden ialah lelaki dan selebihnya ialah wanita 2,360 orang (57.5%). Seramai 2,598 orang (64%) responden ialah penerima Melayu, diikuti dengan penerima Cina 525 orang (13%), Bumiputera lain 531 orang (13%), India 331 orang (8%), dan 39 orang (1%) etnik lain.

Jadual 6.1.4 Bilangan dan peratusan responden mengikut skim dan etnik

Skim bantuan	Melayu		Cina		India		Bumiputera		Lain-lain	
BOT	560	45.9%	224	18.4%	84	6.9%	337	27.6%	14	1.1%
BKK	410	69.8%	32	5.5%	46	7.8%	96	16.4%	3	.5%
BA	690	75.2%	84	9.2%	91	9.9%	46	5.0%	7	.8%
EPC	505	69.5%	140	19.3%	61	8.4%	15	2.1%	6	.8%
BTB	295	68.8%	77	17.9%	36	8.4%	17	4.0%	4	.9%
BPT	138	68.0%	25	12.3%	15	7.4%	20	9.9%	5	2.5%

6.2 Bantuan Orang Tua (BOT)

Satu daripada skim bantuan yang yang agak penting dari segi jumlah bantuan kewangan yang diperuntukkan oleh JKM dan bilangan penerima ialah Bantuan Orang Tua. Bantuan Orang Tua merujuk kepada saraan hidup yang diberikan kepada warga emas yang memerlukan bantuan supaya terus tinggal dalam komuniti, hidup dalam masyarakat di persekitarannya, dan menikmati kehidupan yang biasa dilalui dengan dijagai dan diambil berat oleh masyarakat setempat.

Kadar bantuan yang diberikan ialah RM300 sebulan seorang untuk tempoh 12 bulan. Syarat kelayakan yang ditetapkan untuk bantuan ini ialah warga emas mestilah berumur 60 tahun dan ke atas, tiada mata pencarian tertentu untuk menyara hidup dan tiada keluarga atau mempunyai keluarga yang tidak berkemampuan untuk memberikan sumbangan.

Sejak 2009 hingga 2015 peruntukan kepada skim Bantuan Orang Tua didapati lebih besar daripada skim bantuan lain. Begitu juga dengan bilangan penerima yang meningkat daripada lebih kurang 30,000 orang kepada lebih 140,000 orang dalam tempoh tersebut. Memandangkan trend populasi warga emas yang semakin meningkat dari tahun ke tahun, dijangkakan peruntukan bantuan BOT juga akan meningkat.

Bahagian ini dimulai dengan membentangkan latar belakang demografi yang merangkumi profil penerima, profil isi rumah dan aksesibiliti kepada kemudahan asas. Seterusnya bahagian ini akan membentangkan latar belakang kesihatan, latar belakang psikologi yang merangkumi lokus kawalan, sikap dan aspirasi; dan latar belakang ekonomi. Pembentangan diteruskan dengan maklumat berkaitan bantuan kewangan JKM, sejauh mana isi rumah memenuhi keperluan asas menggunakan bantuan JKM dan tahap keberkesanan JKM. Akhirnya dapatan kajian dirumuskan dan dicadangkan penambahbaikan pada akhir bahagian ini.

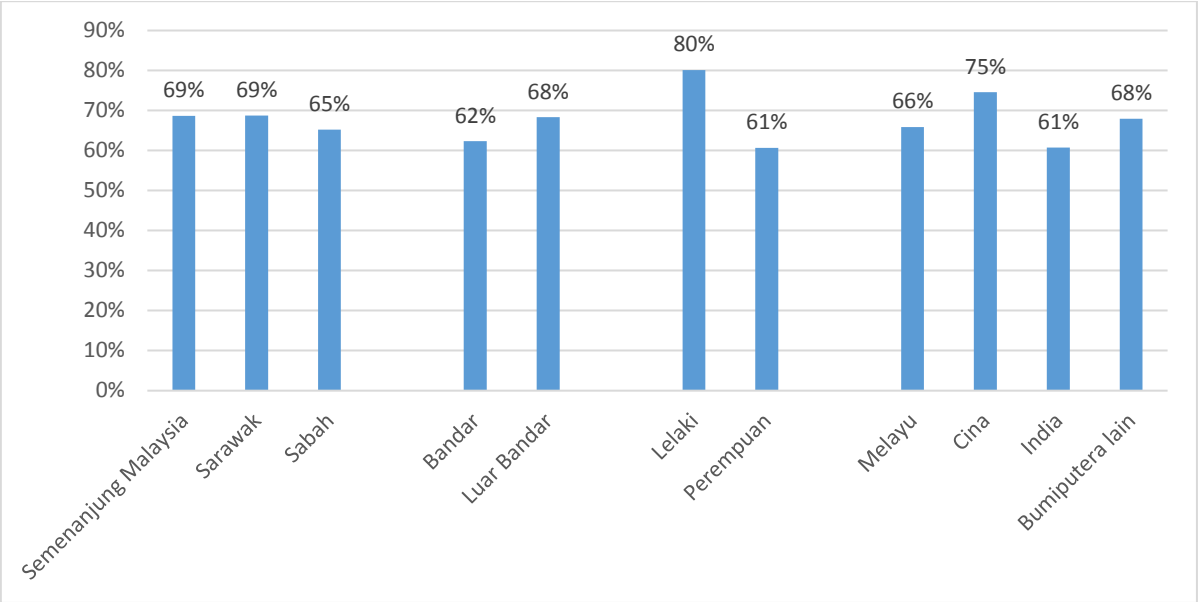
Analisis melibatkan 1371 responden penerima BOT yang terdiri daripada 876 (63.7%) orang penerima Semenanjung Malaysia, 173 (12.6%) orang responden

Sarawak dan 322 (23.5%) orang responden Sabah. Majoriti responden, iaitu 93 peratus tinggal di luar bandar. Dari segi etnik, turutan bilangan responden tertinggi ke terendah ialah Melayu (605 orang), diikuti dengan Bumiputera lain (393 orang), Cina (262 orang) dan India (95 orang). Peratusan penerima bantuan wanita adalah lebih tinggi (857 orang) berbanding dengan lelaki (514 orang).

6.2.1. Latar belakang sosiodemografi penerima dan isi rumah

Pembentangan dimulai dengan profil penerima yang merangkumi ketua isi rumah, umur, tahap pendidikan, dan status perkahwinan, diikuti dengan profil isi rumah.

Dapatan kajian menunjukkan bahawa dalam kalangan penerima BOT, lebih daripada 60 peratus penerima ialah ketua isi rumah (Rajah 6.2.1). Perbezaan agak ketara dalam kalangan penerima lelaki, iaitu lebih tinggi dalam kalangan mereka (80%) yang menjadi ketua isi rumah berbanding dengan wanita, dan lebih tinggi dalam kalangan penerima Cina (75%) berbanding dengan etnik lain. Lumrahnya dalam kalangan penerima yang berkahwin, lelaki ialah ketua isi rumah. Sebagai ketua isi rumah, mereka juga merupakan penyara utama kepada keluarga. Ini bermakna mereka mempunyai tanggungan dan bertanggungjawab menyediakan keperluan untuk tanggungannya. Jika ketua isi rumah tidak mampu menyediakan keperluan untuk ahli isi rumah, sudah tentu keadaan ini akan menjejaskan kesejahteraan hidup isi rumah tersebut.

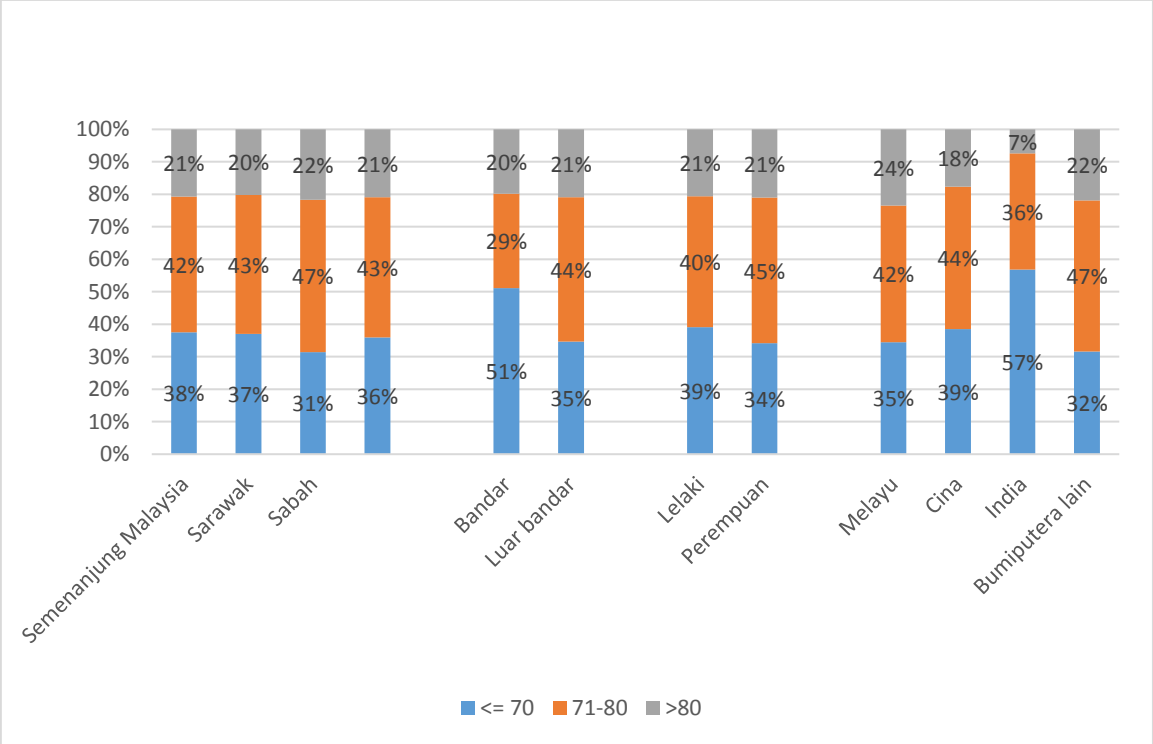


Rajah 6.2.1: Penerima ialah ketua isi rumah

Penerima BOT ialah mereka yang berumur 60 tahun atau lebih tua. Purata umur penerima BOT yang dikaji ialah 74 tahun. Tiada perbezaan purata umur yang ketara antara penerima mengikut zon, stratum, jantina dan etnik. Julat umur purata ialah 70 hingga 75 tahun (Jadual 6.2.1). Sedikit perbezaan umur purata yang dapat dilihat adalah bagi stratum yang menunjukkan lebih tinggi peratusan penduduk bandar yang berusia <70 tahun (52%) berbanding dengan penerima luar bandar (35%). Begitu juga perbandingan antara etnik menunjukkan lebih tinggi peratusan penerima India yang berumur <70 tahun (57%) berbanding dengan etnik lain (30-40%) seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 6.2.2.

Jadual 6.2.1: Purata umur mengikut zon, stratum, jantina dan etnik

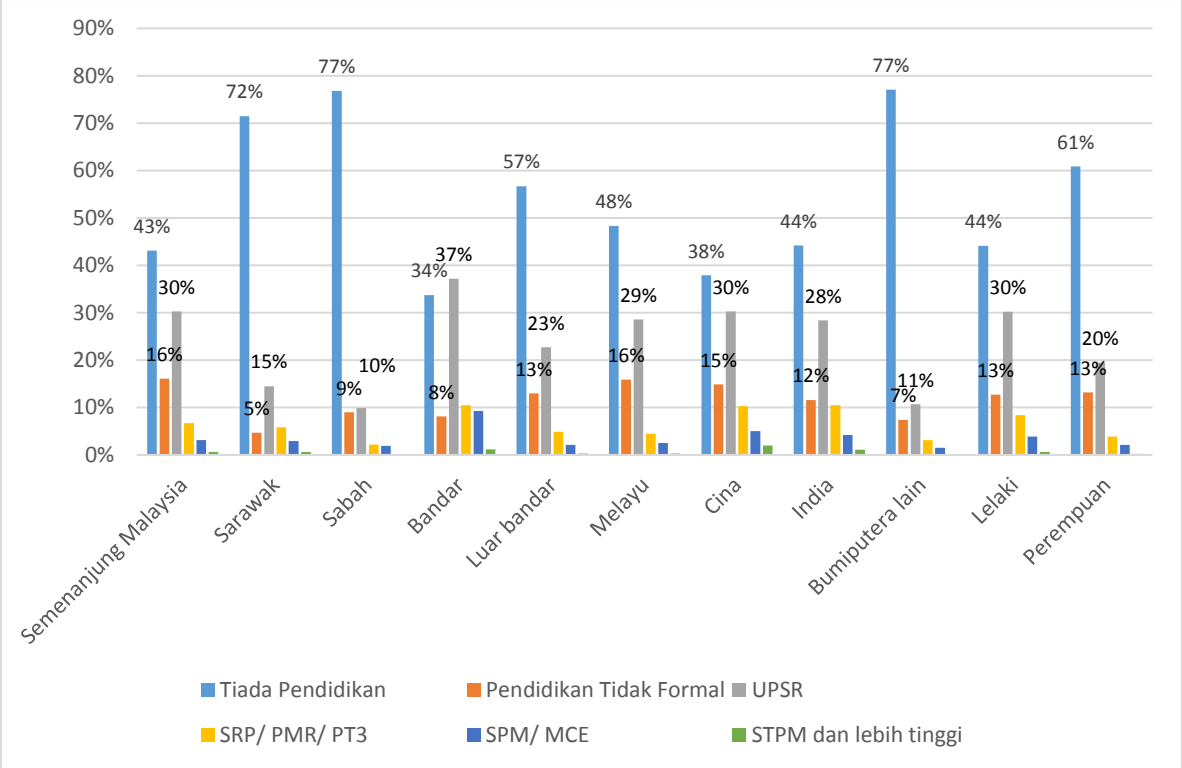
	Kategori	Purata umur
Zon	Semenanjung Malaysia	73.88
	Sarawak	73.50
	Sabah	74.88
Stratum	Bandar	71.63
	Luar bandar	74.31
Jantina	Lelaki	73.77
	Perempuan	74.24
Etnik	Melayu	74.41
	Cina	73.59
	India	70.75
	Bumiputera lain	74.65



Rajah 6.2.2: Kategori umur penerima

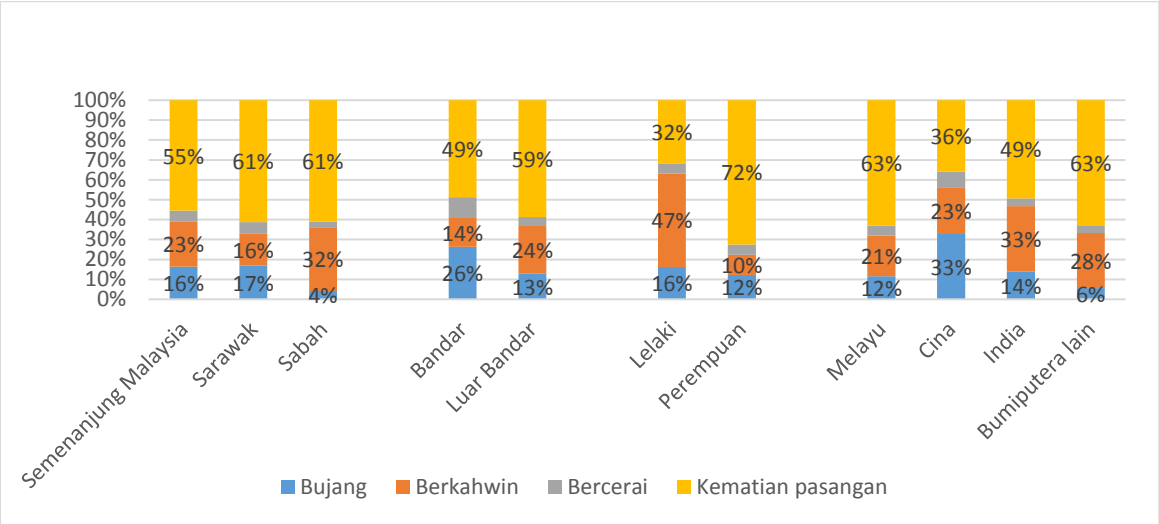
Umumnya tahap pendidikan penerima BOT adalah rendah, iaitu sebahagian besar tiada pendidikan formal. Bagi yang mempunyai pendidikan formal pun peratusan yang tinggi hanya mendapat pendidikan sehingga sekolah rendah (Rajah 6.2.3). Secara kasarnya, perbandingan antara zon, stratum, etnik dan jantina menunjukkan

bahawa peratusan tertinggi penerima yang tidak mempunyai pendidikan formal ialah penerima Sabah (77%), luar bandar (57%), bumiputera lain (77%) dan perempuan (61%). Walaupun penerima dalam kajian ini tidak ditanyakan tentang keupayaan mereka untuk menulis dan membaca, namun boleh diandaikan dengan tahap pendidikan yang rendah sebahagian besarnya tidak boleh menulis dan membaca. Sedangkan pendidikan penting dan menjadi proksi kepada pendapatan. Tidak hairanlah mengapa mereka berada dalam kelompok yang layak menerima bantuan kewangan JKM.



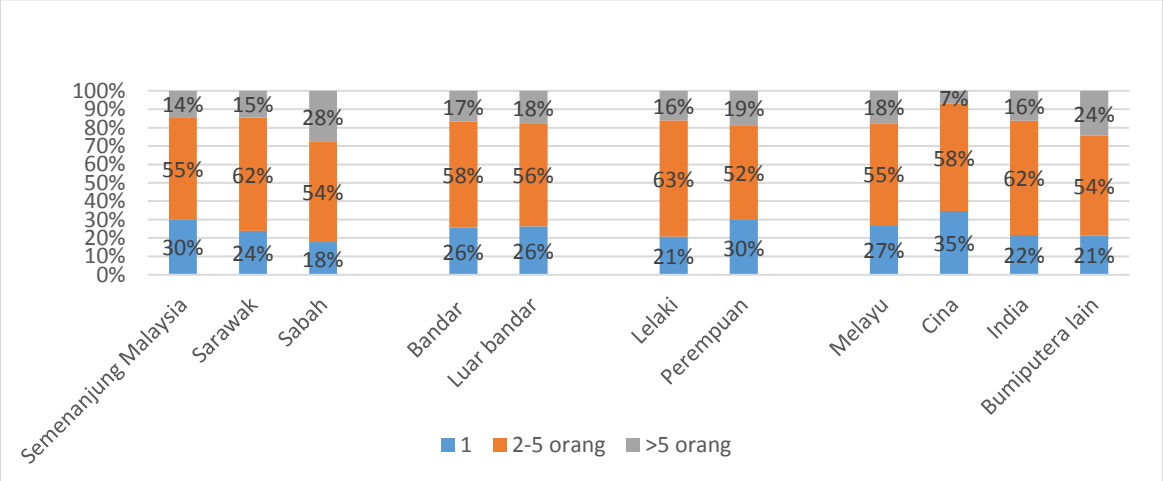
Rajah 6.2.3: Tahap pendidikan penerima

Dari segi status perkahwinan, sebahagian besar penerima mengatakan bahawa mereka telah kematian pasangan (Rajah 6.2.4) terutamanya dalam kalangan penerima zon Sarawak dan Sabah (masing-masing 61%), luar bandar (59%), penerima perempuan (72%), etnik Melayu dan bumiputera lain (masing-masing 63%). Terdapat juga mereka yang berstatus masih bujang.



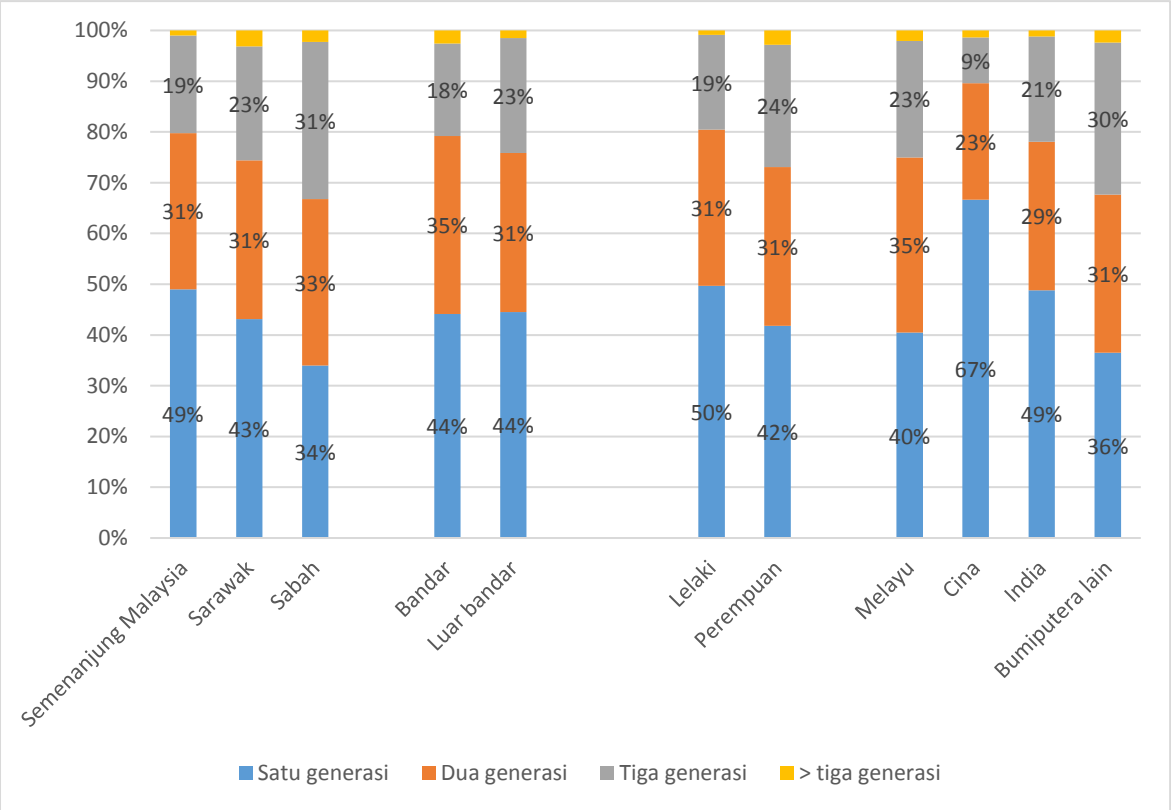
Rajah 6.2.4: Status perkahwinan penerima

Purata saiz isi rumah ialah 3 orang. Rajah 6.2.5 menunjukkan bahawa kebanyakan isi rumah mempunyai ahli seramai 2-5 orang. Walau bagaimanapun, peratusan isi rumah yang mempunyai hanya seorang ahli, iaitu penerima yang tinggal berseorangan agak tinggi. Tidak terdapat perbezaan yang ketara antara penerima bandar dengan luar bandar. Walau bagaimanapun, perbandingan antara zon menunjukkan bahawa peratusan lebih tinggi dalam kalangan penerima Semenanjung Malaysia (30%) yang tinggal berseorangan berbanding dengan penerima Sarawak (24%) dan Sabah (18%). Perbezaan peratusan yang tinggal berseorangan juga dapat dilihat lebih tinggi dalam kalangan penerima perempuan (30%) dan etnik Cina (35%).

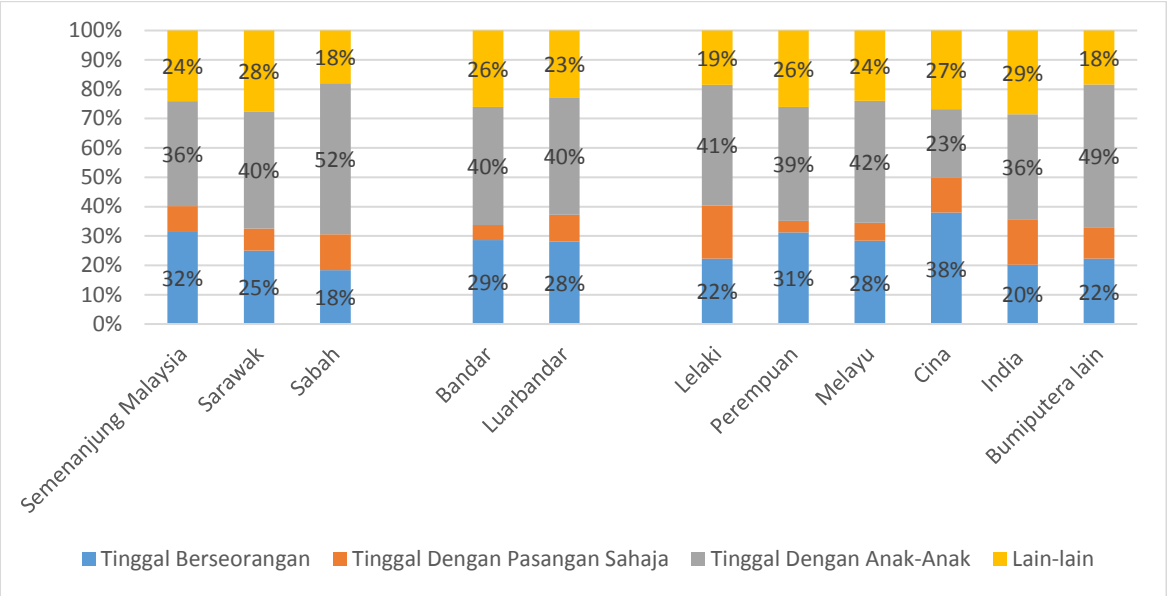


Rajah 6.2.5: Bilangan ahli isi rumah

Peratusan penerima yang tinggal berseorangan membawa maksud bahawa hanya ada satu generasi yang tinggal dalam sesebuah isi rumah itu. Isi rumah satu generasi lebih tinggi dalam kalangan isi rumah penerima Semenanjung Malaysia (49%), lelaki (50%) dan etnik Cina (67%). Rajah 6.2.6 - 6.2.7 tentang bilangan ahli isi rumah, bilangan generasi dalam isi rumah, dan susunan tempat tinggal menunjukkan pola yang sama, walaupun terdapat perbezaan peratusan, namun perbezaan tersebut sangat kecil. Perbezaan peratusan ini disebabkan rajah telah dipermudah dengan tidak memasukkan kategori etnik lain, tetapi dalam pengiraan peratusan diambil kira. Perbandingan antara zon, stratum, etnik dan jantina menunjukkan bahawa lebih tinggi peratusan penerima yang tinggal bersama lebih daripada dua generasi dalam kalangan penerima Sabah (31%), luar bandar (23%), perempuan (24%) dan etnik Bumiputera lain (30%).



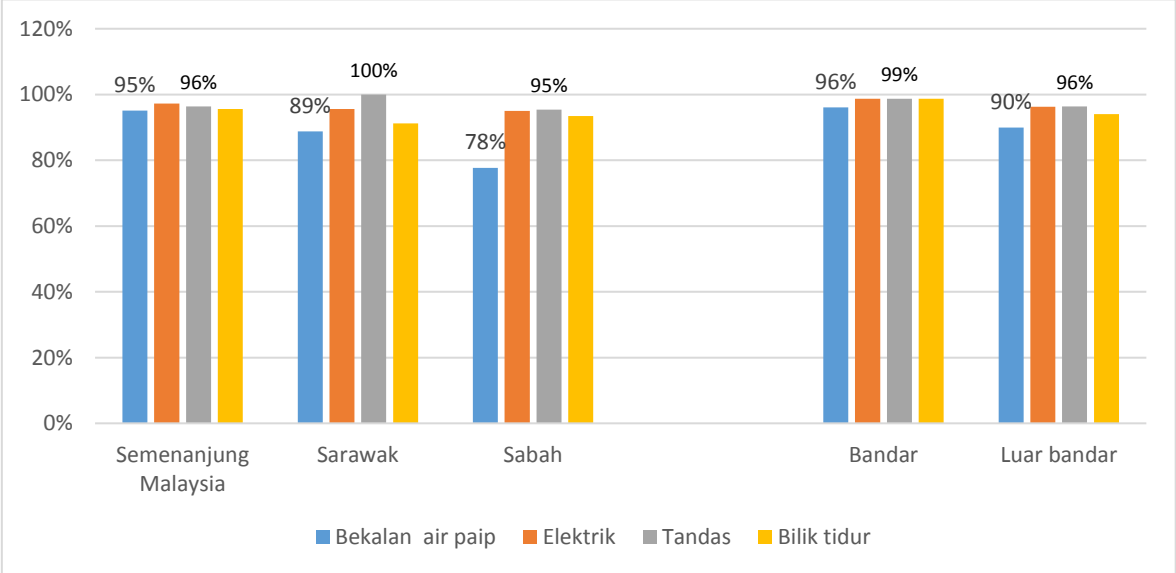
Rajah 6.2.6: Bilangan generasi dalam isi rumah



Rajah 6.2.7: Susunan tempat tinggal

6.2.1.1 Aksesibiliti kepada kemudahan asas

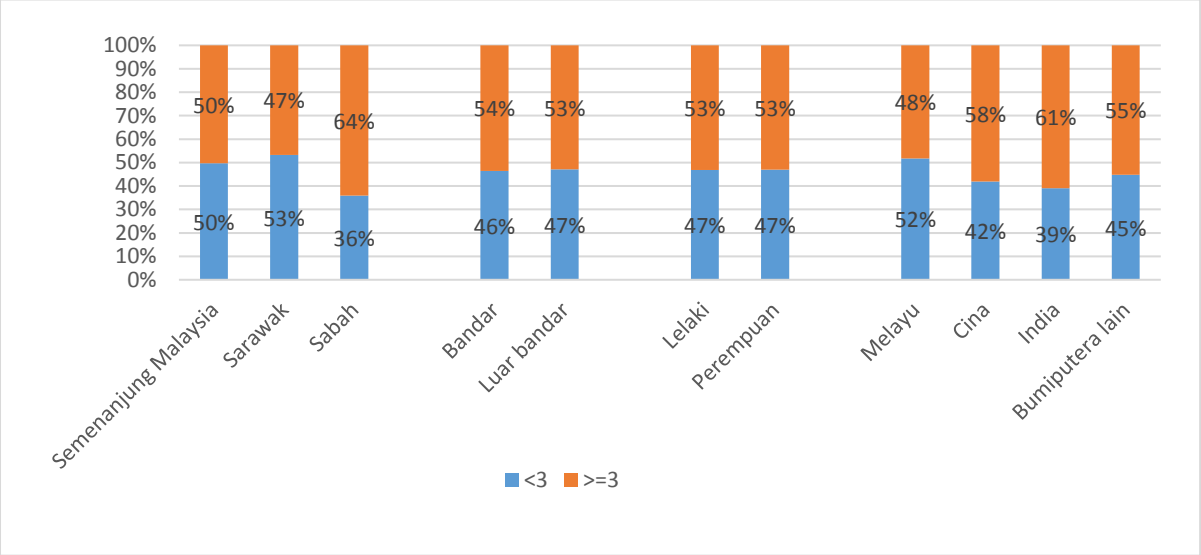
Dapatan kajian menunjukkan bahawa lebih daripada 90 peratus isi rumah penerima BOT mempunyai kemudahan asas di rumah seperti bekalan air paip, bekalan elektrik, tandas dan bilik tidur. Walaupun memiliki bilik tidur, ramai penerima memiliki kurang daripada tiga buah bilik tidur.



Rajah 6.2.8: Kemudahan asas

Piawai bilik tidur bagi sesebuah isi rumah ialah sekurang-kurangnya tiga buah untuk menjamin keselesaan dan privasi ahli isi rumah lelaki dan perempuan. Bilangan bilik tidur yang tidak mencukupi akan menyebabkan kesesakan dan boleh menimbulkan masalah sosial. Apatah lagi apabila isi rumah terdiri lebih daripada dua generasi. Adakalanya keadaan rumah yang sempit dan tiada privasi mendorong ahli untuk menghabiskan masa di luar rumah. Ahli remaja dan kanak-kanak berada di luar rumah tanpa kawalan ibu bapa, dapat menimbulkan gejala sosial yang tidak diingini. Mungkin bilangan bilik tidur tidak menjejaskan ahli isi rumah yang telah berusia, namun, kajian ini juga menunjukkan bahawa ramai dalam kalangan isi rumah penerima bantuan tinggal bersama generasi kedua dan generasi ketiga.

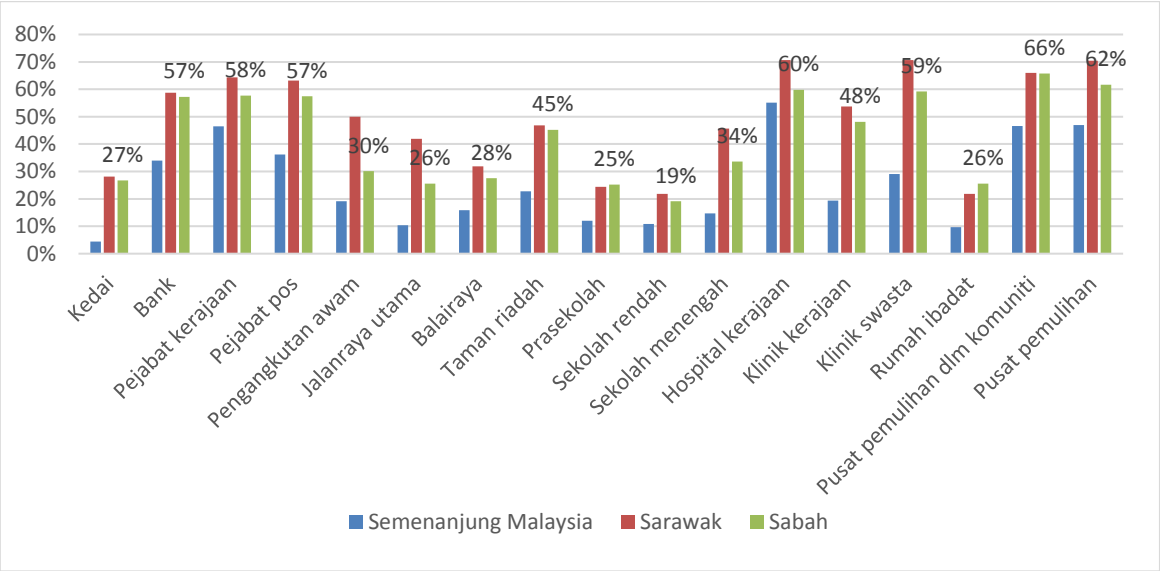
Apabila isi rumah dikategorikan mengikut bilangan bilik tidur <3 buah dan ≥3 buah bilik tidur, Rajah 6.2.9 menunjukkan sekurang-kurangnya 50 peratus isi rumah Semenanjung Malaysia, Sarawak dan etnik Melayu mempunyai bilang bilik tidur <3 buah.



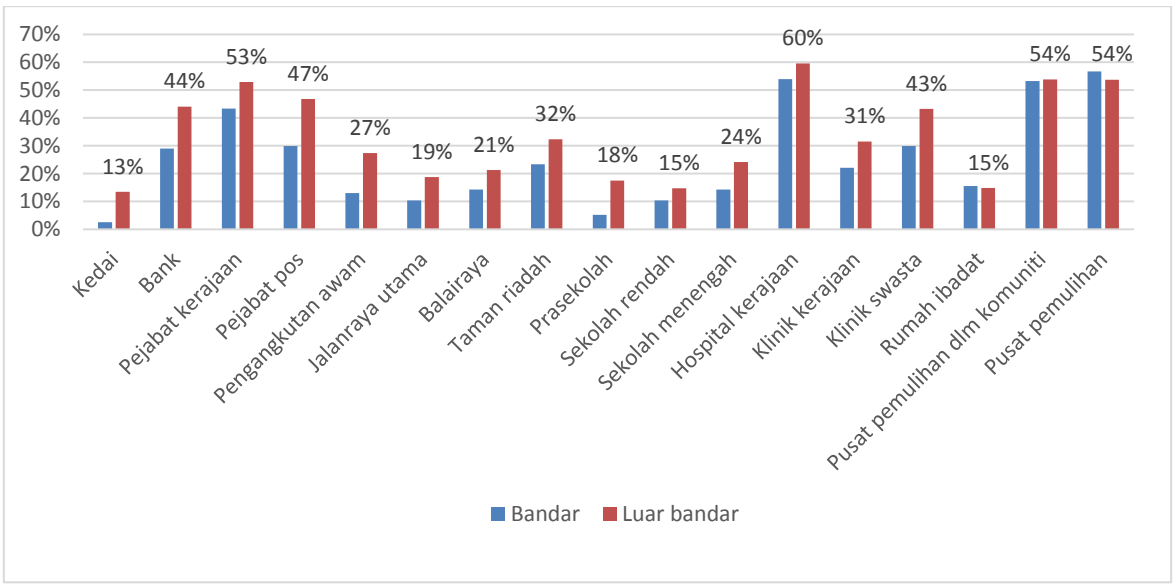
Rajah 6.2.9: Bilangan bilik tidur

Selain kemudahan di rumah, akses penerima kepada kemudahan asas juga perlu dilihat. Rajah 6.2.10 dan 6.2.11 menunjukkan peratusan isi rumah penerima yang tinggal pada jarak 9km ke pelbagai kemudahan. Jarak kepada kemudahan ini bukan sahaja memberikan gambaran tentang akses penerima kepada kemudahan, tetapi juga memberikan gambaran kepada JKM kemudahan yang ada di persekitaran

tempat tinggal yang boleh digunakan bagi tujuan program. Oleh sebab penerima BOT yang kebanyakannya telah berusia dan mempunyai kekangan dari segi fizikal tubuh badan, kemudahan pengangkutan dan kemampuan, maka akses kepada kemudahan ialah aspek yang penting untuk diambil kira.



Rajah 6.2.10: Jarak tempat kediaman ke kemudahan mengikut zon (>9km)



Rajah 6.2.11: Jarak tempat kediaman ke kemudahan mengikut stratum (>9km)

Dapatan kajian menunjukkan bahawa penerima di Sarawak dan Sabah tinggal dalam jarak yang lebih jauh daripada kemudahan berbanding dengan penerima di Semenanjung Malaysia. Begitu juga dalam kalangan penerima luar bandar yang

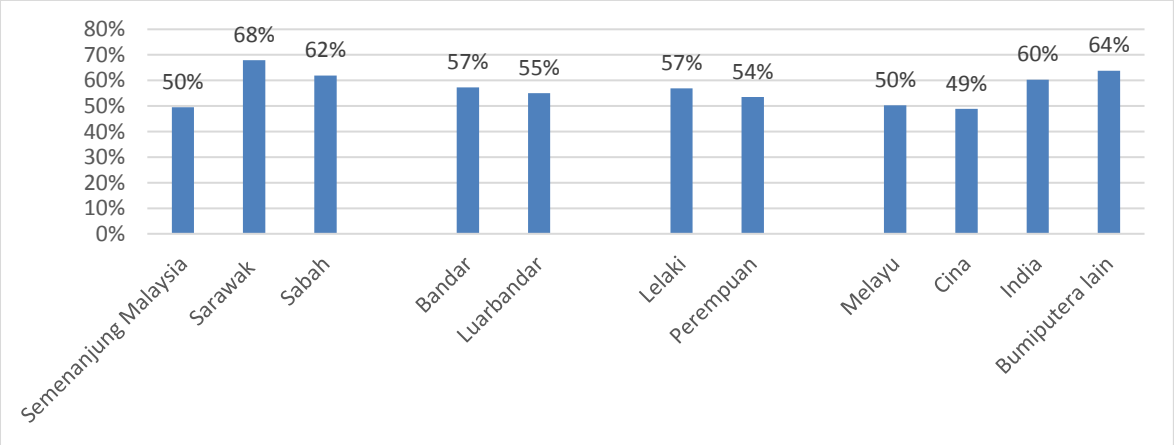
tinggal lebih jauh daripada kemudahan yang disenaraikan berbanding dengan penduduk bandar.

6.2.2 Latar belakang kesihatan dan psikologi

Pemboleh ubah yang kerap digunakan untuk menunjukkan pembangunan sesebuah negara yang menyeluruh selain pendidikan ialah kesihatan.

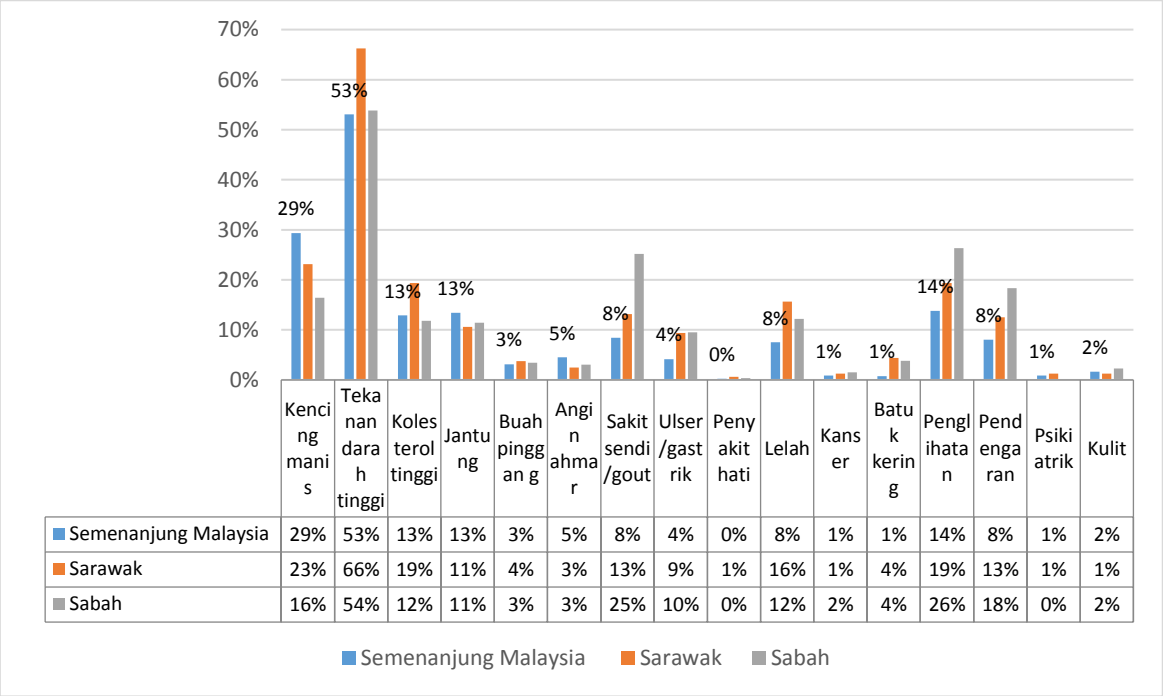
Latar belakang kesihatan

Dalam kajian ini kesihatan ditentukan secara objektif dan subjektif. Secara subjektif penerima ditanyakan tentang persepsi mereka terhadap tahap kesihatan sama ada baik, sederhana atau tidak baik. Dapatan kajian menunjukkan lebih daripada 50% responden BOT mempersepsikan kesihatan mereka sebagai tidak baik. Selebihnya, mengatakan bahawa keadaan kesihatan mereka sederhana (32.8%) dan baik (12.4%). Perbandingan antara zon menunjukkan lebih tinggi peratusan penerima Sarawak yang mempersepsikan kesihatan mereka sebagai tidak baik (68%) berbanding dengan penerima Sabah (62%) dan Semenanjung Malaysia (50%). Perbandingan mengikut etnik pula menunjukkan bahawa lebih tinggi peratusan etnik bumiputera lain (64%) dan etnik India (60%) yang mempersepsikan tahap kesihatan mereka sebagai tidak baik berbanding dengan etnik Melayu (50%) dan Cina (49%).



Rajah 6.2.12: Persepsi kesihatan mengikut zon

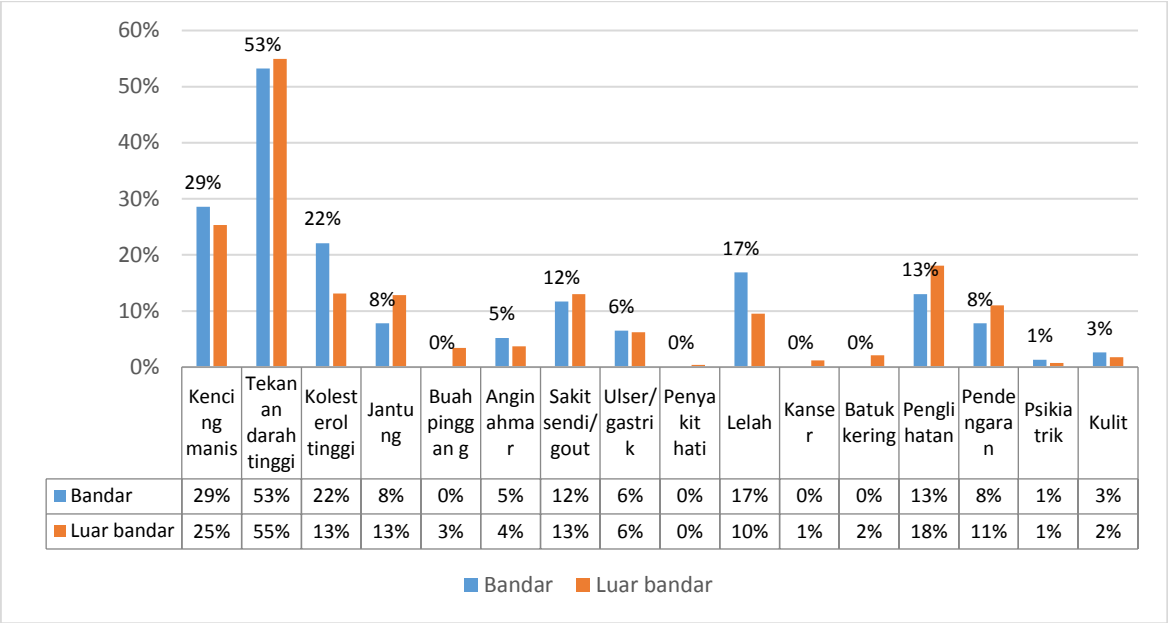
Secara objektifnya, penerima ditanyakan adakah mereka mengalami 17 masalah kesihatan yang biasa dihidapi oleh rakyat Malaysia. Masalah kesihatan yang dihidapi oleh paling ramai penerima ialah tekanan darah tinggi, kencing manis dan masalah penglihatan. Tiga masalah kesihatan tertinggi yang dihidapi oleh penerima mengikut zon bagi Semenanjung Malaysia ialah tekanan darah tinggi, kencing manis dan masalah penglihatan. Bagi penerima Sarawak, tiga masalah kesihatan tertinggi ialah tekanan darah tinggi, kencing manis, masalah penglihatan dan kolesterol. Manakala bagi penerima zon Sabah, masalah kesihatan tertinggi yang dihidapi oleh penerima ialah tekanan darah tinggi, masalah penglihatan dan sakit sendi/gout (Rajah 6.2.13).



	Kencing manis	Tekanan darah tinggi	Kolesterol tinggi	Jantung	Buah pinggang	Angin ahmar	Sakit sendi/gout	Ulser/gastrik	Penyakit hati	Lelah	Kanser	Batuk kering	Penglihatan	Pendengaran	Psikiatrik	Kulit
Semenanjung Malaysia	29%	53%	13%	13%	3%	5%	8%	4%	0%	8%	1%	1%	14%	8%	1%	2%
Sarawak	23%	66%	19%	11%	4%	3%	13%	9%	1%	16%	1%	4%	19%	13%	1%	1%
Sabah	16%	54%	12%	11%	3%	3%	25%	10%	0%	12%	2%	4%	26%	18%	0%	2%

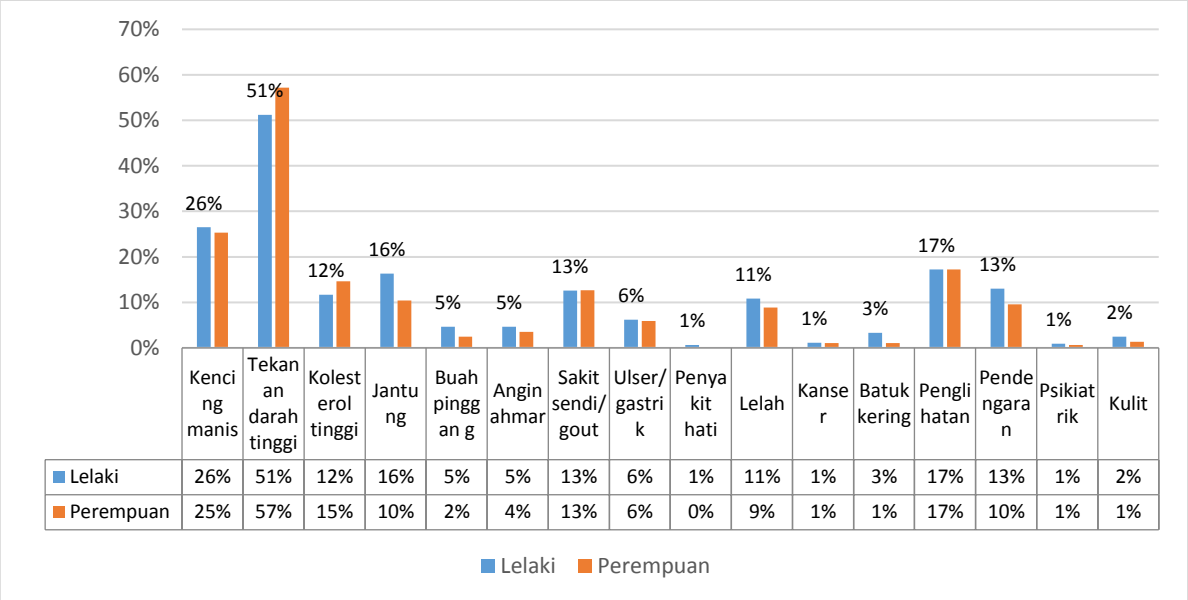
Rajah 6.2.13: Masalah kesihatan mengikut zon

Perbandingan antara stratum menunjukkan bahawa masalah yang paling tinggi dihidapi oleh penerima luar bandar ialah tekanan darah tinggi, kencing manis dan kolesterol. Manakala dalam kalangan penerima luar bandar, masalah kesihatan tertinggi yang dihidapi ialah tekanan darah tinggi, kencing manis dan masalah penglihatan (Rajah 6.2.14).



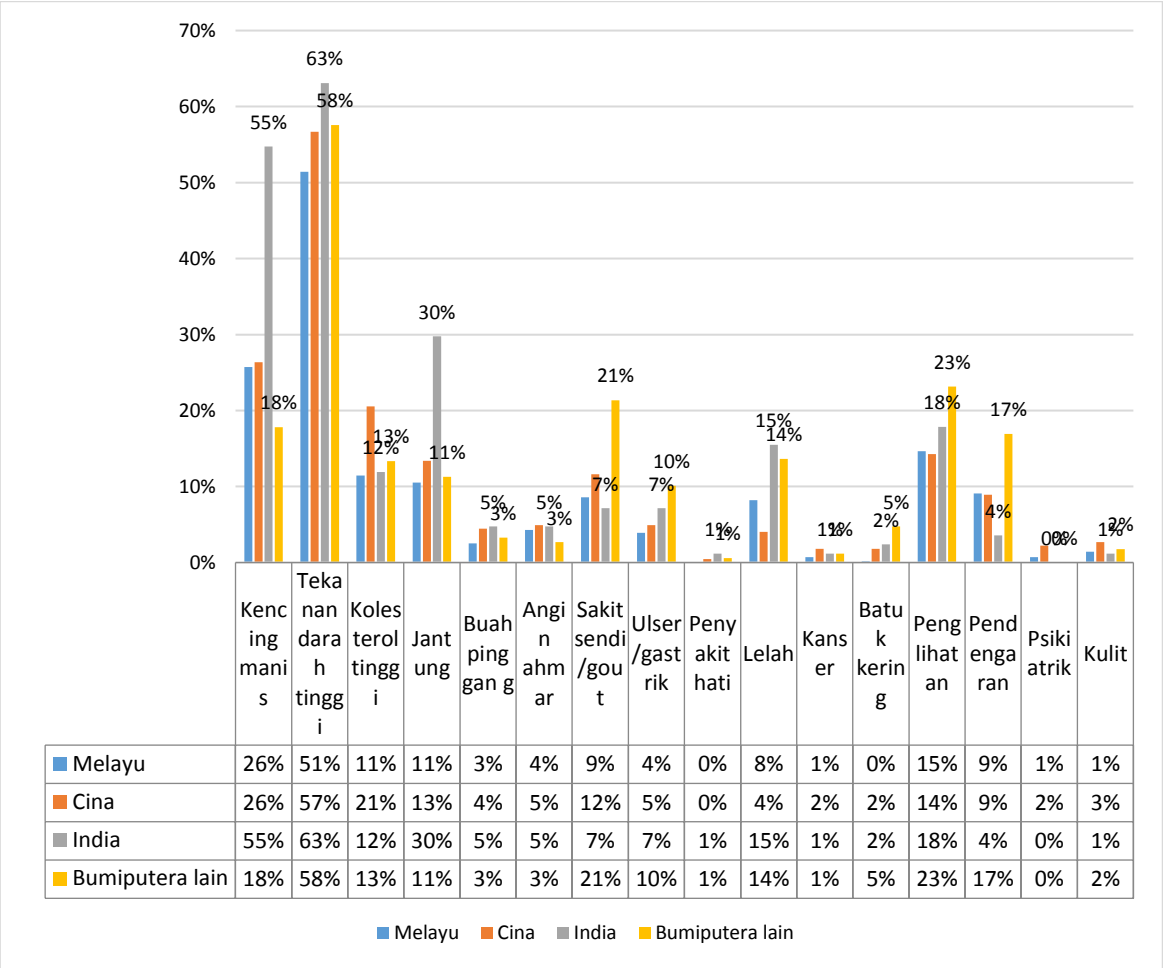
Rajah 6.2.14: Masalah kesihatan mengikut stratum

Perbandingan antara lelaki dengan perempuan menunjukkan pola yang umum, iaitu peratusan yang tinggi menghidapi masalah kesihatan berkaitan tekanan darah tinggi, kencing manis dan masalah penglihatan.



Rajah 6.2.15: Masalah kesihatan mengikut jantina

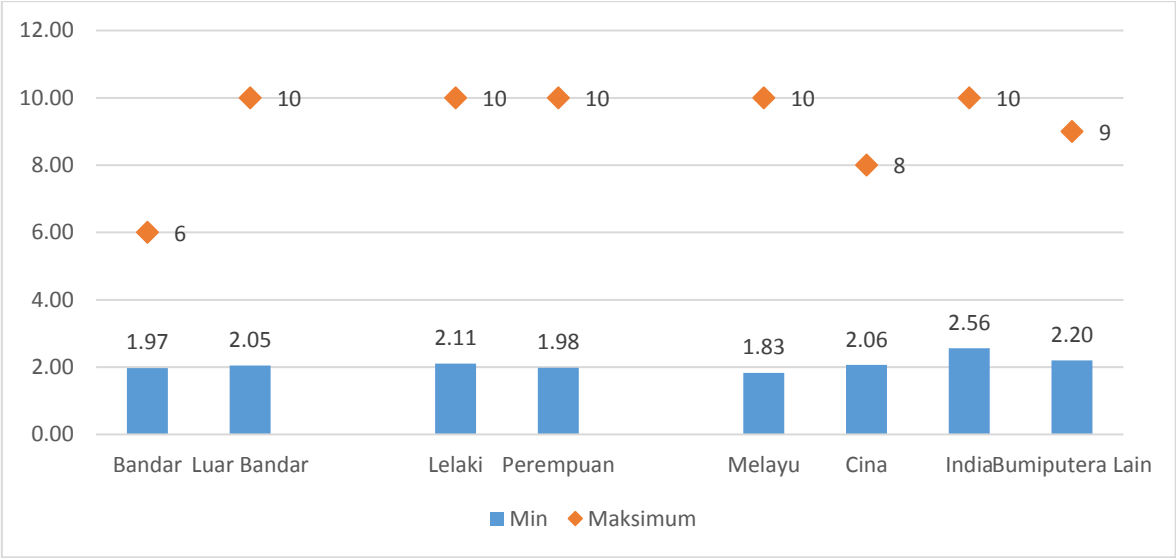
Perbandingan antara etnik pula menunjukkan beberapa perbezaan yang ketara, termasuklah lebih tinggi dalam kalangan etnik India yang mengatakan bahawa mereka menghidapi masalah kesihatan seperti tekanan darah tinggi, kencing manis dan jantung berbanding etnik lain (Rajah 6.2.16).



	Kencing manis	Tekanan darah tinggi	Kolesterol tinggi	Jantung	Buah pinggang	Angin ahmar	Sakit sendi/gout	Ulser/gastrik	Penyakit hati	Lelah	Kanser	Batuk kering	Penglihatan	Pendengaran	Psikiatrik	Kulit
Melayu	26%	51%	11%	11%	3%	4%	9%	4%	0%	8%	1%	0%	15%	9%	1%	1%
Cina	26%	57%	21%	13%	4%	5%	12%	5%	0%	4%	2%	2%	14%	9%	2%	3%
India	55%	63%	12%	30%	5%	5%	7%	7%	1%	15%	1%	2%	18%	4%	0%	1%
Bumiputera lain	18%	58%	13%	11%	3%	3%	21%	10%	1%	14%	1%	5%	23%	17%	0%	2%

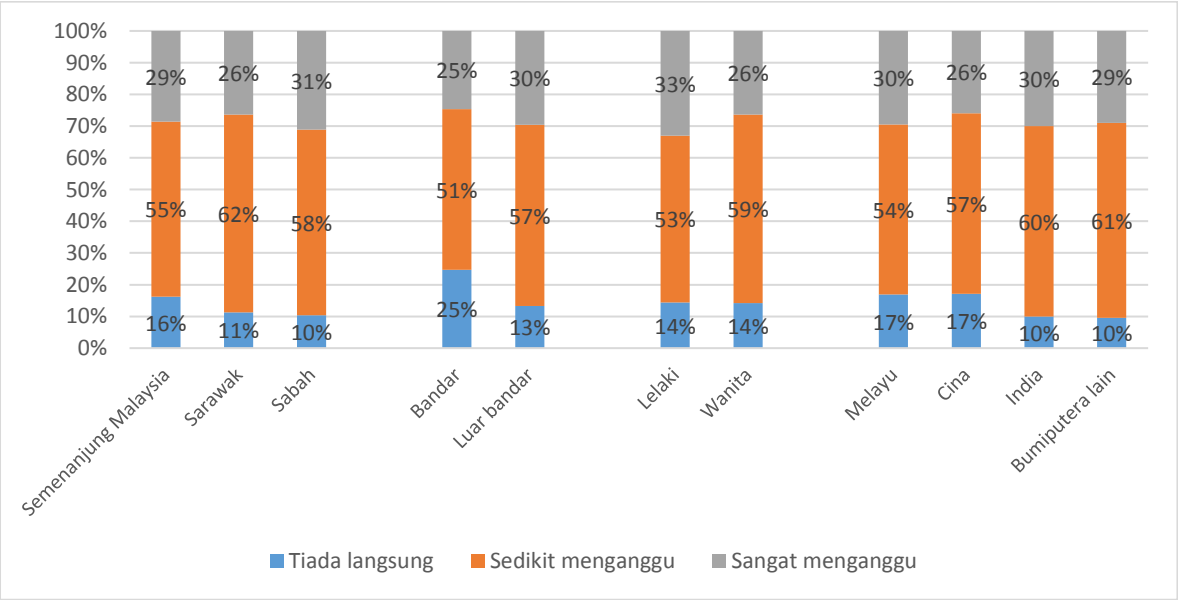
Rajah 6.2.16: Masalah kesihatan mengikut etnik

Dari segi bilangan masalah kesihatan yang dihidapi, dapatan kajian menunjukkan bahawa kebanyakan penerima menghidapi satu atau dua masalah kesihatan. Walau bagimanapun, ada juga yang menghidapi pelbagai masalah kesihatan sehingga 10 jenis masalah kesihatan (Rajah 6.2.17).



Rajah 6.2.17: Bilangan masalah kesihatan yang dihidapi oleh penerima

Peratusan penerima yang tinggi mengatakan bahawa masalah kesihatan ini sedikit mengganggu atau sangat mengganggu aktiviti harian mereka (Rajah 6.2.18). Ini menunjukkan bahawa masalah kesihatan yang mereka hidapi menjejaskan aktiviti harian mereka. Sekiranya keadaan ini membataskan pergerakan mereka, terutama dalam menguruskan diri sendiri, boleh memberikan implikasi yang lebih besar dari segi penjagaan, kos, emosi, dan sebagainya.

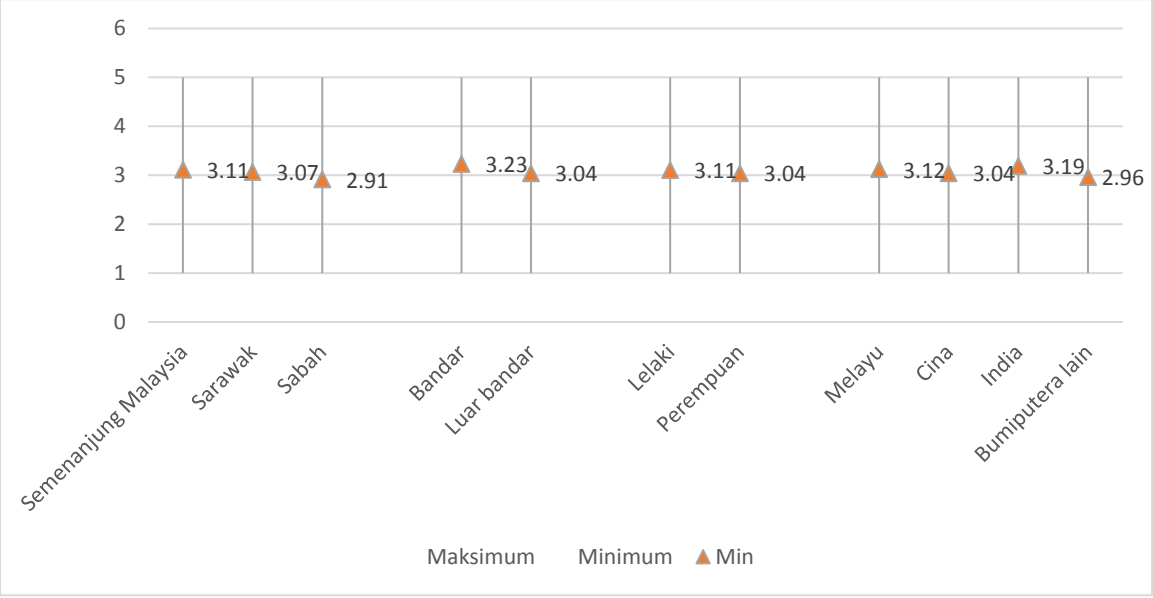


Rajah 6.2.18: Sejauh mana masalah kesihatan mengganggu aktiviti harian

Latar belakang psikologi

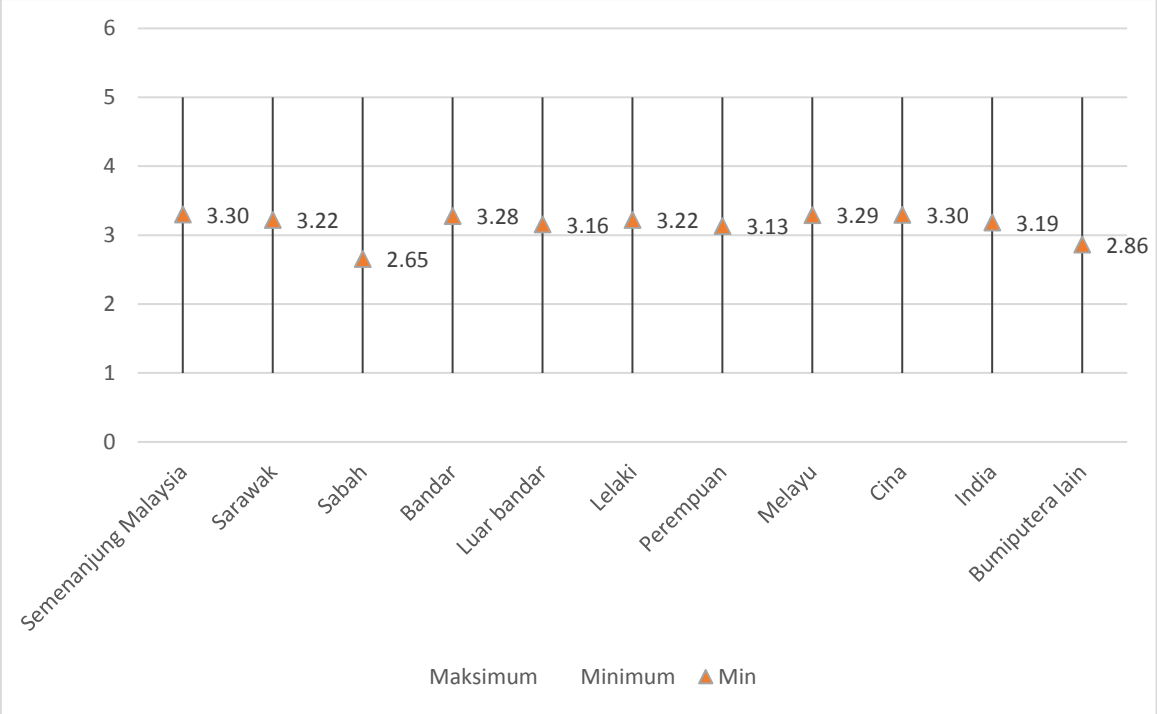
Lokus kawalan, sikap, aspirasi ialah elemen psikologi yang mempengaruhi tingkah laku seseorang. Dalam kajian ini, masing-masing tiga pernyataan lokus kawalan, sikap dan aspirasi ditanyakan kepada penerima yang memerlukan mereka memberikan jawapan menggunakan skala 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Perbandingan purata skor yang dicapai digunakan untuk mengenal pasti tahap dan kecenderungan penerima berkaitan aspek lokus kawalan, sikap dan aspirasi.

Dapatan kajian menunjukkan bahawa secara puratanya penerima berada pada tahap 55-65 peratus lokus kawalan, sikap dan aspirasi (Rajah 6.2.19). Ketiga-tiga skor ini menunjukkan arah yang positif tetapi sederhana. Tiada perbezaan yang ketara ditunjukkan oleh zon, stratum, jantina dan etnik. Arah yang positif bagi lokus kawalan memberikan implikasi bahawa penerima tidak sepenuhnya menyalahkan faktor luaran yang menyebabkan keadaan hidup mereka sebegini. Dengan kata lain, mereka boleh mengawal kehidupan mereka. Skor lokus kawalan ini menunjukkan bahawa penerima tidak sepenuhnya memfokuskan diri mereka terhadap sesuatu kejayaan atau kegagalan dalam kehidupan.



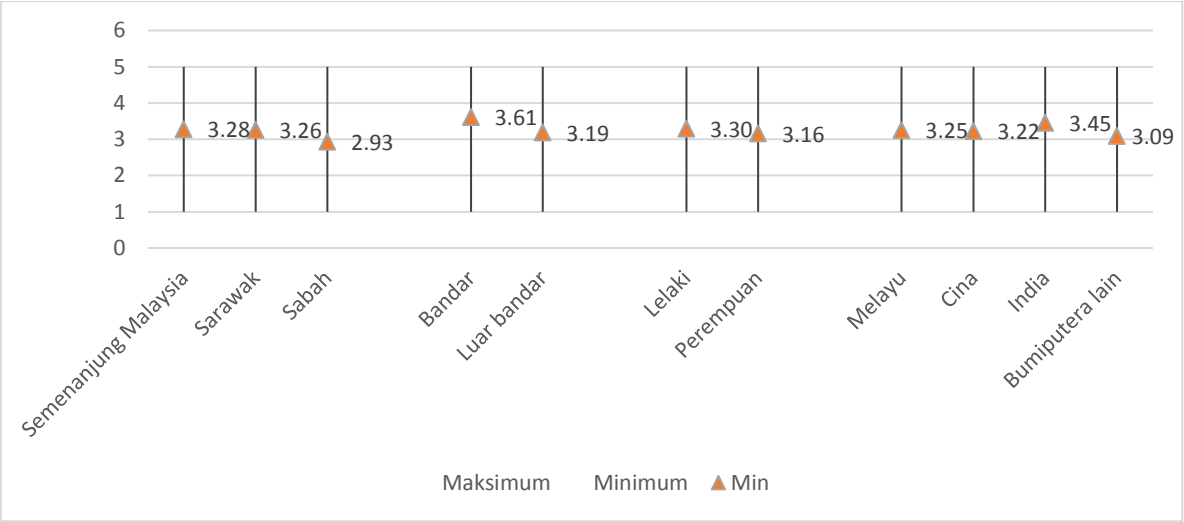
Rajah 6.2.19: Lokus kawalan

Walaupun mereka menunjukkan sikap yang positif, namun sikap ini agak sederhana. Umumnya mereka berada pada 60-65 peratus kecenderungan bersikap positif. Sikap adalah penting dalam menentukan kejayaan usaha meningkatkan tahap hidup. Sikap positif yang kuat boleh mendorong kepada usaha yang gigih, dan sebaliknya. Tiada perbezaan ketara yang dapat dilihat kecuali penerima di zon Sabah dan etnik bumiputera lain menunjukkan sikap yang lebih cenderung negatif berbanding dengan penerima lain. Dalam banyak situasi, sikap menentukan tindakan.



Rajah 6.2.20: Sikap penerima

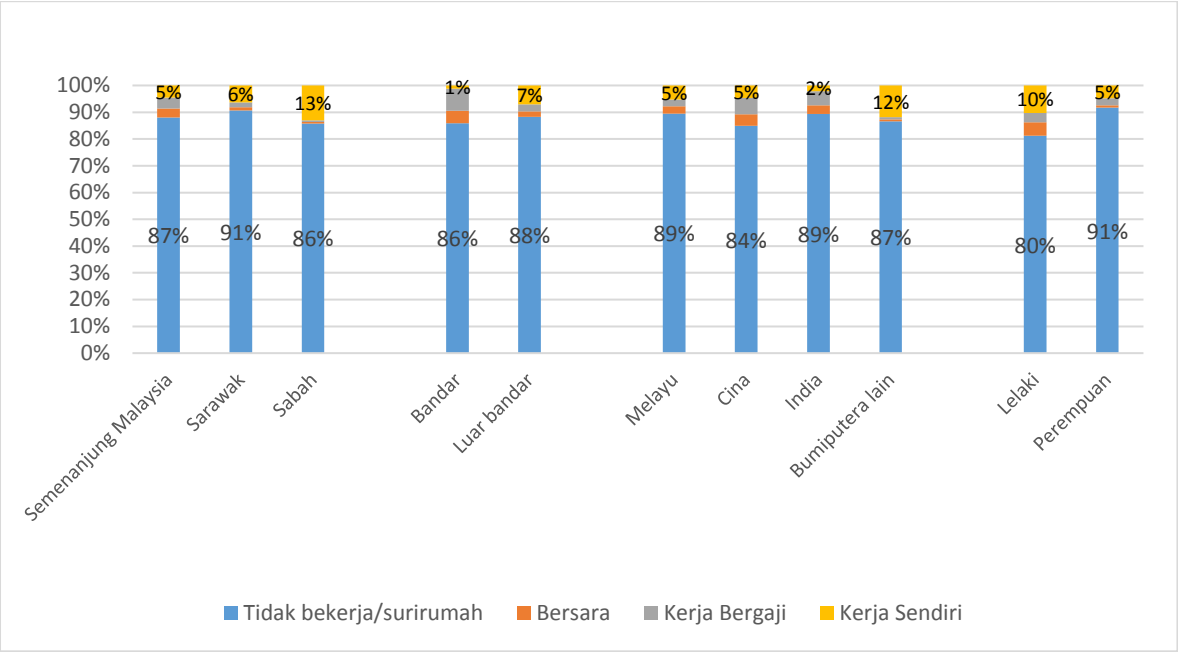
Begitu juga dengan aspirasi yang menjadi sasaran yang ingin dikejar oleh seseorang. Penerima menunjukkan aspirasi ke arah meningkatkan tahap hidup mereka. Dapatan kajian menunjukkan pola yang hampir sama dengan sikap, iaitu aspirasi juga agak sederhana, walaupun rendah sedikit dalam kalangan penerima Sabah dan etnik bumiputera lain (Rajah 6.2.21).



Rajah 6.2.21: Aspirasi penerima

6.2.3 Latar Belakang Ekonomi

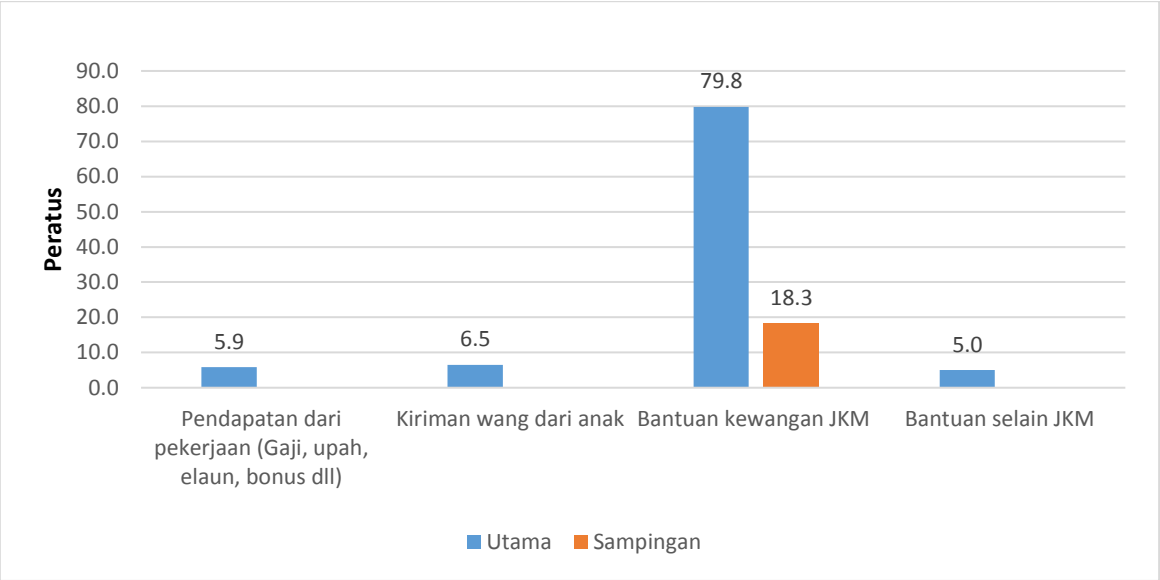
Kebanyakan penerima BOT (lebih daripada 80%) tidak bekerja/suri rumah. Keadaan ini mungkin disebabkan faktor umur yang telah lanjut, tahap pendidikan yang rendah, dan status kesihatan yang kurang baik. Tiada perbezaan yang ketara jika dibandingkan antara zon, stratum dan etnik, kecuali perbandingan antara jantina, iaitu lebih tinggi peratus penerima perempuan yang tidak bekerja/suri rumah berbanding dengan penerima lelaki (Rajah 6.2.22).



Rajah 6.2.22: Status aktiviti

Dalam sesebuah isi rumah bilangan penyara atau bilangan ahli yang bekerja dan menyumbang kepada pendapatan isi rumah ialah pemboleh ubah yang boleh menggambarkan sejauh mana isi rumah mampu menghadapi risiko seperti hilang pekerjaan, kematian, jatuh sakit, dan seumpamanya. Dapatan kajian menunjukkan bahawa sebilangan besar isi rumah hanya mempunyai seorang penyara (49.2%) dan penyara itu ialah penerima yang juga merupakan ketua isi rumah. Seramai 45.3 peratus isi rumah mempunyai seorang hingga dua orang penyara.

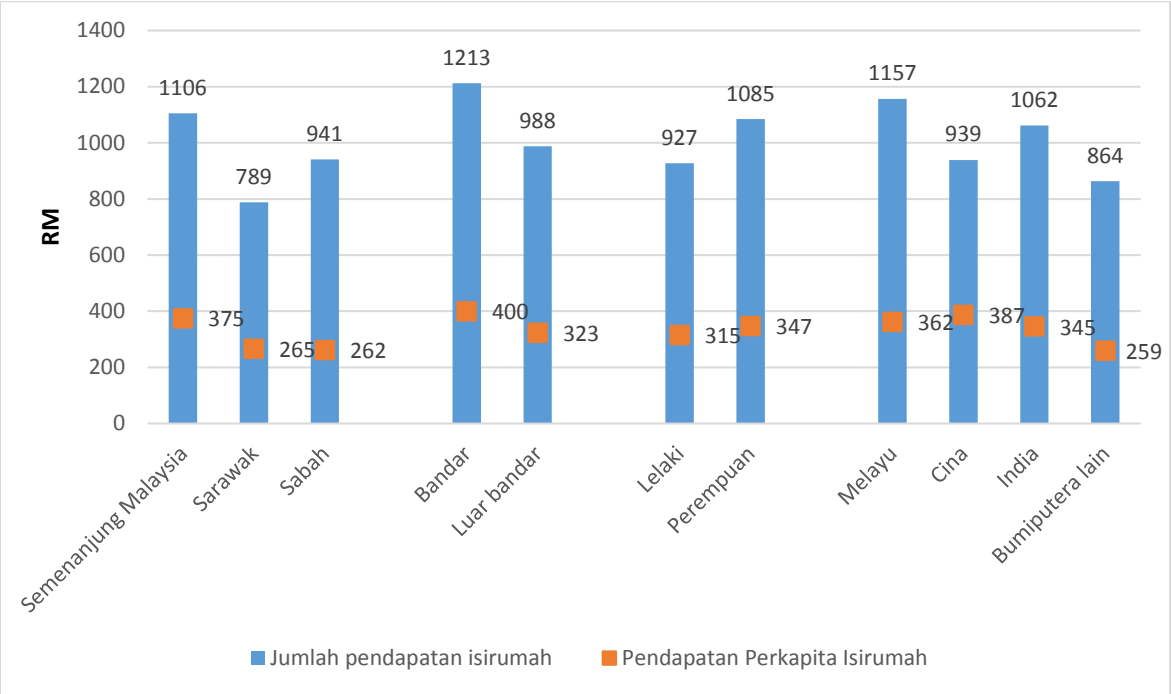
Sumber pendapatan utama penerima adalah daripada bantuan JKM. Rajah 6.2.23 menunjukkan bahawa hampir 80 peratus penerima mengatakan bahawa sumber pendapatan utama adalah daripada JKM. Sumber utama lain yang dinyatakan adalah daripada pekerjaan, kiriman anak dan bantuan selain JKM. Bagi yang tidak mengatakan bahawa bantuan JKM ialah sumber utama pendapatan, terdapat 18 peratus mengatakan bahawa bantuan JKM ialah sumber pendapatan sampingan. Dapat dirumuskan dalam kalangan penerima yang dikaji, bantuan kewangan JKM adalah penting kepada mereka.



Rajah 6.2.23: Sumber pendapatan utama dan sampingan (respons >5% penerima sahaja

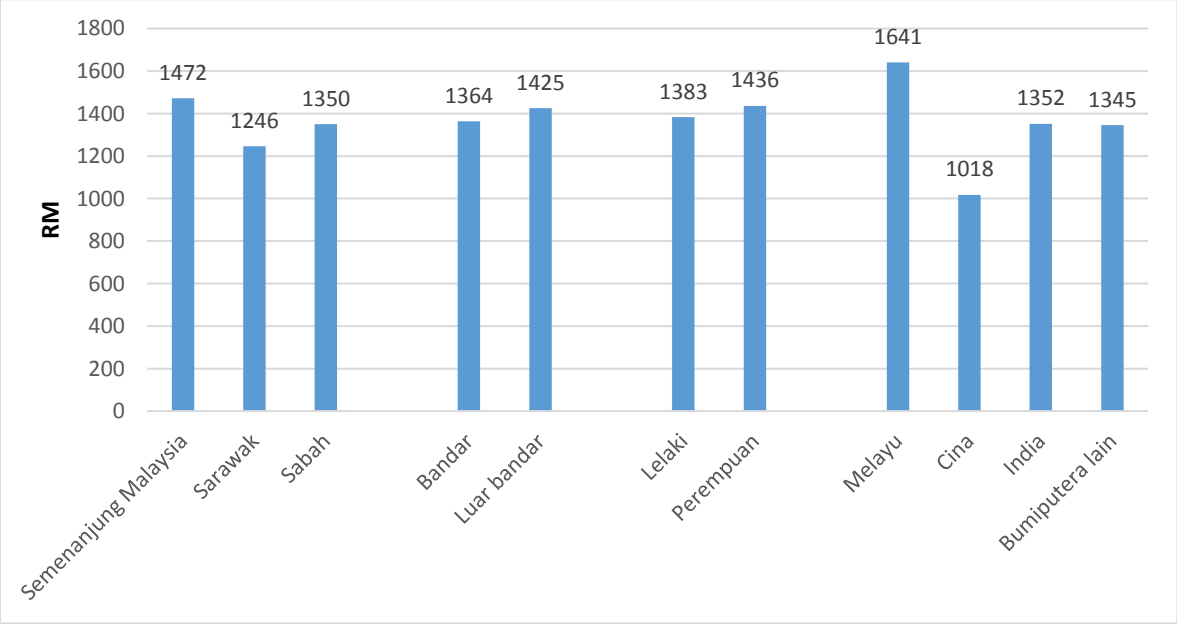
Purata jumlah pendapatan penerima BOT ialah RM329, jumlah ini adalah lebih tinggi sedikit daripada wang bantuan yang diterima setiap bulan, iaitu RM300. Ahli isi rumah lain juga menyumbang kepada pendapatan isi rumah menjadikan jumlah pendapatan isi rumah lebih tinggi, iaitu purata RM995. Rajah 6.2.24 menunjukkan pendapatan isi rumah dan pendapatan per kapita mengikut zon, stratum, jantina dan etnik. Terdapat sedikit perbezaan jumlah pendapatan isi rumah antara zon, stratum, jantina dan etnik. Pendapatan isi rumah lebih tinggi dalam kalangan penerima zon Semenanjung Malaysia (RM1106), bandar (RM1213), perempuan (1085) dan etnik Melayu (RM1157).

Pola yang hampir sama dapat dilihat bagi pendapatan per kapita kecuali pendapatan per kapita etnik Cina didapati lebih tinggi, diikuti Melayu, India dan bumiputera lain.



Rajah 6.2.24: Pendapatan isi rumah dan pendapatan perkapita (RM)

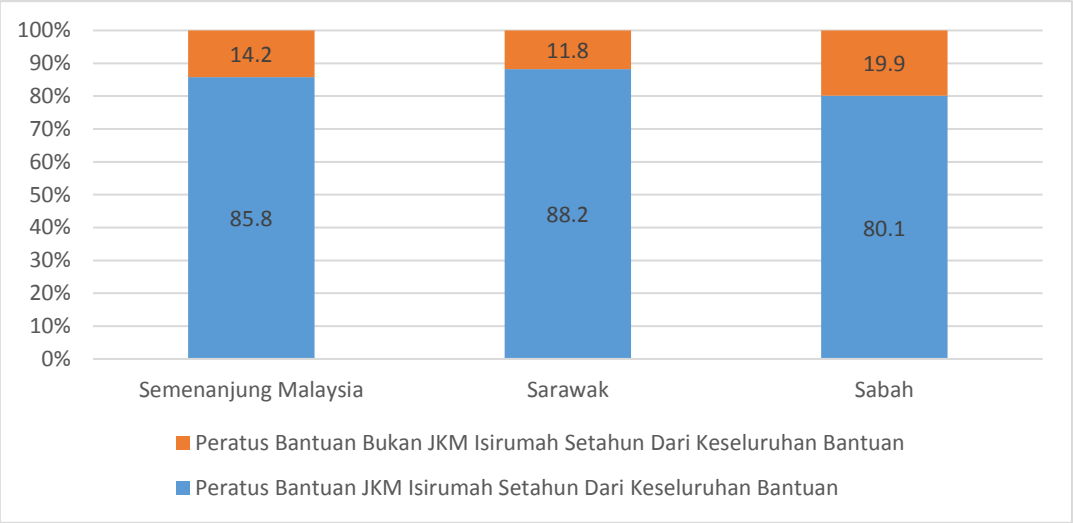
Selain pendapatan daripada JKM, isi rumah juga menerima pendapatan daripada bantuan selain JKM. Rajah 6.2.25 menunjukkan bahawa purata jumlah yang diterima antara RM1000 hingga RM1650 ringgit setahun, dan kebanyakannya adalah daripada BRIM. Bantuan daripada agensi lain seperti zakat, NGO, kerajaan negeri dan badan korporat amat kecil peratusan yang menerimanya.



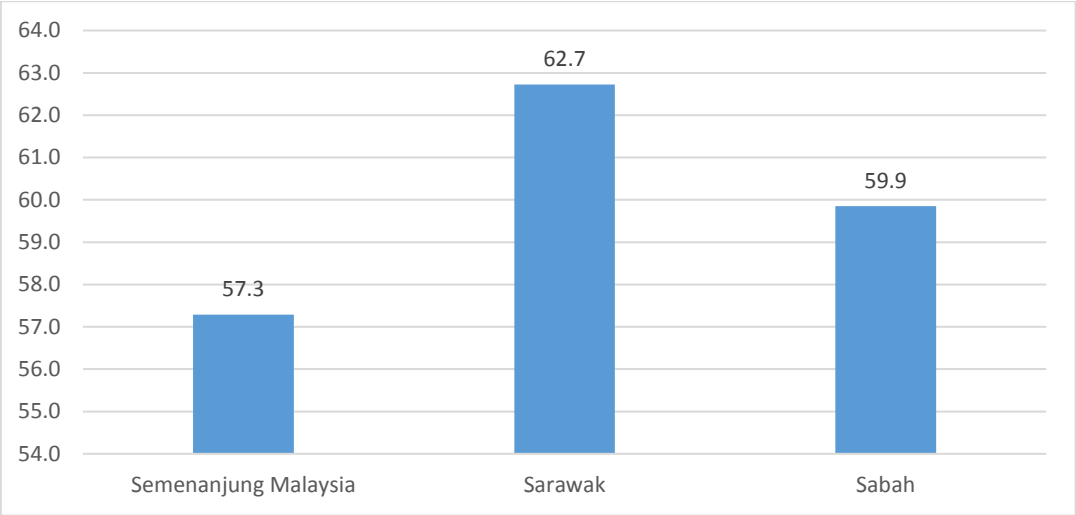
Rajah 6.2.25: Jumlah bantuan selain JKM setahun (RM)

Jika diteliti peratusan bantuan kewangan JKM yang menyumbang kepada keseluruhan bantuan yang diterima adalah tinggi, iaitu melebih 80 peratus (Rajah 6.2.26). Ini bermakna, bantuan JKM membantu isi rumah memenuhi keperluan hidup lebih daripada jenis bantuan lain yang diterima. Tidak dapat dinafikan bahawa kebanyakan mereka juga menerima bantuan lain, terutamanya BRIM, namun jumlah yang diberikan adalah kecil dan hanya sekali setahun.

Sumbangan bantuan JKM kepada keseluruhan pendapatan isi rumah pula berbeza antara Semenanjung Malaysia, Sarawak dan Sabah. Dalam kalangan penerima Sarawak peratusan pendapatan yang disumbangkan oleh bantuan JKM kepada keseluruhan pendapatan isi rumah adalah lebih tinggi, iaitu melebihi 60 peratus berbanding dengan Sabah (60%) dan Semenanjung Malaysia (57%).



Rajah 6.2.26: Sumbangan bantuan JKM kepada keseluruhan bantuan isi rumah



Rajah 6.2.27 Sumbangan bantuan JKM penerima daripada keseluruhan pendapatan isi rumah

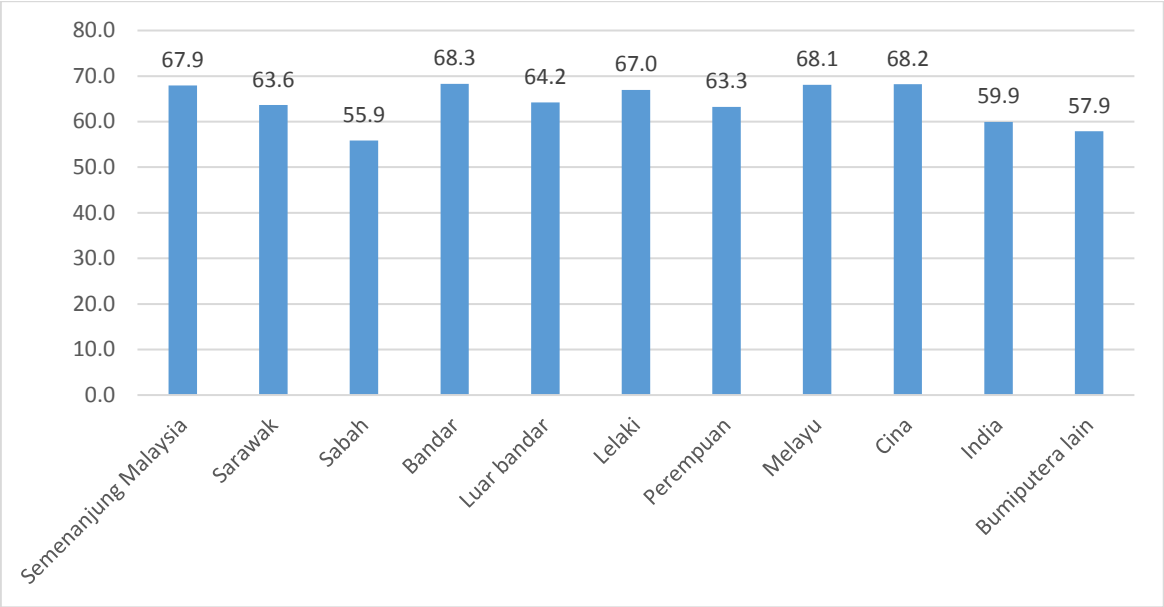
Sejauh mana wang bantuan kewangan dibelanjakan, dapatan kajian menunjukkan bahawa penerima membelanjakan hampir semua wang bantuan JKM. Ini bermakna bahawa mereka sangat memerlukan wang bantuan tersebut untuk kegunaan harian (Jadual 6.2.2).

Jadual 6.2.2: Jumlah perbelanjaan menggunakan wang bantuan

Kategori	Jumlah Perbelanjaan Menggunakan Wang Bantuan	
	n	Purata (RM)
Semenanjung Malaysia	788	299.61
Sarawak	160	299.04
Sabah	262	301.15
Bandar	76	308.41
Luar Bandar	1076	298.54
Melayu	554	298.31
Cina	222	304.34
India	83	298.08
Bumiputera lain	337	299.91
Lelaki	452	300.13
Perempuan	758	299.71

Pada kebiasaannya, tiga keperluan asas hidup ialah makanan, pakaian dan tempat tinggal. Kajian ini juga menentukan peratusan daripada wang bantuan JKM yang digunakan untuk keperluan makanan. Dapatan kajian menunjukkan bahawa isi rumah membelanjakan antara 50-70 peratus wang bantuan JKM untuk membeli makanan. Bermakna, bukan semua bantuan kewangan JKM digunakan untuk makanan, tetapi juga mungkin digunakan untuk keperluan asas yang lain, termasuklah pakaian, sewa rumah dan bil utiliti. Kemungkinan juga digunakan untuk perkara lain.

Perbandingan antara zon menunjukkan bahawa penerima Semenanjung Malaysia membelanjakan peratusan yang lebih tinggi daripada keseluruhan perbelanjaan menggunakan wang bantuan JKM berbanding dengan penerima Sarawak dan Sabah (Rajah 6.2.28).



Rajah 6.2.28: Peratusan perbelanjaan makanan daripada keseluruhan perbelanjaan menggunakan wang bantuan

Kajian ini juga mengkategorikan isi rumah mengikut B40, M40 dan T20. Dapatan kajian menunjukkan bahawa lebih daripada 96 peratus isi rumah berada dalam kategori B40. Malahan semua penerima dalam kalangan zon Sarawak dan etnik India berada dalam kategori B40 (Jadual 6.2.3; Jadual 6.2.4). Oleh itu, adalah wajar mereka ini penerima bantuan JKM.

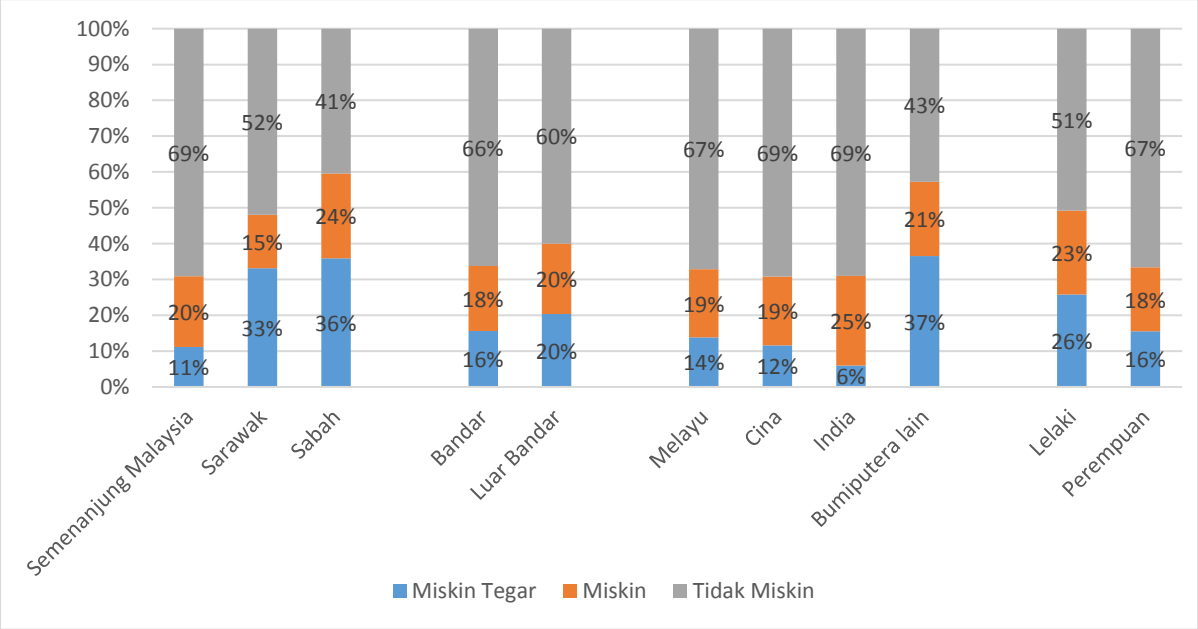
Jadual 6.2.3: Kategori pendapatan isi rumah mengikut zon dan stratum

Kumpulan Pendapatan	Semenanjung Malaysia	Sarawak	Sabah	Bandar	Luar Bandar
B40	96.6%	100.0%	97.7%	96.1%	97.7%
M40	2.8%		1.9%	3.9%	1.9%
T20	0.6%		0.4%		0.4%

Jadual 6.2.4: Kategori pendapatan isi rumah mengikut etnik dan jantina

Kumpulan Pendapatan	Melayu	Cina	India	Bumiputera lain	Lelaki	Perempuan
B40	96.1%	97.3%	100.0%	98.8%	98.0%	96.9%
M40	3.2%	2.2%		0.9%	1.5%	2.6%
T20	0.7%	0.4%		0.3%	0.4%	0.5%

Untuk mendapatkan maklumat yang lebih terperinci tentang pendapatan isi rumah dan sejauh mana pendapatan cukup untuk memenuhi keperluan hidup, pendapatan isi rumah dikategorikan pula mengikut pendapatan per kapita. Seterusnya, pendapatan per kapita ini dibandingkan dengan titik ambang garis kemiskinan per kapita. Kaedah ini bertujuan menentukan sama ada isi rumah berada dalam kategori miskin tegar, miskin ataupun tidak miskin. Pendapatan per kapita digunakan kerana ia lebih tepat kerana mengambil kira saiz isi rumah. Isi rumah dikategorikan mengikut tahap kemiskinan seperti dalam Rajah 6.2.29.



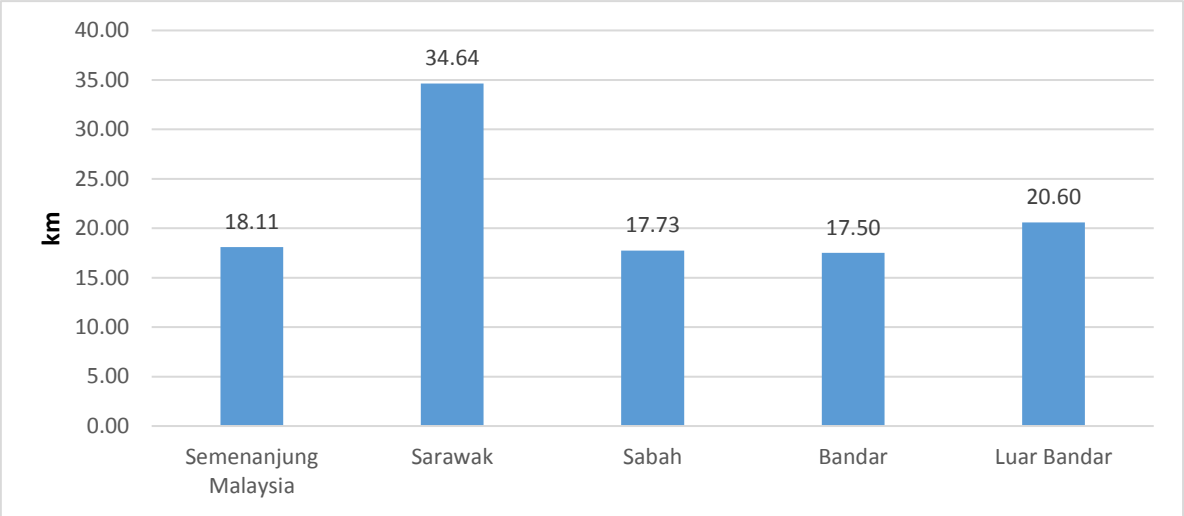
Rajah 6.2.29: Kategori isi rumah mengikut tahap kemiskinan

Titik ambang yang digunakan untuk miskin tegar bagi Semenanjung Malaysia, Sarawak dan Sabah ialah masing-masing RM600, RM660 dan RM710. Titik ambang yang digunakan untuk miskin pula bagi Semenanjung Malaysia, Sarawak dan Sabah ialah masing-masing RM950, RM990 dan RM117.

6.2.4 Urusan penerima dengan Jabatan Kebajikan Masyarakat

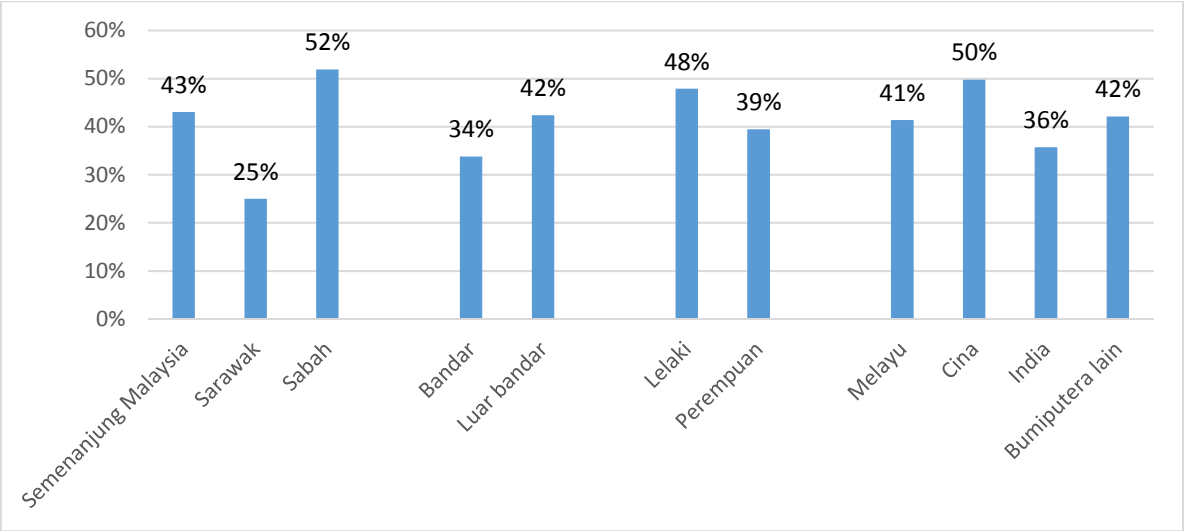
Jarak rumah ke pejabat JKM digunakan untuk menggambarkan sejauh mana penerima mudah untuk ke pejabat JKM sekiranya perlu berurusan di pejabat. Purata jarak rumah penerima/penjaga ke Pejabat Kebajikan Masyarakat yang terdekat ialah 20.25 km. Oleh sebab sebahagian besar penerima tinggal di luar bandar, untuk ke pejabat JKM mereka memerlukan kemudahan pengangkutan.

Perbandingan antara zon menunjukkan bahawa jarak rumah ke pejabat JKM bagi penerima di Sarawak adalah lebih jauh (purata 34.6 km) berbanding dengan penerima Semenanjung Malaysia dan Sabah (purata 18 km). Penerima luar bandar juga tinggal pada jarak yang lebih jauh (purata 20.6km) daripada penduduk bandar (purata 18 km).

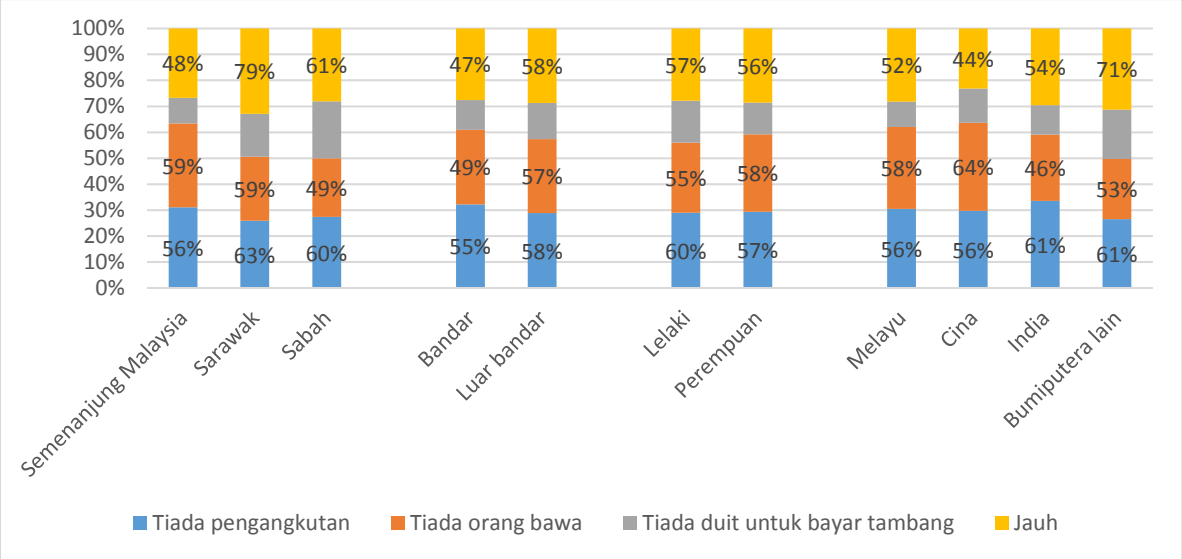


Rajah 6.2.30: Jarak rumah ke pejabat JKM terdekat (km)

Seramai 42.6% penerima BOT mengatakan bahawa mereka menghadapi masalah untuk ke pejabat JKM. Secara umumnya, dapat dilihat lebih tinggi peratusan penerima Sarawak yang mengatakan bahawa mereka menghadapi masalah untuk ke pejabat JKM berbanding dengan penerima Semenanjung Malaysia dan Sabah. Peratusan yang lebih tinggi juga yang menyatakan bermasalah untuk ke pejabat JKM adalah dalam kalangan penerima bandar, wanita dan etnik India.



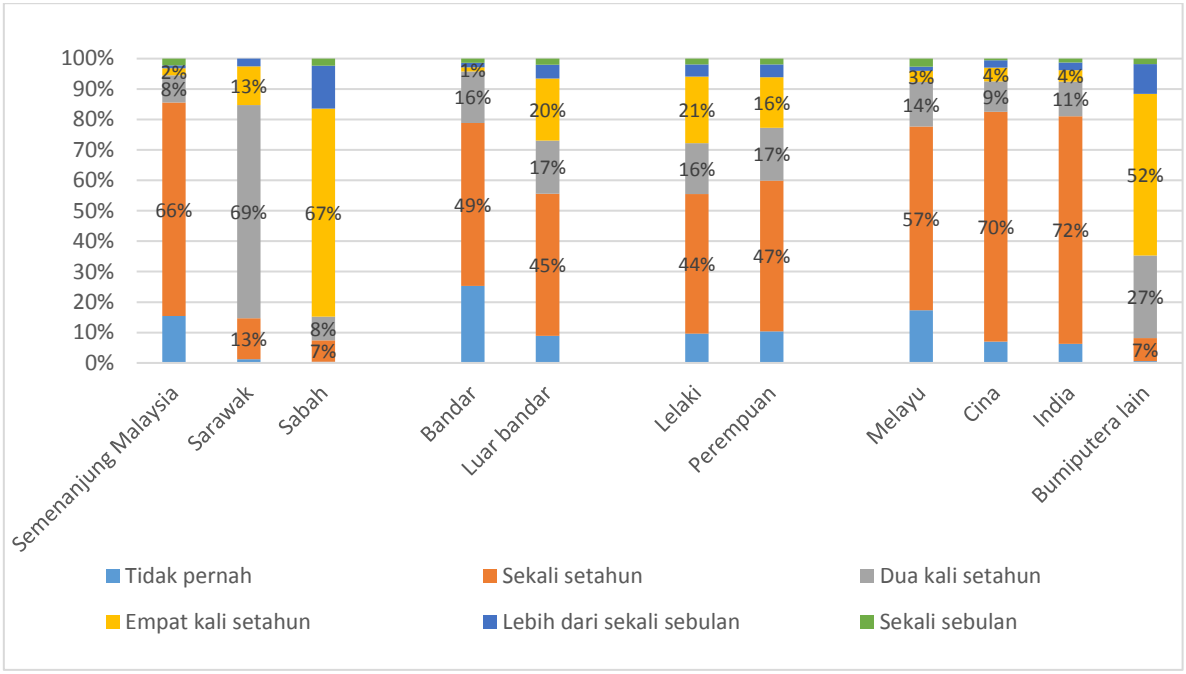
Rajah 6.2.31: Penerima tidak menghadapi masalah untuk ke pejabat JKM



Rajah 6.2.32: Masalah untuk ke pejabat JKM

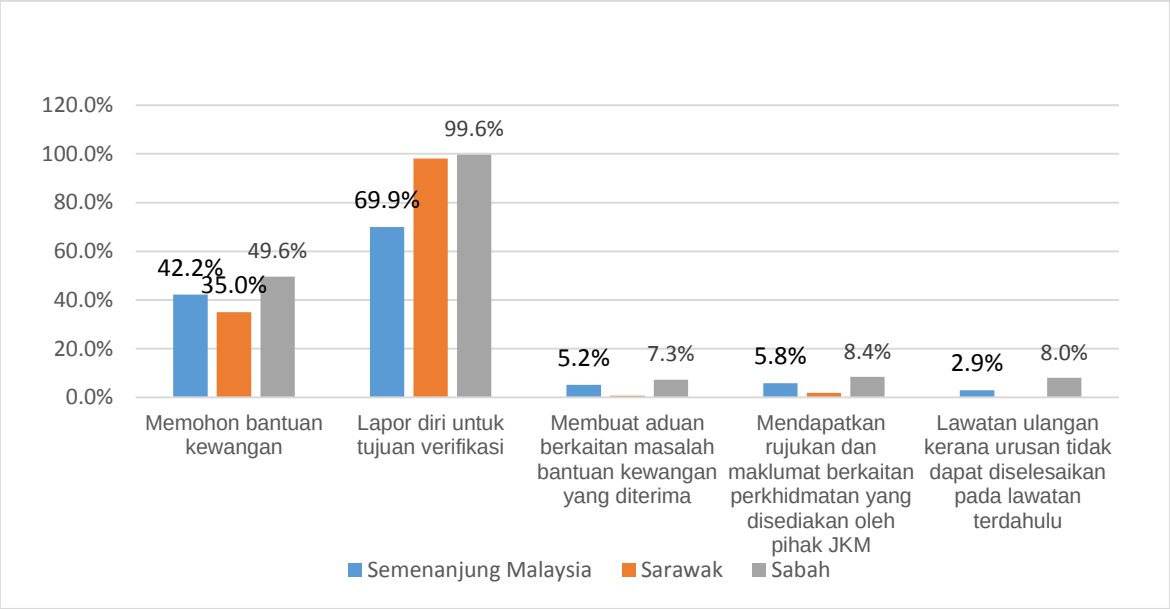
Masalah yang paling biasa dihadapi adalah tiada kemudahan pengangkutan (57.9%), tiada orang yang boleh membawa mereka (57%), jauh (56%) dan tiada duit untuk bayar tambang (27%).

Dari segi kekerapan ke pejabat JKM, hanya 6 peratus yang kerap ke pejabat JKM, iaitu sekali sebulan atau lebih daripada sekali sebulan. Kebanyakannya jarang pergi ke pejabat JKM (sekali setahun). Mereka yang lebih kerap ke pejabat JKM (lebih daripada sekali setahun) adalah dalam kalangan penerima Sabah dan bumiputera lain (Rajah 6.2.33).



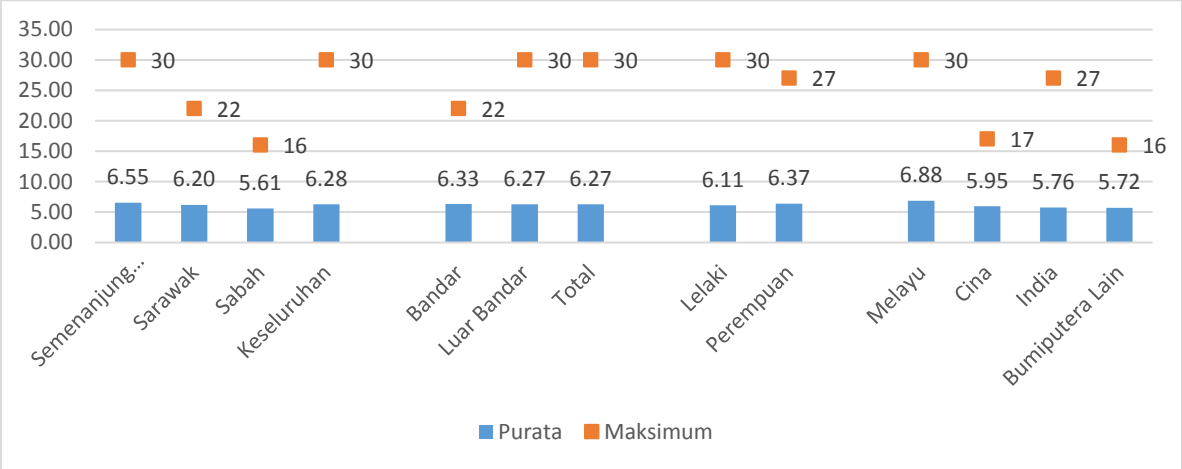
Rajah 6.2.33: Kekerapan ke pejabat JKM

Kebanyakan penerima (80.4%) pergi ke pejabat JKM untuk melapor diri bagi tujuan verifikasi dan untuk memohon bantuan kewangan (42.9%) (Rajah 6.2.33).



Rajah 6.2.34: Tujuan penerima ke pejabat JKM

Kebanyakan penerima kajian telah menerima bantuan JKM sejak 6 tahun yang lalu. Maksimum tempuh telah menerima bantuan JKM ialah 30 tahun (Rajah 6.2.35). Dapatan kajian ini menunjukkan bantuan telah diberikan untuk tempuh yang panjang. Ini dapat diterangkan dengan umur mereka yang telah tua, tahap pendidikan yang rendah dan tahap kesihatan yang tidak baik. JKM sebagai agensi yang memberikan bantuan perlu menjangkakan bahawa bukan sahaja jumlah yang perlu diperuntukkan kepada kumpulan ini bertambah disebabkan bertambahnya bilangan orang tua, tetapi pada masa yang sama, mereka ini dijangkakan berada lama dalam skim bantuan disebabkan jangka hayat yang semakin meningkat.



Rajah 6.2.35: Tempoh terima bantuan (tahun)

<u>Permohonan bantuan kewangan</u>

Memohon bantuan selalu dipersepsikan sebagai sesuatu yang memalukan dan mungkin juga merendahkan maruah seseorang. Untuk memastikan bahawa tiada kekangan untuk memohon bantuan daripada individu yang memerlukan, soalan tentang perasaan ini ditanyakan kepada penerima dalam kajian ini. Dapatan kajian menunjukkan bahawa penerima cenderung untuk tidak bersetuju dengan lima pernyataan yang berkaitan dengan perasaan sebelum memohon bantuan kewangan. Pernyataan tersebut ialah “Saya rasa malu untuk memohon”, “Saya rasa jatuh maruah saya,” “Saya rasa syarat yang dikenakan oleh JKM merumitkan/menyusahkan,” “Saya tidak mahu orang lain anggap saya fakir,” dan “Saya malu untuk mengakui status sebagai orang miskin/fakir.”

Dapat dirumuskan bahawa dalam kalangan penerima yang berusia tua, berpendidikan rendah dan mempunyai tahap kesihatan yang tidak baik ini, perasaan malu, jatuh maruah, tidak mahu dianggap fakir dan malu untuk mengaku miskin bukanlah kekangan untuk memohon bantuan. Oleh yang demikian, sekiranya mereka memerlukan bantuan, mereka akan memohon. Mereka juga tidak merasakan syarat yang dikenakan merumitkan. Dapatan ini penting untuk pihak JKM mengatur langkah untuk meluaskan liputan bantauan kepada golongan tua.

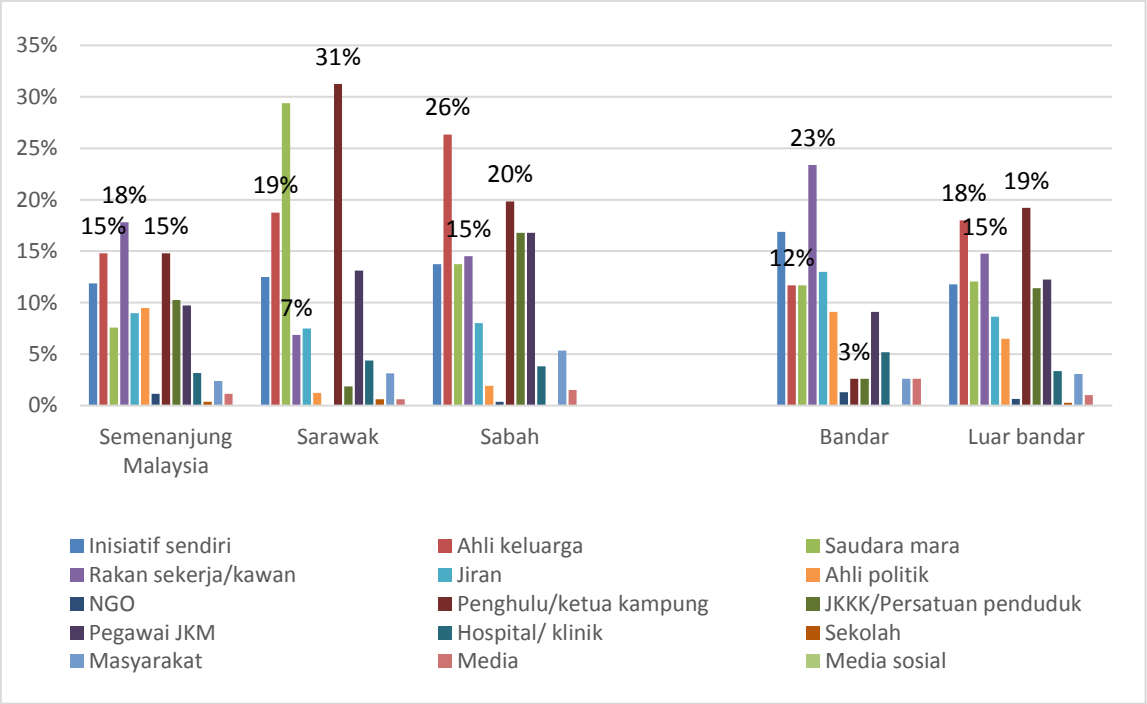
	Semenanjung Malaysia	Sarawak	Sabah		Bandar	Luar Bandar		Lelaki	Perempuan		Melayu	Cina	India	Bumiputera Lain
Maksimum	5.00	4.00	4.00		4.00	5.00		5.00	5.00		5.00	5.00	5.00	4.00
Minimum	1.00	1	1		1	1.00		1.00	1.00		1.00	1.00	1.00	1
Min	2.11	1.91	2.11		2.10	2.09		2.07	2.09		2.22	1.88	1.91	2.05

Rajah 6.2.36: Perasaan sebelum memohon bantuan JKM

Dalam kalangan penerima bot, terdapat pelbagai sumber maklumat tentang bantuan JKM. Sumber maklumat tentang bantuan JKM yang penting dalam kalangan penerima Semenanjung Malaysia adalah daripada rakan sekerja/kawan, ahli keluarga, penghulu/ketua kampung dan inisiatif sendiri. Manakala dalam kalangan penerima di Sarawak, sumber maklumat yang penting bagi mereka adalah daripada penghulu/ketua kampung, saudara-mara, ahli keluarga, inisiatif sendiri dan pegawai JKM. Pola yang sedikit berbeza di Sabah, iaitu sumber maklumat yang penting adalah daripada ahli keluarga, penghulu/ketua kampung, JKKK/persatuan penduduk dan pegawai JKM.

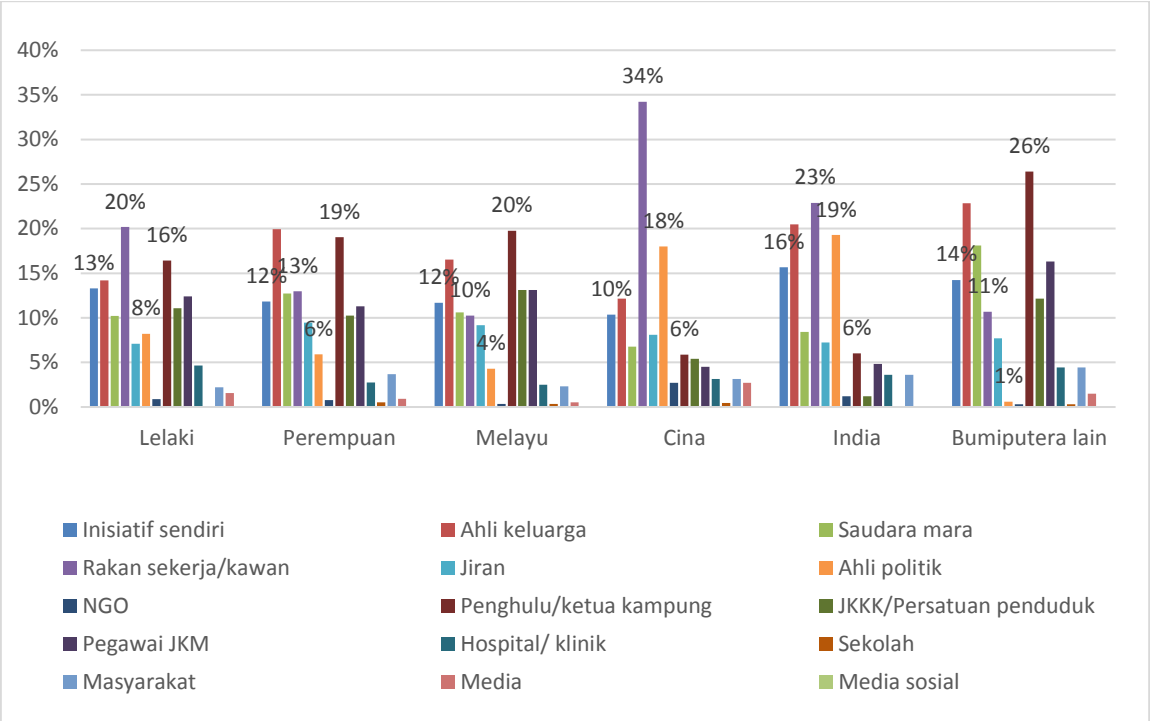
Perbandingan mengikut stratum pula menunjukkan bahawa dalam kalangan penerima bandar, sumber maklumat yang penting adalah daripada rakan sekerja/kawan, inisiatif sendiri, jiran, ahli keluarga dan saudara-mara. Sebaliknya,

bagi penerima luar bandar sumber maklumat yang penting adalah daripada penghulu/ketua kampung, saudara-mara, rakan sekerja/kawan dan inisiatif sendiri.



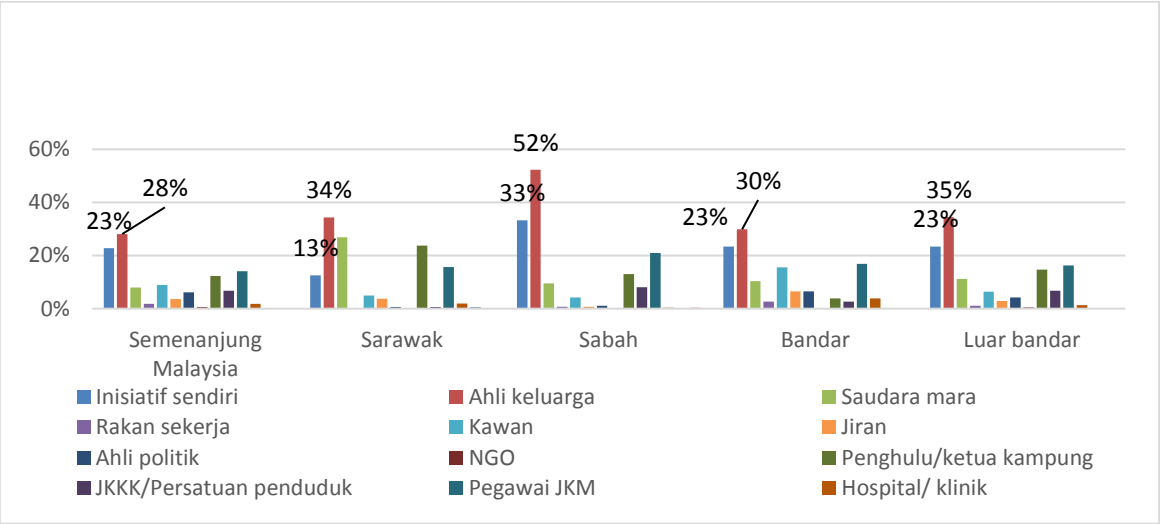
Rajah 6.2.37: Sumber maklumat mengikut zon dan stratum

Dalam kalangan penerima lelaki sumber maklumat yang penting adalah daripada rakan sekerja/rakan, penghulu/ketua kampung, saudara mara dan inisiatif sendiri. Dalam kalangan penerima perempuan sumber maklumat yang penting adalah daripada saudara-mara dan penghulu/ketua kampung. Perbandingan antara etnik pula menunjukkan sumber maklumat yang berbeza, iaitu dalam kalangan penerima etnik Melayu dua sumber maklumat terpenting ialah penghulu/ketua kampung dan saudara-mara. Dalam kalangan etnik Cina pula rakan sekerja/kawan dan ahli keluarga. Dalam kalangan etnik India rakan sekerja/kawan dan ahli keluarga, penghulu/ketua kampung dan ahli keluarga.

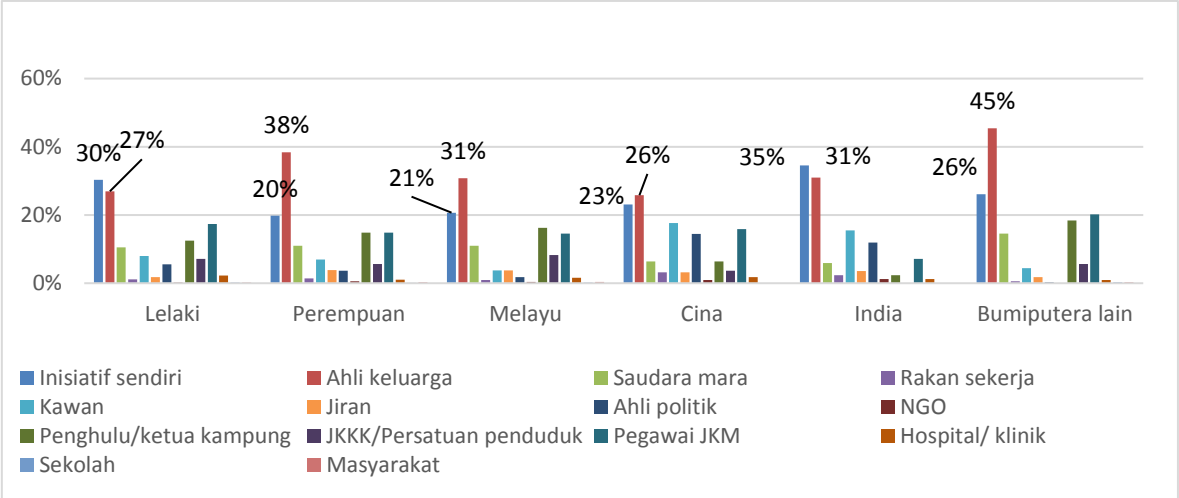


Rajah 6.2.38: Sumber maklumat mengikut jantina dan etnik

Setelah mendapat maklumat berkaitan bantuan kewangan JKM, penerima dibantu oleh pihak berikut untuk memohon bantuan, iaitu ahli keluarga (34.2%), inisiatif sendiri (23.7%), pegawai JKM (15.8%), penghulu/ketua kampung (13.9%) dan saudara-mara (10.8%). Umumnya, boleh dirumuskan untuk membantu mereka memohon, ahli keluarga dan inisiatif sendiri amat penting. Dapatan ini menunjukkan bahawa pihak yang banyak berinteraksi dengan mereka seperti pihak hospital tidak menjadi sumber maklumat kepada mereka.

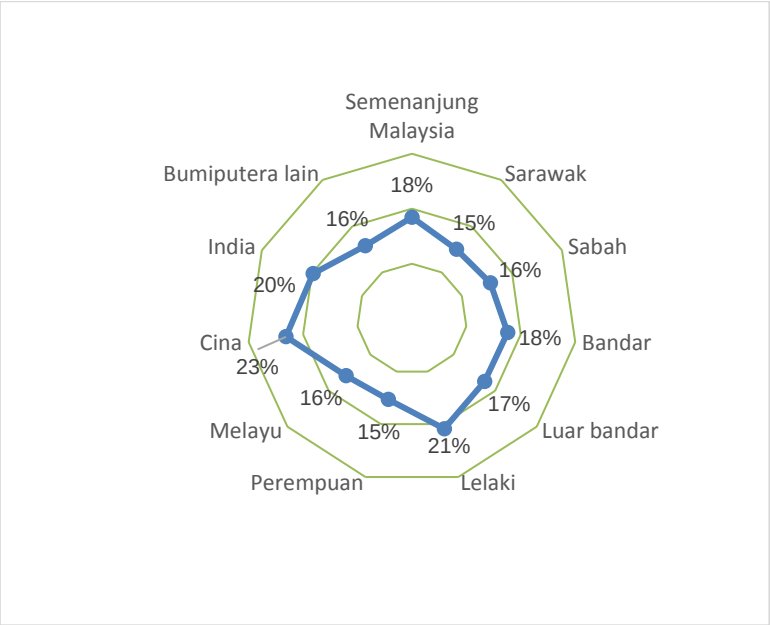


Rajah 6.2.39: Pihak yang membantu memohon bantuan JKM mengikut zon dan stratum



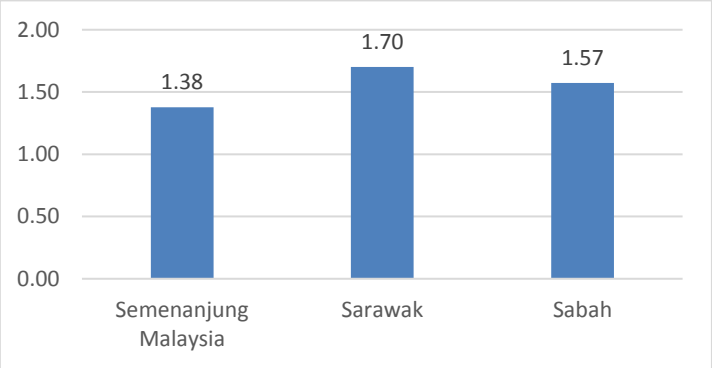
Rajah 6.2.40: Pihak yang membantu memohon bantuan JKM mengikut jantina dan etnik

Dapatan kajian menunjukkan bahawa peratusan penerima yang mengatakan bahawa mereka tahu syarat kelayakan untuk mendapatkan bantuan JKM amat rendah (17.4%). Dalam kalangan mereka yang mengatakan tahu, antara 20-75 peratus penerima BOT paling ramai tahu tentang syarat umur 60 tahun ke atas (73.4%).



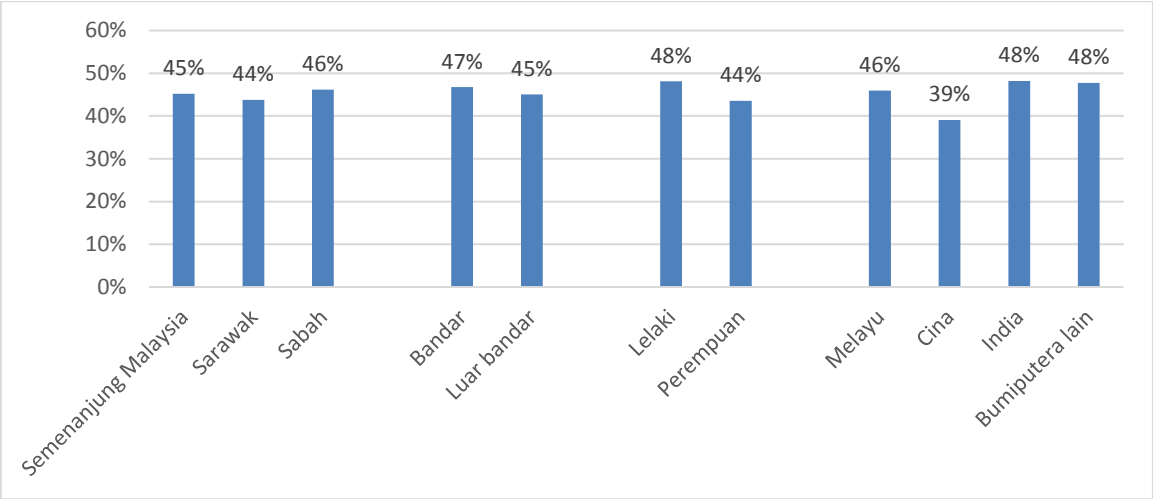
Rajah 6.2.41: Tahu tentang syarat kelayakan memohon

Lebih daripada 75 peratus penerima mengatakan bahawa mereka berjaya mendapatkan bantuan pada kali pertama memohon dan hanya 24.2 peratus yang mengatakan bahawa mereka berjaya pada kali kedua memohon. Secara puratanya boleh dikatakan bahawa lebih tinggi peratusan penerima di Sarawak dan Sabah yang berjaya mendapatkan bantuan selepas memohon lebih daripada sekali.



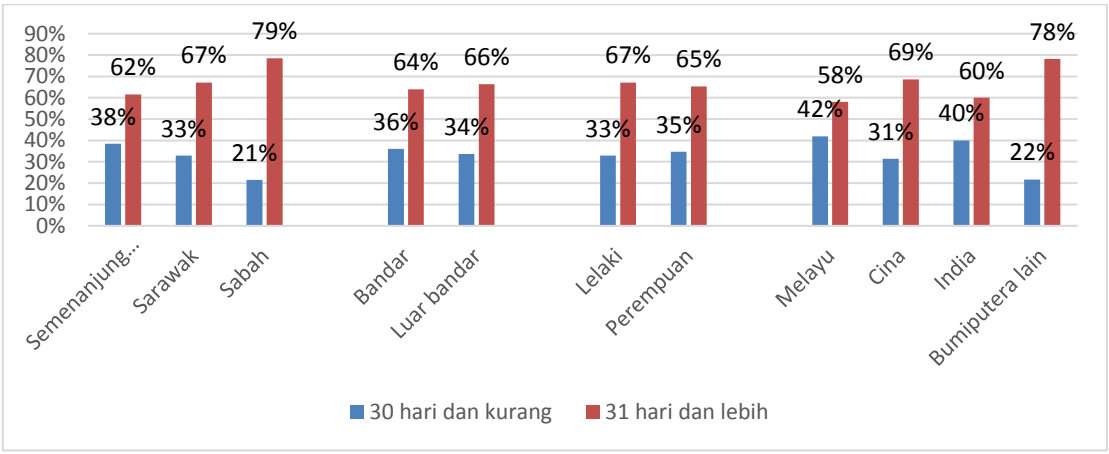
Rajah 6.2.42: Berapa kali memohon sebelum berjaya mengikut zon

Apabila ditanya adakah mereka tahu tempoh masa yang diambil untuk mendapatkan kelulusan dari tarikh dokumen lengkap diterima oleh pihak JKM, hanya 45.2 peratus yang mengatakan tahu, selebihnya mengatakan sama ada tidak tahu (17.8%) atau lupa (37%). Tiada perbezaan yang ketara antara zon, stratum, etnik dan jantina (Rajah 6.2.43).



Rajah 6.2.43: Tahu tempuh masa yang diambil untuk mendapatkan kelulusan dari tarikh dokumen lengkap

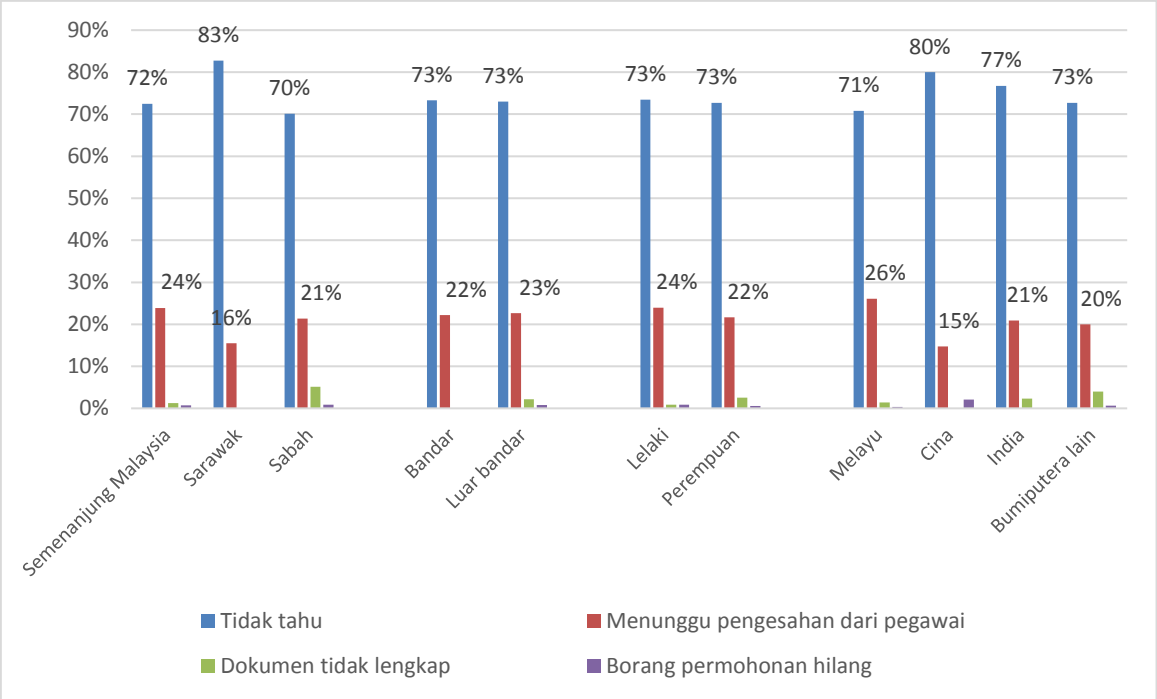
Hampir dua pertiga penerima mengatakan bahawa mereka menunggu lebih daripada 30 hari untuk mendapat kelulusan setelah dokumen lengkap diserahkan. Lebih tinggi peratusan penerima yang menunggu lebih daripada 30 hari dalam kalangan penerima Sabah diikuti dengan Sarawak dan Semenanjung Malaysia.



Rajah 6.2.44: Masa menunggu kelulusan dari tarikh dokumen lengkap

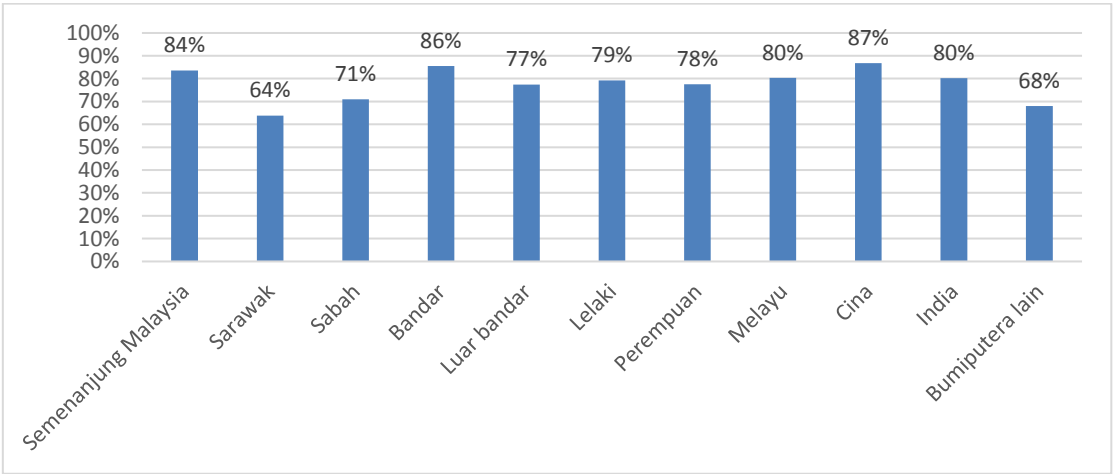
Sebanyak 73 peratus isi rumah tidak tahu tempoh masa yang diambil untuk mendapat kelulusan dari tarikh dokumen lengkap. Kajian juga mendapatkan maklumat sama ada penerima tahu sebab atau tidak, sekiranya mereka telah menunggu lebih daripada 30 hari. Dapatan kajian menunjukkan bahawa sebahagian besar mereka tidak tahu dan dalam kalangan yang tahu, sebab yang dinyatakan

ialah pernyataan kerana menunggu pengesahan daripada pegawai (22.6%) dan dokumen tidak lengkap (1.9%).



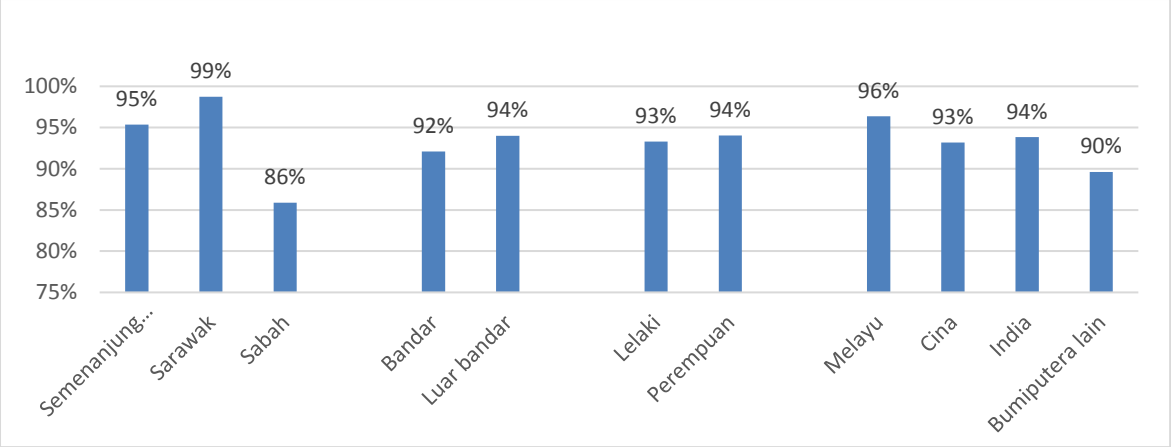
Rajah 6.2.45: Sebab menunggu kelulusan lebih daripada 30 hari

Lebih daripada 60 peratus penerima tidak pernah gagal dalam permohonan. Dalam kalangan yang pernah gagal itu masing-masing memberikan alasan yang pelbagai dan tidak penting untuk dibincangkan kerana jumlah yang terlalu kecil.



Rajah 6.2.46: Permohonan tidak pernah gagal

Seramai 98.8% yang mengatakan bahawa mereka tidak pernah ditamatkan dan sekarang mereka ialah penerima. Oleh itu, alasan yang diberikan juga tidak dibentangkan kerana bilangan yang terlalu kecil.

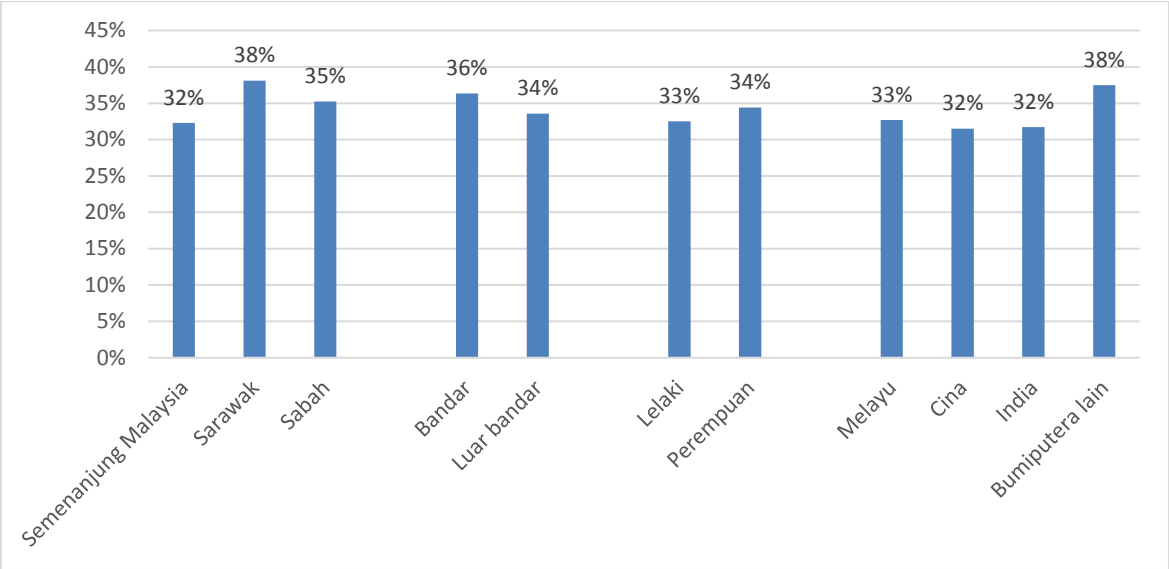


Rajah 6.2.47: Bantuan tidak pernah ditamatkan

Seramai 89% penerima mengatakan bahawa mereka tidak tahu tentang orang lain yang dirasakan layak tetapi tidak memohon. Dalam kalangan mereka yang tahu, antara sebab yang dinyatakan perkara tersebut berlaku adalah kerana tiada ahli keluarga yang boleh membantu, perlu bantuan tetapi syaratnya terlalu merumitkan, dan tidak tahu tempat untuk memohon. Sebab ini ialah anggapan penerima, namun ia mengukuhkan dapatan kajian yang menyatakan bahawa perasaan malu bukan penyebab seseorang itu tidak memohon bantuan kewangan JKM.

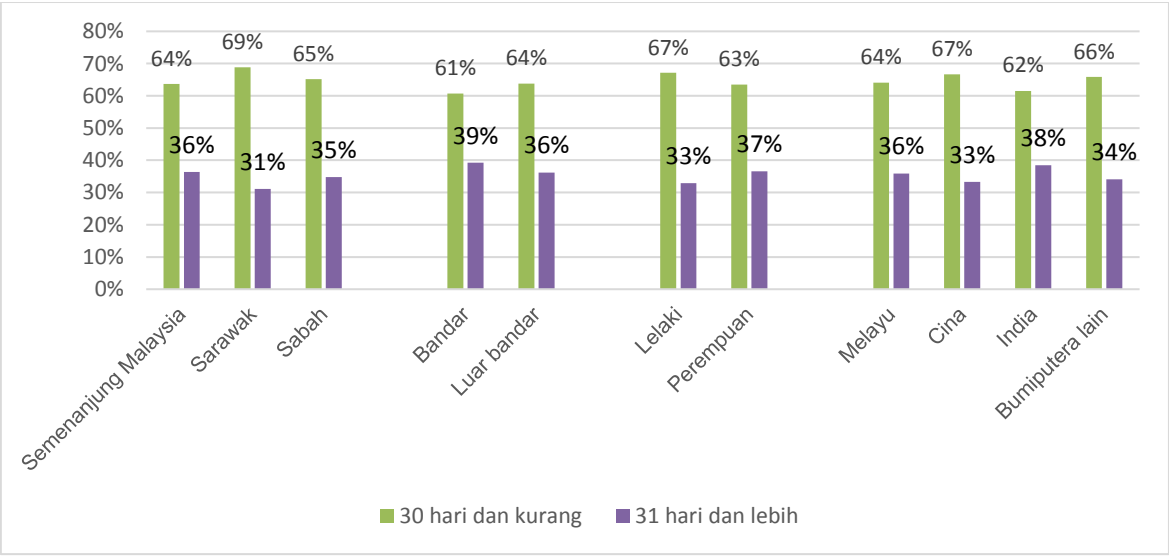
<u>Tentang penerimaan bantuan kewangan</u>

Sama seperti dapatan tentang penerima tidak tahu atau lupa tempoh masa mengetahui kelulusan permohonan, penerima juga memberikan maklum balas tidak tahu dan lupa (66.3%) tentang tempoh masa menerima wang bantuan setelah permohonan diluluskan.



Rajah 6.2.48: Tahu tempoh masa menunggu dari tarikh kelulusan

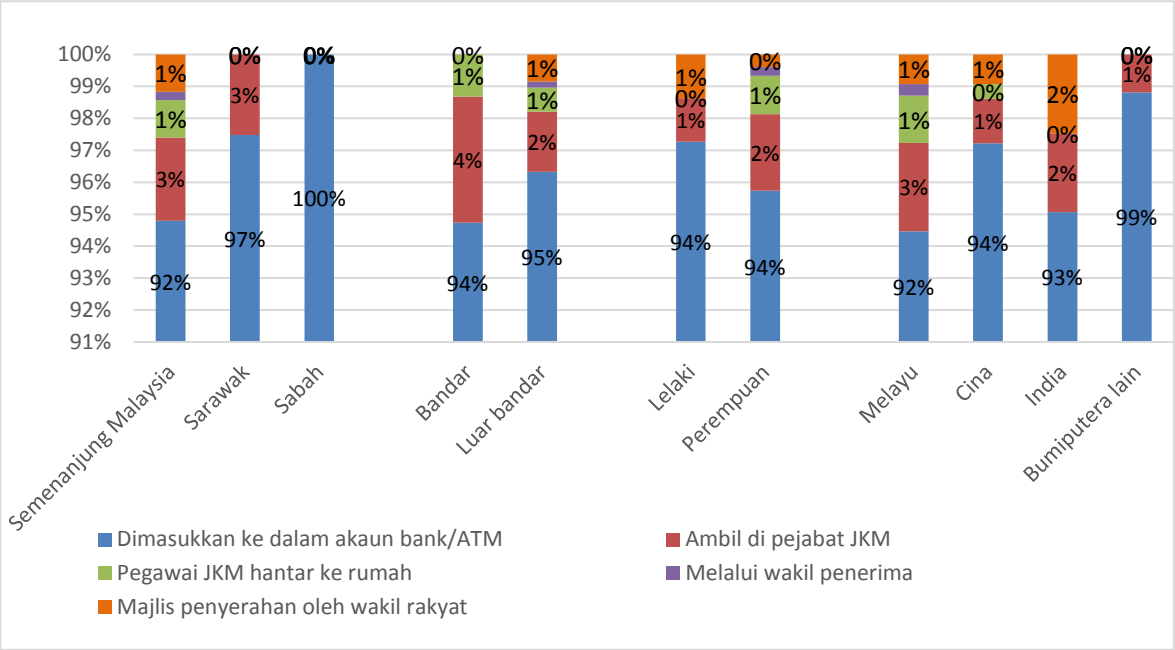
Dalam kalangan mereka yang tahu, 64.6 peratus mengatakan bahawa tempoh masa menunggu tersebut ialah ≤ 30 hari. Seramai 30-38 peratus mengatakan bahawa mereka menunggu lebih daripada 30 hari untuk menerima bantuan selepas mendapat kelulusan. Secara umumnya, penerima memberikan respons bahawa masa menunggu keputusan selepas dokumen lengkap adalah lebih lama berbanding dengan menerima wang selepas mendapat kelulusan. Tiada berbezaan yang ketara tentang tempoh menunggu antara zon, stratum, etnik dan jantina (Rajah 6.2.49).



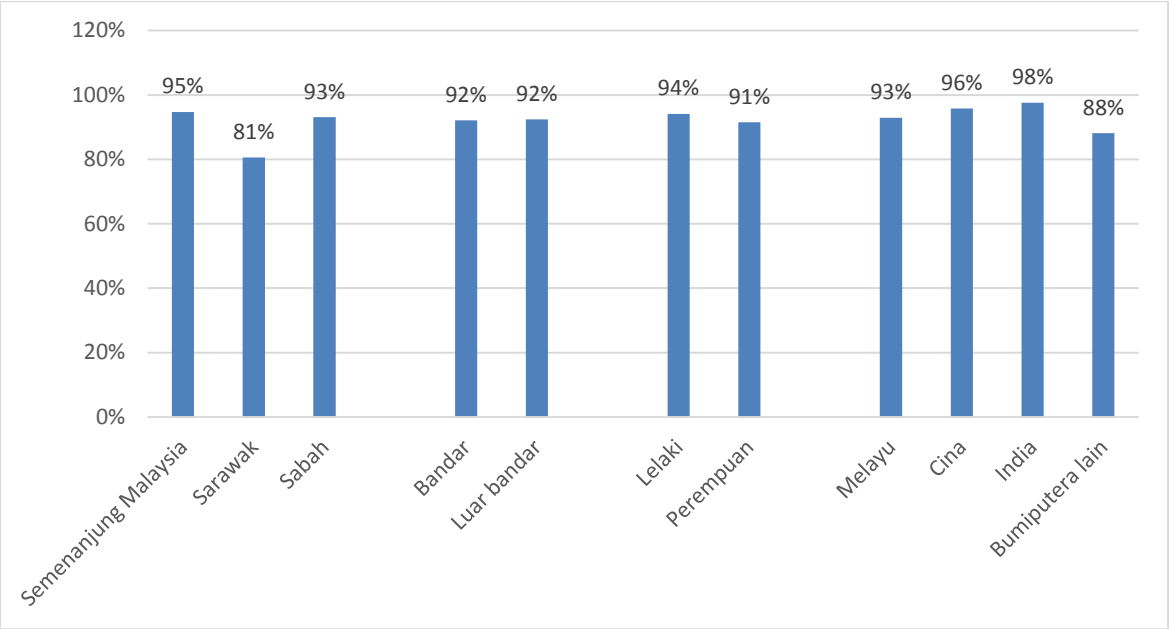
Rajah 6.2.49: Tahu tempoh masa menunggu terima bantuan dari tarikh kelulusan

Kaedah semasa (sekarang) penerima/penjaga menerima wang bantuan JKM dimasukkan ke dalam akaun bank/ATM (94.2%). Kaedah lain yang dinyatakan adalah ambil di pejabat JKM (2%).

Dapatan kajian juga menunjukkan penerima tidak menghadapi masalah dengan kaedah sekarang (92.5%), iaitu wang dimasukkan ke dalam akaun bank. Terdapat lebih kurang 5 peratus responden yang mengatakan bahawa kaedah sekarang menimbulkan masalah kepada mereka yang berkaitan dengan kos pengangkutan dan 2.4% mengatakan bahawa kaedah sekarang memberikan masalah kepada mereka kerana memerlukan bantuan orang lain untuk ke pejabat JKM. Masalah ini timbul dalam kalangan mereka yang mengambil wang bantuan di pejabat JKM. Bagi mereka yang menerima bantuan melalui akaun bank juga mungkin menghadapi masalah yang sama kerana jarak rumah mereka dengan pejabat JKM dan kemudahan lain seperti bank adalah lebih kurang 20 km.

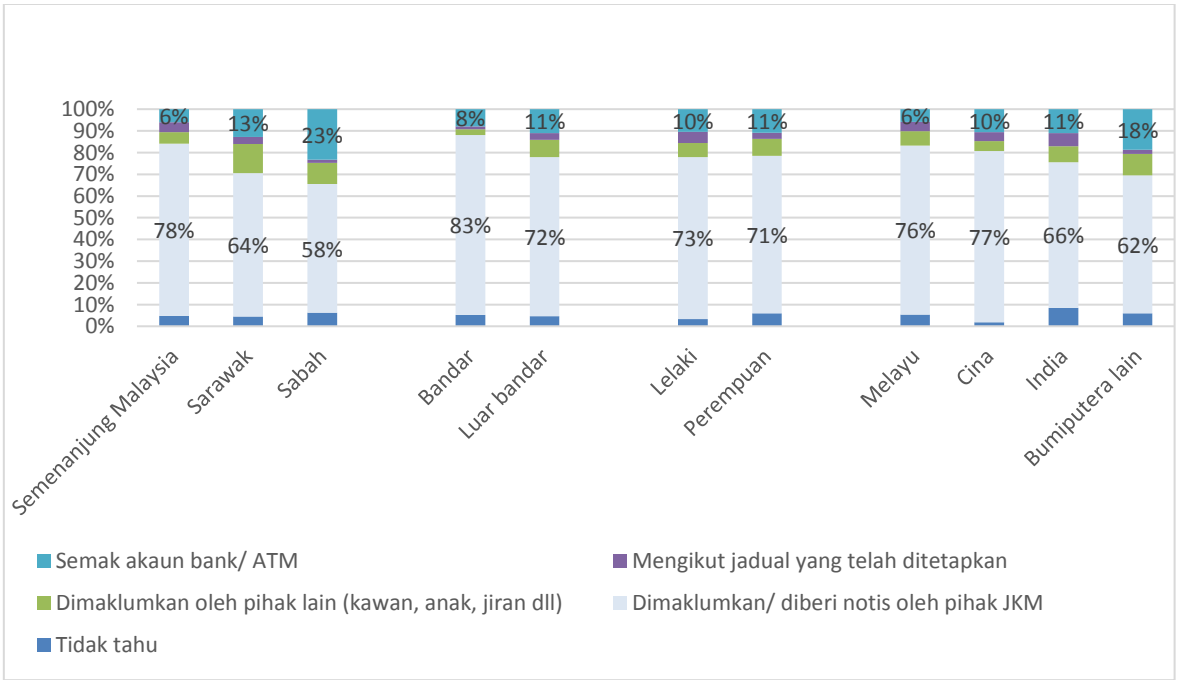


Rajah 6.2.50: Kaedah semasa menerima wang bantuan



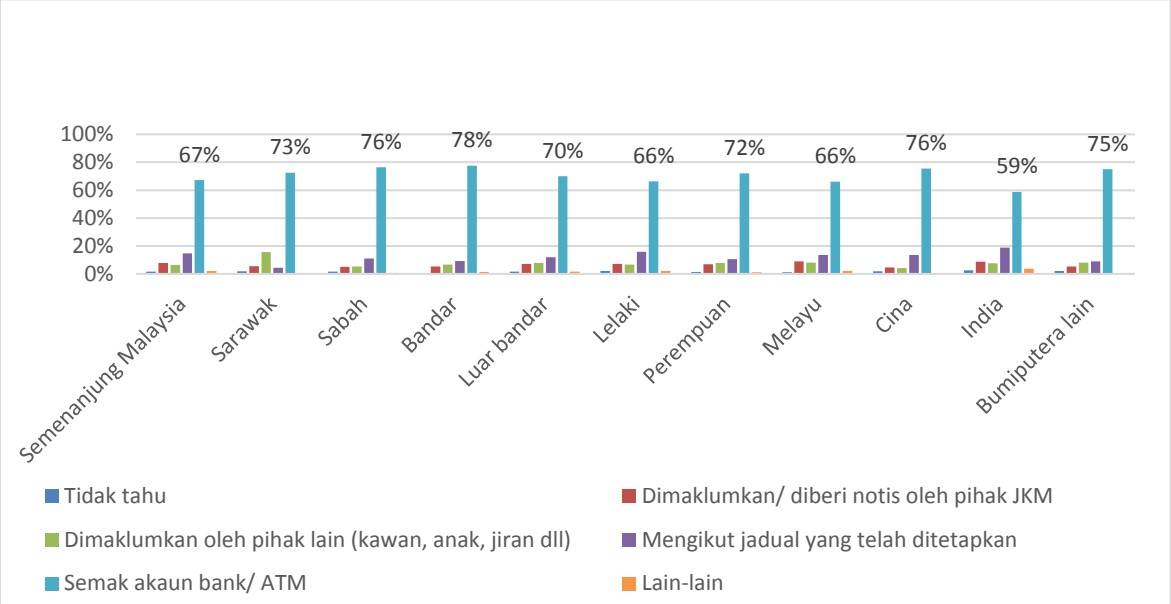
Rajah 6.2.51: Penerima tidak menghadapi masalah dengan kaedah sekarang

Apabila ditanya tentang bagaimana mereka tahu wang telah diterima pada kali pertama sebahagian besar mengatakan bahawa mereka mengetahui wang telah diberikan melalui notis daripada JKM.



Rajah 6.2.52: Cara mengetahui wang bantuan telah diterima pada kali pertama

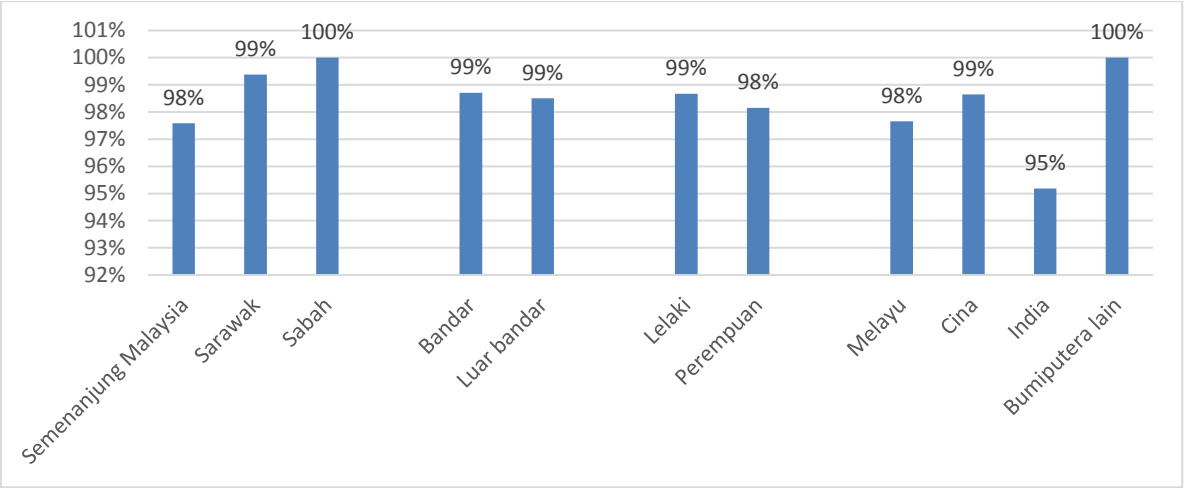
Penerima mengatakan bahawa mereka tahu mereka telah menerima wang bantuan setiap bulan dengan menyemak akaun bank/ATM dan 12.6 peratus mengatakan mengikut jadual yang telah ditetapkan. Kurang daripada 10 peratus mengatakan bahawa mereka dimaklumi melalui notis oleh pihak JKM dan dimaklumi oleh pihak lain seperti kawan, anak atau jiran.



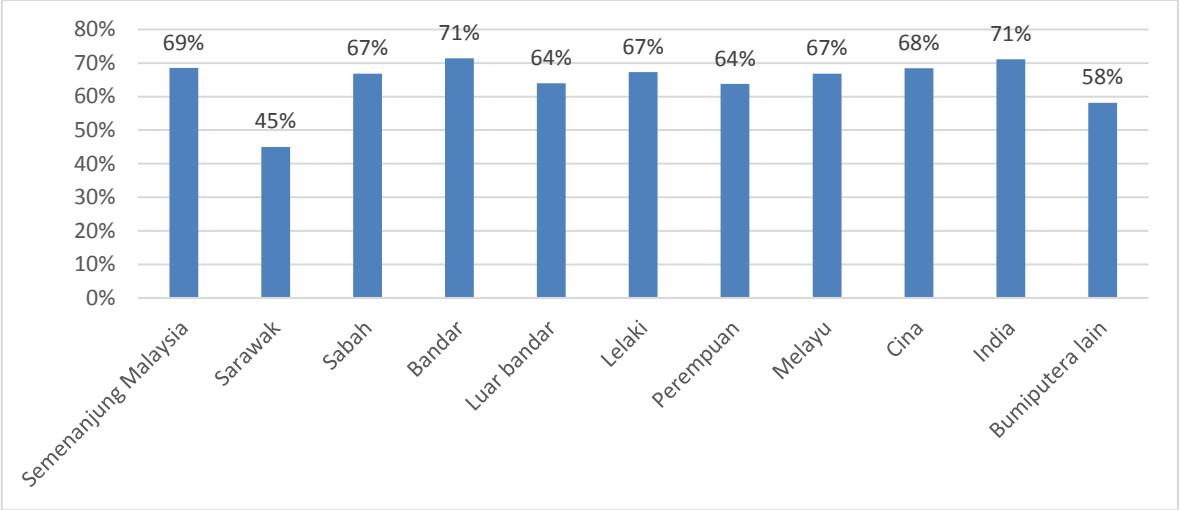
Rajah 6.2.53: Cara mengetahui telah menerima wang bantuan setiap bulan

Mereka mengatakan bahawa mereka tahu jumlah wang bantuan yang sepatutnya mereka terima (98.3%), dan purata jumlah yang dinyatakan ialah RM300. Ini bermakna, mereka menerima jumlah bantuan yang sepatutnya mereka terima.

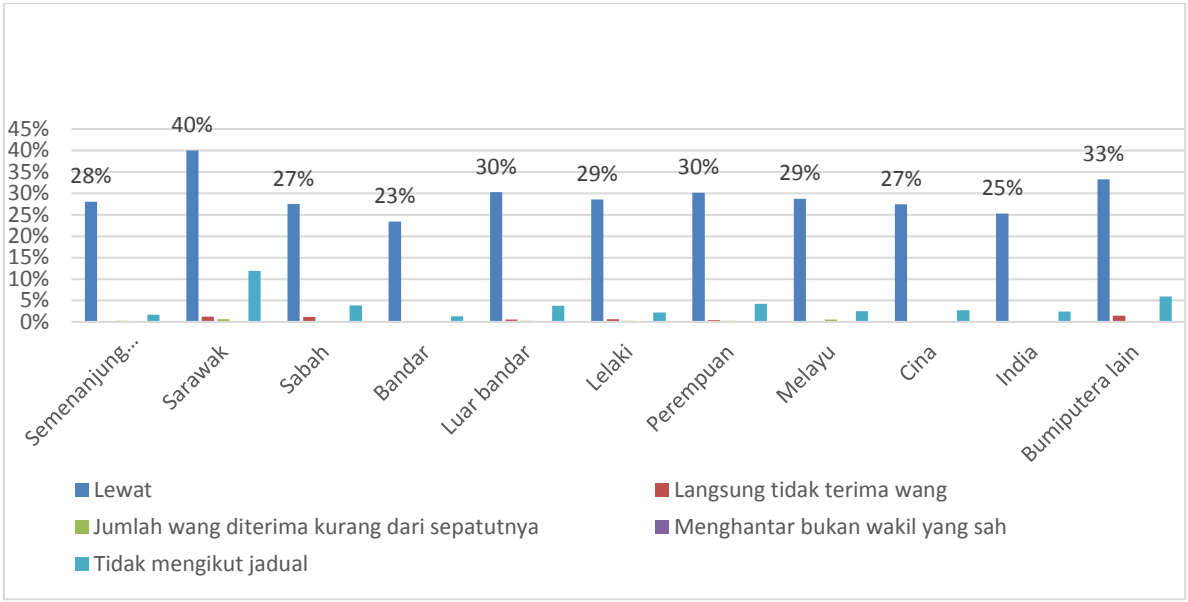
Sebanyak 65 peratus penerima mengatakan bahawa mereka tidak menghadapi masalah berkaitan penerimaan wang bantuan. Walau bagaimanapun, terdapat juga mereka yang mengatakan bahawa wang lewat diterima (29.5%) dan tidak mengikut jadual (3.5%).



Rajah 6.2.54: Tahu jumlah yang sepatutnya diterima

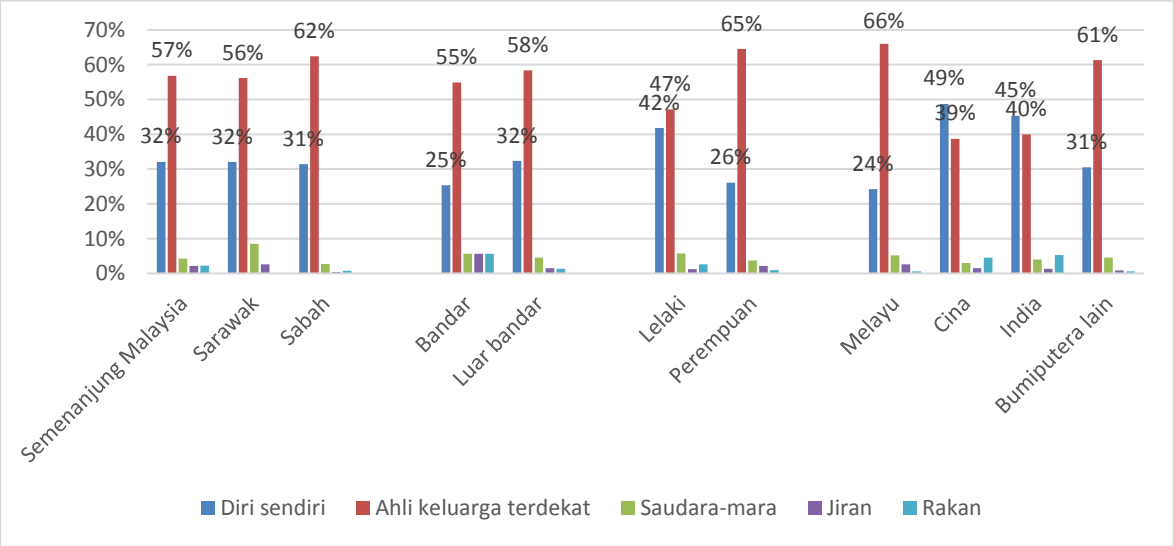


Rajah 6.2.55: Tiada masalah dengan penerimaan wang bantuan



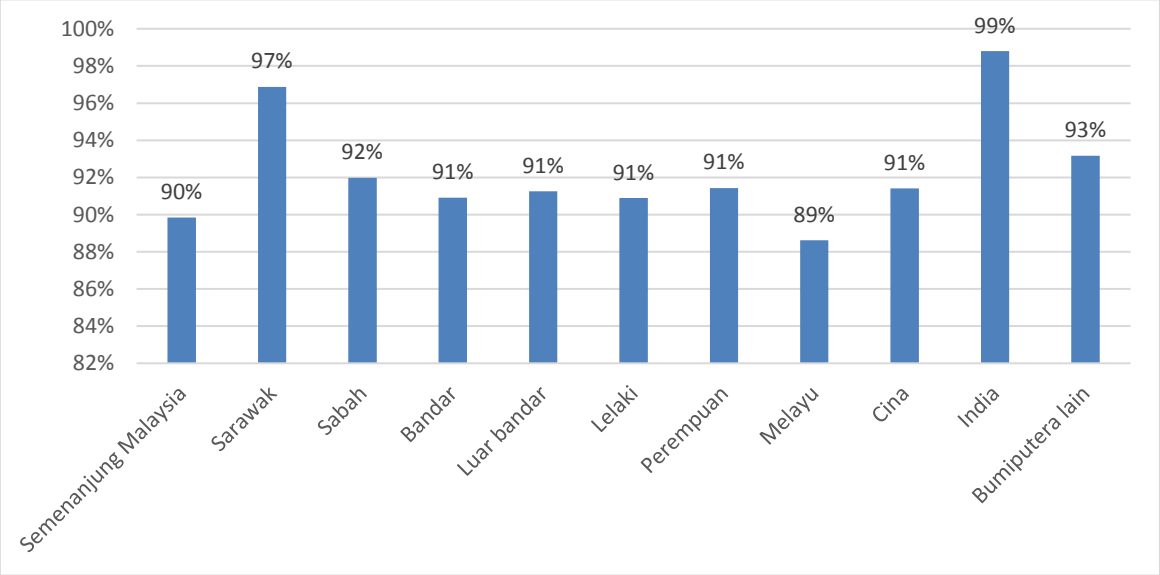
Rajah 6.2.56: Masalah berkaitan penerimaan wang bantuan

Dalam kalangan penerima bantuan BOT, lebih daripada 58 peratus mereka dibantu oleh ahli keluarga terdekat untuk mengeluarkan wang bantuan mereka. Kekangan fizikal, kemudahan dan jarak mungkin menjadi halangan kepada mereka untuk mengeluarkan sendiri wang daripada mesin ATM. Lebih tinggi peratusan penerima dalam kalangan etnik Cina dan India yang mengeluarkan sendiri wang bantuan daripada mesin ATM berbanding dengan etnik lain.



Rajah 6.2.57: Individu yang biasanya mengeluarkan wang bantuan daripada ATM

Seramai 91.2 peratus mengatakan bahawa mereka tidak tahu orang yang tidak layak tetapi menerima bantuan. Dalam kalangan yang tahu, antara sebab orang yang dirasakan tidak layak tetapi berjaya mendapat bantuan, 7 peratus mengatakan, campur tangan politik dan 4.5 peratus mengatakan, isi rumah berpendapatan tinggi dan mungkin melebihi kelayakan menerima bantuan daripada JKM.



Rajah 6.2.58: Tidak tahu orang yang tidak layak tetapi menerima bantuan

6.2.5 Memenuhi Keperluan Asas

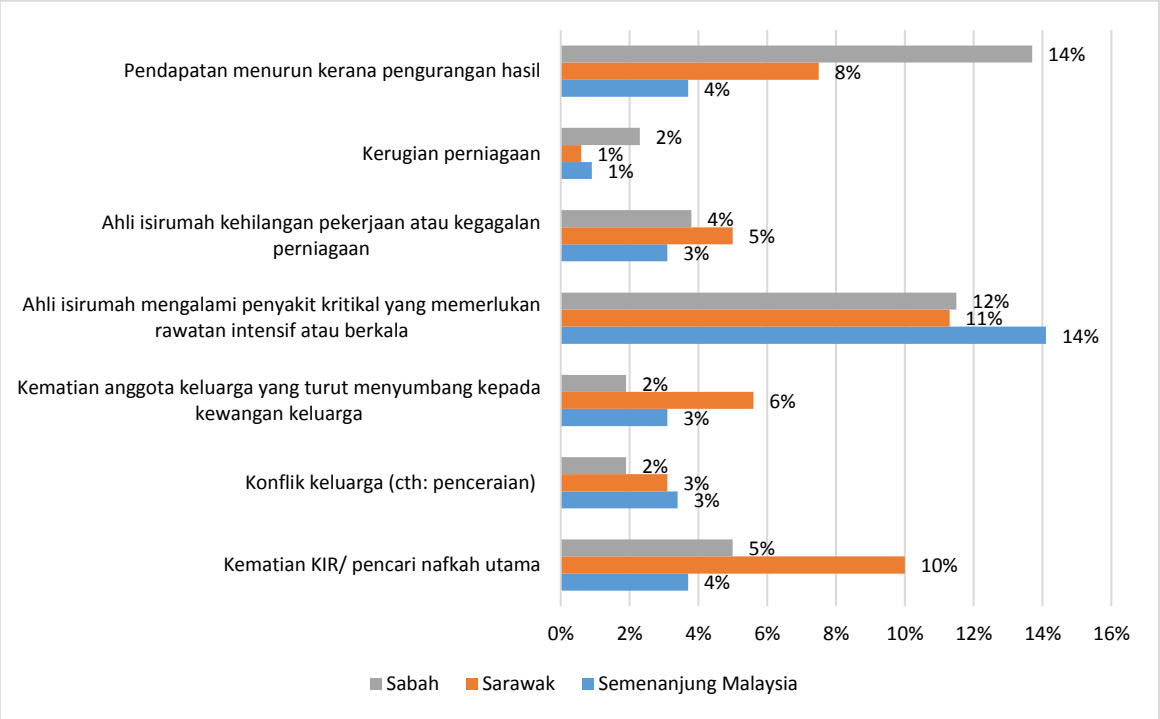
Sejauh mana isi rumah dapat memenuhi keperluan asas dibincangkan melalui tiga subtajuk, iaitu kelangsungan hidup, pendayaupayaan dan penggunaan.

6.2.5.1 Kelangsungan hidup

Satu daripada pemboleh ubah yang boleh menerangkan kelangsungan hidup dan tahap kerentanan isi rumah ialah pengalaman yang dapat menjejaskan keadaan ekonomi isi rumah. Dapatan kajian menunjukkan tidak ramai penerima yang mengatakan bahawa mereka mengalami peristiwa yang menjejaskan ekonomi isi rumah yang disenaraikan dalam masa enam bulan yang lepas (Rajah 6.2.59). Antara pengalaman yang dialami oleh 13.1 peratus penerima ialah ahli isi rumah mengalami penyakit kritikal yang memerlukan rawatan intensif atau berkala. Apabila

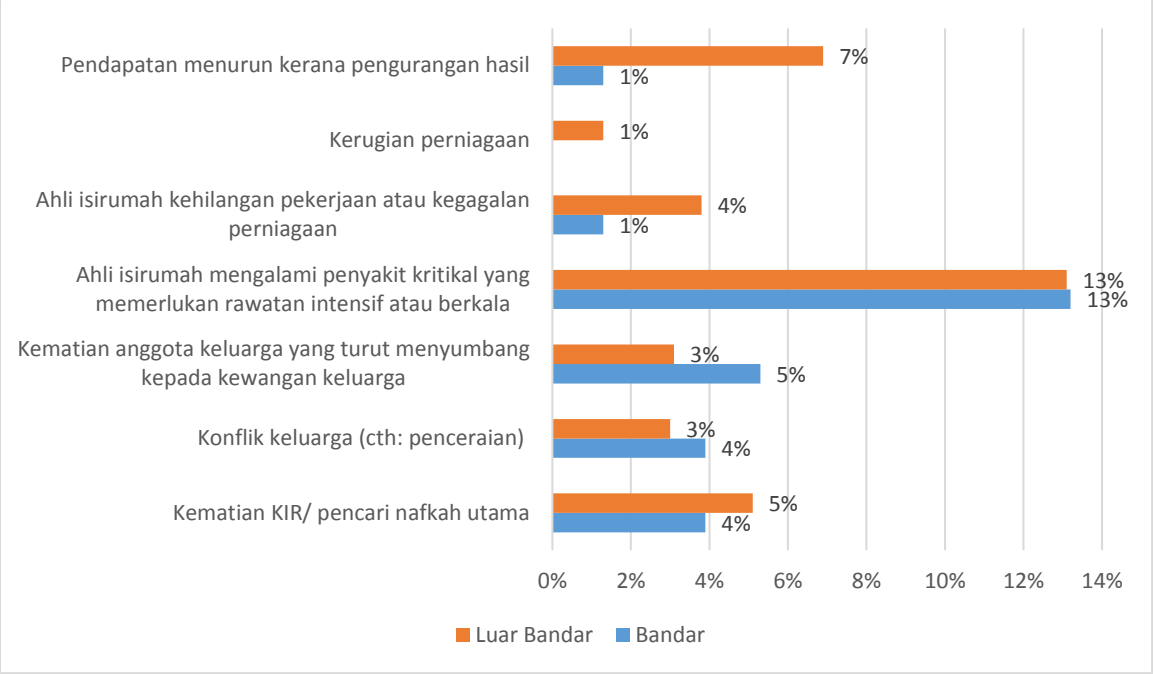
seseorang ahli isi rumah pengalami penyakit kritikal, ia memberikan kesan yang besar kepada isi rumah termasuklah dari segi kos dan emosi. Dalam kalangan isi rumah berpendapatan rendah, sesuatu peristiwa yang berlaku boleh menjejaskan keupayaan mereka untuk mendapatkan pendapatan, dan pada masa yang sama, dapat juga menjejaskan keupayaan mereka untuk memenuhi keperluan asas bagi kelangsungan hidup.

Kesulitan ekonomi lain seperti kematian ketua isi rumah/ pencari nafkah utama, konflik keluarga (cth: penceraian), ahli isi rumah hilang pekerjaan, gagal dalam perniagaan, kerugian perniagaan, dan pendapatan menurun kerana pengurangan hasil didapati tidak begitu relevan dengan penerima BOT ini. Peristiwa yang boleh menjejaskan ekonomi ini ialah peristiwa di luar jangka, yang penerima dan isi rumah tidak boleh mengawalnya. Ia dapat menimpa sesiapa sahaja. Dalam kalangan isi rumah berpendapatan rendah, keadaan hidup mereka adalah rentan. Sebarang peristiwa yang berlaku ke atas mereka dapat menyebabkan mereka jatuh miskin dan tidak dapat memenuhi keperluan asas.

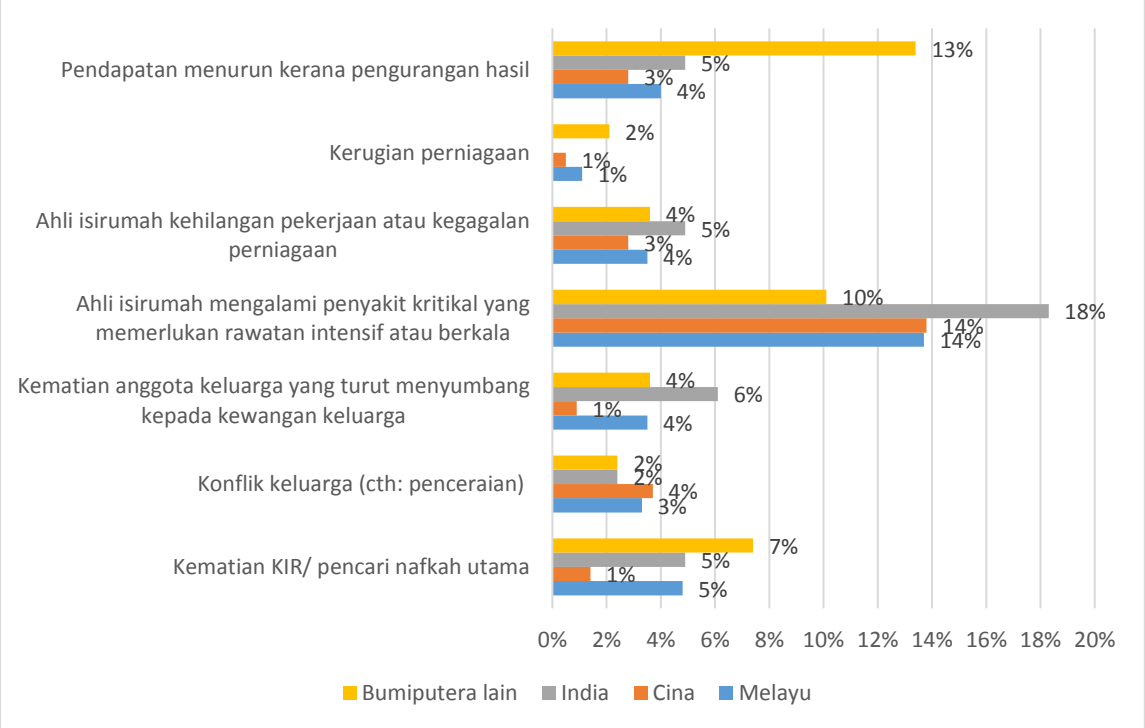


Rajah 6.2.59: Pengalaman yang menjejaskan ekonomi mengikut zon

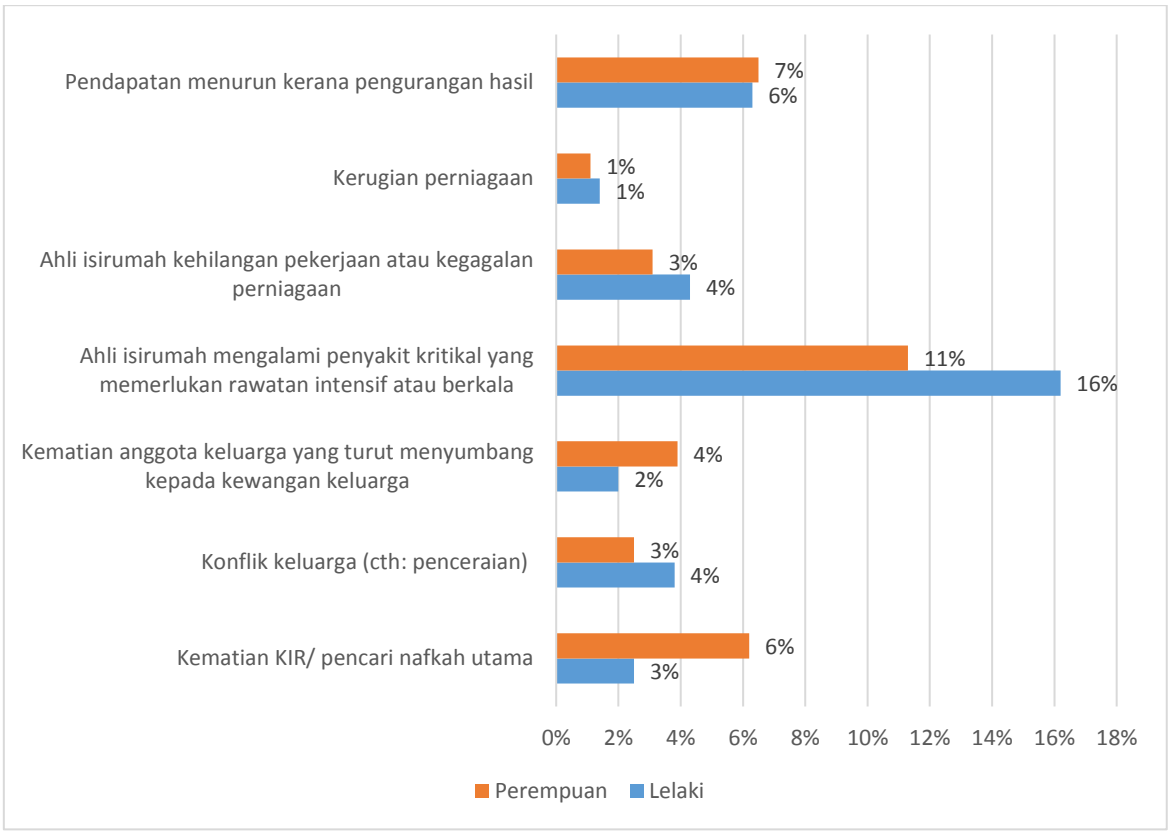
Pola peristiwa yang dialami ini adalah sama mengikut zon, stratum, etnik dan jantina (Rajah 6.2.59 - Rajah 6.2.62).



Rajah 6.2.60: Pengalaman yang menjejaskan ekonomi mengikut stratum



Rajah 6.2.61: Pengalaman yang menjejaskan ekonomi mengikut etnik



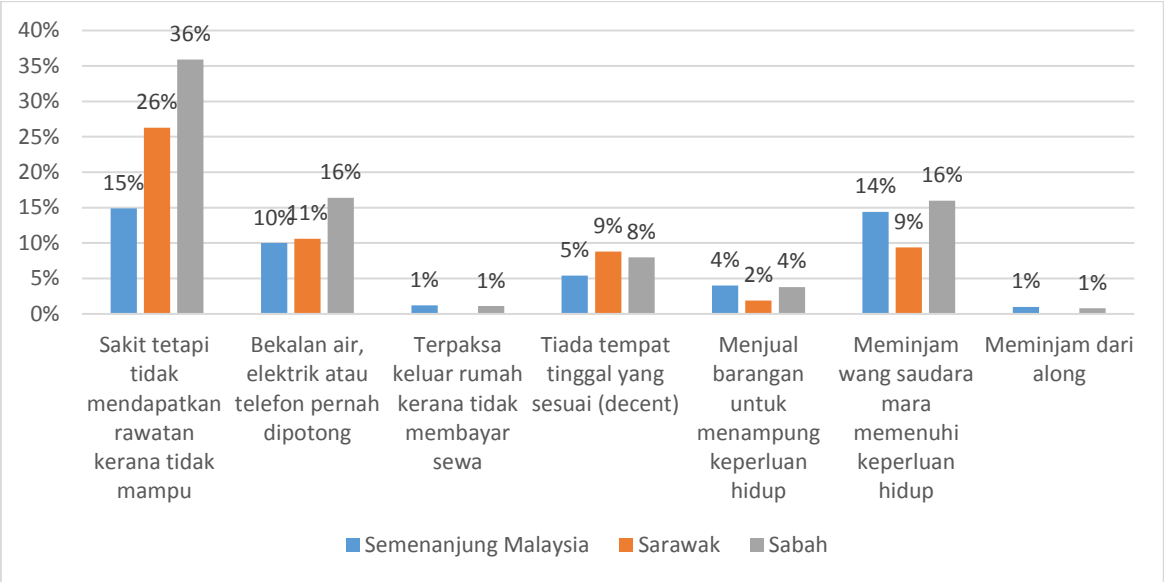
Rajah 6.2.62: Pengalaman yang menjejaskan ekonomi mengikut jantina

Selain pengalaman yang menjejaskan ekonomi yang dialami dalam masa enam bulan yang lepas, kajian juga menanyakan perihal kesulitan hidup yang dialami oleh penerima dalam masa 12 bulan yang lalu. Dapatan kajian ini sekali lagi menunjukkan kesulitan hidup yang berkaitan dengan kesihatan, iaitu 21 peratus penerima mengatakan bahawa ada ahli isi rumah yang sakit tetapi tidak mendapatkan rawatan kerana tidak mampu, 11.5 peratus mengatakan bahawa bekalan air, elektrik atau telefon pernah dipotong, 6.4 peratus mengatakan, tiada tempat tinggal yang sesuai (*decent)* dan 14.1 peratus mengatakan bahawa mereka meminjam wang saudara mara memenuhi keperluan hidup.

Kalau diteliti, kesulitan hidup yang dialami ini ialah perkara yang paling cuba dielakkan oleh sesebuah isi rumah. Sebagai contoh, apabila sakit, perlu segera dirawat, hanya mereka yang benar-benar tidak mampu yang tidak akan mendapatkan rawatan. Umumnya, pembayaran bil adalah antara perbelanjaan yang selalu diutamakan oleh isi rumah. Kelewatan membayar bil boleh menyebabkan elektrik atau bekalan air dipotong. Seseorang itu akan berusaha untuk membayar bil

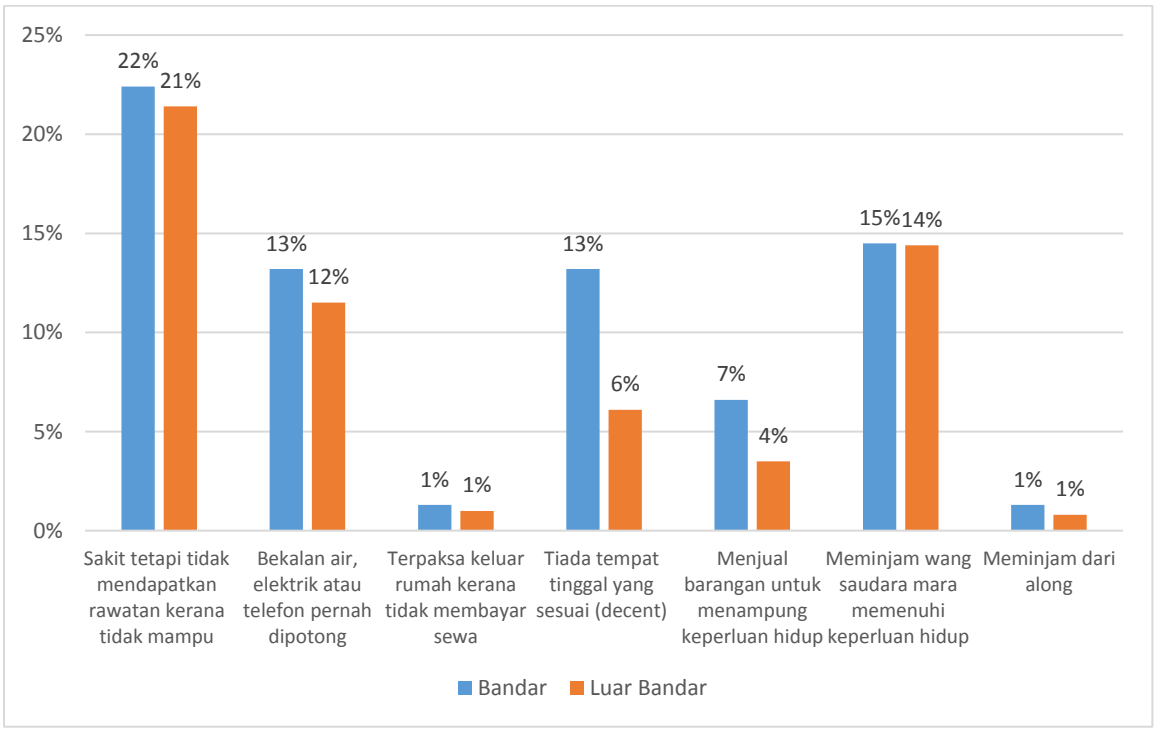
kerana tidak mahu bergelap atau tidak mahu bekalan air paip dipotong. Kalau mereka pernah mengalami bekalan air, elektrik atau telefon dipotong, bermakna mereka memang hidup dalam keadaan susah. Begitu juga dengan meminjam wang daripada saudara-mara untuk memenuhi keperluan hidup. Dalam keadaan sekarang, seseorang itu lebih rela meminjam daripada institusi kewangan berbanding dengan meminjam daripada adik beradik atau saudara-mara. Namun, isi rumah tua, tiada pendidikan, pendapatan rendah ialah kekangan kepada mereka untuk mendapatkan pinjaman daripada institusi kewangan. Oleh itu, mereka terpaksa meminjam daripada saudara-mara.

Rajah 6.2.63 menunjukkan bahawa lebih daripada 10 peratus isi rumah penerima di semua zon pernah mengalami keadaan sakit tetapi tidak mendapatkan rawatan kerana tidak mampu, dan bekalan air, elektrik atau telefon pernah dipotong. Selain itu, lebih daripada 10 peratus isi rumah penerima Semenanjung Malaysia dan Sabah juga pernah meminjam wang daripada daripada saudara-mara untuk memenuhi keperluan hidup. Kesulitan hidup yang dialami tidaklah sampai kepada terpaksa keluar rumah kerana tidak membayar sewa dan tidaklah sampai meminjam daripada along. Pola yang sama dapat dilihat apabila data dianalisis mengikut zon, stratum, etnik dan jantina. Secara umumnya dapat dilihat lebih tinggi peratusan penerima dari zon Sabah yang mengalami pelbagai kesulitan hidup dalam masa 12 bulan yang lalu.



Rajah 6.2.63: Kesulitan hidup mengikut zon

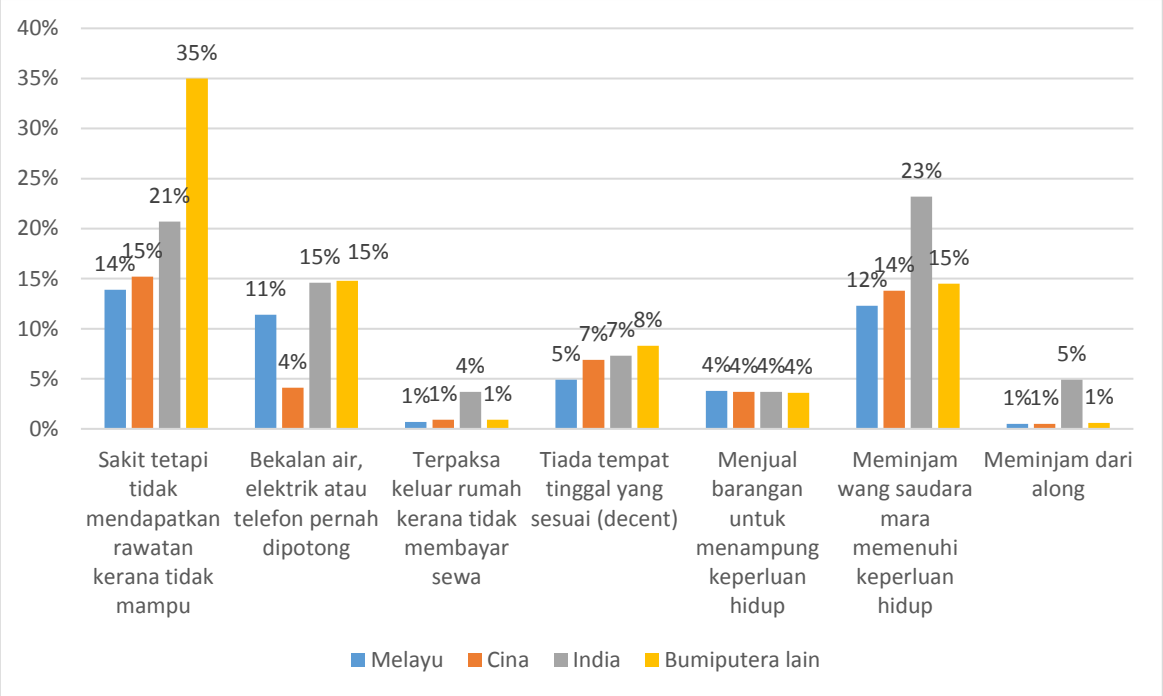
Isi rumah penerima bandar secara umumnya didapati lebih tinggi peratusan yang mengalami kesulitan hidup dibandingkan isi rumah luar bandar (Rajah 6.2.64).



Rajah 6.2.64: Kesulitan hidup mengikut stratum

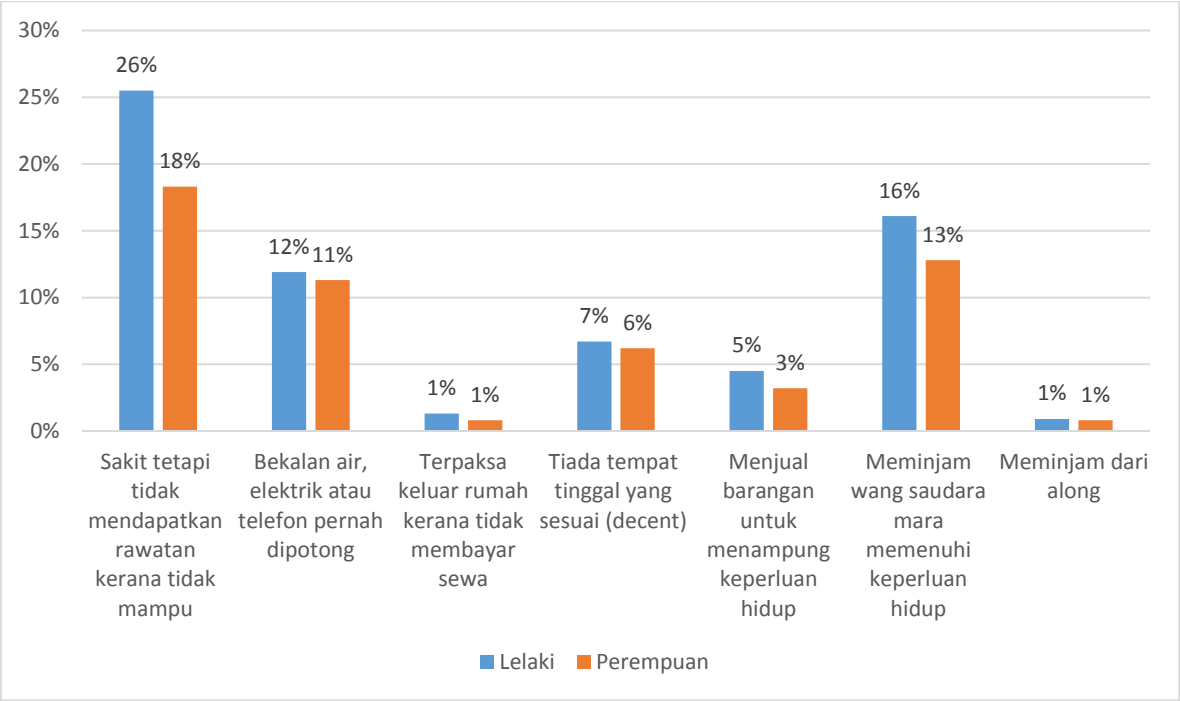
Rajah 6.2.65 menunjukkan bahawa lebih tinggi peratusan etnik bumiputera lain dan India yang mengalami kesulitan hidup berbanding dengan etnik lain. Lebih daripada

10 peratus penerima semua etnik pernah mengalami keadaan sakit, tetapi tidak mendapatkan rawatan kerana tidak mampu dan meminjam wang saudara mara untuk memenuhi keperluan hidup.



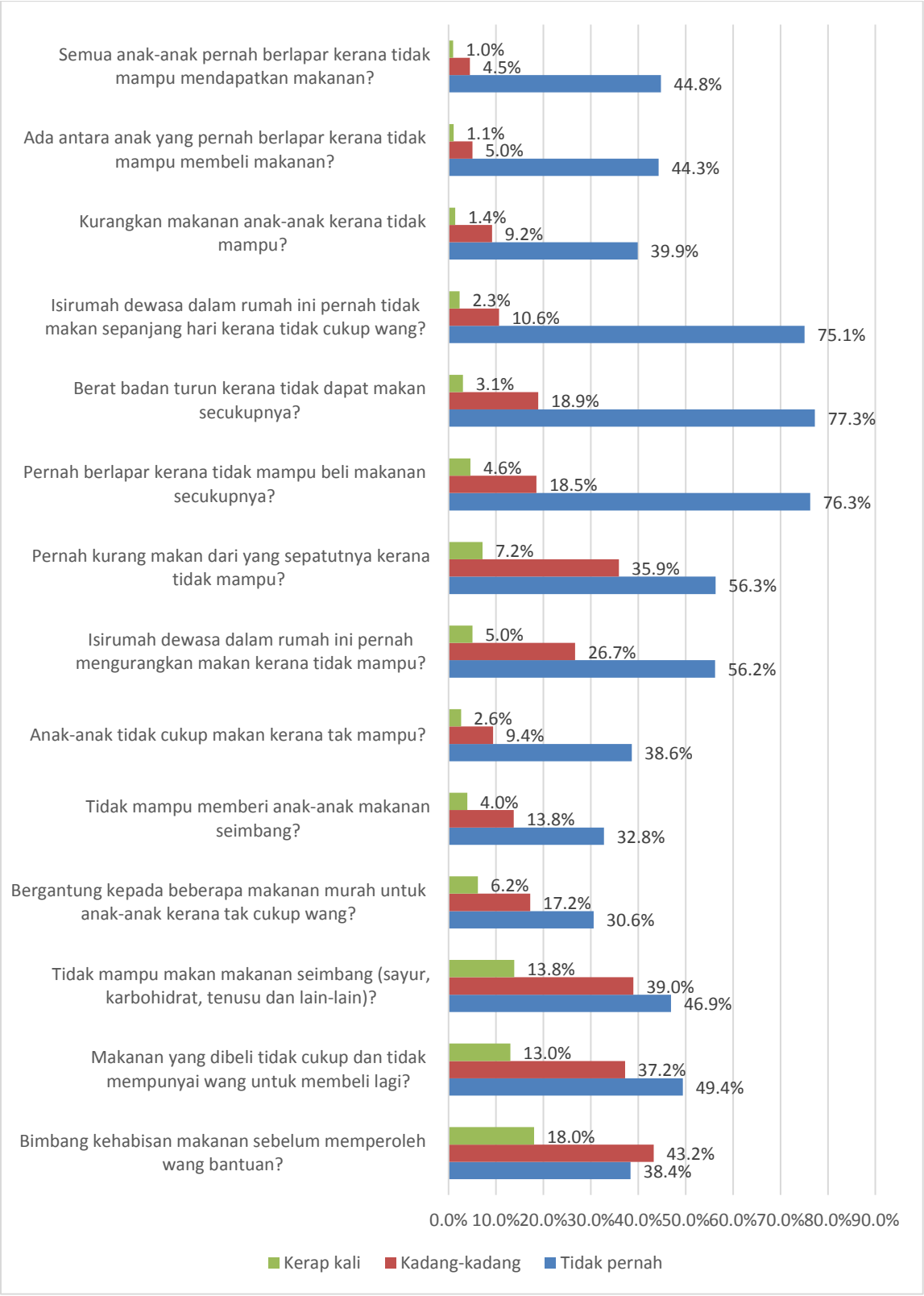
Rajah 6.2.65: Kesulitan hidup mengikut etnik

Isi rumah penerima lelaki juga didapati lebih tinggi peratusan yang mengalami pelbagai kesulitan hidup berbanding dengan isi rumah penerima wanita (Rajah 6.2.66).



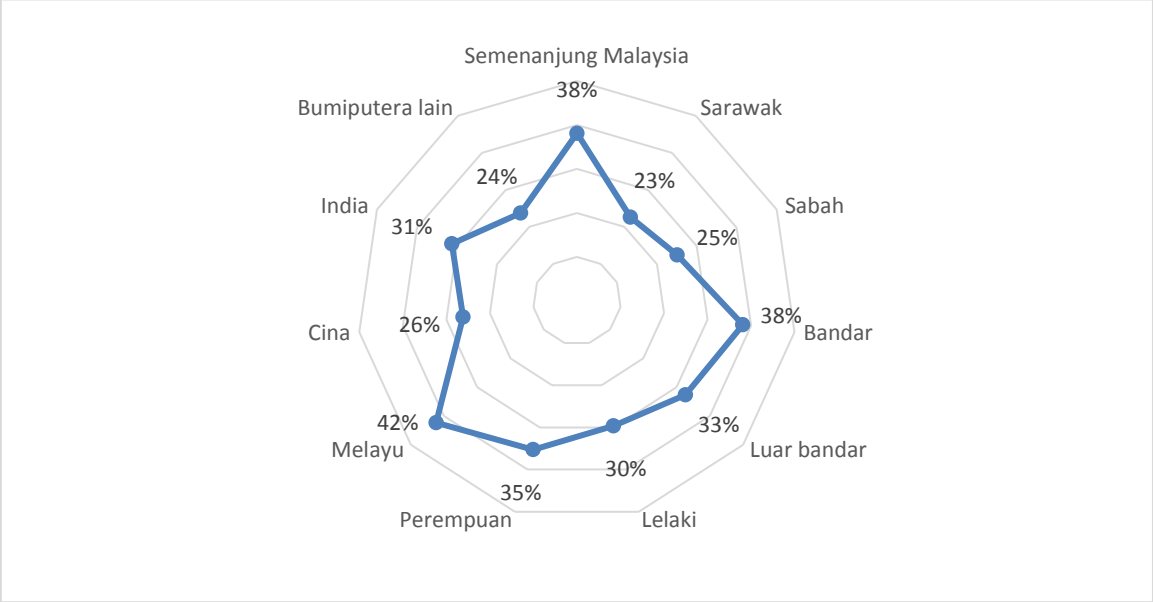
Rajah 6.2.66: Kesulitan hidup mengikut jantina

Dari segi keselamatan makanan, dapatan kajian menunjukkan bahawa 30 hingga hampir 80 peratus penerima tidak pernah mengalami situasi yang menjejaskan keselamatan makanan. Rajah 6.2.67 menunjukkan bahawa sekiranya penerima tidak mengalami perkara yang disenaraikan, bermakna mereka mencapai tahap keselamatan makanan yang baik. Dapatan kajian menunjukkan bahawa penerima masih menghadapi ketidakselamatan makanan bukan sahaja dari segi minda (bimbang), malahan sehingga benar-benar berlaku. Juga bukan sekadar orang dewasa dalam isi rumah pernah mengalami ketidakselamatan makanan, malahan juga kanak-kanak. Walaupun penerima yang dibincangkan ialah penerima bantuan orang tua yang berumur melebihi 60 tahun, ada dalam kalangan mereka yang tinggal bersama generasi kedua dan ketiga. Dalam sesebuah isi rumah, biasanya kanak-kanak diutamakan dalam makan minum. Bermakna mereka ialah orang terakhir yang akan berlapar sekiranya keadaan mendesak dan tidak dapat dielakkan.



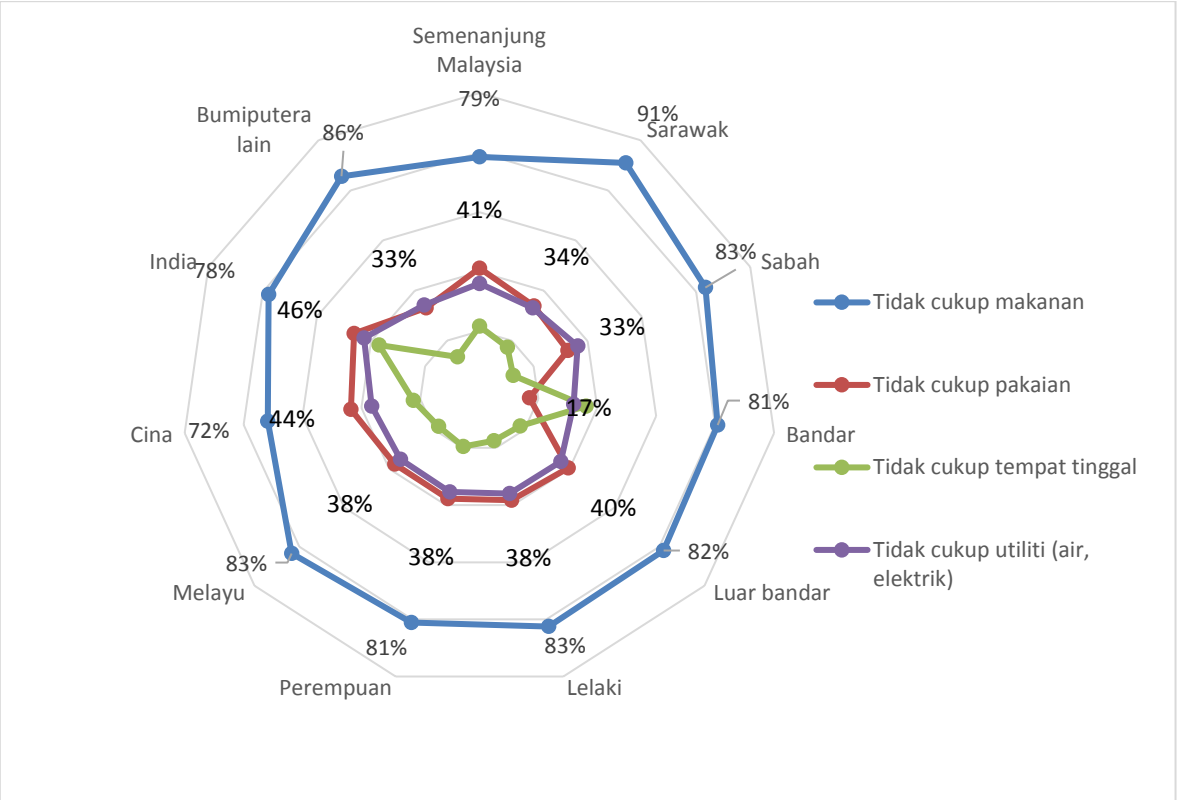
Rajah 6.2.67: Pengalaman kesulitan hidup isi rumah dalam tempuh 12 bulan yang lalu

Seramai 66.8 peratus penerima mengatakan bahawa wang bantuan yang diterima tidak cukup untuk memenuhi keperluan asas. Analisis mengikut zon, stratum, etnik dan jantina menunjukkan peratusan yang lebih tinggi mengatakan bahawa wang bantuan tidak mencukupi dalam kalangan penerima zon Semenanjung Malaysia, bandar, perempuan dan etnik Melayu.



Rajah 6.2.68: Kecukupan wang bantuan

Keperluan asas yang tidak dapat dipenuhi ialah makanan (81.7%), pakaian (37.9%), utiliti termasuklah air dan elektrik (35.6%) dan tempat tinggal (18.7%). Rajah 6.2.69 menunjukkan, disebabkan ketidakcukupan bantuan, keperluan yang tidak dapat dipenuhi oleh peratusan penerima tertinggi ialah makanan. Perbandingan antara masing-masing zon, stratum, etnik dan jantina menunjukkan peratusan penerima yang mengatakan, tidak cukup untuk memenuhi keperluan makanan adalah dalam kalangan penerima zon Sarawak, luar bandar, lelaki dan etnik Melayu. Perbezaan ini hanyalah berdasarkan peratusan dan tidak diuji tahap signifikan secara statistik. Paling rendah peratusan responden yang mengatakan bahawa bantuan tidak cukup untuk memenuhi keperluan tempat tinggal.

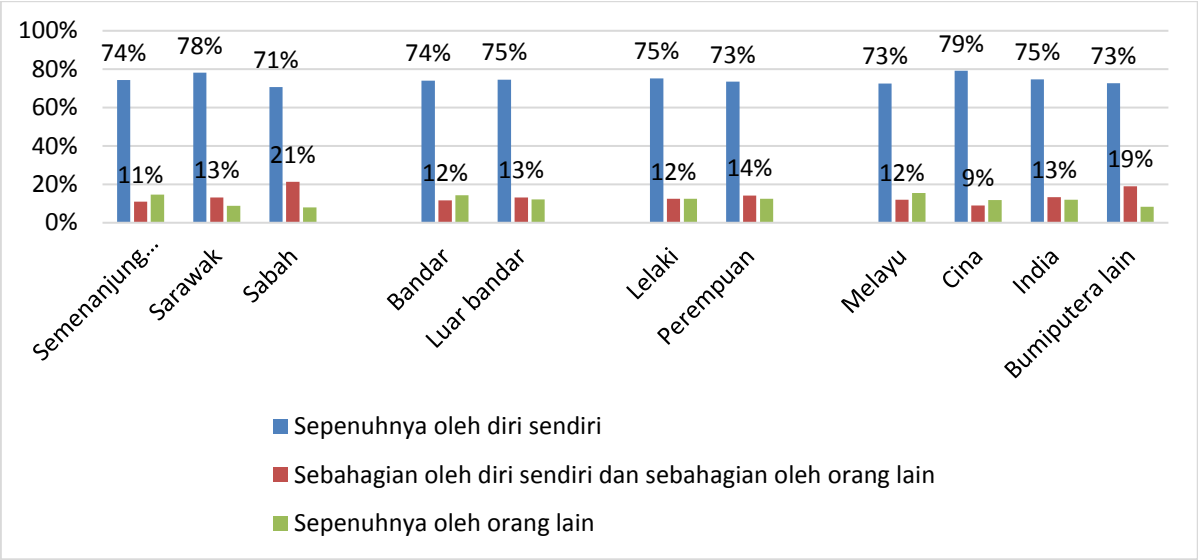


Rajah 6.2.69: Keperluan yang tidak dapat dipenuhi

6.2.5.2 Pendayaupayaan

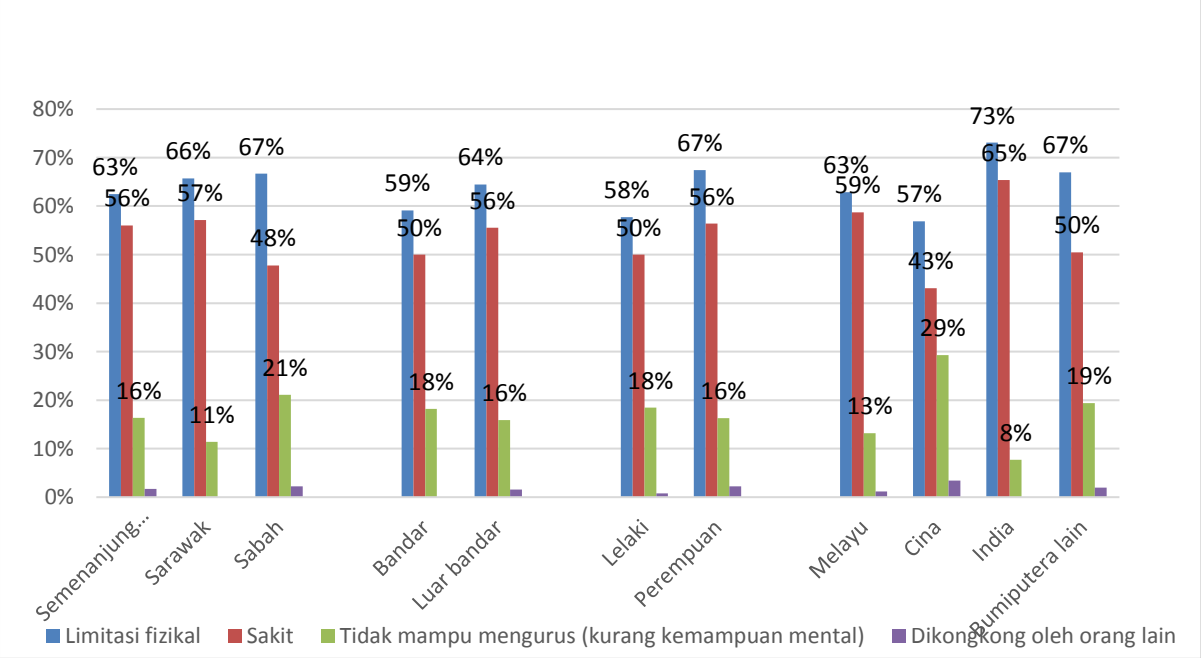
Pendayaupayaan berkaitan dengan sejauh mana seseorang itu dapat menentukan atau membuat keputusan ke atas perkara penting dalam kehidupannya. Satu daripada cara untuk menentukan pendayaupayaan penerima ini adalah dengan menanyakan siapa yang menentukan bagaimana wang bantuan dibelanjakan.

Walaupun penerima BOT ini telah berusia, namun, mereka menentukan sepenuhnya bagaimana wang bantuan dibelanjakan setiap bulan (>70%). Hanya 13 peratus penerima yang mengatakan bahawa penentuan dibuat sebahagian oleh diri sendiri dan sebahagian oleh orang lain, dan 12.4 peratus mengatakan bahawa orang lain menentukan sepenuhnya bagaimana wang bantuan dibelanjakan.



Rajah 6.2.70: Individu yang menentukan bagaimana wang bantuan dibelanjakan setiap bulan

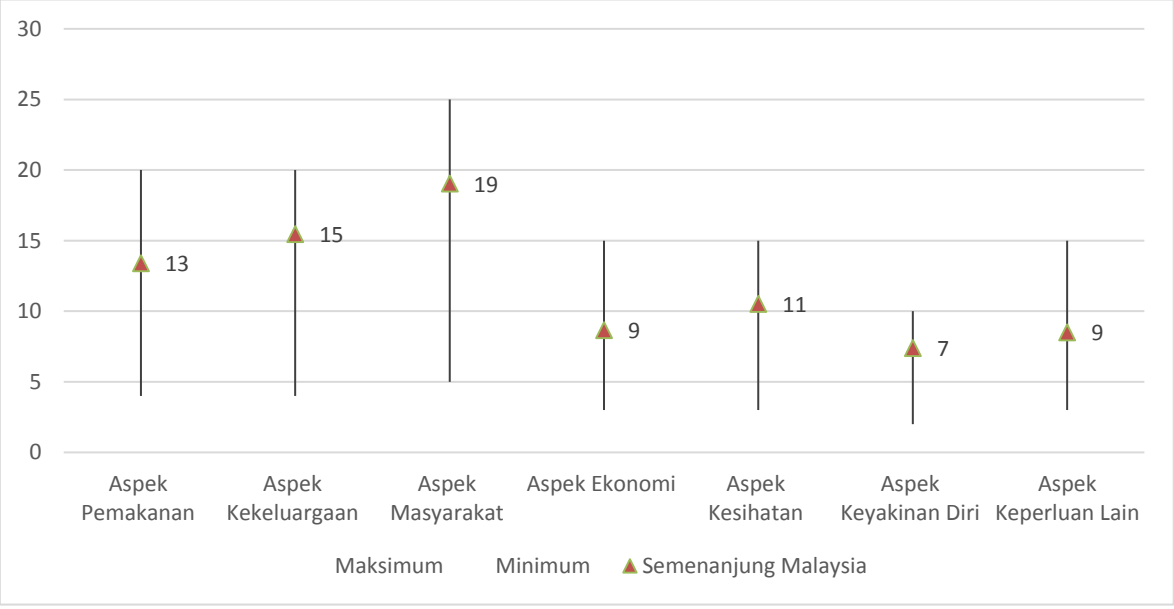
Sebab utama yang dinyatakan mengapa sebahagian atau sepenuhnya perbelanjaan wang bantuan ditentukan oleh orang lain ialah limitasi fizikal (mobiliti) (63.9%), sakit (54.1%), dan tidak mampu mengurus (kurang kemampuan mental) (17.1%). Tiada perbezaan yang ketara antara zon, stratum, jantina dan etnik.



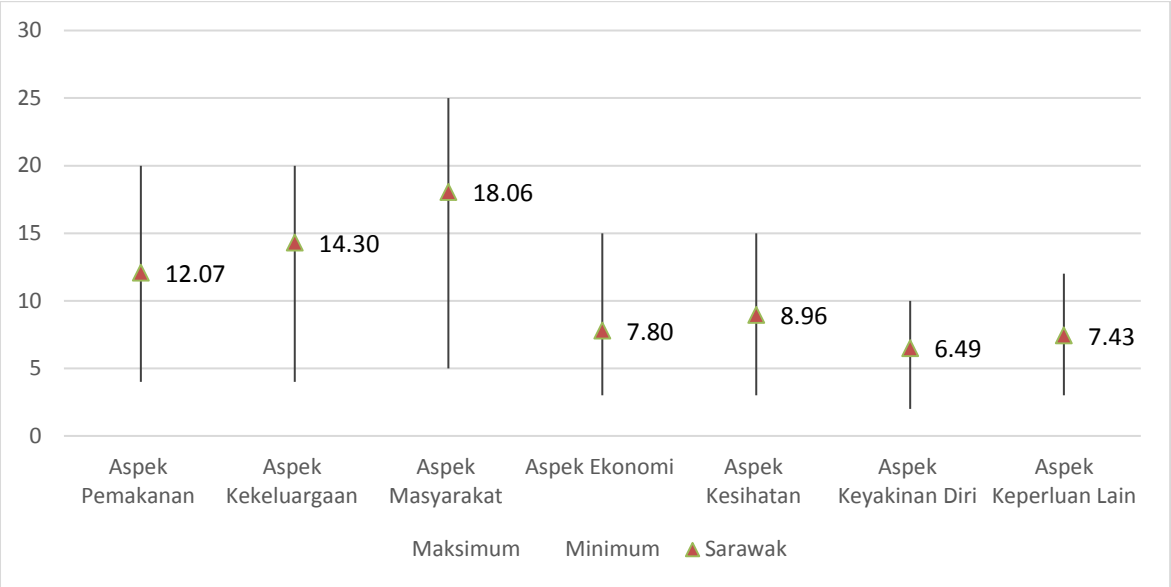
Rajah 6.2.71: Sebab wang bantuan diuruskan sepenuhnya atau sebahagiannya oleh orang lain

Tujuan bantuan kewangan BOT adalah untuk membantu penerima dan isi rumah memenuhi keperluan hidup mereka. Kajian ini mengukur persepsi penerima tentang sejauh mana bantuan kewangan memberikan kesan ke atas tujuh aspek kehidupan, iaitu aspek pemakanan, kekeluargaan, kemasyarakatan, ekonomi, kesihatan, keyakinan diri dan keperluan lain.

Dapatan kajian menunjukkan bahawa kesan bantuan kewangan adalah paling tinggi ke atas hubungan kekeluargaan, kemasyarakatan, kesihatan dan keyakinan diri. Kesannya lebih sederhana ke atas aspek pemakanan, ekonomi dan keperluan lain. Perbandingan mengikut zon menunjukkan bahawa dalam kalangan penerima Semenanjung Malaysia, bantuan kewangan memberikan kesan yang agak tinggi (>70% daripada skala 100%) bagi hubungan kekeluargaan, kemasyarakatan, kesihatan dan keyakinan diri (Rajah 6.2.72). Dalam kalangan penerima Sarawak dan Sabah, bantuan kewangan memberikan kesan yang agak tinggi (>70% pada skala 100%) bagi hubungan kekeluargaan dan masyarakat sahaja (Rajah 6.2.73).

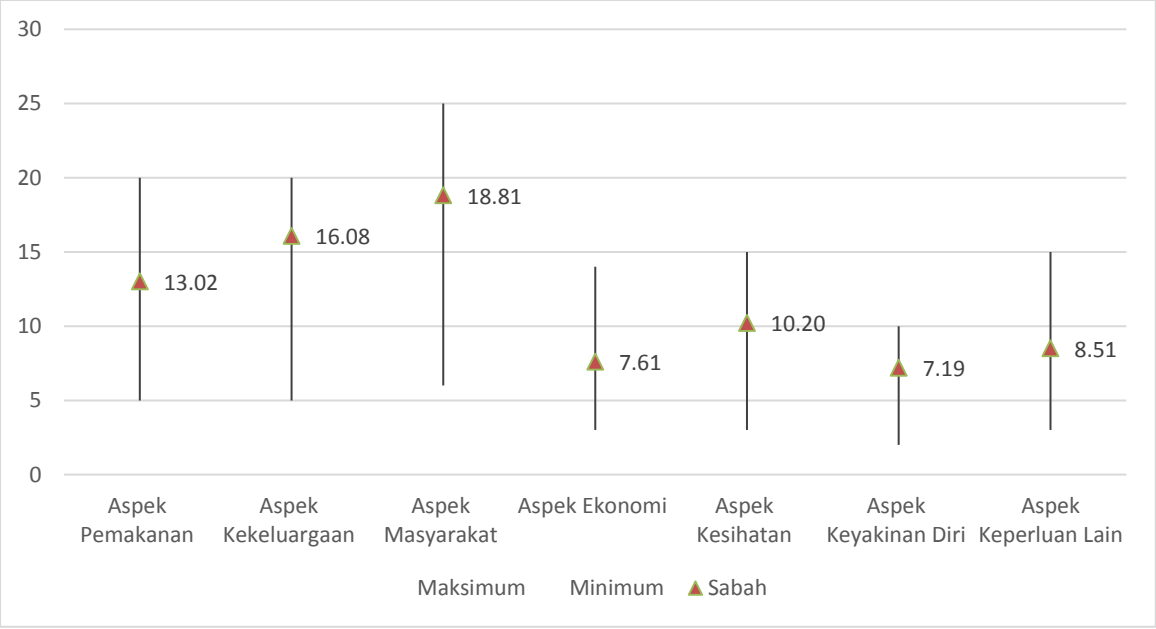


Rajah 6.2.72: Kesan bantuan kewangan – Semenanjung Malaysia



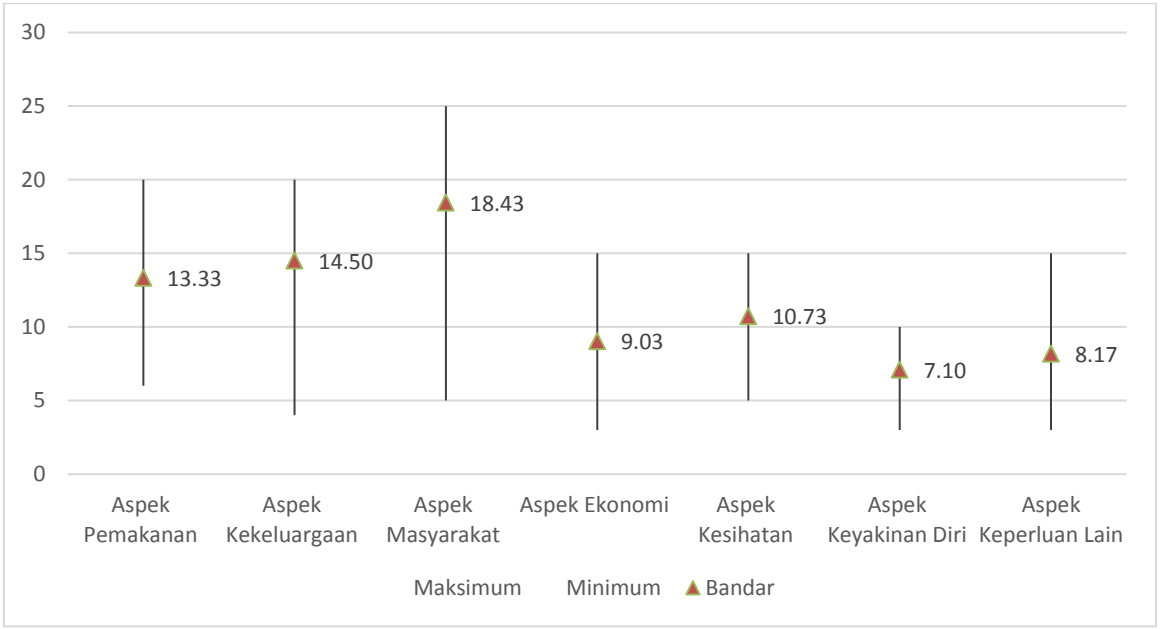
Rajah 6.2.73: Kesan bantuan kewangan – Sarawak

Manakala dalam kalangan penerima Sabah, bantuan kewangan memberikan kesan yang agak tinggi (>70% pada skala 100%) bagi hubungan kekeluargaan, kemasyarakatan dan keyakinan diri (Rajah 6.2.74).

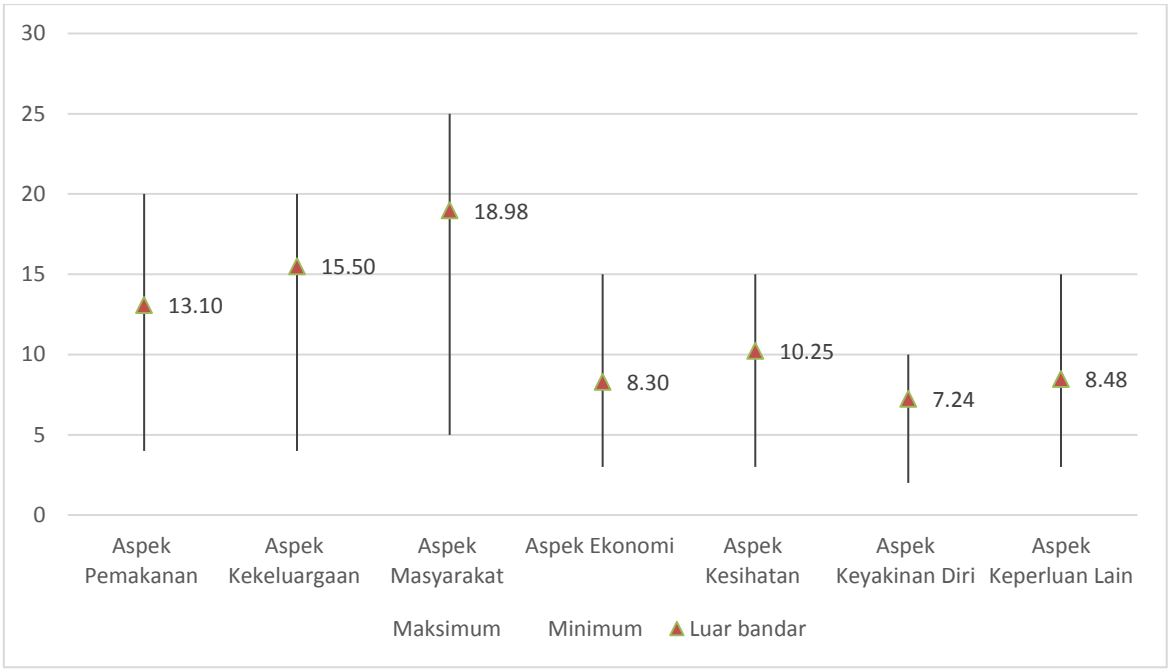


Rajah 6.2.74: Kesan bantuan kewangan -- Sabah

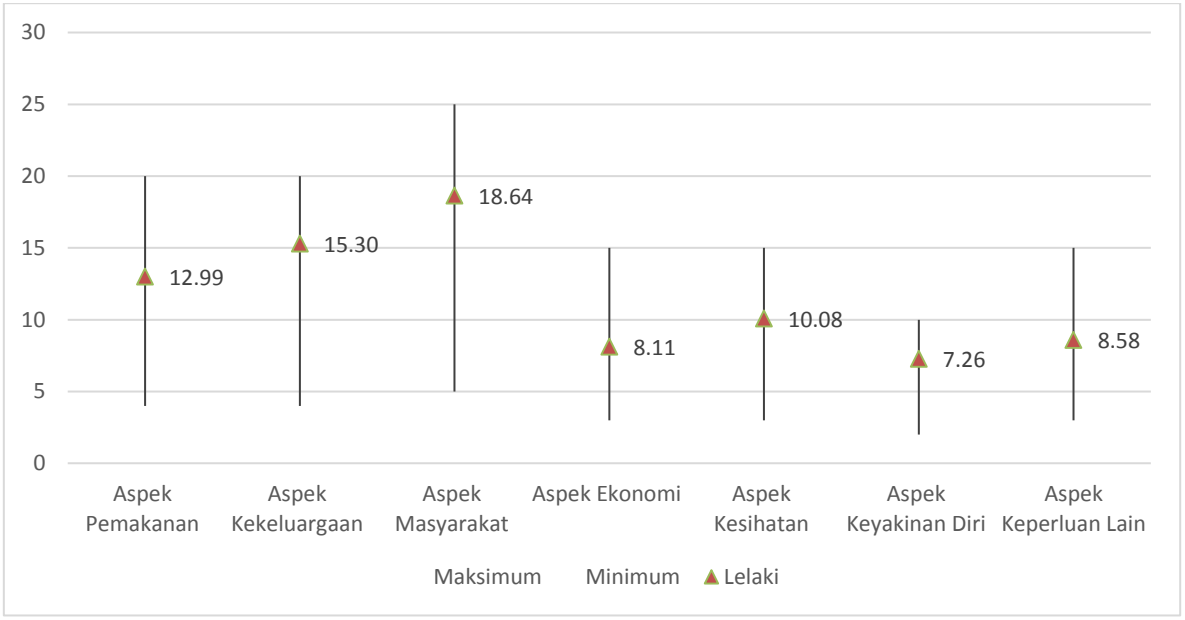
Pola yang sama juga ditunjukkan apabila perbandingan dibuat antara stratum dengan jantina (Rajah 6.2.75 – Rajah 6.2.78).



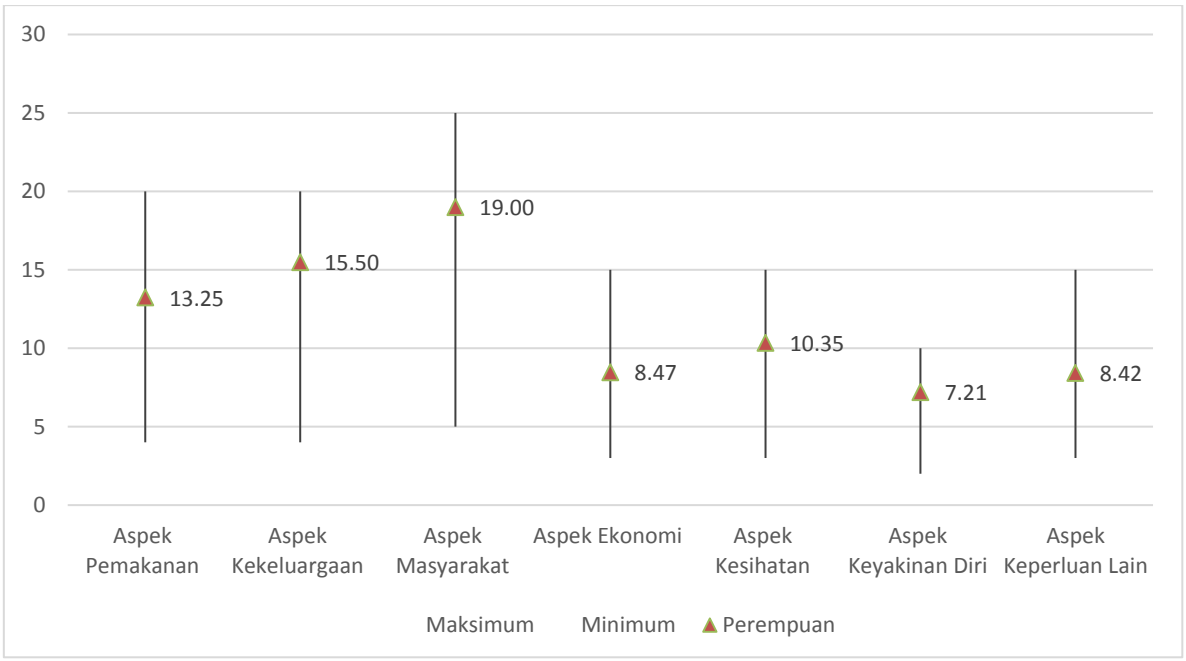
Rajah 6.2.75: Kesan bantuan kewangan -- bandar



Rajah 6.2.76: Kesan bantuan kewangan – luar bandar



Rajah 6.2.77: Kesan bantuan kewangan – lelaki

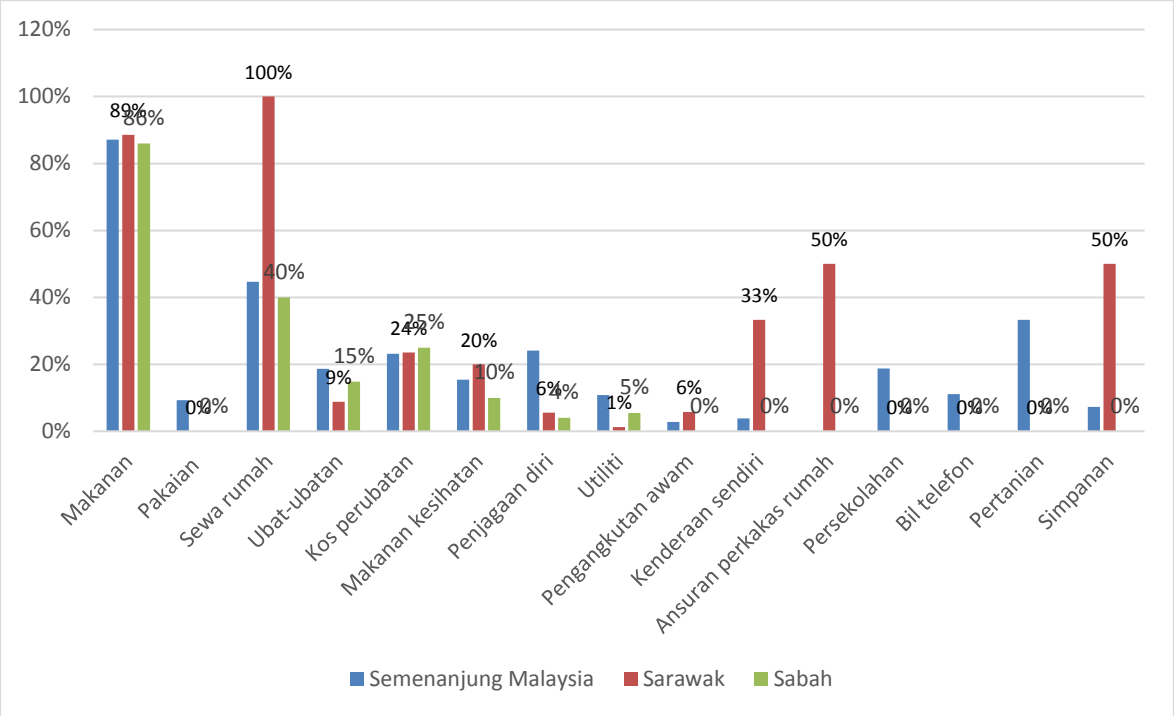


Rajah 6.2.78: Kesan bantuan kewangan – perempuan

6.2.5.3 Penggunaan

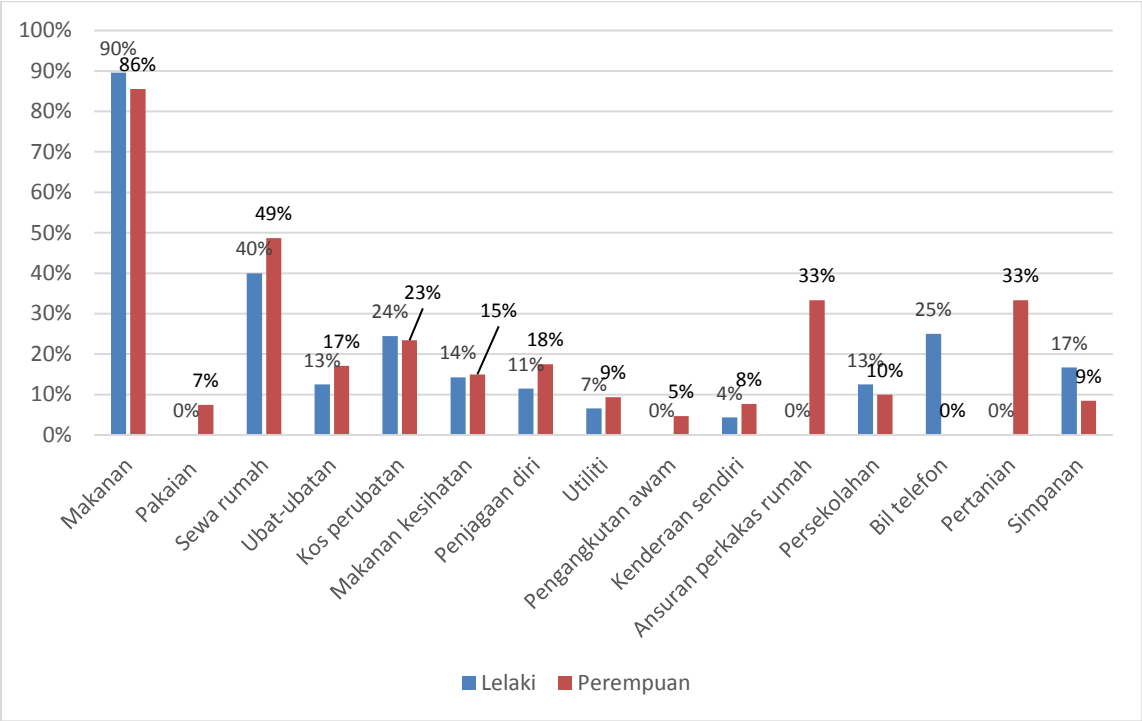
Isi rumah penerima BOT ini ialah mereka yang berpendapatan rendah yang tidak mempunyai pendapatan yang tidak mencukupi untuk memenuhi keperluan hidup. Oleh itu, bantuan yang diberikan akan digunakan untuk mencukupkan keperluan asas dahulu seperti makanan. Dapatan kajian menyokong pandangan tersebut.

Rajah 6.2.79 menunjukkan bahawa makanan ialah keutamaan pertama yang diakui oleh 87 peratus penerima BOT. Selepas makanan, peratusan kedua tertinggi yang mengatakan bahawa sewa rumah ialah keutamaan perbelanjaan mereka. Membayar sewa rumah juga ialah perbelanjaan keperluan asas. Perbandingan antara zon menunjukkan, penerima zon Semenanjung Malaysia dan Sabah mengatakan bahawa makanan (peratusan tertinggi) diikuti dengan sewa rumah sebagai keutamaan perbelanjaan. Dalam kalangan isi rumah Sarawak, ada yang mengatakan bahawa sewa rumah (peratusan tertinggi), diikuti dengan makanan sebagai keutamaan perbelanjaan.

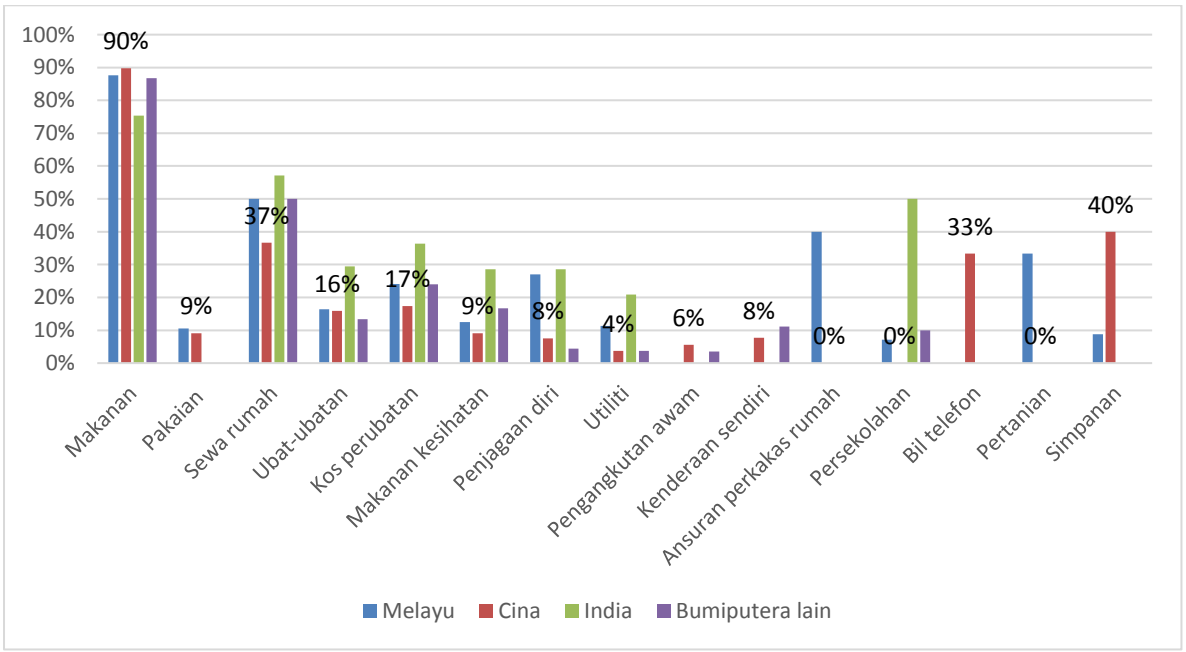


Rajah 6.2.79: Keutamaan perbelanjaan mengikut zon

Tiada perbezaan keutamaan perbelanjaan dalam kalangan penerima lelaki dan perempuan (Rajah 6.2.80), iaitu makanan sebagai keutamaan pertama diikuti dengan sewa rumah.

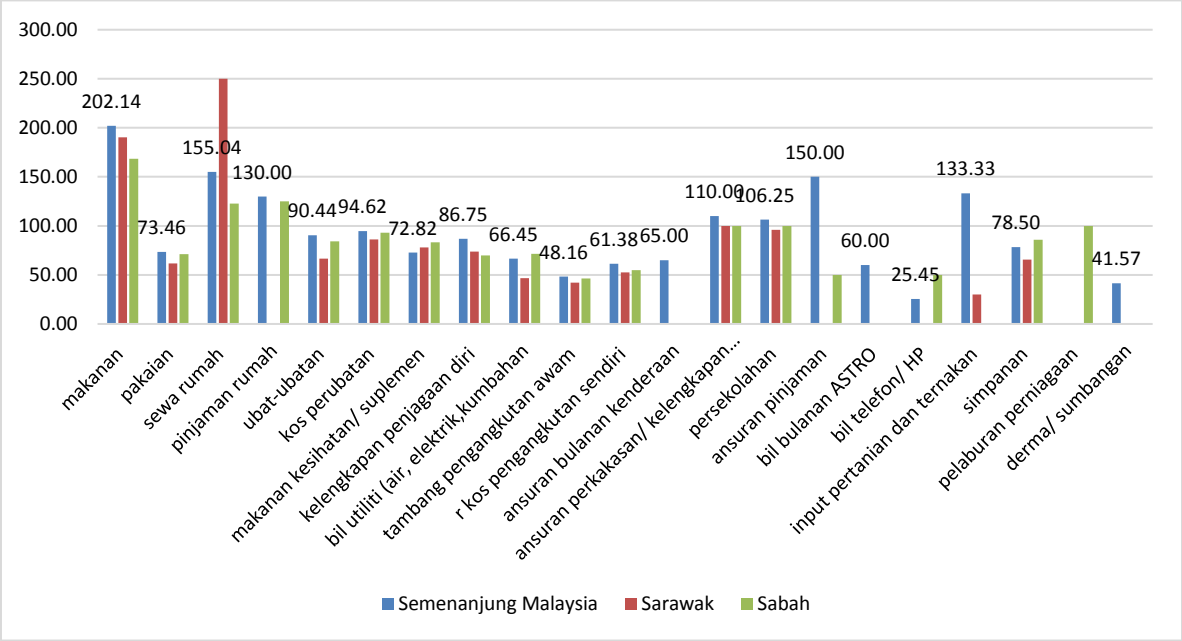


Rajah 6.2.80: Keutamaan perbelanjaan mengikut jantina

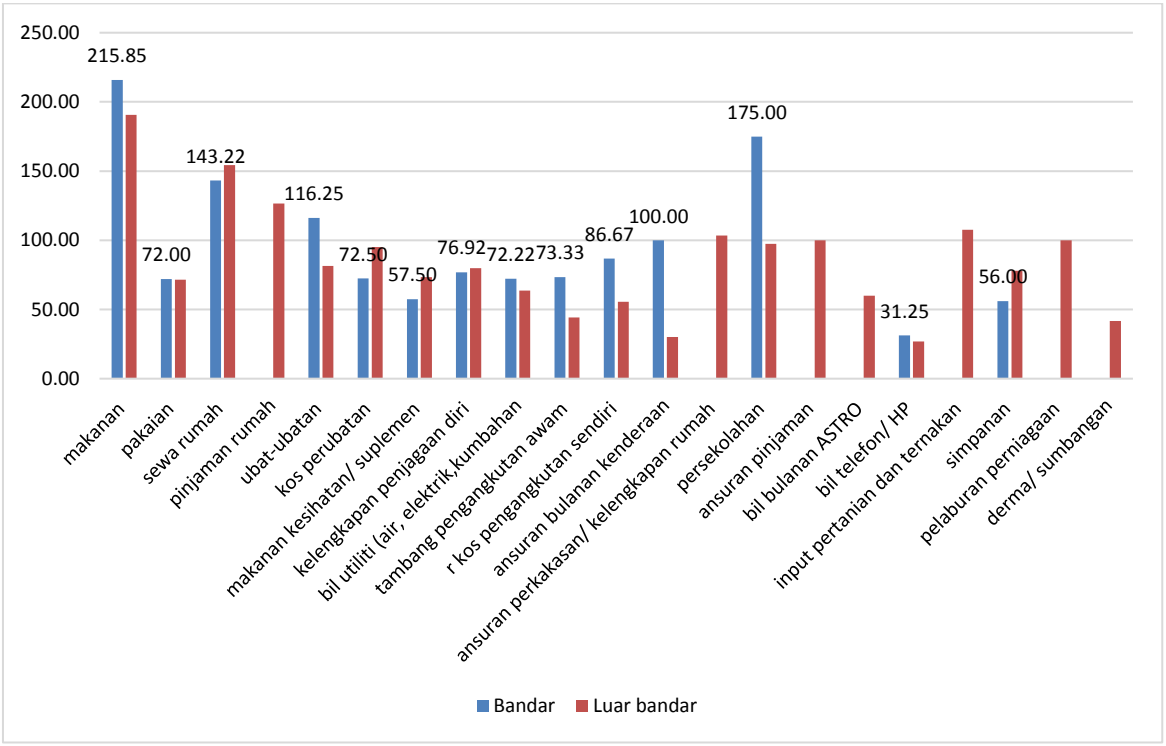


Rajah 6.2.81: Keutamaan perbelanjaan mengikut etnik

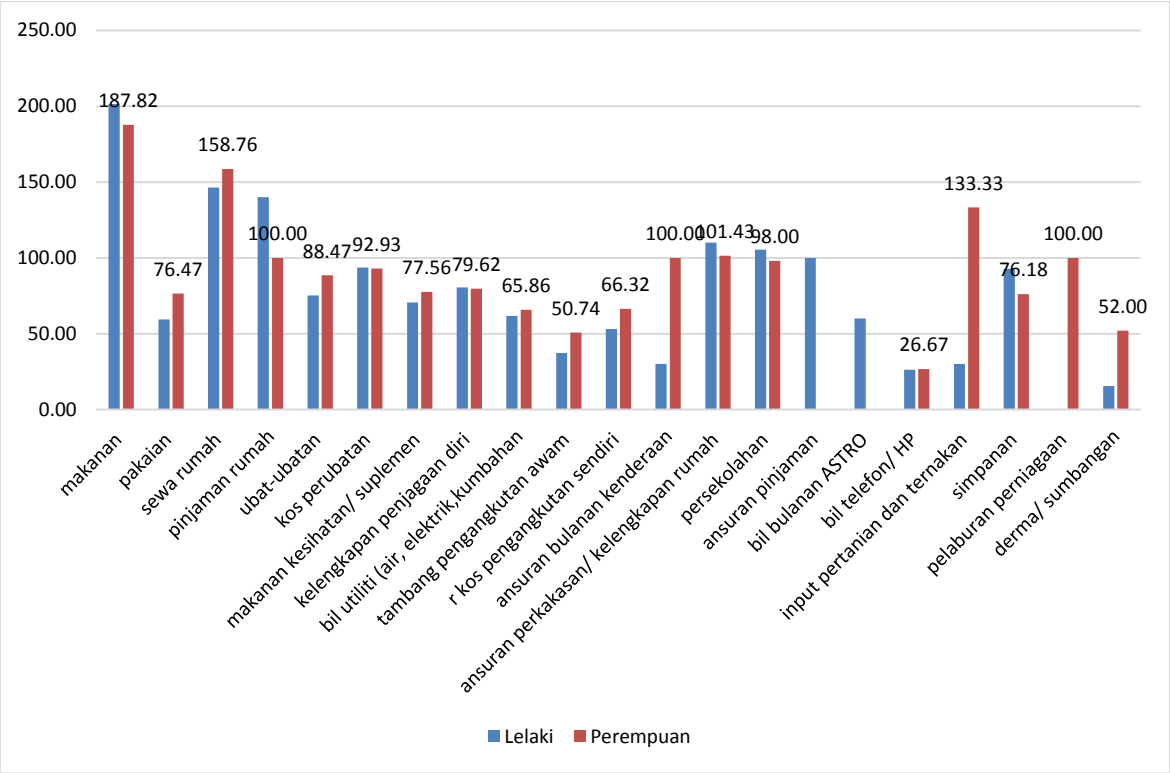
Dari segi jumlah yang dibelanjakan setiap bulan, perbelanjaan yang paling tinggi adalah untuk makanan (RM192) diikuti dengan sewa rumah (RM154) dan ansuran bulanan rumah (RM126). Perbelanjaan ini dilakukan sama ada untuk diri penerima sendiri ataupun untuk penerima dan isi rumah.



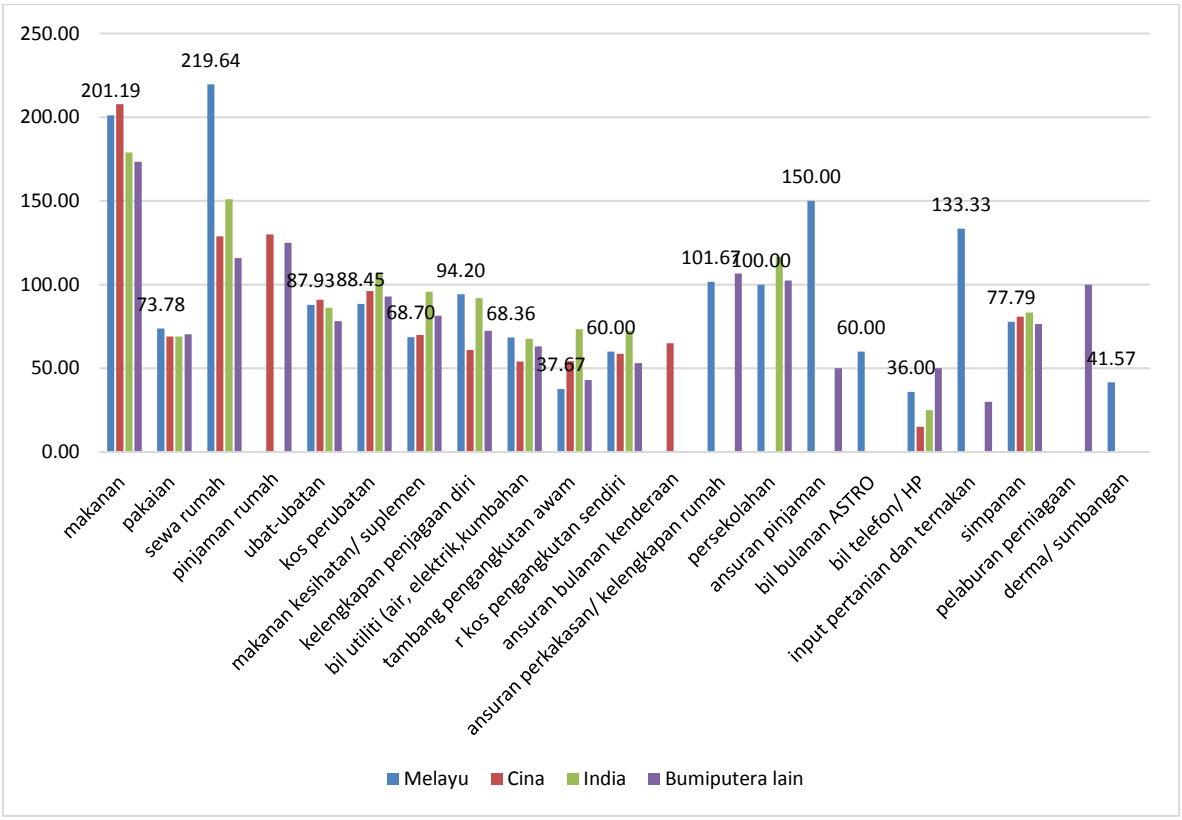
Rajah 6.2.82: Anggaran perbelanjaan isi rumah mengikut zon



Rajah 6.2.83: Anggaran perbelanjaan mengikut stratum (RM)

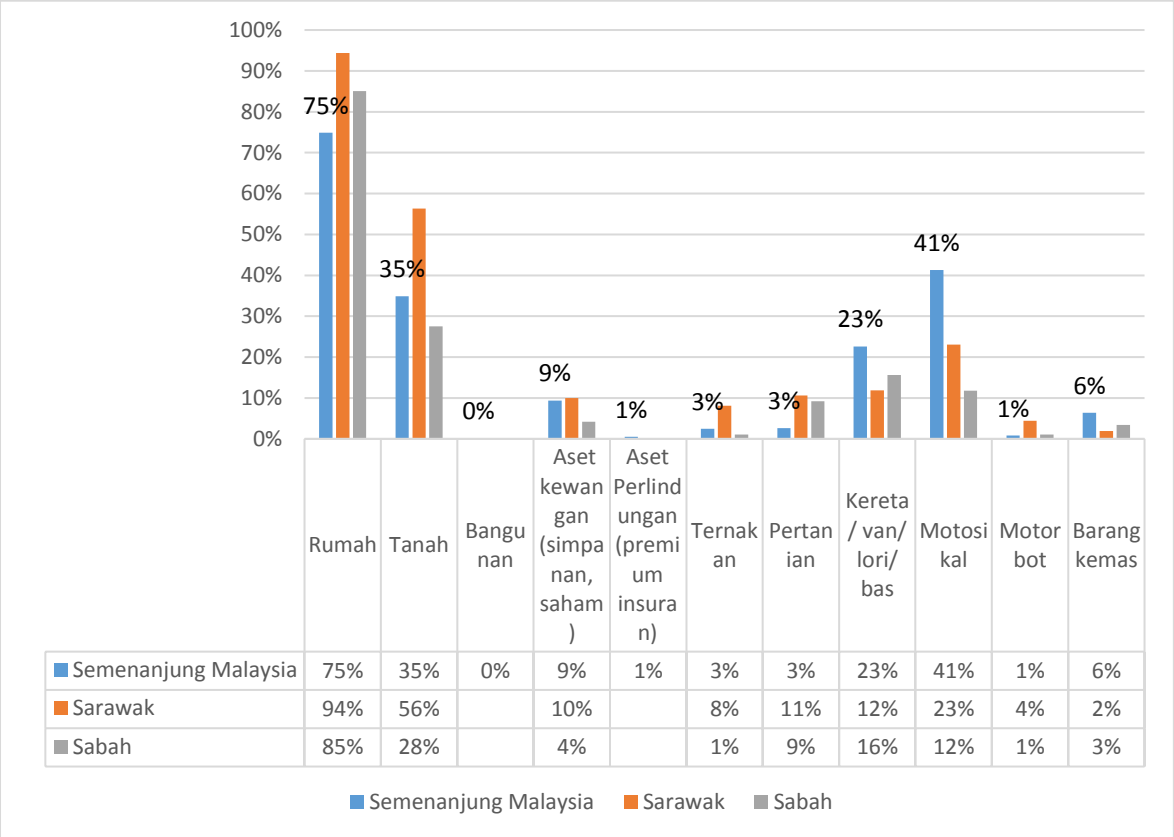


Rajah 6.2.84: Anggaran perbelanjaan mengikut jantina (RM)



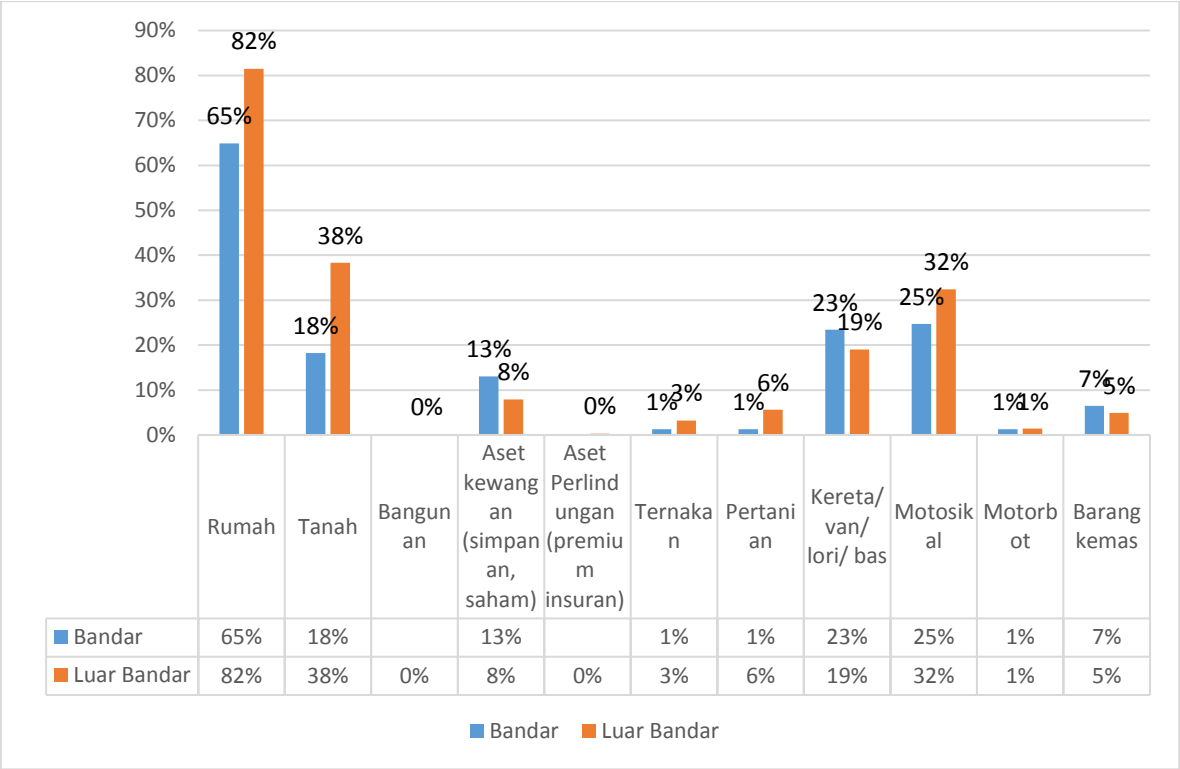
Rajah 6.2.85: Anggaran perbelanjaan mengikut etnik (RM)

Dari segi pemilikan aset, dapatan kajian menunjukkan bahawa isi rumah penerima BOT tidak memiliki aset yang banyak. Namun begitu, hampir 80 peratus penerima memiliki rumah. Terdapat juga isi rumah penerima yang memiliki tanah (36.1%) dan motosikal (32.6%). Kurang daripada 10 peratus isi rumah penerima yang memiliki simpanan, apatah lagi perlindungan insuran. Simpanan ialah aset yang mudah digunakan apabila diperlukan dalam keadaan kecemasan. Lebih kurang 5 peratus isi rumah mengatakan bahawa mereka mempunyai barang kemas. Barang kemas ialah kaedah biasa yang digunakan oleh isi rumah, terutamanya di luar bandar sebagai simpanan. Kedudukan aset isi rumah ini menunjukkan bahawa mereka ialah kumpulan yang rentan yang tidak mempunyai penampan kepada masalah yang mungkin berlaku.



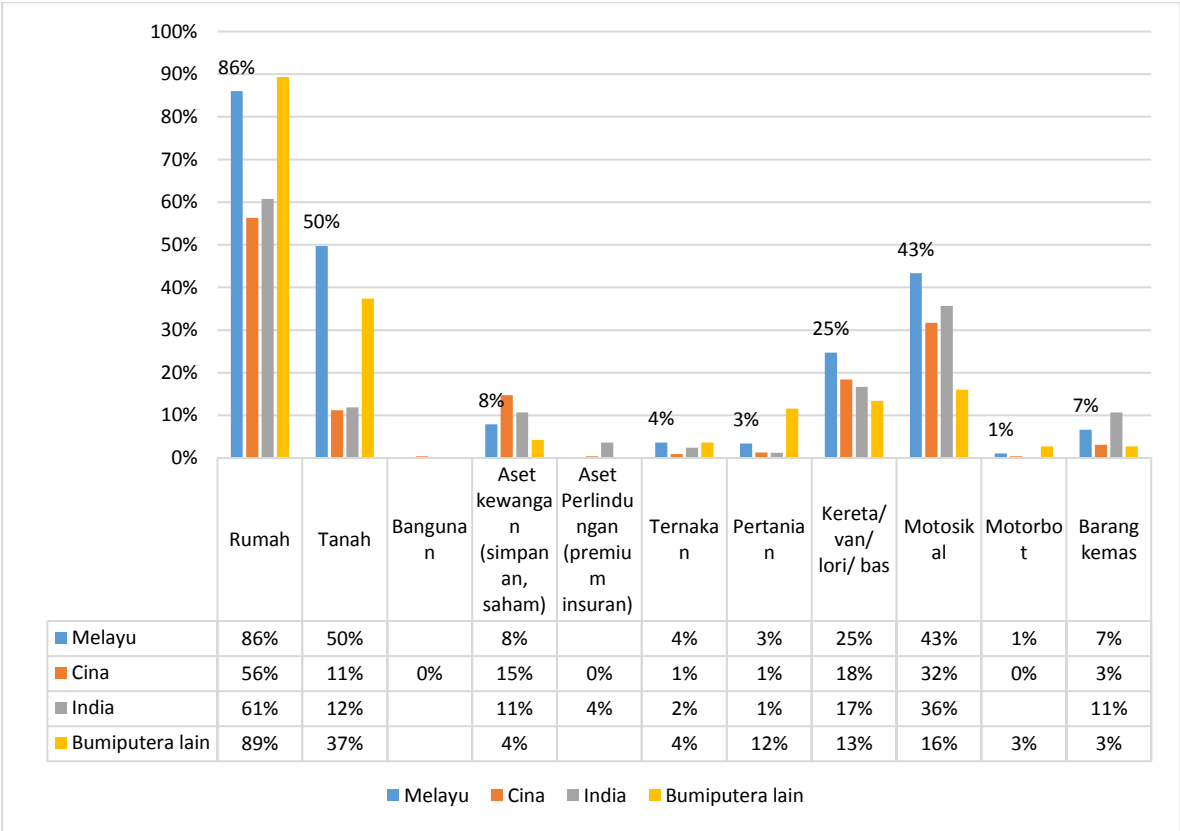
	Rumah	Tanah	Bangunan	Aset kewangan (simpanan, saham)	Aset Perlindungan (premium insuran)	Ternakan	Pertanian	Kereta / van/ lori/ bas	Motosikal	Motorbot	Barang kemas
Semenanjung Malaysia	75%	35%	0%	9%	1%	3%	3%	23%	41%	1%	6%
Sarawak	94%	56%		10%		8%	11%	12%	23%	4%	2%
Sabah	85%	28%		4%		1%	9%	16%	12%	1%	3%

Rajah 6.2.86: Pemilikan aset mengikut zon



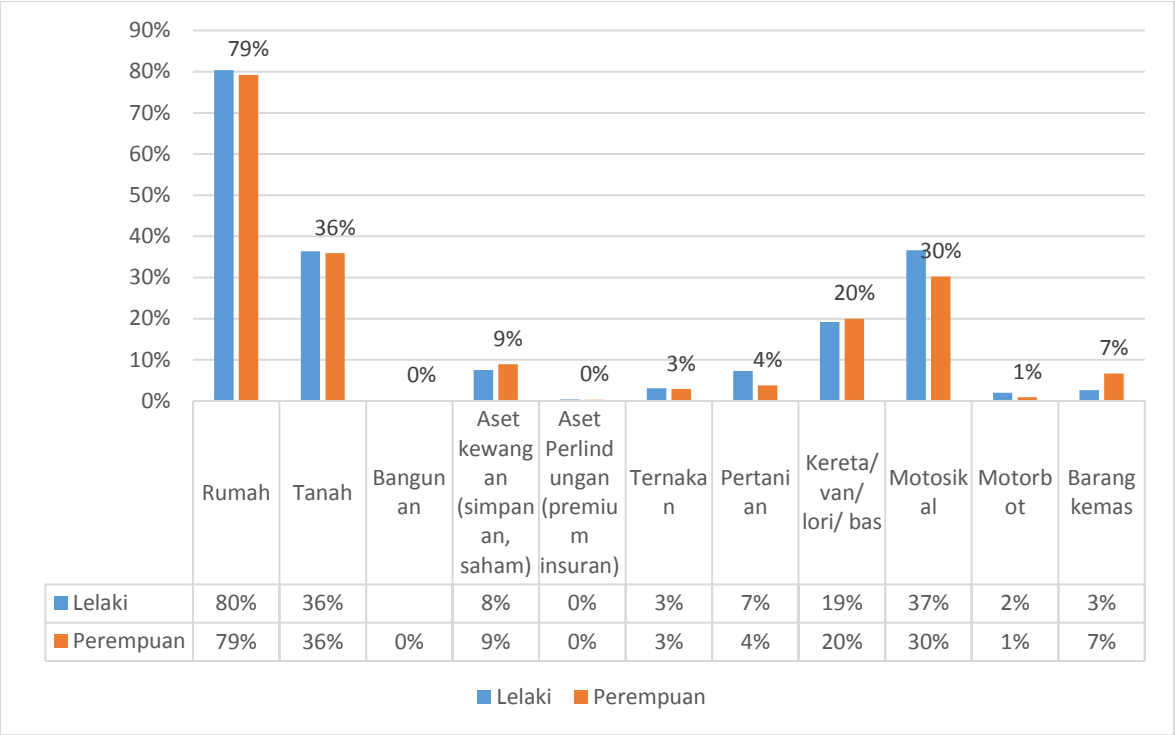
	Rumah	Tanah	Bangunan	Aset kewangan (simpanan, saham)	Aset Perlindungan (premium insuran)	Ternakan	Pertanian	Kereta/ van/ lori/ bas	Motosikal	Motorbot	Barang kemas
Bandar	65%	18%		13%		1%	1%	23%	25%	1%	7%
Luar Bandar	82%	38%	0%	8%	0%	3%	6%	19%	32%	1%	5%

Rajah 6.2.87: Pemilikan aset mengikut stratum



	Rumah	Tanah	Bangunan	Aset kewangan (simpanan, saham)	Aset Perlindungan (premium insuran)	Ternakan	Pertanian	Kereta/ van/ lori/ bas	Motosikal	Motorbot	Barang kemas
Melayu	86%	50%		8%		4%	3%	25%	43%	1%	7%
Cina	56%	11%	0%	15%	0%	1%	1%	18%	32%	0%	3%
India	61%	12%		11%	4%	2%	1%	17%	36%		11%
Bumiputera lain	89%	37%		4%		4%	12%	13%	16%	3%	3%

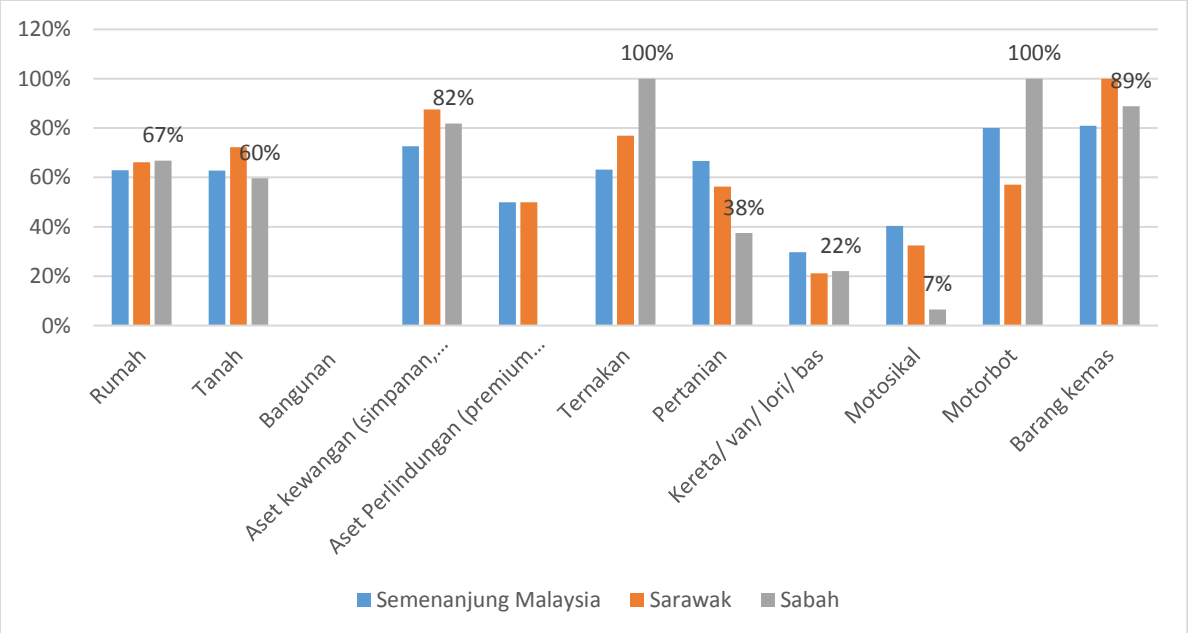
Rajah 6.2.88: Pemilikan aset mengikut etnik



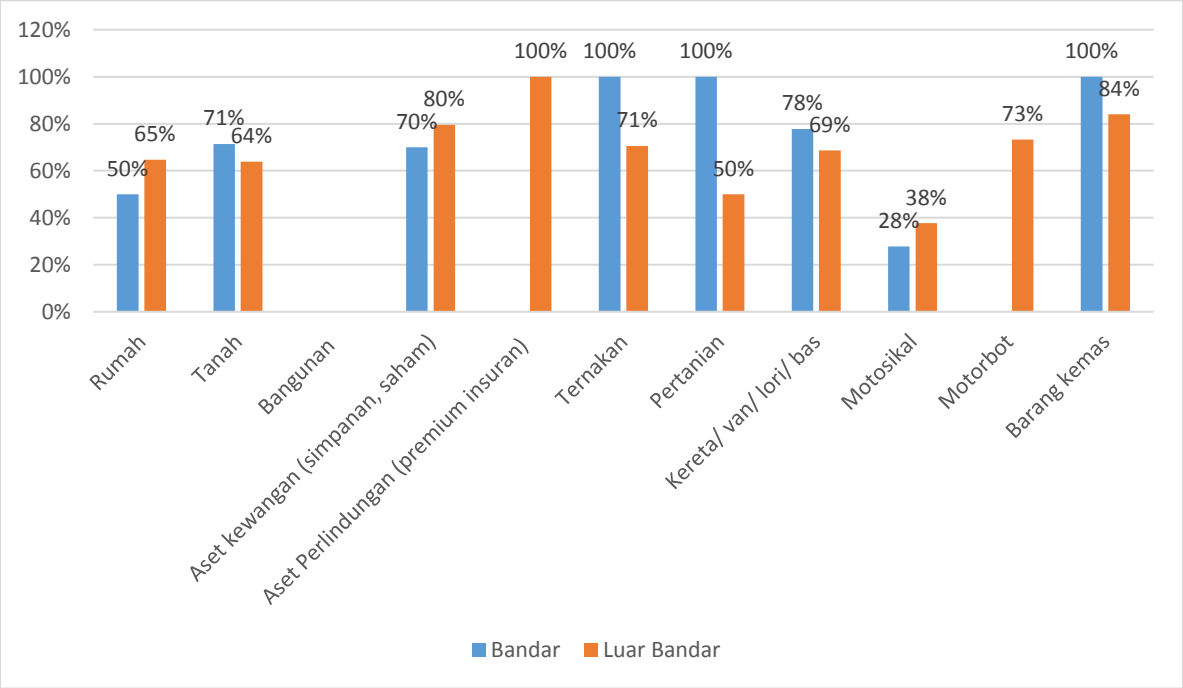
	Rumah	Tanah	Bangunan	Aset kewangan (simpanan, saham)	Aset Perlindungan (premium insuran)	Ternakan	Pertanian	Kereta/ van/ lori/ bas	Motosikal	Motorbot	Barang kemas
Lelaki	80%	36%		8%	0%	3%	7%	19%	37%	2%	3%
Perempuan	79%	36%	0%	9%	0%	3%	4%	20%	30%	1%	7%

Rajah 6.2.89: Pemilikan aset mengikut jantina

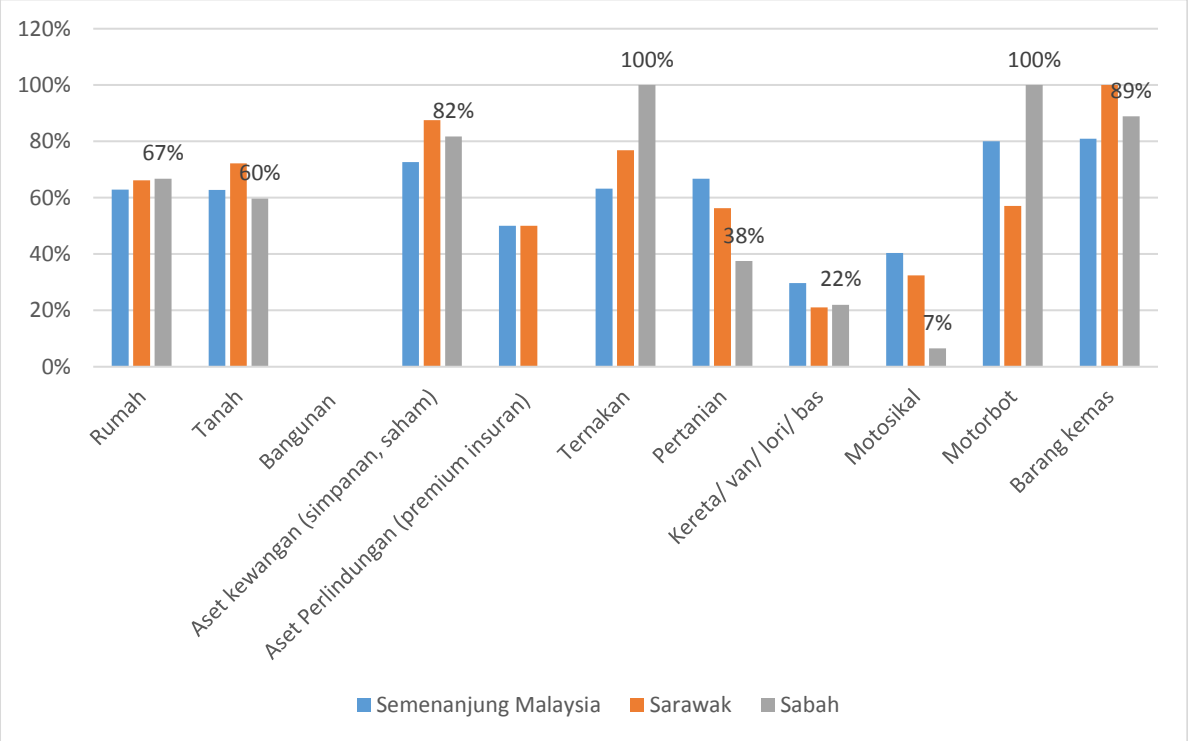
Pemilikan aset seperti dalam Rajah 6.2.90 menunjukkan bahawa kebanyakan aset ialah milik penerima BOT, kecuali kenderaan kereta dan motosikal yang kebanyakannya milik ahli keluarga.



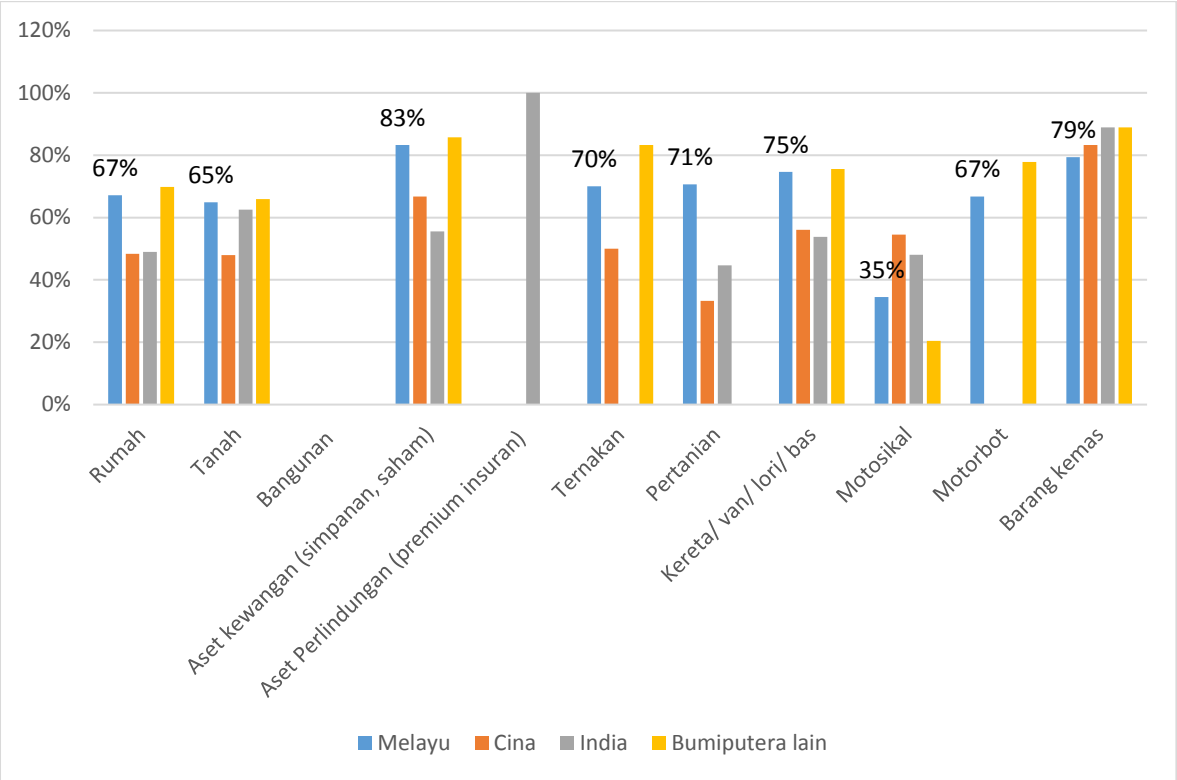
Rajah 6.2.90: Pemilikan aset sendiri atau ahli keluarga



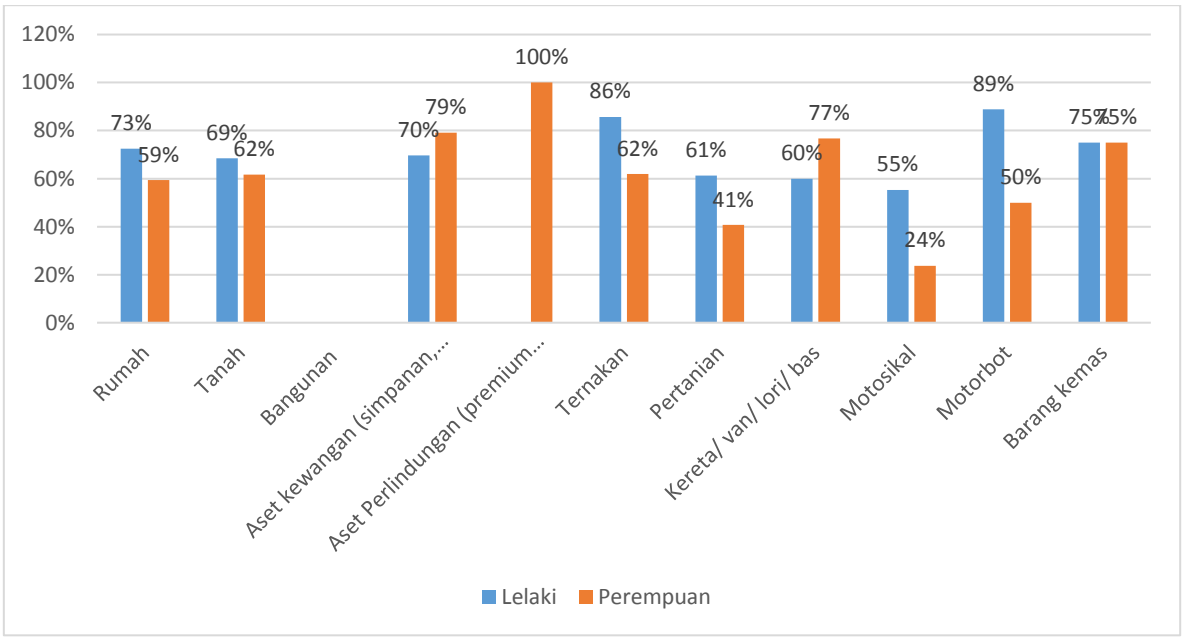
Rajah 6.2.91: Pemilikan aset mengikut stratum



Rajah 6.2.92: Aset miliki sendiri mengikut zon



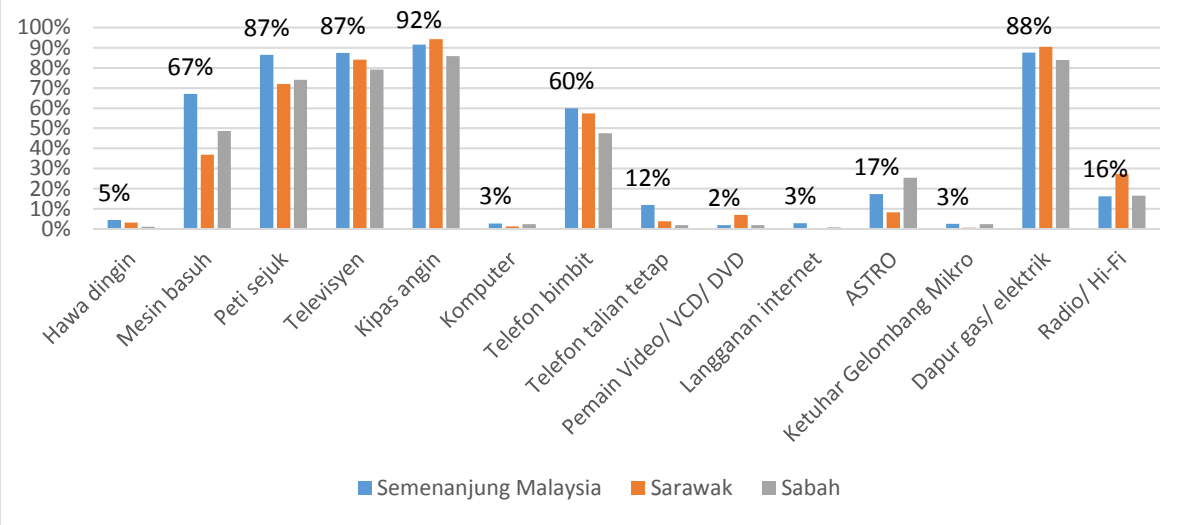
Rajah 6.2.93: Aset milik sendiri mengikut etnik



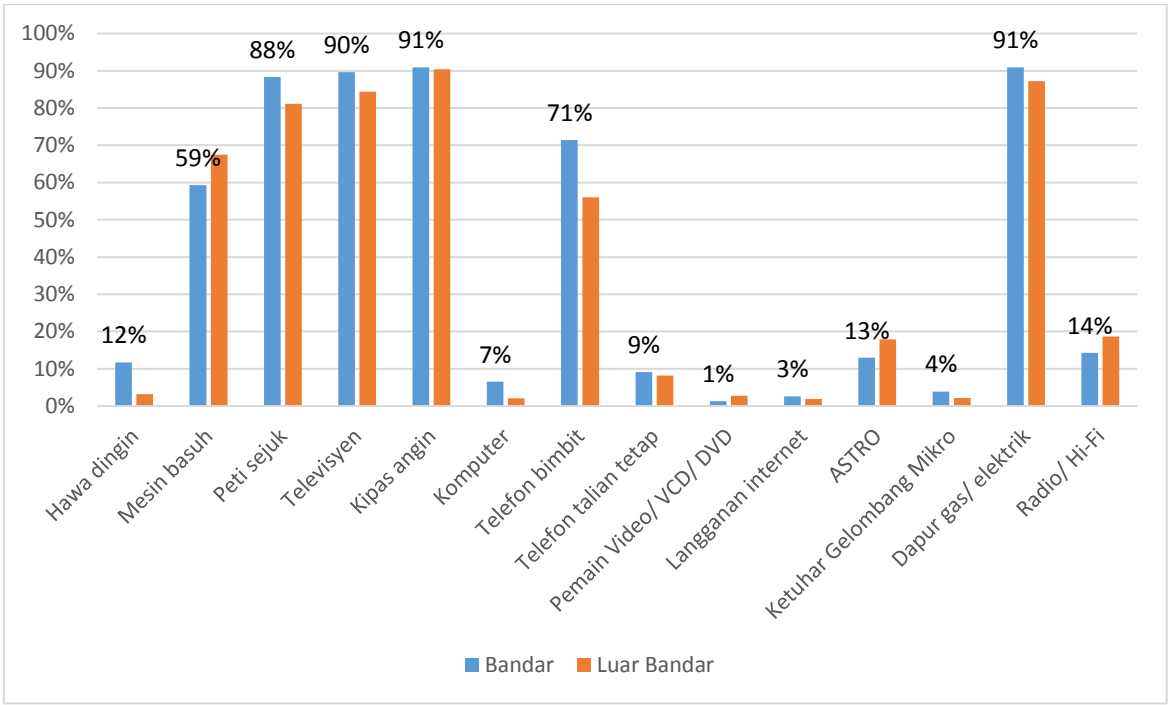
Rajah 6.2.94: Aset milik sendiri mengikut jantina

Selain aset, kajian ini juga mengukur tahap hidup isi rumah penerima dengan melihat kepada peralatan yang dimiliki. Dapatan kajian menunjukkan bahawa peralatan isi rumah yang dimiliki oleh lebih daripada 80 peratus isi rumah ialah kipas

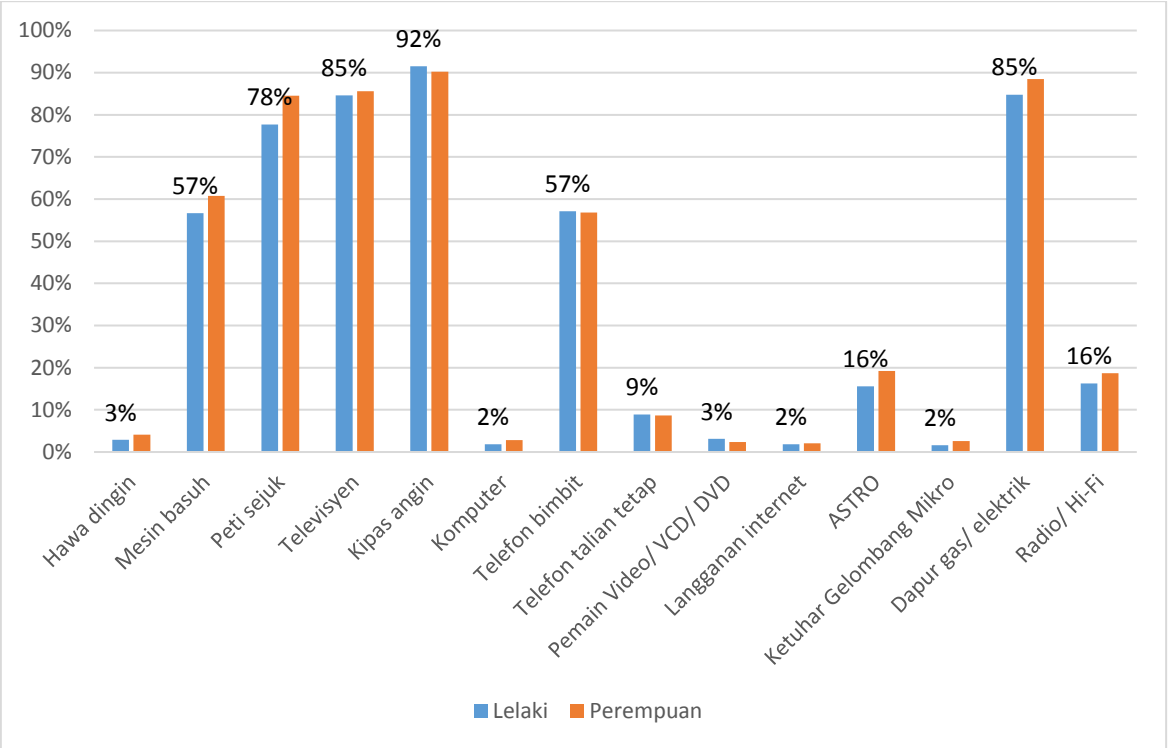
angin, dapur masak, televisyen dan peti sejuk. Ini ialah peralatan yang dibiasa dimiliki oleh ramai isi rumah Malaysia. Peralatan lain yang dimiliki oleh 50-60 peratus isi rumah ialah mesin basuh dan telefon bimbit. Peralatan lain dimiliki oleh kurang daripada 20 peratus isi rumah.



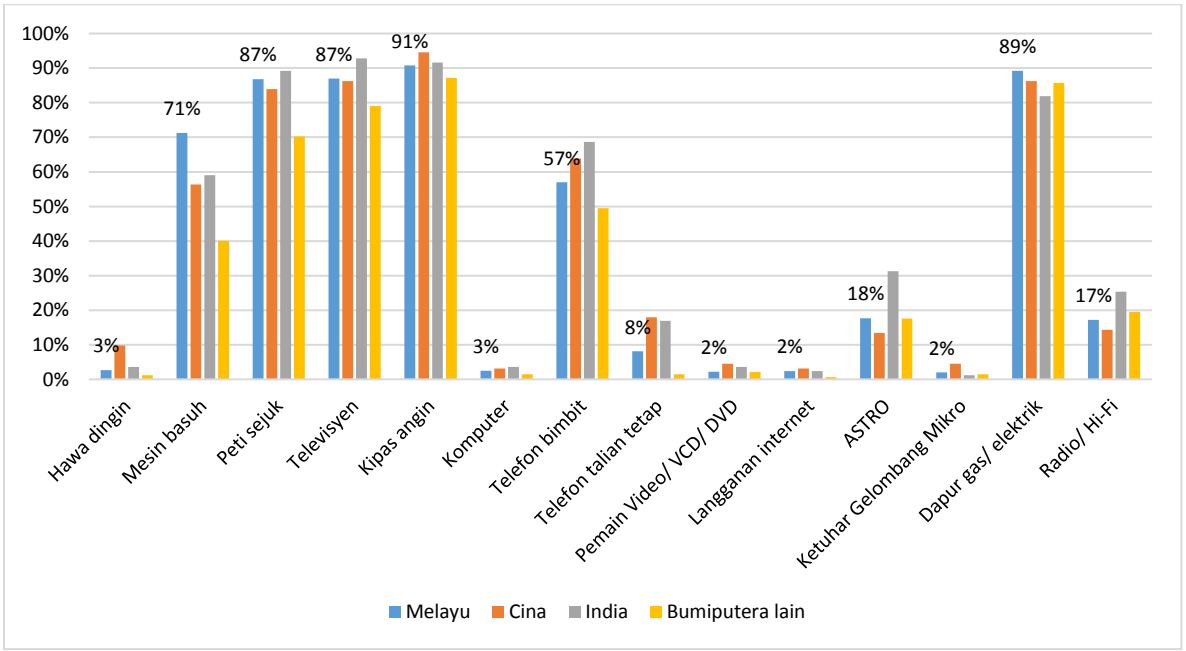
Rajah 6.2.95: Peralatan rumah mengikut zon



Rajah 6.2.96: Peralatan rumah mengikut stratum



Rajah 6.2.97: Peralatan rumah mengikut jantina

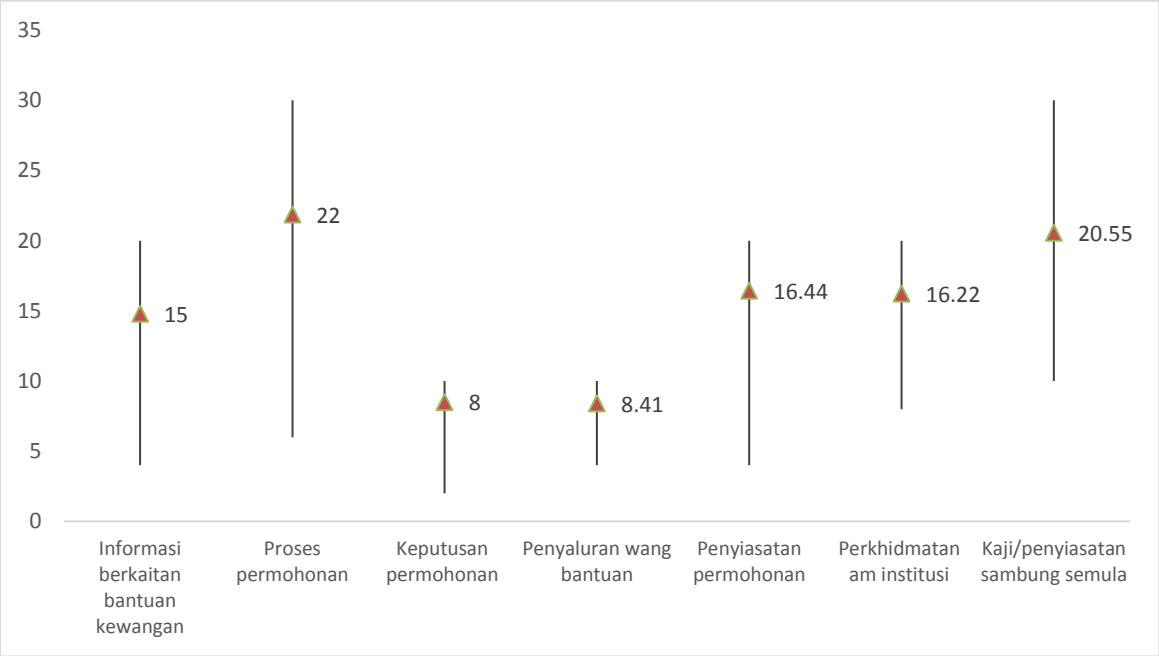


Rajah 6.2.98: Peralatan rumah mengikut etnik

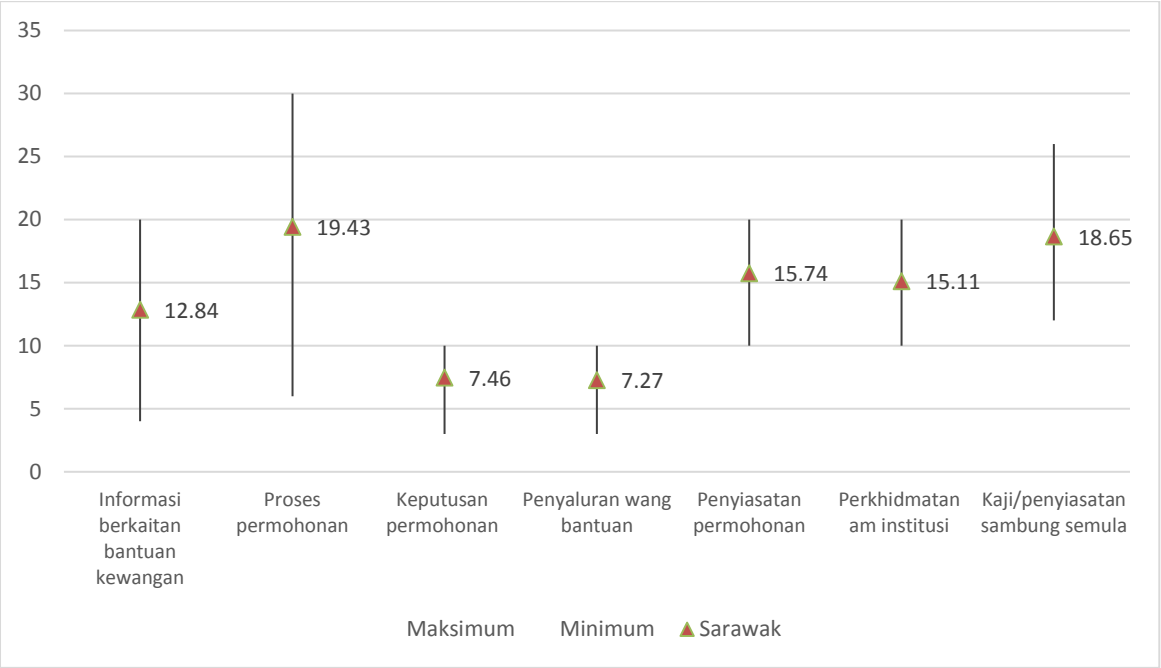
6.2.6 Penilaian penerima terhadap bantuan kewangan dan JKM

Rajah 6.2.99 menunjukkan bahawa penerima memberikan penilaian yang agak tinggi untuk semua aspek pengurusan JKM, kecuali kaji/penyiasatan sambung semula yang diberikan penilaian yang lebih rendah. Penerima memberikan penilaian yang tinggi terhadap aspek pembuatan keputusan JKM dan penyaluran wang bantuan.

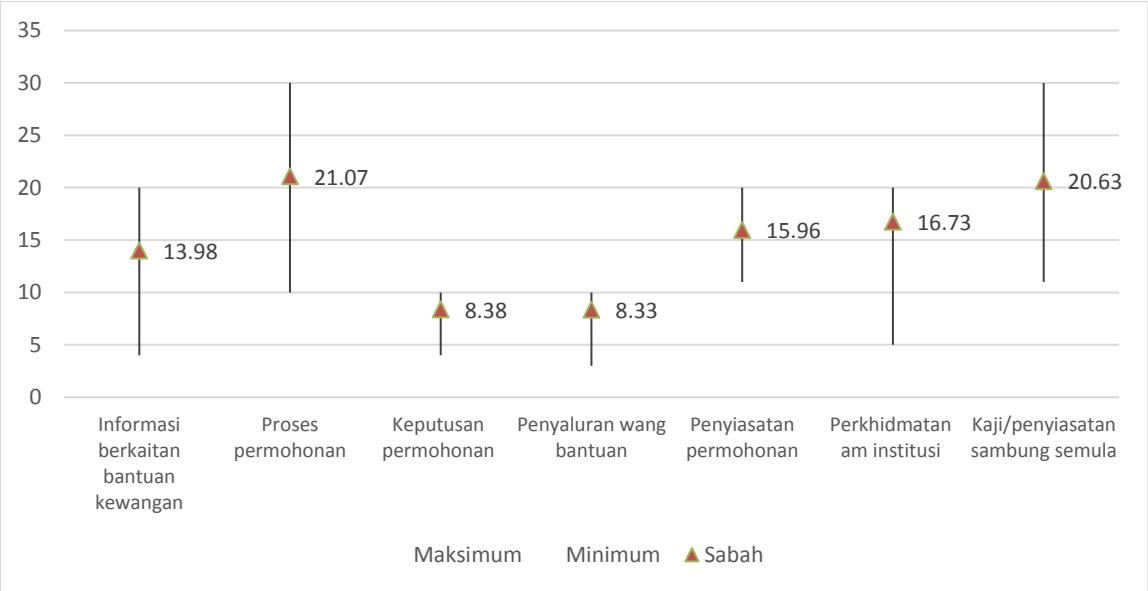
Perbandingan antara zon yang ditunjukkan dalam Rajah 6.2.100 hingga Rajah 6.2.101 menunjukkan bahawa penerima bantuan zon Semenanjung Malaysia secara umumnya memberikan penilaian yang lebih tinggi berbanding dengan penerima zon Sabah dan zon Sarawak bagi aspek informasi berkaitan bantuan kewangan, proses permohonan, penyaluran wang bantuan dan penyiasatan permohonan. Manakala penerima bantuan zon Sabah memberikan penilaian yang lebih tinggi berbanding dengan zon Semenanjung Malaysia dan Sarawak bagi aspek keputusan permohonan, perkhidmatan am institusi dan kaji/penyiasatan sambungan semula.



Rajah 6.2.99: Persepsi tentang JKM – Semenanjung Malaysia

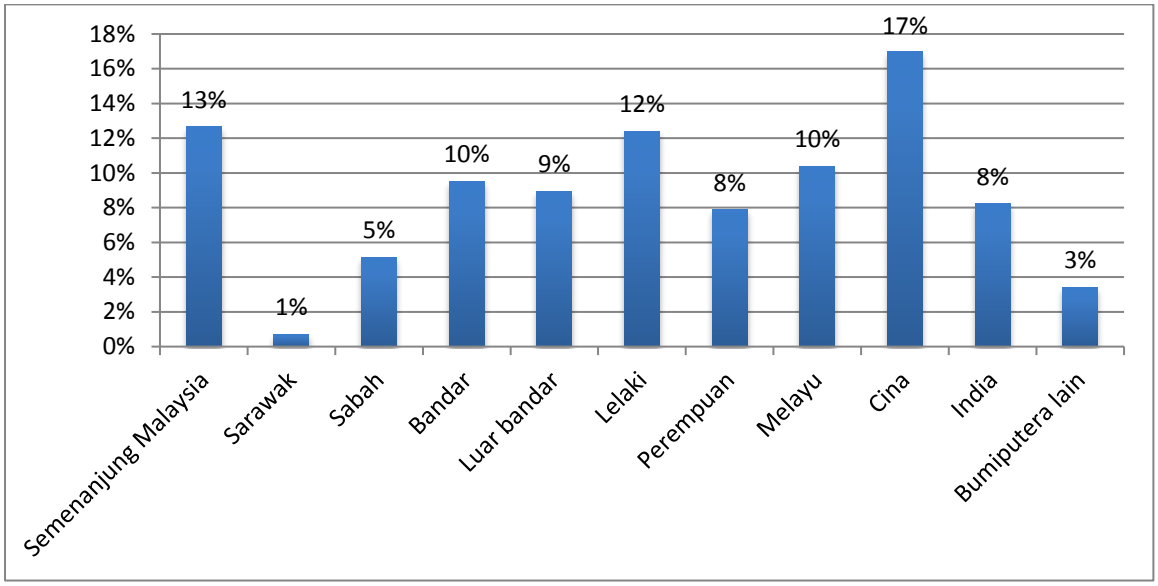


Rajah 6.2.100: Persepsi tentang JKM -- Sarawak



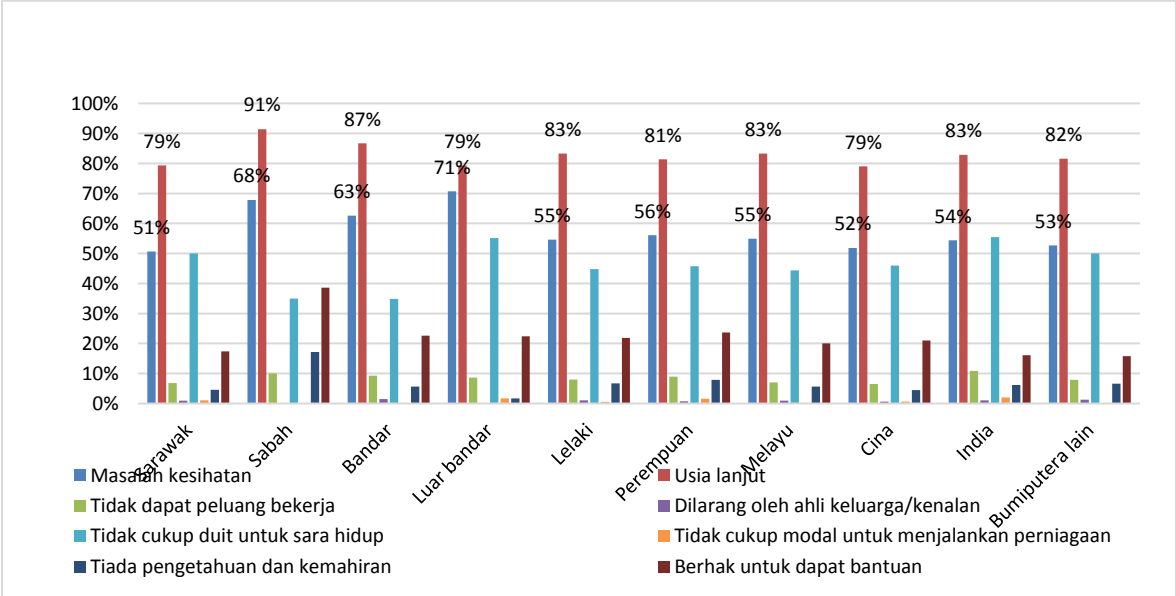
Rajah 6.2.101: Persepsi tentang JKM -- Sabah

Dari segi penamatan polisi, dapatan kajian menunjukkan, hanya lebih kurang 10 peratus penerima yang mengetahui polisi penamatan dalam kalangan penerima BOT. Oleh sebab mereka telah berusia dan telah menerima BOT untuk beberapa tahun mungkin mereka beranggapan bahawa mereka akan terus menerima bantuan kewangan ini sehingga meninggal. Penerima juga tidak mahu keluar daripada skim ini.



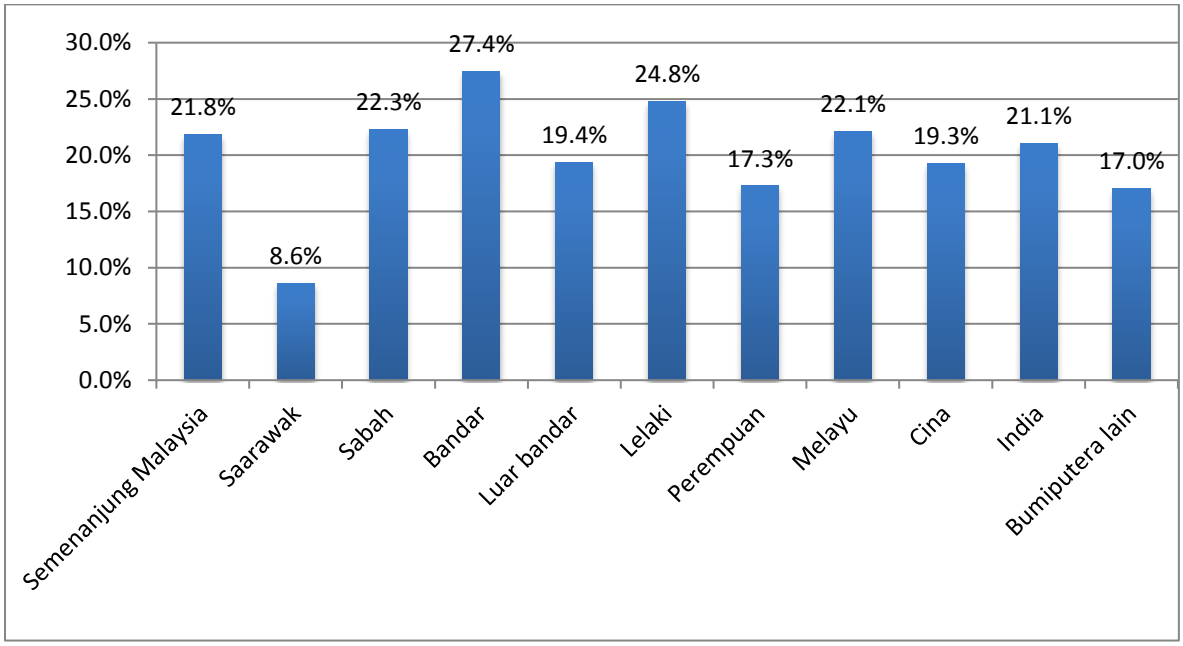
Rajah 6.2.102: Penerima tahu tentang polisi penamatan

Antara sebab yang diberikan ialah usia yang telah lanjut, masalah kesihatan yang dihidapi dan tidak cukup duit untuk menyara hidup.



Rajah 6.2.103: Sebab tidak berhasrat keluar daripada skim bantuan

Untuk menentukan sama ada penerima berupaya untuk berdikari atau tidak pada masa hadapan, soalan berkaitan kemahiran ditanyakan. Dapatan kajian menunjukkan bahawa hanya 20 peratus yang mengatakan bahawa mereka mempunyai kemahiran.



Rajah 6.2.104: Penerima memiliki kemahiran

Bidang kemahiran yang dimiliki oleh mereka ialah yang berkaitan dengan masakan, pertanian dan jahitan. Hanya 20 peratus daripada penerima yang mempunyai kemahiran tersebut menggunakan kemahiran untuk meningkatkan tahap hidup. Antara sebab yang diberikan adalah sudah tua, tiada keupayaan fizikal dan mental, masalah kesihatan dan tiada peluang/ruang untuk menggunakan kemahiran tersebut.

6.2.7 Rumusan dan Cadangan

<u>Rumusan</u>

Penerima BOT didapati memiliki ciri rentan bukan sahaja dari segi keupayaan diri mereka sendiri untuk mendapatkan pendapatan, tetapi juga dari segi keupayaan mereka untuk menghadapi risiko atau perkara di luar jangka yang mungkin berlaku.

Penerima bantuan BOT mempunyai tahap pendidikan dan kemahiran yang rendah, pendapatan dan pemilikan aset yang rendah, tahap kesihatan yang rendah, tiada perlindungan insuran, serta mempunyai seorang penyara dalam isi rumah. Mereka

juga mengalami peristiwa yang menjejaskan keadaan ekonomi isi rumah dan kesulitan hidup dalam jangka masa 6 bulan atau setahun yang lalu. Antara peristiwa yang menjejaskan ekonomi yang dialami ialah ahli isi rumah menghidap penyakit kritikal yang memerlukan rawatan intensif atau berkala. Antara kesulitan hidup yang mereka alami dalam masa 12 bulan yang lepas adalah sakit, tetapi tidak mendapatkan rawatan kerana tidak mampu, bekalan air, elektrik atau telefon pernah dipotong dan meminjam daripada saudara mara untuk memenuhi keperluan hidup. Walaupun mereka telah menjadi penerima yang agak lama, namun, itu tidak menjadikan mereka lebih baik atau lebih bersedia untuk mengatasi masalah yang mungkin dihadapi oleh isi rumah. Malahan dapatan kajian menunjukkan bahawa pengalaman dan kesulitan hidup ini menjadikan mereka lebih rentan. Dapat dirumuskan, JKM mengenal pasti sasaran yang tepat dalam memberikan bantuan orang tua. Pada masa yang sama, ini juga menunjukkan bahawa peningkatan tahap hidup masih tidak ketara.

Masalah kesihatan adalah antara perkara yang perlu dilihat oleh mereka yang bertanggungjawab membantu kumpulan ini. Kebanyakan kemudahan asas seperti elektrik dan air paip tersedia, namun, masih ada penerima yang mempunyai rumah tanpa bilangan bilik tidur yang cukup.

Dari segi memenuhi keperluan asas, penerima mengutamakan keperluan makanan menggunakan bantuan yang diterima. Peratusan perbelanjaan makanan jauh melebihi sepertiga daripada jumlah bantuan kewangan JKM. Sedikit peningkatan kepada pendapatan akan memberikan impak yang besar kepada kesejahteraan hidup isi rumah penerima ini.

Dari segi pendapayaupayaan didapati bahawa penerima membuat keputusan sendiri dalam menentukan bagaimana wang bantuan dibelanjakan. Hanya mereka yang mempunyai masalah seperti sakit dan keadaan fizikal yang tidak mengizinkan yang dibantu oleh orang lain membuat keputusan sama ada sebahagiannya atau sepenuhnya dalam membelanjakan wang bantuan. Bantuan kewangan JKM juga memberikan kesan yang berbeza, iaitu kesannya adalah lebih besar kepada hubungan kekeluargaan, hubungan dengan masyarakat, kesihatan, dan keyakinan

diri berbanding dengan kesan ke atas pemakanan, ekonomi, dan keperluan lain. Dapat dirumuskan di sini bahawa walaupun jumlah bantuan yang diberikan sedikit dan tidak mencukupi untuk memenuhi keperluan makanan dan keperluan lain serta aspek ekonomi, tetapi hubungan kekeluargaan, hubungan dengan masyarakat dan keyakinan diri meningkat.

Terdapat pelbagai sumber maklumat tentang JKM dan pihak yang membantu penerima membuat permohonan. Antara sumber yang penting ialah inisiatif sendiri, ahli keluarga, rakan sekerja/ kawan dan pegawai JKM.

Penerima mempunyai persepsi yang baik terhadap bantuan kewangan JKM, bagi item maklumat, proses, keputusan, penyaluran bantuan, dan perkhidmatan umum institusi dan kaji semula.

Ramai penerima yang tidak mengetahui polisi penamatan. Mereka juga tidak bercadang untuk keluar daripada skim bantuan, atas alasan umur lanjut, tahap kesihatan yang tidak baik, dan tidak mampu untuk memenuhi keperluan hidup. Mereka juga mempunyai tahap kemahiran yang rendah untuk meningkatkan tahap hidup. Oleh itu, terdapat kemungkinan skim Bantuan Orang Tua seakan-akan bantuan berterusan.

Cadangan penambahbaikan

Kajian ini mencadangkan agar pihak JKM menyemak jumlah bantuan yang lebih sesuai untuk BOT. Bantuan RM300 ialah jumlah prorata dengan tidak mengambil kira bilangan ahli isi rumah. Oleh sebab keperluan bukan sahaja mengikut saiz isi rumah, malahan juga komposisi umur ahli keluarga dan bilangan penyara dalam isi rumah, maka dicadangkan supaya JKM mengambil kira pemboleh ubah tersebut dalam menentukan jumlah bantuan.

Skala *equivalency* juga perlu dibentuk dengan mengambil kira pemboleh ubah yang relevan. Mungkin perlu juga dipertimbangkan bentuk bantuan yang lain, umpamanya pembaikan rumah kediaman, menyediakan pelan insurans berkelompok untuk penerima, pemberian kupon menggantikan tunai, dan sebagainya.

6.3 Skim Bantuan Kanak-Kanak (BKK)

Bantuan kanak-kanak merupakan salah satu daripada skim bantuan yang penting dari segi jumlah bantuan dan bilangan penerima. Bantuan Kanak-kanak merujuk kepada bantuan yang diberikan kepada kanak-kanak melalui ibu bapa atau penjaga mereka. Matlamat bantuan ini adalah untuk memberikan peluang kepada kanak-kanak yang kurang bernasib baik dan memerlukan bantuan untuk terus kekal bersama keluarga. Matlamat ini adalah sejajar dengan peruntukan dalam Rang undang-undang kanak-kanak.

Takrifan dalam Akta Kanak-Kanak 2001 mendefinisikan kanak-kanak sebagai seseorang di bawah umur 18 tahun yang memerlukan penjagaan, pemeliharaan, perlindungan dan pemulihan. Setiap kanak-kanak mempunyai hak untuk hidup dan berkembang dengan sihat selaras dengan perkara 6, manakala perkara 9 menyatakan bahawa setiap kanak-kanak tidak boleh dipisahkan daripada ibu bapa tanpa kerelaan selaras dengan Konvensyen Mengenai Hak Kanak-Kanak. Pelbagai strategi telah dirancang dan dilaksanakan oleh Kerajaan untuk meningkatkan kesaksamaan hak kanak-kanak di Malaysia dalam usaha mengurangkan bilangan kanak-kanak yang hidup dalam keadaan yang tidak wajar, sama ada secara langsung ataupun tidak langsung. Ini termasuklah program bantuan kanak-kanak melalui bantuan kewangan JKM.

Dalam memastikan kebajikan dan kesejahteraan kanak-kanak, hak kanak-kanak untuk keselamatan sosial telah meningkat dengan ketara antara 2005 hingga 2011. Antaranya bilangan kanak-kanak yang menerima Bantuan Kanak-Kanak yang disediakan oleh Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat (KPWKM) telah meningkat lebih daripada lima (5) kali ganda bagi tempoh tersebut (Unit Perancang Ekonomi, 2014). Jumlah keseluruhan Bantuan Kanak-Kanak pada 2008 ialah 91.9 juta Ringgit Malaysia, iaitu peruntukan kepada sejumlah 37,239 orang kanak-kanak. Jumlah ini meningkat kepada 327.8 juta Ringgit Malaysia, iaitu untuk 99,771 orang kanak-kanak pada 2013

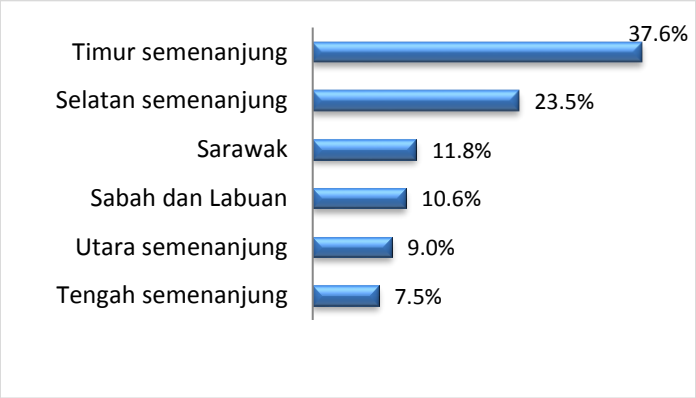
Bahagian ini membentangkan maklumat survei daripada penerima bantuan kanak-kanak (BKK). Aspek yang dibentangkan berkaitan latar belakang sosiodemografi, kesihatan dan psikologi, ekonomi dan maklumat berkaitan dengan JKM. Turut dibentangkan maklumat tentang keperluan asas yang berkaitan dengan kelangsungan hidup dan pendayaupayaan kesan daripada bantuan yang diterima, pola penggunaan wang bantuan serta penilaian penerima terhadap bantuan yang diperoleh. Bilangan keseluruhan responden penerima BKK ialah 587 orang.

6.3.1 Latar belakang sosiodemografi penerima BKK dan isi rumah

i) Latar belakang penerima BKK

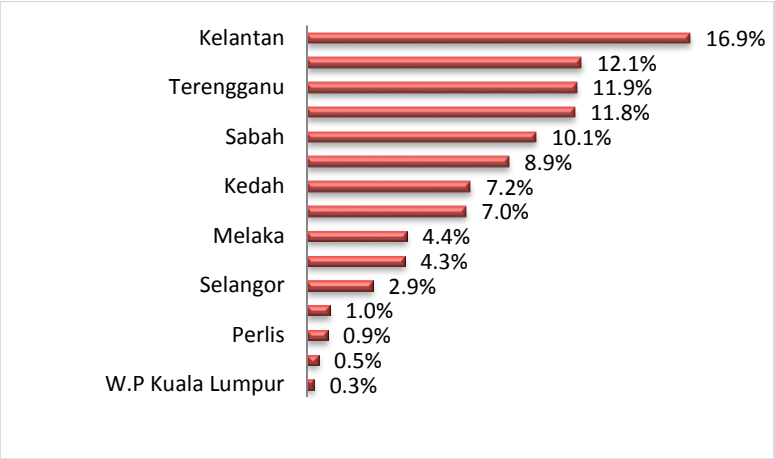
Zon, stratum, jantina, negeri dan Etnik penerima

Rajah 6.3.1 menunjukkan responden penerima BKK terdiri daripada semua zon di Semenanjung dan juga Sabah dan Sarawak. Penerima daripada zon timur semenanjung yang terdiri daripada negeri Kelantan, Terengganu dan Pahang mencatatkan peratusan tertinggi (37.6%) diikuti oleh zon selatan, iaitu merangkumi negeri Johor, Negeri Sembilan dan Melaka (23.5%).



Rajah 6.3.1: Zon penerima BKK

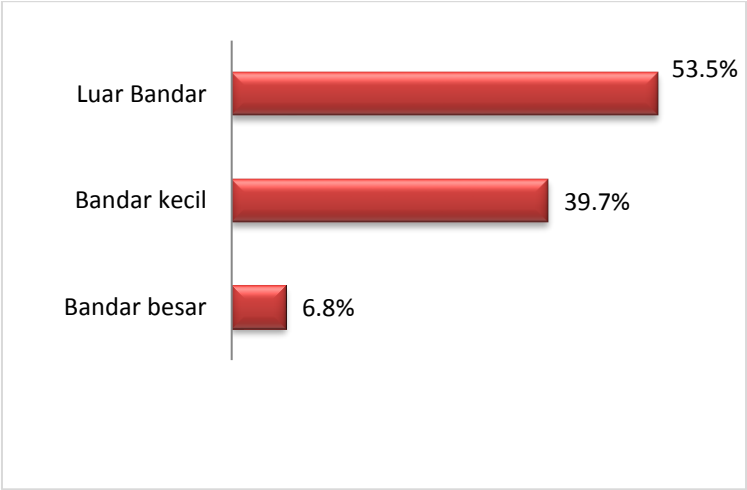
Peratusan terkecil ialah daripada zon tengah (Perak, Selangor dan Wilayah Persekutuan) (7.5%) diikuti oleh zon utara (Kedah, Perlis dan Pulau Pinang) (9.0%). Rajah 6.3.2 menunjukkan taburan penerima mengikut negeri. Responden skim BKK mewakili semua 15 negeri dan wilayah persekutuan yang terdapat di Malaysia.



Rajah 6.3.2: Negeri penerima BKK

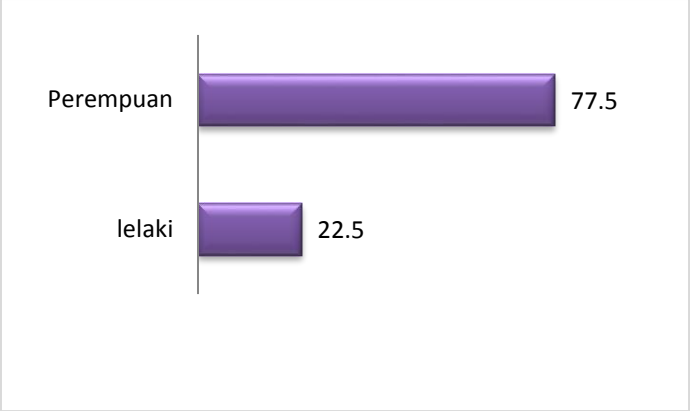
Peratusan responden paling tinggi adalah daripada negeri Kelantan dan paling rendah daripada Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur. Empat negeri dengan peratusan tertinggi ialah Kelantan (16.9%), Johor (12.1%), Sarawak (11.8%) dan Sabah (10.1%). Tiga negeri dengan peratusan terendah ialah Wilayah persekutuan Kuala Lumpur (0.3%), Wilayah Persekutuan Labuan (0.5%) dan Perlis (0.9%).

Dari segi stratum, 53 peratus penerima adalah daripada luar bandar diikuti bandar kecil (39.7%) dan 6.8 peratus daripada bandar besar. Ini menunjukkan bahawa rata-rata penerima BKK tinggal di luar bandar (Rajah 6.3.3).



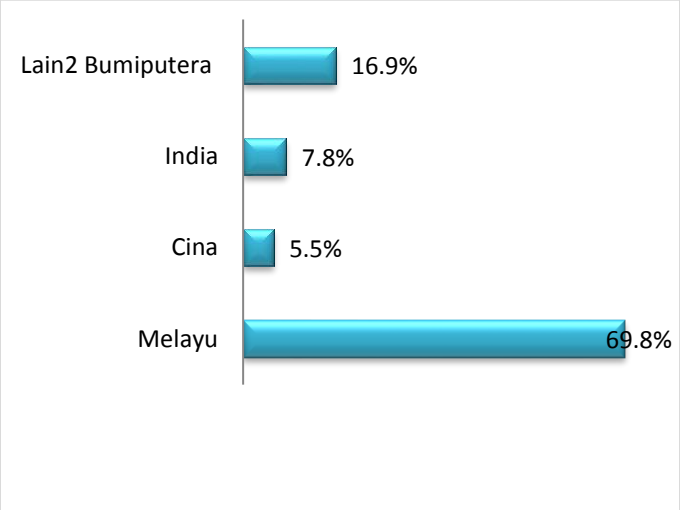
Rajah 6.3.3: Stratum Penerima BKK

Dari segi jantina pula, 77.5 peratus responden ialah wanita dan 22.5 peratus ialah lelaki. Ini menunjukkan bahawa penerima BKK bukan sahaja ibu tunggal atau wanita tetapi juga terdiri daripada kaum bapa yang menjaga anak-anak mereka (Rajah 6.3.4).



Rajah 6.3.4: Jantina Penerima BKK

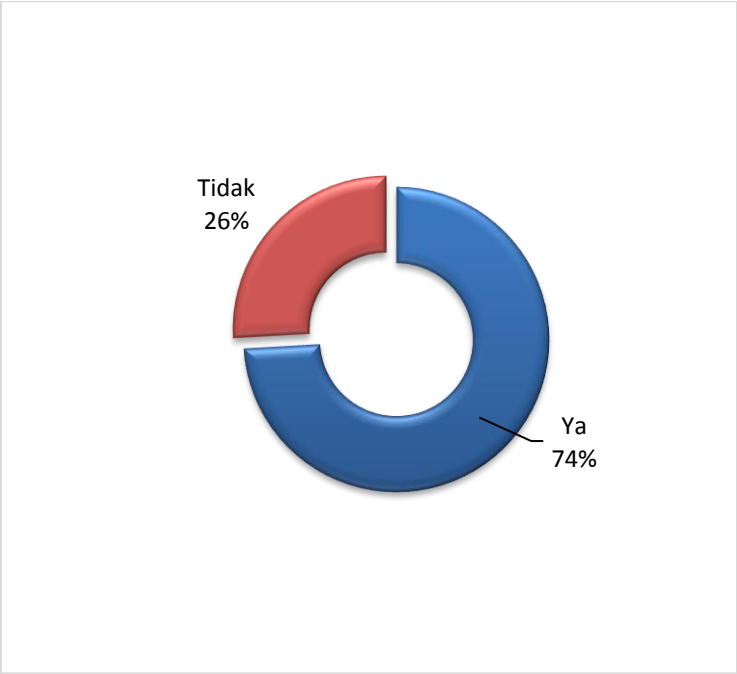
Etnik majoriti penerima BKK ialah Melayu (69.8%) diikuti oleh bumiputera lain (16.9%) yang kebanyakannya daripada Sabah dan Sarawak, dan selebihnya Cina (5.5%) dan India (7.8%) dengan peratusan yang agak kecil (Rajah 6.3.5).



Rajah 6.3.5: Etnik Penerima BKK

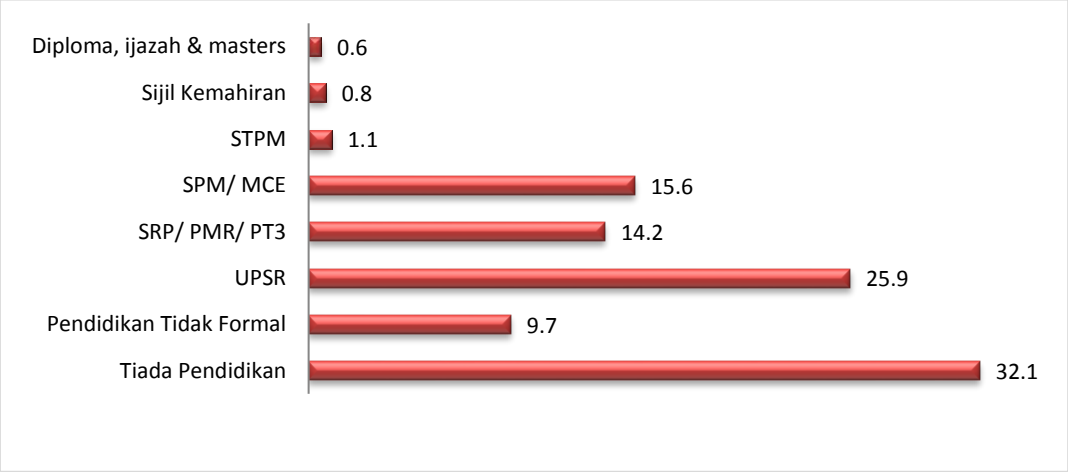
Ketua Isi Rumah (KIR), Tahap pendidikan, umur dan status perkahwinan

Terdapat penerima yang merupakan ketua isi rumah (KIR) dan ada juga yang bukan KIR. Rajah 6.3.6 menunjukkan bahawa majoriti penerima ialah KIR (74%) dan selebihnya (26%) adalah bukan KIR. Data menunjukkan bahawa KIR selain penerima kebanyakannya ialah pasangan ataupun ibu bapa mereka.



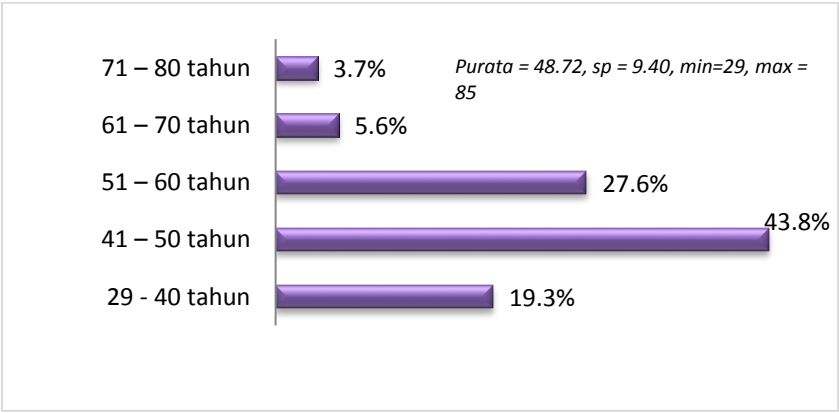
Rajah 6.3.6: Penerima Adalah KIR

Rajah 6.3.7 menunjukkan tahap pendidikan penerima BKK. Data menunjukkan satu pertiga responden adalah tidak mempunyai pendidikan (32.1%), dan sebilangan yang lain tidak mempunyai pendidikan formal (9.7%). Bagi mereka yang mempunyai pendidikan majoritinya berpendidikan rendah (25.9%) serta menengah rendah (14.2%). Selebihnya ialah SPM (14.2%) dan peratusan yang sangat kecil bagi STPM (1.1%) serta pendidikan tinggi (0.6%).



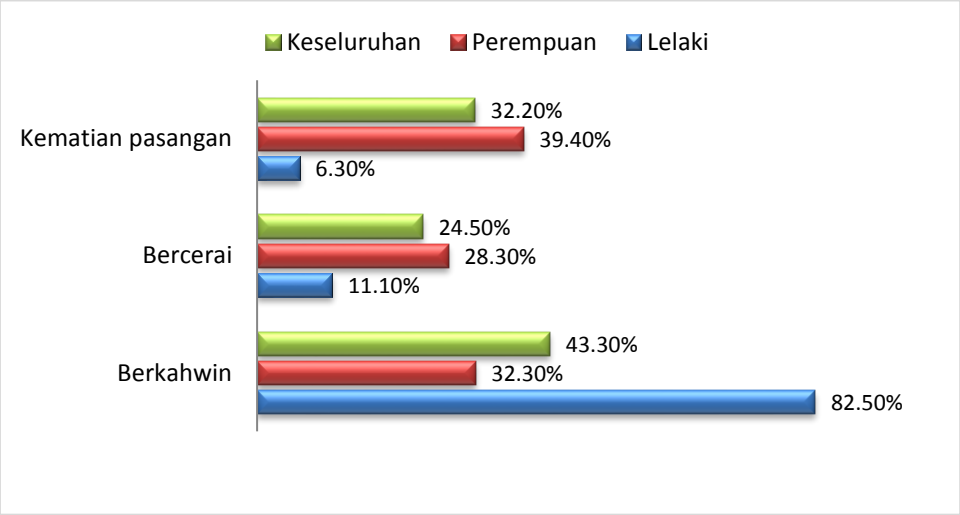
Rajah 6.3.7: Tahap pendidikan penerima

Rajah 6.3.8 menunjukkan taburan umur penerima BKK. Data menunjukkan bahawa walaupun penerima BKK, masih terdapat sebilangan responden yang berumur melebihi 60 tahun (9.3%) dengan umur minimum ialah 29 dan maksimum 85 tahun. Majoriti berumur antara 41 hingga 50 tahun (43.8%) dengan purata 48.7 tahun.



Rajah 6.3.8: Umur penerima BKK

Tentang status perkahwinan, data keseluruhan menunjukkan bahawa 43.3 peratus penerima masih berkahwin, 32.2 peratus kematian pasangan dan 24.5 peratus ialah mereka yang telah bercerai (Rajah 6.3.9). Jika dibandingkan antara penerima lelaki dengan wanita, majoriti penerima lelaki masih berkahwin (82.5%), manakala bagi wanita hanya satu pertiga (32.2%) yang masih berkahwin. Selebihnya, sama ada bercerai (28.3%) atau kematian pasangan (39.4%). Data juga menunjukkan bahawa penerima BKK lelaki sangat kecil peratusannya yang kematian isteri (6.3%) tetapi bagi wanita 39.4 peratus daripadanya kematian suami. Begitu juga trend untuk kumpulan yang bercerai, peratusan lelaki adalah kecil (11.1%) berbanding dengan wanita (28.3%).

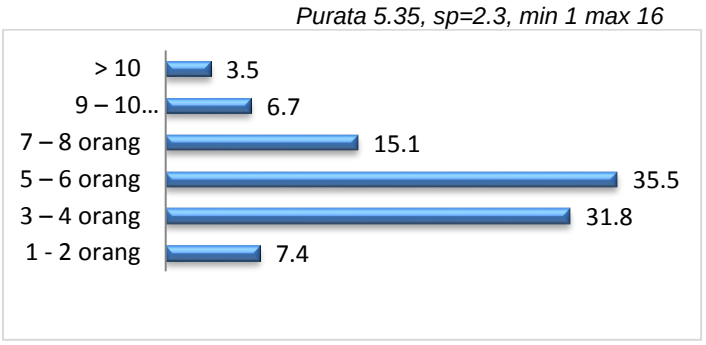


Rajah 6.3.9: Status perkahwinan mengikut jantina

ii) Latar belakang isi rumah penerima BKK

Bilangan isi rumah penerima BKK

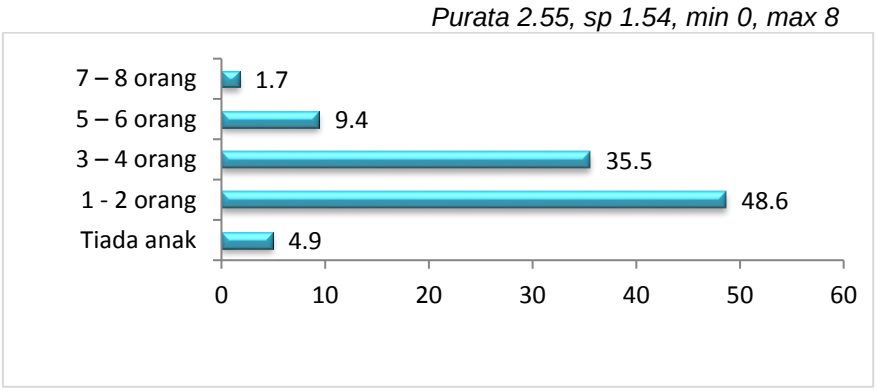
Rajah 6.3.10 menunjukkan bilangan isi rumah penerima BKK, data menunjukkan bahawa bilangan isi rumah penerima adalah besar dengan purata 5.35 orang dalam satu isi rumah (minimum=1, maksimum=16). Hanya 7.4 peratus penerima yang mempunyai isi rumah 1 hingga 2 orang dan lebih satu pertiga (35.5%) mempunyai isi rumah 5-6 orang. Terdapat juga isi rumah yang mempunyai ahli melebihi 9 orang dengan maksimum 16 orang (10.2%). Isi rumah yang tinggi menunjukkan bahawa kemungkinan terdapat kekurangan dalam penyusunan tempat tinggal responden dari segi keselesaan dan juga pemilikan serta penggunaan ruang peribadi.



Rajah 6.3.10: Bilangan isi rumah

Bilangan anak berumur 18 tahun ke bawah

Salah satu syarat utama penerima bantuan kanak-kanak ialah ketua isi rumah mesti mempunyai anak atau ahli keluarga yang berumur di bawah 18 tahun. Majoriti penerima mempunyai 1 hingga 2 orang anak (48.6%), 35.5 peratus mempunyai 3 hingga 4 orang, dan selebihnya 5 hingga 6 orang (9.4%) serta 7 hingga 8 orang anak (1.7%) (rujuk Rajah 6.3.11).



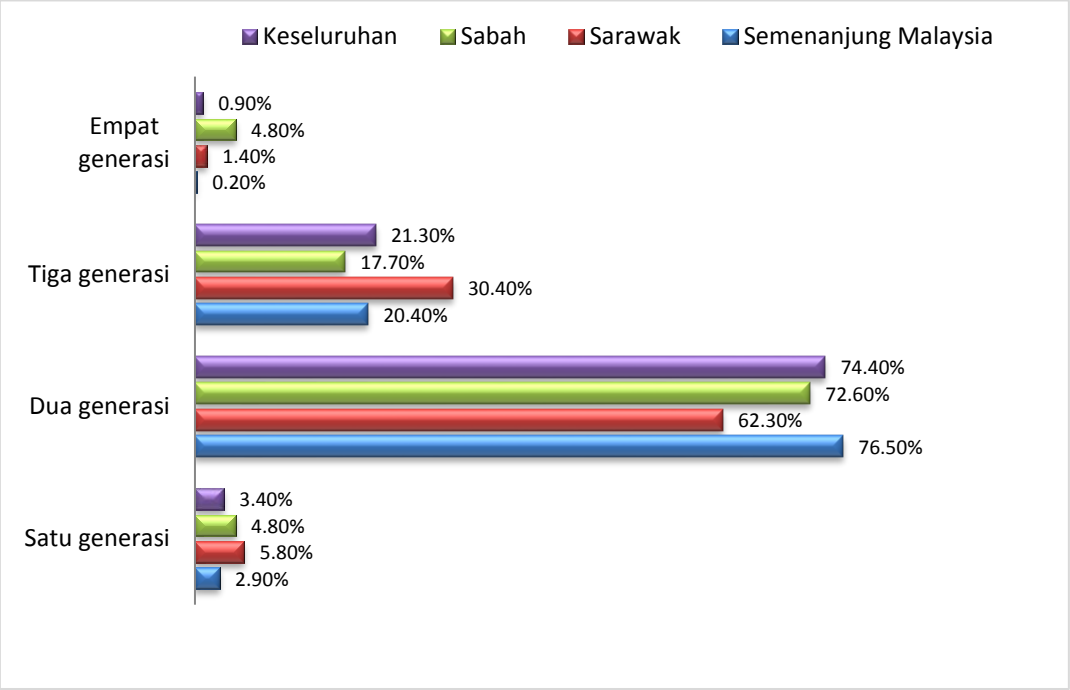
Rajah 6.3.11: Bilangan anak berumur 18 tahun ke bawah

Suatu fakta yang agak menarik daripada data yang diperoleh ialah terdapat 4.9 peratus penerima BKK yang tidak mempunyai anak di bawah 18 tahun. Ini mungkin kesilapan yang berlaku dalam proses pemantauan atau kesilapan dalam proses pengurusan kes yang lain.

Bilangan generasi dalam isi rumah

Dalam sesebuah keluarga penerima BKK, terdapat 1 hingga 4 generasi. Data menunjukkan bahawa 74.4 peratus daripada 2 generasi, iaitu terdiri daripada ibu,

ayah dan anak. Selebihnya, 21.3 peratus terdiri darpada 3 generasi (terdapat datuk atau nenek) dan selebihnya satu generasi (3.4%) yang menunjukkan penerima sama ada tinggal berseorangan atau dengan pasangan sahaja. Terdapat juga peratusan kecil yang tinggal bersama cucu di samping datuk dan nenek, iaitu 4 generasi (0.9%). Fenomena pelbagai generasi ini dibuat perbandingan antara zon dan didapati untuk negeri Sarawak dapat dilihat 30.4 peratus penerima datang daripada keluarga 3 generasi. Keadaan mungkin boleh dikaitkan dengan struktur budaya masyarakat peribumi Sarawak. Untuk semenanjung, hanya 20.4 peratus yang mempunyai 3 generasi dan Sabah 17.7 peratus. Bagi Sabah, peratusan yang agak tinggi berbanding dengan negeri lain yang tinggal bersama 4 generasi (4.8%).

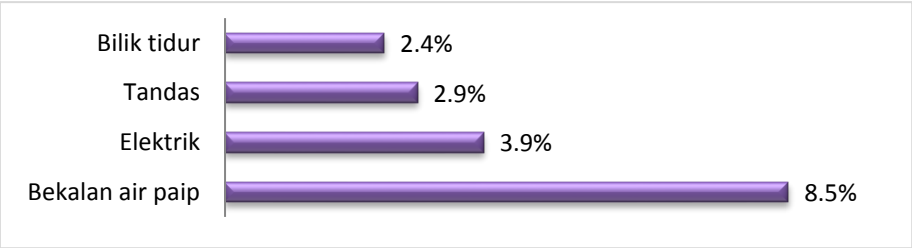


Rajah 6.3.12: Bilangan generasi mengikut zon

iii) Kemudahan asas yang dimiliki oleh responden

Penerima juga ditanya tentang kemudahan asas yang dimiliki oleh mereka, kemudahan asas seperti bekalan air paip, elektrik dan tandas. Majoriti penerima mengatakan bahawa mereka memiliki kemudahan tersebut, walau bagaimanapun, masih ada peratusan kecil yang mengatakan bahawa mereka tidak mempunyainya, Rajah 6.3.13 menunjukkan peratusan kemudahan asas yang tidak dimiliki oleh

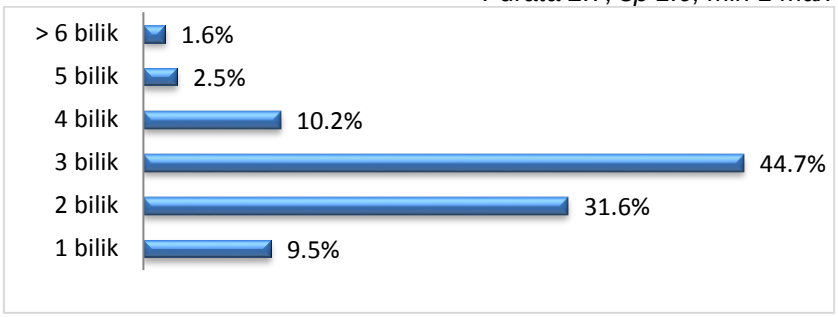
penerima BKK.



Rajah 6.3.13: Penerima yang tidak mempunyai kemudahan asas

Kemudahan asas yang paling banyak tidak dimiliki ialah bekalan air paip (8.5%) diikuti oleh bekalan elektrik (3.9%), tandas (2.9%) dan bilik tidur (2.4%). Dengan keadaan masa ini, ketiadaan kemudahan asas seperti yang dilaporkan oleh penerima bantuan kanak-kanak ini ialah sesuatu yang sangat penting diberikan perhatian. Ini memperlihatkan kehidupan mereka yang ketinggalan daripada pembangunan perdana negara.Kemudahan bilik tidur ialah sesuatu yang sangat penting bagi sesebuah keluarga, lebih-lebih lagi dengan keadaan keluarga penerima yang mempunyai ahli isi rumah yang ramai. Penerima yang mempunyai bilik tidur juga ditanya tentang bilangan bilik yang dimiliki. Rajah 6.3.14 menunjukkan taburan bilangan bilik yang dimiliki.

Purata 2.7, sp 1.0, min 1 max 8

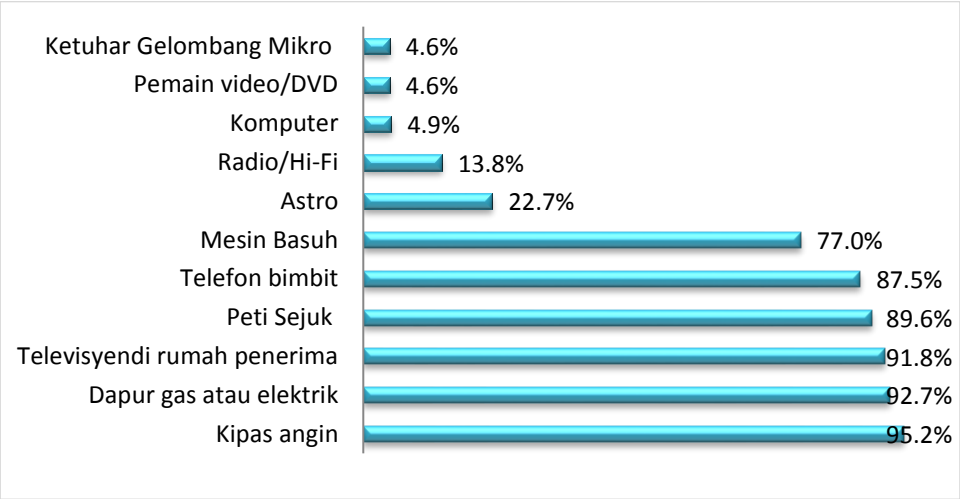


Rajah 6.3.14: Bilangan bilik yang dimiliki penerima

Data menunjukkan 41.1 peratus penerima mempunyai bilangan bilik yang tidak menepati keperluan minimum bilik tidur yang ditetapkan oleh Kementerian Kesejahteraan Bandar, Perumahan dan Kerajaan Tempatan, iaitu setiap unit kediaman keluarga mesti mempunyai sekurang-kurangnya 3 bilik tidur. Pemilikan minimum bilik tidur ini adalah penting untuk menjamin kesejahteraan sosial penghuni dari segi ruang peribadi mengikut jantina ahli isi rumah. Peratusan ini jika ditambah dengan penerima yang tidak langsung mempunyai bilik menjadikannya semakin meningkat (43.6%).

iv) Peralatan dan perkakasan yang dimiliki oleh responden

Makluman pemilikan peralatan dan perkakasan yang dimiliki oleh penerima BKK adalah seperti dalam Rajah 6.3.15, iaitu terdapat perkakasan yang seperti menjadi kemestian dalam setiap rumah penerima, iaitu kipas angin (95.2%), dapur gas atau elektrik (92.7%), televisyen rumah penerima (91.8%), peti sejuk (89.6%), telefon bimbit (87.5%) dan mesin basuh (77.0%).

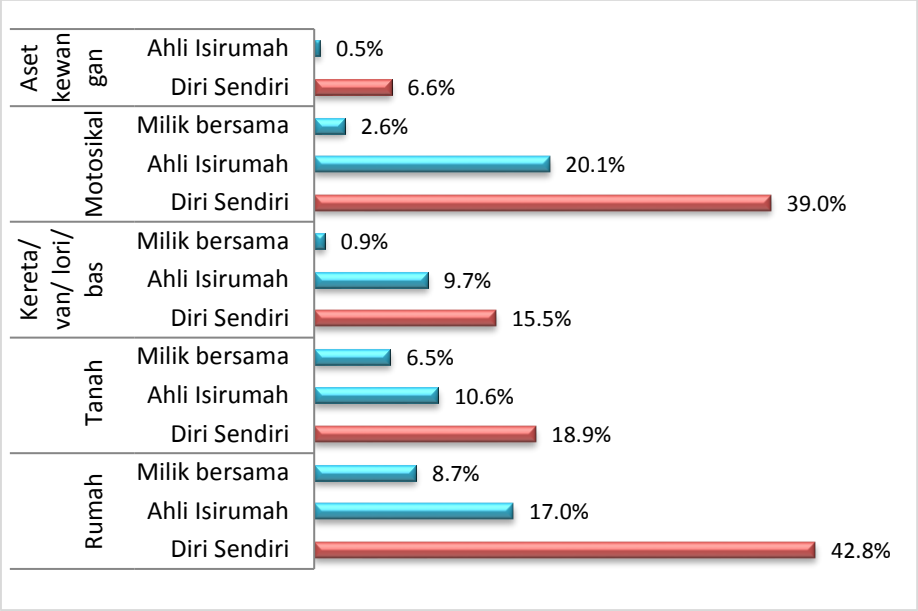


Rajah 6.3.15: Peratusan pemilikan perkakas /peralatan

Terdapat juga barangan yang hanya sedikit dimiliki, iaitu ketuhar gelombang mikro (4.6%), pemain video/DVD (4.6%), komputer (4.9%) dan ada peratusan yang agak tinggi untuk Radio/Hi-fi (13.8%) dan juga Astro (22.7%).

v) Pemilikan harta

Satu bahagian dalam soal selidik telah mengumpulkan maklumat tentang pemilikan harta dalam kalangan penerima BKK. Daripada 11 item senarai harta yang telah di berikan, hanya 5 item yang mendapat respons yang agak tinggi (Rajah 6.3.16), iaitu tedapat peratusan yang signifikan dimiliki oleh penerima BKK. Item lain ialah bangunan (n=1), aset perlindungan (premium insurans (n=6, 0.8%), ternakan (n=17, 2.9%), aset pertanian (n=36, 6.2%), motobot (n=10, 1.7%) dan barang kemas (n=27, 4.6%). Oleh sebab peratusan yang terlalu kecil ia tidak dilaporkan dalam rajah. Semua item tersebut ada yang dimiliki oleh penerima dan ada yang dimilik oleh ahli isi rumah.

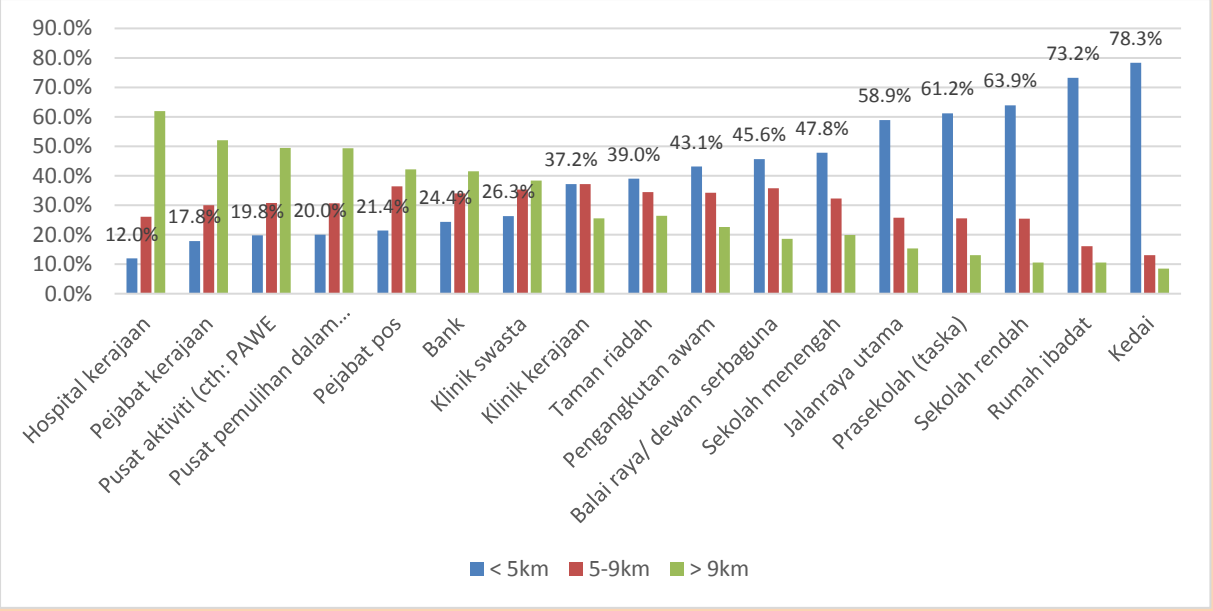


Rajah 6.3.16: Status pemilikan harta penerima

Rajah 6.3.16 juga menunjukkan bahawa hanya 42.8 peratus yang memiliki sendiri rumah dan selebihnya dimiliki oleh ahli isi rumah (17%) atau pemilikan bersama (8.7%). Keadaan yang sama juga dapat dilihat dalam pemilikan harta yang lain. Ia dimiliki sendiri oleh penerima, pemilikan bersama atau isi rumah lain yang tinggal bersama.

vi) Jarak rumah penerima daripada pusat kemudahan awam

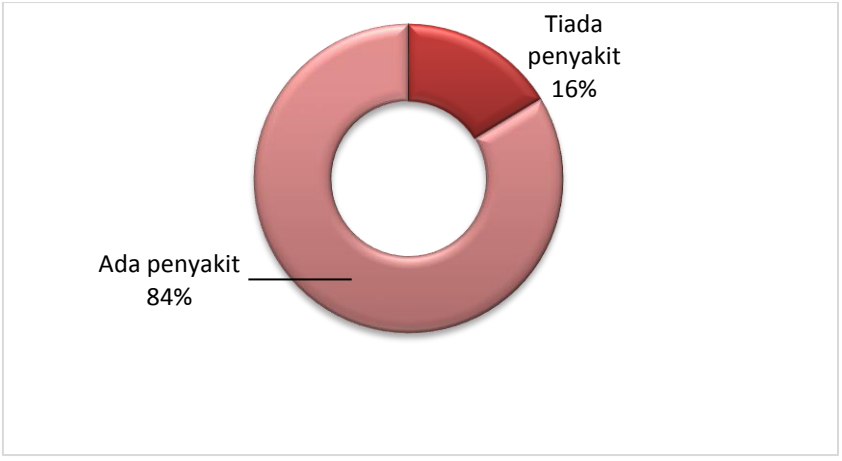
Rajah 6.3.17, menunjukkan taburan jarak pusat kemudahan awam daripada rumah penerima. Secara keseluruhannya, kemudahan yang dekat dengan penerima, antaranya ialah kedai, rumah ibadah (masjid), sekolah rendah, prasekolah, jalan raya utama, sekolah menengah, balai raya, pengangkutan awam, taman riadah dan klinik kerajaan (39% hingga 78% rumah penerima berada di bawah 5km). Manakala kemudahan seperti hospital kerajaan, pejabat kerajaan, pusat aktiviti komuniti, pusat pemulihan dalam komuniti, pejabat pos dan bank, 12 peratus hingga 24.4 peratus sahaja rumah penerima berada di bawah 5km daripada pusat kemudahan awam dan kebanyakannya berada melebihi 9km (antara 41.5% hingga 61.9% daripada penerima)



Rajah 6.3.17: Jarak rumah penerima daripada kemudahan awam

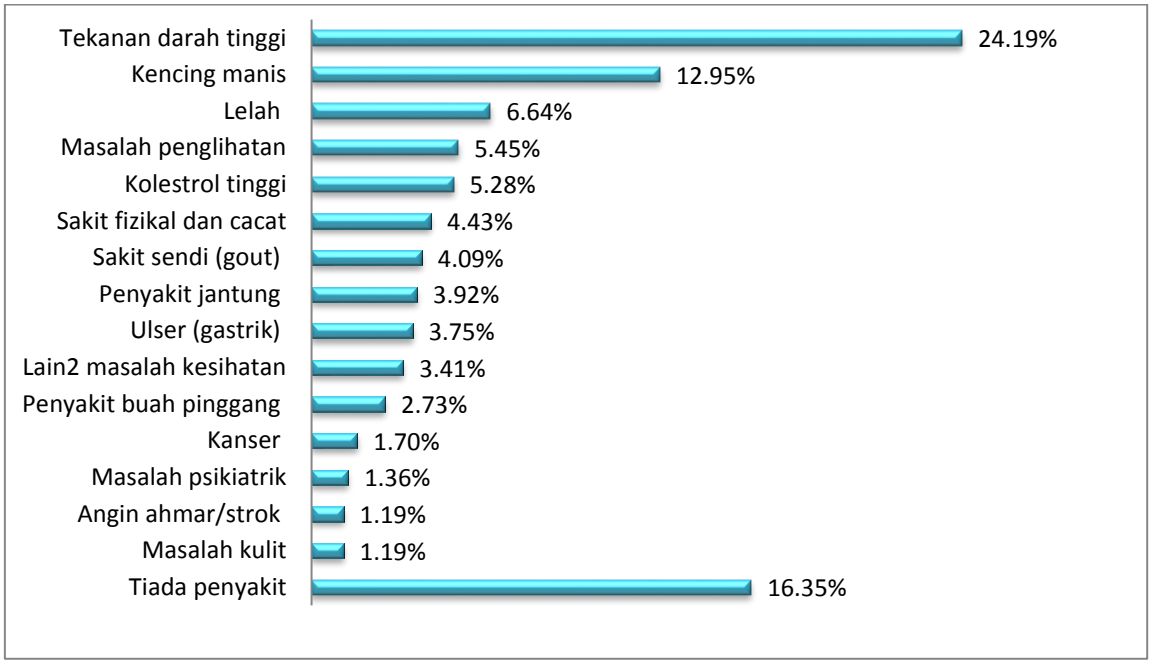
6.3.2 Latar belakang kesihatan dan Psikologi

Kesihatan merupakan salah satu angkubah penting dalam menilai kesejahteraan individu dan juga kebolehlangsungan kehidupan mereka dengan lebih sihat dan sejahtera. Data kajian menunjukkan, 84 peratus penerima bantuan kanak-kanak (BKK) mengatakan bahawa mereka mempunyai masalah kesihatan (Rajah 6.3.18).



Rajah 6.3.18: Keadaan kesihatan penerima BKK

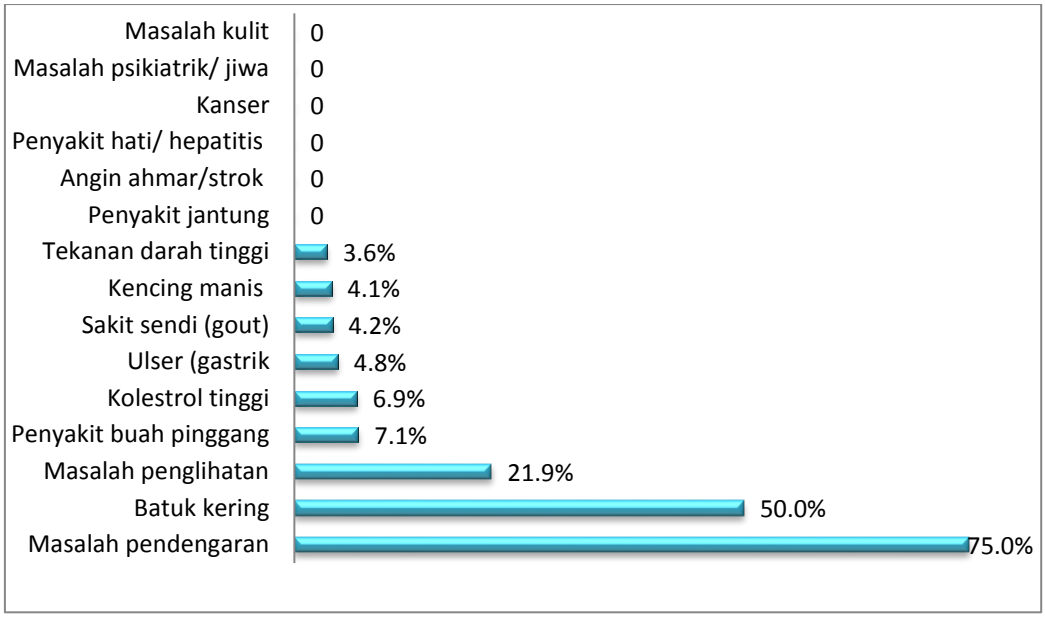
Rajah 6.3.19 menunjukkan antara jenis penyakit yang dihidapi oleh penerima yang paling kerap ialah penyakit tekanan darah tinggi (24.19%), diikuti oleh penyakit kencing manis (12.95%).



Rajah 6.3.19: Jenis Penyakit yang dihidapi penerima BKK

Penyakit lain ialah lelah atau asma (6.64%), masalah penglihatan (5.45%), masalah kolestrol (5.28%) dan penyakit jantung (3.92%). Terdapat juga penyakit yang di bawah 1 peratus dihidapi oleh penerima (tidak dinyatakan dalam rajah), iaitu masalah pendengaran, penyakit hati atau hepatitis dan penyakit batuk kering.

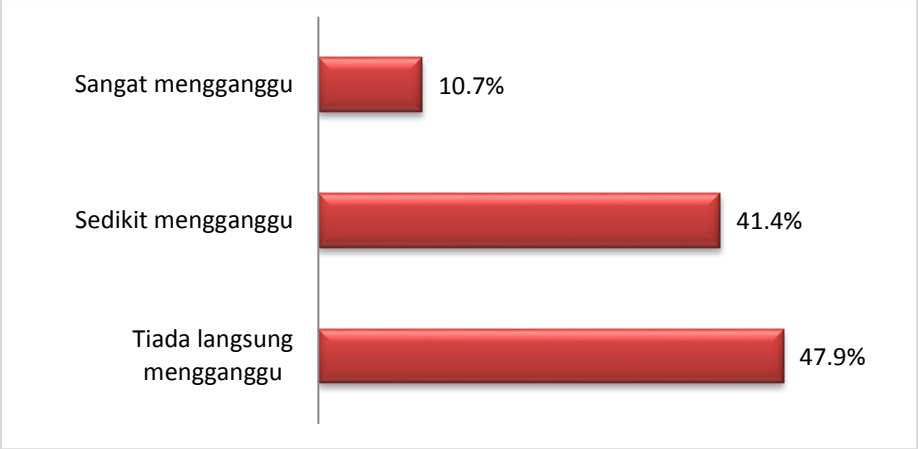
Penerima yang menghidap penyakit ini juga ditanya adakah mereka mendapatkan rawatan untuk penyakit yang mereka hidapi. Rajah 6.3.20 menunjukkan respons penerima terhadap soalan tersebut.



Rajah 6.3.20: Peratusan yang tidak mendapatkan rawatan

Majoriti responden telah mendapatkan rawatan yang sewajarnya mengikut penyakit yang dihidapi. Kebanyakan penyakit yang berbahaya seperti masalah psikitrik, kanser, penyakit hati, strok atau angin ahmar serta penyakit jantung, semua penerima yang menghidapinya mendapatkan rawatan. Walau bagaimanapun, terdapat juga pesakit penyakit berbahaya lain seperti kencing manis, gout dan buah pinggang yang tidak mendapat rawatan yang sewajarnya. Walaupun peratusannya adalah rendah, iaitu sekitar 3 peratus hingga 8 peratus sahaja tetapi keadaan ini perlu diberikan perhatian sewajarnya memandangkan mereka ialah ketua isi rumah dan mempunyai anak-anak yang perlu diberi perhatian.

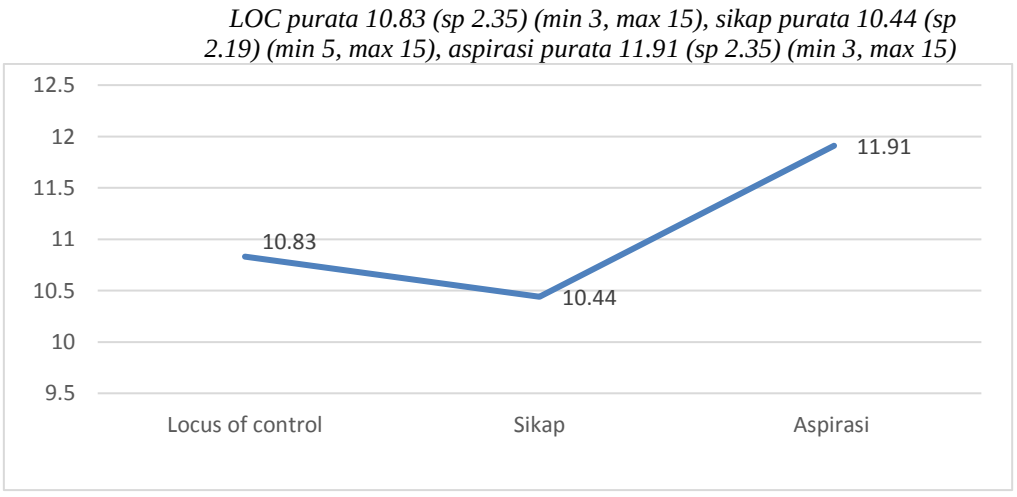
Berkaitan status kesihatan ini, penerima bantuan telah ditanya adakah keadaan kesihatan mereka sekarang mengganggu aktiviti harian mereka. Hampir separuh daripada mereka sangat positif mengatakan bahawa keadaan kesihatan tersebut tidak langsung mengganggu aktiviti mereka (47.9%) diikuti dengan sedikit mengganggu (41.4%) (lihat rajah 6.3.21). Perhatian perlu diberikan kepada 10.7 peratus penerima yang mengatakan bahawa keadaan kesihatan mereka sangat mengganggu aktiviti mereka. Jika keadaan kesihatan ini boleh mengganggu aktiviti harian, maka kemampuan untuk mencari sumber pendapatan yang mencukupi untuk keluarga adalah sangat terhad dan perlu diingat bahawa bantuan yang mereka terima hanya mampu untuk keperluan asas atau makanan mereka sahaja.



Rajah 6.3.21: Masalah kesihatan mengganggu aktiviti harian

Latar belakang psikologi

Terdapat satu bahagian dalam soal selidik responden yang mengukur latar belakang psikologi penerima daripada persepsi terhadap kawalan lokus (*Locus of Control*), sikap dan juga aspirasi. Rajah 6.3.22 menunjukkan purata skor untuk ketiga-tiga dimensi psikologi tersebut. Data menunjukkan bahawa penerima BKK mempunyai aspirasi yang agak tinggi (11.93) lokus kawalan yang sederhana dan sikap yang agak rendah. Keadaan ini menunjukkan bahawa kuasa mengawal faktor dalam persekitaran mereka serta sikap yang dipersepsikan oleh penerima adalah rendah. Keadaan ini boleh memberikan kesan kepada motivasi untuk memajukan diri dan berusaha keluar daripada kepompong kemiskinan. Walau bagaimanapun, aspirasi yang tinggi dapat membantu dalam penerusan kehidupan dengan lebih bersemangat.



Rajah 6.3.22: Purata skor LOC, Aspirasi dan Sikap

Jadual 6.3.1 memaparkan perincian skor dalam skala psikologi yang terdiri daripada 9 item. Skor yang tinggi menunjukkan bahawa penerima adalah positif dalam aspek yang ditanya. Daripada semua item, skor tertinggi adalah bagi item "Saya berminat untuk mengubah kehidupan keluarga saya" (83.8%) dan item "Hidup saya bergantung kepada apa yang saya lakukan" (80.8%). Skor yang paling rendah adalah bagi item "percaya rezeki ditetapkan dan tidak boleh mengubahnya" (61.6%) dan "Hidup saya ditentukan oleh nasib" (61%).

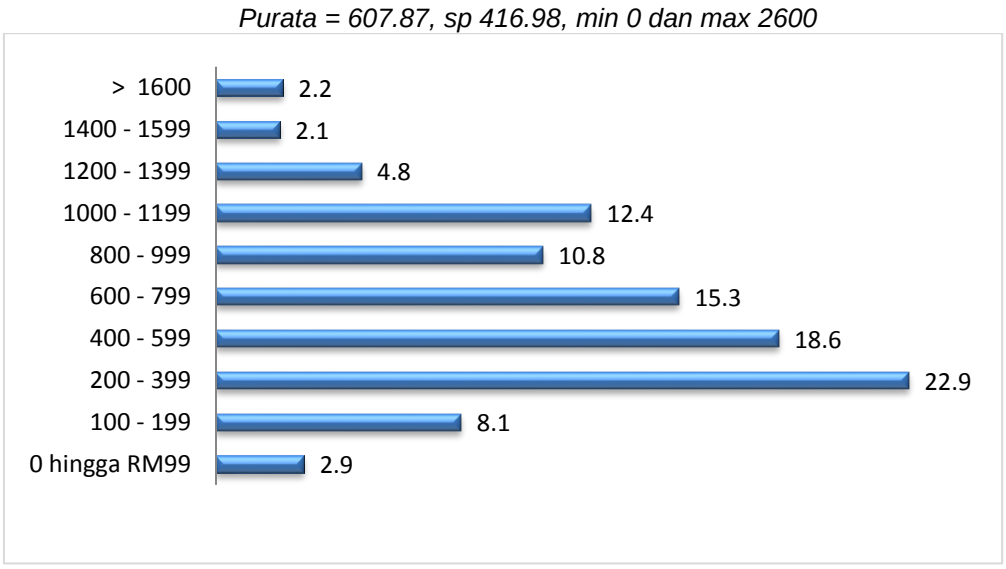
Jadual 6.3.1: Perincian skor item dalam pengukuran psikologi

Item	N	Min	Max	Purata	%	Sisihan piawai
Saya berminat untuk mengubah kehidupan keluarga saya	540	1	5	4.19	**83.8**	.824
Hidup saya bergantung kepada apa yang saya lakukan	540	1	5	4.04	**80.8**	.985
Saya rasa penting untuk mendapatkan pengalaman baharu yang akan mengubah diri saya)	540	1	5	3.92	78.4	.967
Saya berusaha bersungguh-sungguh untuk mencapai rancangan yang saya buat)	541	1	5	3.91	78.2	.929
Saya seronok membuat perancangan untuk masa depan dan berusaha untuk menjadikannya kenyataan	541	1	5	3.84	76.8	.902
Masa depan saya ditentukan oleh orang lain (-ve recoded)	541	1	5	3.70	74.0	1.170
Saya pernah tetapkan matlamat hidup tetapi rasa macam membuang m,asa sahaja (-ve recoded)	538	1	5	3.42	68.4	1.141
Percaya rezeki ditetapkan dan tidak boleh mengubahnya (-ve recoded)	539	1	5	3.08	61.6	1.263
Hidup saya ditentukan oleh nasib (-ve recoded)	541	1	5	3.05	61.0	1.265

6.3.3 Latar belakang Ekonomi

Pendapatan bulanan yang dilaporkan oleh penerima

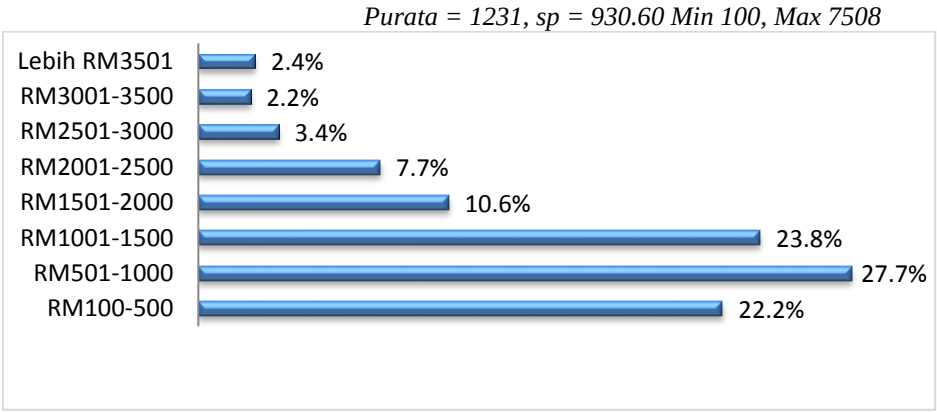
Satu soalan khusus tentang pendapatan bulanan penerima telah ditanya dan data menunjukkan bahawa terdapat 2.2 peratus penerima mempersepsikan mereka tidak mempunyai sebarang pendapatan, dan 0.7 peratus mengatakan bahawa pendapatan mereka adalah di bawah RM100 (jumlah 2.9%). Purata pendapatan penerima ialah RM607.87 (sisihan piawai=RM416) dengan minimum RM0 dan maksimum RM2600. Rajah 6.3.23 menunjukkan taburan pendapatan responden. Dengan purata pendapatan RM607, dapat dilihat bahawa lebih separuh daripada penerima BKK mempunyai pendapatan di bawah RM600 (52.5%). Hanya 12.4 peratus mendapat pendapatan antara RM1000 hingga RM1200 dan 9.1 peratus mendapat pendapatan melebihi RM1200.



Rajah 6.3.23: Pendapatan penerima BKK

Jumlah pendapatan isi rumah

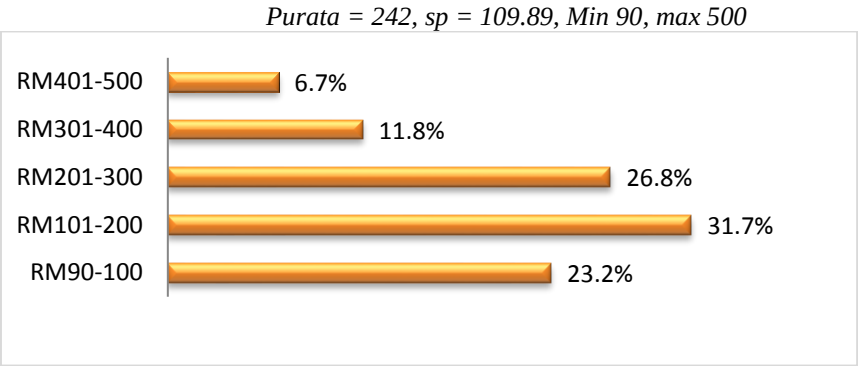
Jumlah Pendapatan isi rumah diperoleh dengan mencampurkan pendapatan semua isi rumah yang bekerja. Purata pendapatan isi rumah ialah RM1231 dengan sisihan piawaian yang agak tinggi (RM930). Pendapatan minimum ialah RM100 dan maksimum RM7508 (Rajah 6.3.24). Peratusan tertinggi responden mempunyai pendapatan isi rumah antara RM500 hingga RM1000 (27.7%), diikuti dengan RM1000 - RM1500 (23.8%). Peratusan yang agak tinggi juga yang melaporkan pendapatan isi rumah berada di bawah RM500 (22.2%). Hanya 4.6 peratus penerima yang memperoleh pendapatan isi rumah melebihi RM3000.



Rajah 6.3.24: Taburan jumlah pendapatan isi rumah

Pendapatan daripada bantuan JKM

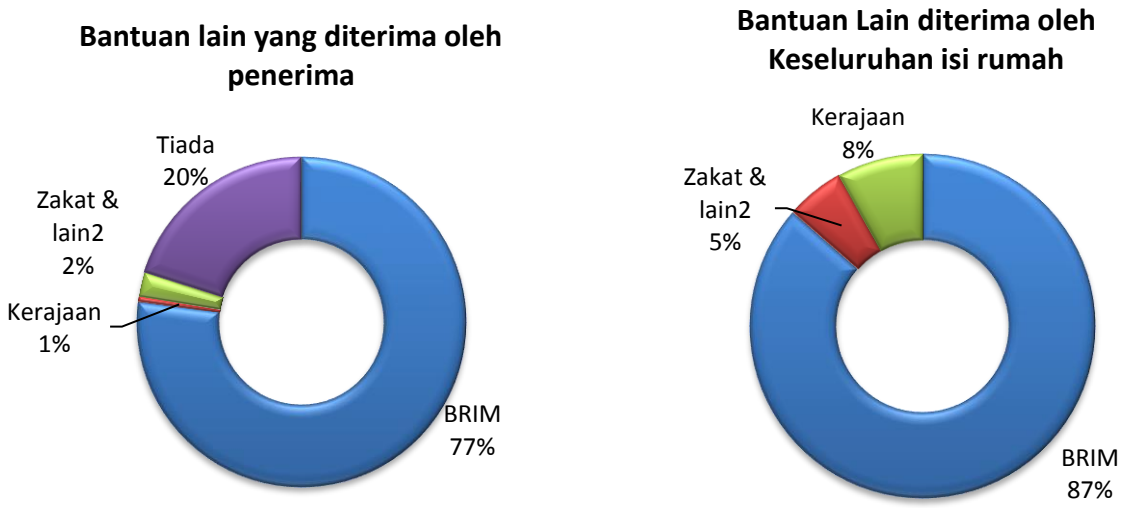
Berdasarkan maklumat yang diberikan oleh penerima, purata bantuan BKK yang diperoleh ialah 242 dengan sisihan piawai 109.89. Minimum bantuan ialah 90 dan maksimum 500 (Rajah 6.3.25). Bantuan BKK pada dasarnya berbeza mengikut bilangan anak di bawah 18 tahun. Untuk membuktikan bahawa terdapat perkaitan yang signifikan antara kedua-dua angkubah ini, ujian korelasi pearson telah dilakukan dan statistik menunjukkan terdapat perkaitan yang signifikan ($r = 0.661^{***}$, $P \leq 0.001$) antara kedua-duanya.



Rajah 6.3.25: Pendapatan daripada bantuan JKM

Pendapatan daripada bantuan selain JKM

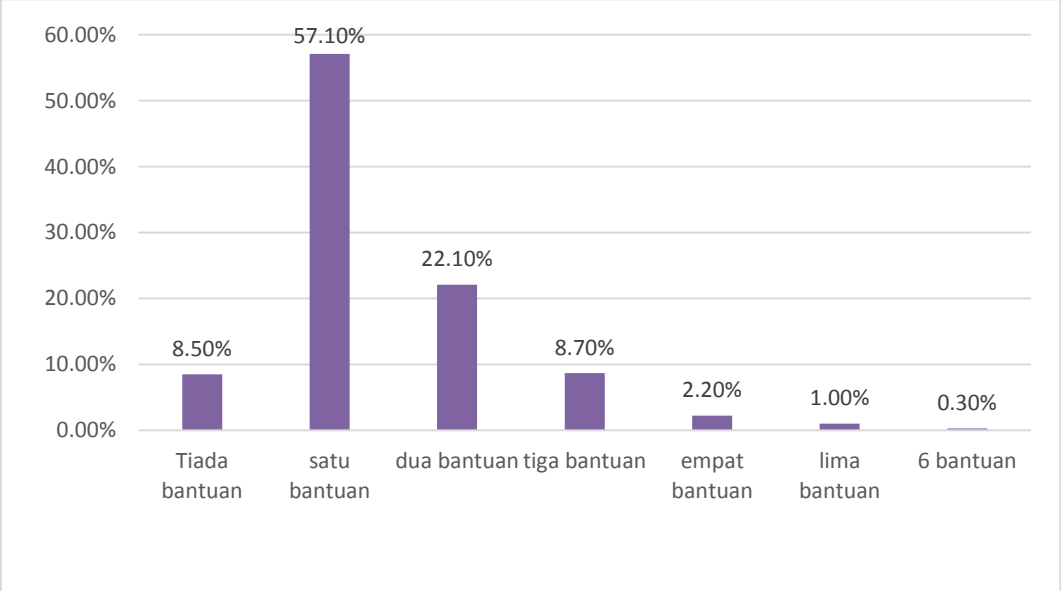
Selain bantuan BKK, maklumat bantuan lain yang turut diterima oleh penerima juga turut dikenal pasti. Data menunjukkan bahawa 77 peratus daripada penerima turut mendapat Bantuan Rakyat 1Malaysia (BR1IM), dan 20 peratus melaporkan tidak mempunyai sebarang bantuan lain selain bantuan kewangan JKM (BKK). Peratusan yang sangat kecil melaporkan bahawa mereka juga mendapat bantuan zakat (2%) dan bantuan kerajaan yang lain (1%), rujuk rajah 6.3.26.



Rajah 6.3.26: Bantuan lain yang diterima oleh penerima dan isi rumah selain bantuan JKM

Maklumat bantuan yang diterima oleh ahli isi rumah lain juga diperoleh dan data menunjukkan bahawa bantuan tersebut masih didominasikan oleh BRIM (87%) dan

selebihnya daripada zakat dan lain-lain (5%) serta kerajaan (8%). Maklumat bantuan kewangan yang diterima oleh isi rumah secara keseluruhan juga dikenal pasti. Bantuan tersebut masih didominasikan oleh BRIM (87%) dan selebihnya daripada zakat (5%) dan kerajaan (8%). Hasil kajian juga menunjukkan bahawa isi rumah penerima BKK lebih daripada separuh (57.1%) mendapat hanya satu jenis bantuan, 22.10 peratus mendapat 2 jenis bantuan. Selebihnya, langsung tidak mendapat bantuan (8.5%) dan mendapat 3 jenis bantuan (8.7%) (Rajah 6.3.27). Ini menunjukkan, andaian yang mengatakan bahawa isi rumah mungkin mendapat pelbagai bantuan kewangan lain adalah perlu ditolak. Majoriti yang menerima satu jenis bantuan itu terbukti ialah BRIM yang menjadi fenomena di Malaysia pada masa ini.



Rajah 6.3.27: Bilangan bantuan lain yang diterima oleh isi rumah

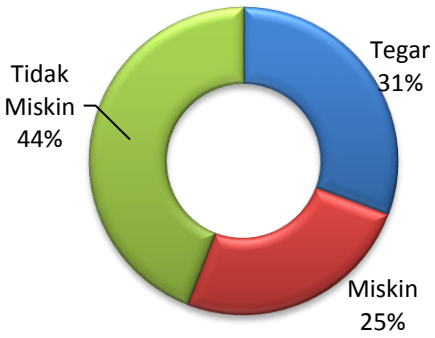
Kajian terperinci terhadap isi rumah turut dilakukan tentang bantuan kewangan JKM lain yang mungkin diterima oleh mereka. Data menunjukkan bahawa peratusan yang sangat kecil isi rumah turut mendapat bantuan lain daripada JKM. Bantuan yang paling banyak diterima ialah Bantuan Orang Tua BOT (n=13). Ini berlaku kerana dalam sesebuah keluarga, terdiri daripada 1 hingga 4 generasi (Rajah 6.3.28).

Rajah 6.3.28: Bilangan bantuan kewangan JKM selain BKK (isi rumah)

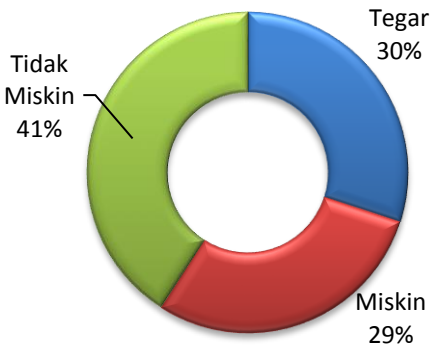
Diikuti oleh bantuan orang cacat tidak bekerja (BTB) (n=8), Elaun Pekerja cacat (EPC) (n=8), Bantuan Am (BA) (n=5), Geran Pelancaran (GP) (n=3), Bantuan Pesakit Terlantar (BPT) (n=2) dan Bantuan Alatan (BAT) (n=1). Data ini menunjukkan bahawa pendapat yang mengatakan bahawa sesebuah isi rumah mendapat pelbagai bantuan kewangan daripada JKM adalah bukan sesuatu yang signifikan untuk diberikan perhatian. Rumusan yang sama juga untuk bantuan lain yang turut menyaksikan peratusan yang rendah kecuali BR1M.

Kategori kemiskinan berdasarkan Pendapatan Isi rumah (Kiraan PGK 4.2)

Daripada maklumat pendapatan isi rumah dan jumlah isi rumah, pendapatan isi rumah berdasarkan PGK 4.2 telah dilakukan. Analisis data menunjukkan bahawa penerima BKK boleh dikategorikan kepada kemiskinan tegar, miskin dan tidak miskin. Berdasarkan Garis kemiskinian yang ada sekarang penerima BKK sebahagian besar (44.1%) boleh dikategorikan sebagai tidak miskin, 25% sebagai miskin dan 30.7 peratus dalam kategori miskin tegar. Kategori kemiskinan berdasarkan pendapatan per kapita penerima sebenar juga dilakukan, dan hasilnya tidak terdapat perbezaan yang ketara dengan pengiraan berdasarkan kiraan PGK 4.2. Hanya terdapat perbezaan antara 1 peratus hingga 4 peratus.



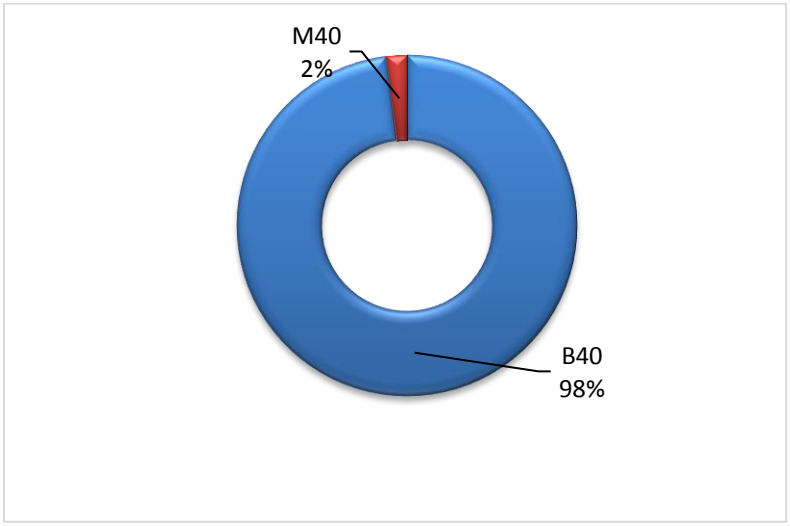
Rajah 6.3.29: Kategori miskin berdasarkan Pendapatan Isi rumah (Kiraan PGK 4.2)



Rajah 6.3.30: Kategori kemiskinan berdasarkan per kapita sebenar

Kategori kumpulan pendapatan

Penerima BKK juga diklasifikasikan kepada kumpulan pendapatan B40 dan juga M40. Data menunjukkan bahawa boleh dikatakan semua responden berada dalam kategori kumpulan B40 (98%), hanya 2 peratus berada dalam kategori M40 (kumpulan berpendapatan sederhana).



Rajah 6.3.31: Kategori Kumpulan Pendapatan

6.3.4 Latar belakang urusan penerima dengan JKM

Bahagian ini membentangkan maklumat berkaitan urusan dengan JKM dan juga maklumat berkaitan bantuan JKM. Maklumat berkaitan urusan menjelaskan sumber

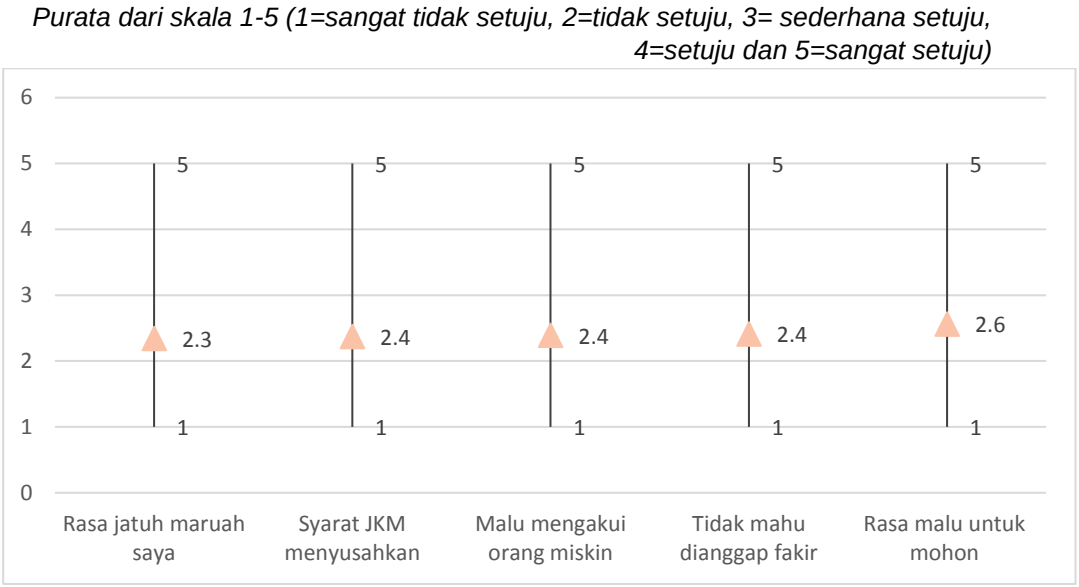
maklumat tentang JKM dan individu yang menolong penerima memohon bantuan, masalah yang dihadapi oleh penerima untuk pergi ke PKMD terdekat dan jarak antara rumah penerima dengan Pejabat Kebajikan Masyarakat Daerah (PKMD) terdekat. Maklumat berkaitan bantuan JKM pula merangkumi tempoh penerima telah menerima bantuan JKM dan persepsi penerima terhadap sistem pengurusan bantuan kewangan JKM.

6.3.4.1 Pemohonan bantuan kewangan

Dalam bahagian pemohonan bantuan ini, beberapa perkara berkaitan dengan pemohon dibentangkan. Antaranya ialah berkaitan perasaan penerima sebelum memohon bantuan, sumber maklumat yang penerima terima tentang JKM dan individu yang menolong mereka semasa memohon bantuan.

Perasaan sebelum memohon bantuan

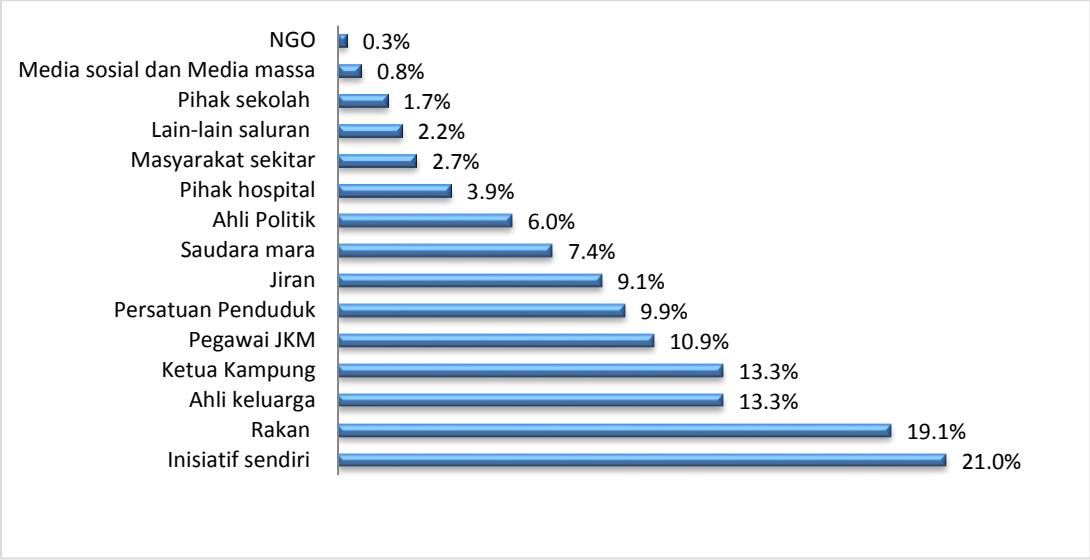
Penerima ditanya tentang perasaan mereka sebelum memohon bantuan (Rajah 6.3.32). Antara perasaan tersebut ialah perasaan malu, jatuh maruah, dianggap fakir, malu akui sebagi orang miskin. Terdapat satu soalan khas tentang persepsi mereka terhadap syarat JKM. Jawapan yang diberikan oleh penerima, rata-rata menunjukkan persepsi yang pelbagai dengan purata skor sederhana antara 2.3 hingga 2.6 (purata untuk skala 5 mata, 1=sangat tidak setuju dan 5=sangat setuju) menjelaskan bahawa perasaan mereka adalah pelbagai. Ini diperkukuh dengan sisihan piawai yang agak tinggi antara 1.2 hingga 1.4. Purata skor paling tinggi adalah bagi pernyataan *rasa malu untuk memohon* (purata=2.6, sp=1.41), diikuti oleh pernyataan *tidak mahu orang lain anggap saya fakir* (purata 2.41, sp=1.31). seterusnya pernyataan *malu untuk mengakui sebagai orang miskin* (purata=2.39, sp=1.30). Pernyataan khas untuk syarat JKM, iaitu *saya rasa syarat yang dikenakan JKM merumitkan* mendapat skor yang sederhana (purata = 2.37, sp=1.2)



Rajah 6.3.32: Taburan skor perasaan penerima sebelum memohon bantuan BKK

Sumber maklumat bantuan JKM

Data menunjukkan bahawa peratusan tertinggi sumber maklumat bantuan JKM ialah inisiatif penerima sendiri (21.0%), diikuti oleh rakan (19.1%), ahli keluarga (13.3%) dan ketua kampung (13.3%) (Rajah 6.3.33).

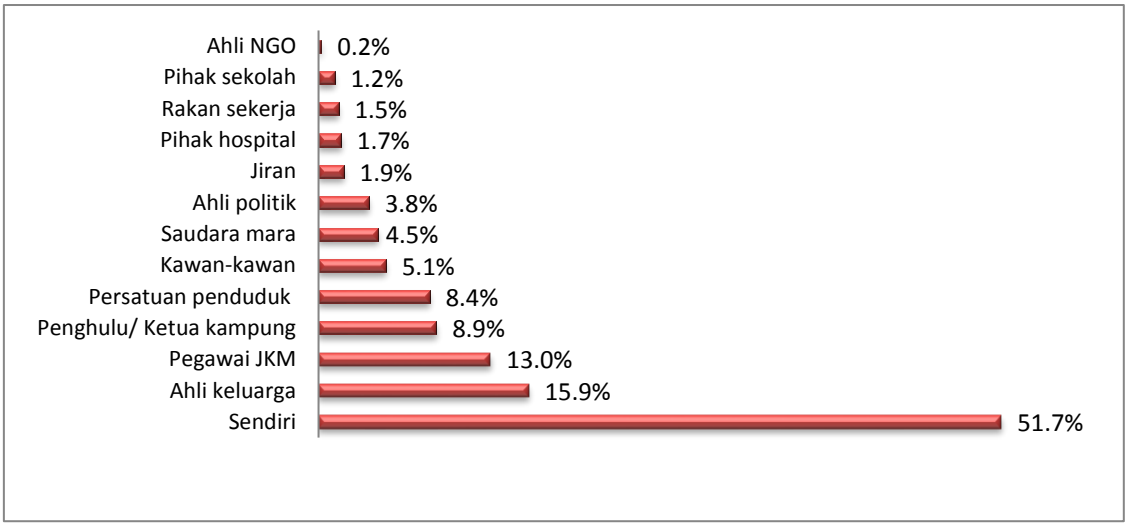


Rajah 6.3.33: Sumber maklumat mengenai JKM

Keadaan ini menunjukkan bahawa penerima lebih mendapat maklumat daripada orang terdekat dengan mereka dalam persekitaran hidup mereka selain keinginan dan inisiatif mereka sendiri untuk mengetahuinya.

Individu yang menolong penerima memohon bantuan

Selepas maklumat diperoleh, responden juga ditanya siapakah antara individu yang menolong mereka dalam proses pemohonan. Separuh daripada penerima mengatakan bahawa mereka tidak ditolong oleh sesiapa tetapi lebih kepada usaha diri mereka sendiri (51.7%) (Rajah 6.3.34). Selebihnya mempersepsikan ahli keluarga (15.9%), pegawai JKM (13%), penghulu atau persatuan penduduk (8.9% dan 8.4%). Mereka yang turut membantu ialah kawan, saudara mara, ahli politik, jiran dan pihak hospital serta pihak sekolah.



Rajah 6.3.34: Individu yang menolong dalam permohonan

Masalah yang dihadapi oleh penerima untuk pergi ke PKMD

Terdapat sebilangan (43%) responden mengatakan bahawa mereka menghadapi masalah untuk pergi ke pejabat kebajikan masyarakat terdekat (rujuk Rajah 6.3.35). Antara masalah utama yang dihadapi oleh mereka ialah tiada kemudahan pengangkutan (25%), jarak JKM yang jauh dari rumah mereka (23.5%), tiada individu yang boleh diharap untuk membawa mereka (15.7%) dan tidak mempunyai wang tambang yang mencukupi (10.7%). Kenyataan tentang masalah ini ialah saling berkait, iaitu masalah jarak, tambang dan kemudahan pengangkutan.

Lain-lain Masalah = bekerja, tiada cuti, masalah untuk tinggalkan anak dan masalah kesihatan

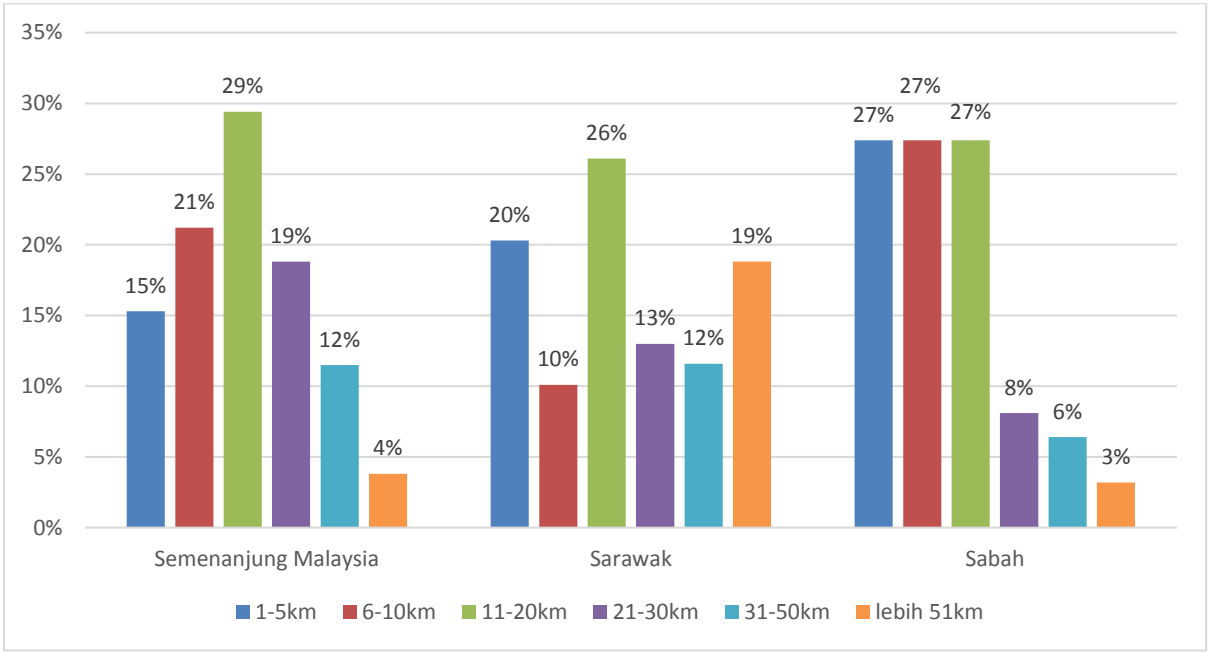
Rajah 6.3.35: Masalah untuk ke PKMD terdekat

Antara masalah lain yang dinyatakan oleh penerima ialah mereka terpaksa bekerja dan sukar untuk mendapat cuti. Oleh sebab anak masih kecil dan tiada penjaga, sukar untuk mereka meninggalkan di rumah, serta menghadapi masalah kesihatan yang menyebabkan mereka tidak berdaya untuk hadir ke pejabat JKM jika diminta.

Jarak antara rumah penerima dengan pejabat JKM (PKMD) terdekat

Antara masalah utama penerima untuk hadir ke pekabat JKM ialah kerana masalah pengangkutan dan jarak yang jauh, data jarak antara PKMD terdekat dengan rumah penerima telah direkodkan dalam soal selidik. Analisis data telah dibuat dengan melihat perbandingan jarak antara zon. Rajah 6.3.36 menunjukkan untuk jarak paling dekat 1-5KM adalah di Sabah (27.4%). Begitu juga untuk jarak sederhana jauh (6-10KM) juga di Sabah (27.40%). Untuk semenanjung Malaysia, 29.4 peratus daripada responden tinggal dalam jarak 11 hingga 20KM dan lebih daripada satu pertiga (36.5%) mempunyai jarak kurang daripada 10KM. Secara keseluruhan, purata jarak JKM ke rumah penerima ialah 20.3KM, (sp = 16.44km) dengan minimum 1 km dan maksimum jarak = 95KM.

Purata = 20.35, s.p = 16.44, min = 1, max = 95

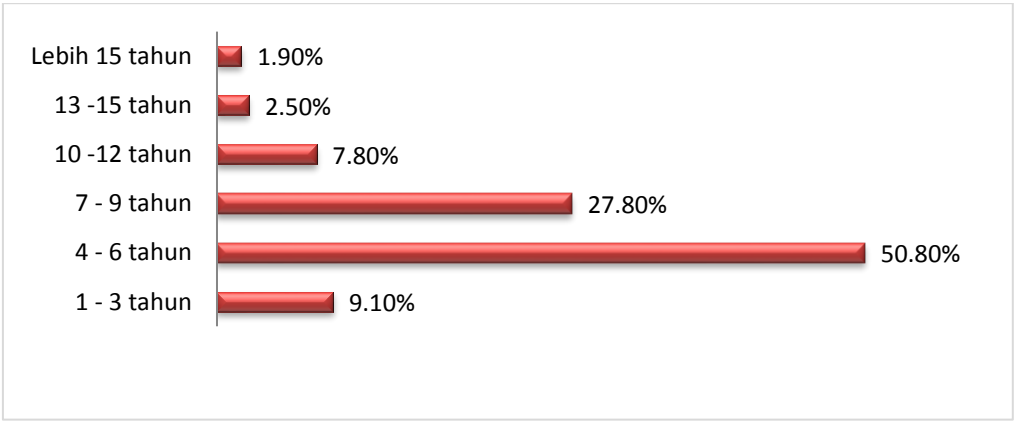


Rajah 6.3.36: Jarak antara rumah penerima dengan pejabat JKM (PKMD) terdekat

Tempoh telah terima wang bantuan JKM

Penerima bantuan juga ditanya tentang tempoh atau lama mereka telah mendapat bantuan kewangan daripada JKM setakat 2017. Majoriti penerima (50.8%) telah menerima bantuan antara 4 hingga 6 tahun, diikuti 7 hingga 9 tahun (27.8%) dan 10 hingga 12 tahun (7.8%) (Rajah 6.3.37).

Purata = 6.44, sp = 2.96, min=1, max = 19 tahun

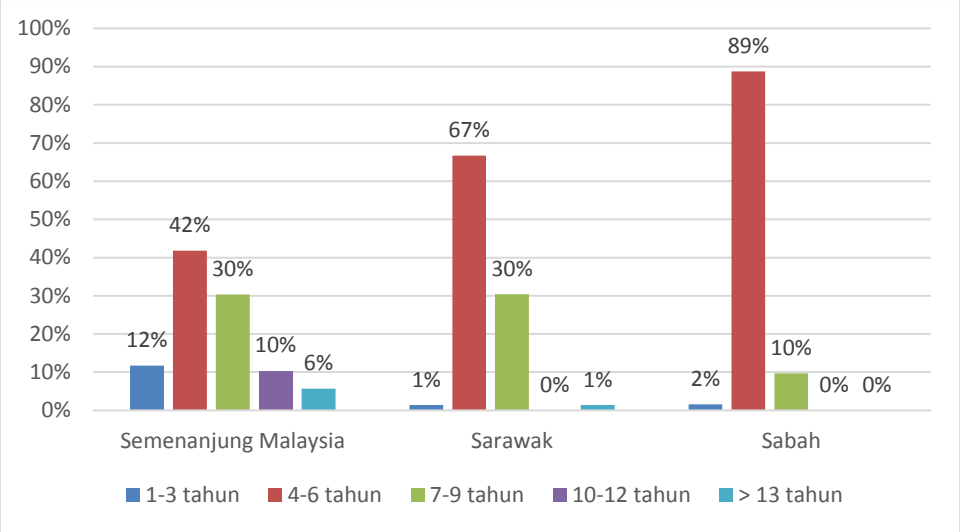


Rajah 6.3.37: Tempoh Terima Bantuan JKM Penerima BKK

Ada juga reponden yang telah menerima bantuan kewangan ini selama lebih 13 tahun (4.4%). Jika diteliti, jumlah tahun yang panjang ini berlaku kerana antara syarat BKK ialah umur kanak-kanak tidak melebihi 18 tahun. Ini bermaksud, jika seseorang penerima telah menerima bantuan sejak anak mereka bayi, maka ada kemungkinan tempoh bantuan akan mencapai 18 tahun. Sekiranya ibu yang menerima bantuan itu melahirkan anak selepas menerima bantuan, tempoh itu akan menjadi lebih panjang mengikut umur anak yang baru dilahirkan itu. Purata tahun tempoh menerima bantuan ialah 6.44 (sp 2.96), minimum =1 dan maksimum = 19 tahun.

Berdasarkan rekod data yang ditunjukkan oleh kajian ini, adalah agak sukar bagi penerima untuk keluar daripada skim bantuan dengan majoriti melebihi 6 tahun. Kumpulan penerima BKK sebelum ini disebut sebagai kumpulan sasaran utama untuk dilibatkan dengan program *exit policy* atau 2YEP. Maklumat tempoh mereka telah menerima bantuan ini boleh dijadikan salah satu petunjuk dalam membentuk garis panduan penambahbaikan program ini.

Rajah 6.3.38 menunjukkan taburan tempoh terima bantuan BKK mengikut zon. Boleh disimpulkan bahawa trend tempoh agak berbeza untuk ketiga-tiga zon, dimana iaitu di Sabah majoriti (89%) penerima telah mencapai tempoh 4 hingga 6 tahun dan peratusan penerima baru adalah sangat kecil (2%). Bagi negeri Sabah lebih separuh (67%) daripada penerima adalah untuk tempoh 4-6 tahun dan sebagaimana Sarawak peratusan kes baharu adalah terlalu kecil (1%) dan di Semenanjung, pengagihannya agak sekata dengan bilangan penerima baharu yang agak tinggi (12%).

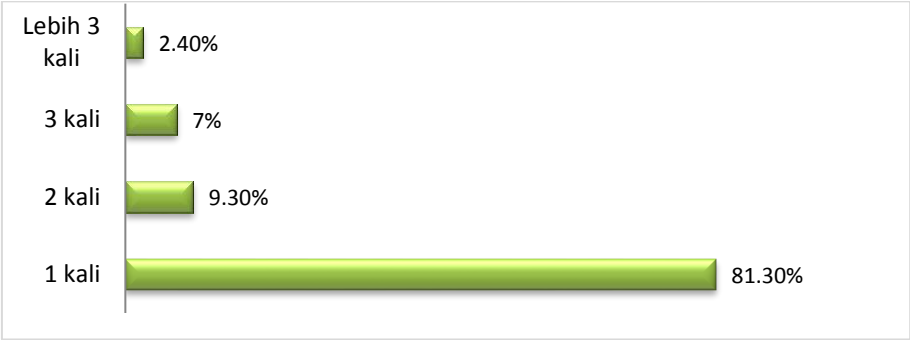


Rajah 6.3.38: Tempoh terima bantuan BKK mengikut zon

6.3.4.2 Proses permohonan bantuan

Berapa kali mohon sebelum mendapat bantuan

Rajah 6.3.39 menunjukkan taburan peratusan bilangan kali permohonan oleh responden. Data menunjukkan bahawa majoriti (81.3%) penerima menerima bantuan dengan hanya sekali memohon, selebihnya 9.3 peratus dua kali dan 9.4 peratus lebih daripada 2 kali.

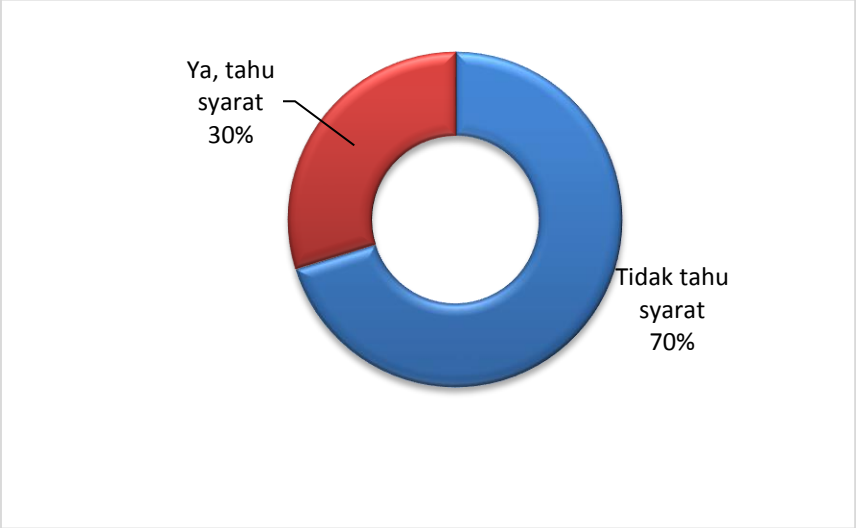


Rajah 6.3.39: Berapa kali memohon BKK sebelum dapat bantuan

Dapat dikatakan bahawa walaupun majoriti penerima mengambil inisiatif sendiri untuk memohon bantuan tanpa pertolongan pihak lain, tetapi kebanyakan permohonan mereka telah diterima pada kali pertama memohon.

Tahu tentang syarat pemohonan bantuan JKM untuk BKK

Fakta yang agak menarik untuk dibincangkan di sini ialah, walaupun majoriti (70%) penerima BKK tidak tahu tentang syarat kelayakan untuk memohon bantuan (rujuk Rajah 6.3.40) dan ada antara mereka mengambil inisiatif sendiri untuk memohon, mereka sangat bernasib baik kerana 81.3 peratus daripada mereka telah berjaya mendapat bantuan dengan hanya sekali pohon.



Rajah 6.3.40: Peratusan penerima yang tahu tentang syarat pemohonan BKK

Sebanyak 30 peratus penerima mengatakan bahawa mereka tahu tentang syarat pemohonan BKK, persoalan seterusnya ialah perincian aspek yang mereka tahu dan yang tidak tahu.

Syarat yang diketahui oleh penerima untuk memohon BKK

Berdasarkan jawapan daripada mereka yang mengatakan bahawa mereka tahu tentang syarat untuk memohon BKK (30%, n=172), peratusan sebenar yang mengetahui syarat adalah seperti dalam Jadual 6.3.2 di bawah.

Jadual 6.3.2: Syarat yang diketahui oleh penerima BKK sebagai syarat pemohonan bantuan

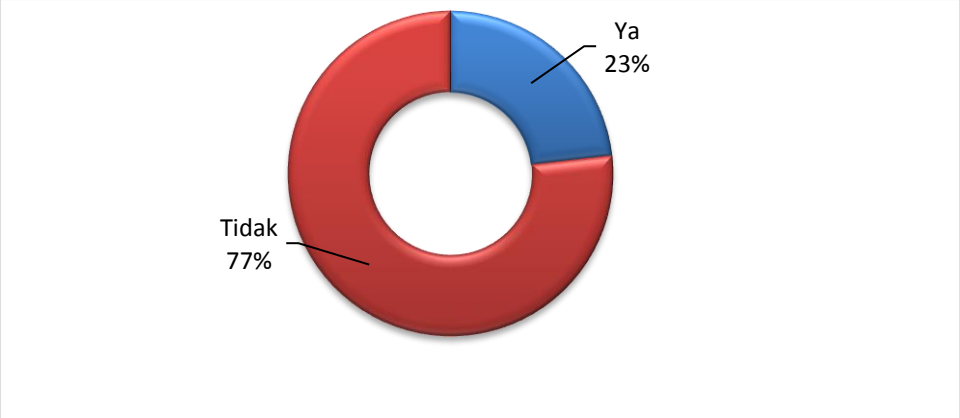
Syarat pemohonan BKK	**Tahu syarat**	
	n	%
Kanak-kanak yang berumur di bawah 18 tahun	115	66.86
Golongan yang tidak berkemampuan dan berkeperluan (bilangan anak/ tanggungan, umur pemohon)	110	63.95
Pendapatan keluarga tidak melebihi paras garis kemiskinan (PGK) semasa	65	37.79
Kanak-kanak yang mempunyai ibubapa/ penjaga yang tidak berkemampuan atau putus mata pencarian kerana uzur	61	35.47
Warganegara Malaysia dan bermastautin di Malaysia	51	29.65
Kanak-kanak yatim atau yatim piatu	40	23.26

Item yang mempunyai peratusan tertinggi yang paling diketahui oleh penerima ialah berkaitan syarat utama, iaitu kanak-kanak mestilah berumur di bawah 18 tahun (66.9% diikuti dengan item golongan yang tidak berkemampuan dan berkeperluan (63.9%). Item yang paling rendah diketahui oleh responden ialah syarat kanak-kanak yatim atau yatim piatu (23.3%)

6.3.5 Maklumat berkaitan kesan bantuan kewangan

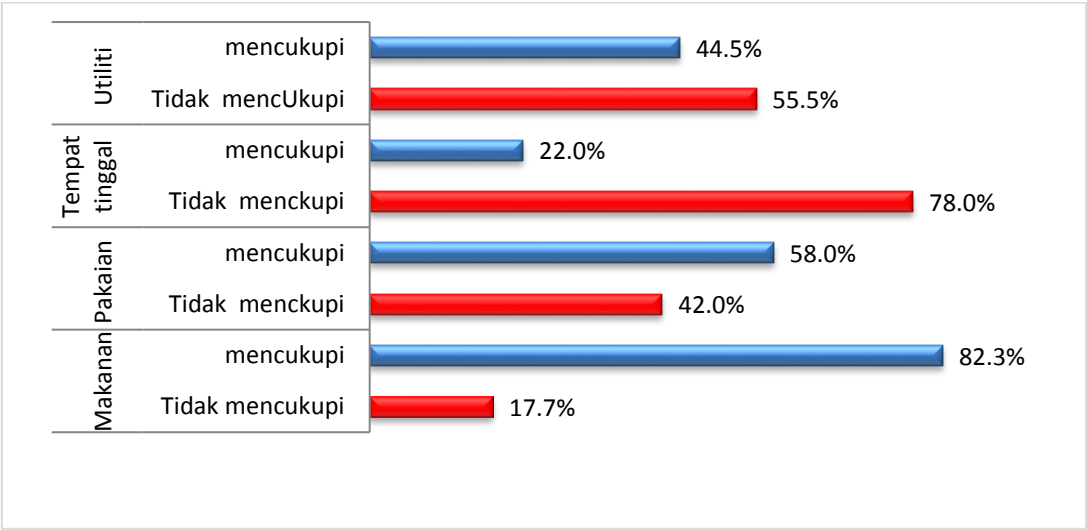
i) Memenuhi keperluan asas

Satu soalan telah ditanya kepada responden sama ada wang bantuan yang diberikan setiap bulan mampu atau tidak untuk memenuhi keperluan asas mereka. Rajah 6.3.41 menunjukkan bahawa 77 peratus penerima mengatakan bahawa wang bantuan tersebut tidak mencukupi dan hanya 23 peratus yang mengatakan bahawa ia mencukupi. Daripada yang menjawab tidak mencukupi, mereka ditanya pula aspek manakah yang dikatakan tidak cukup tersebut.



Rajah 6.3.41: Wang bantuan memenuhi keperluan asas

Rajah 6.3.42 menunjukkan taburan kecukupan terhadap keperluan asas, iaitu majoriti (82.3%) responden mengatakan, mencukupi untuk aspek makanan dan lebih separuh (58%) mengatakan, mencukupi untuk aspek pakaian. Sebaliknya, majoriti (78%) responden mengatakan bahawa keperluan aspek tempat tinggal adalah tidak mencukupi dan lebih separuh (55.5%) mengatakan, keperluan untuk utiliti juga tidak mencukupi.

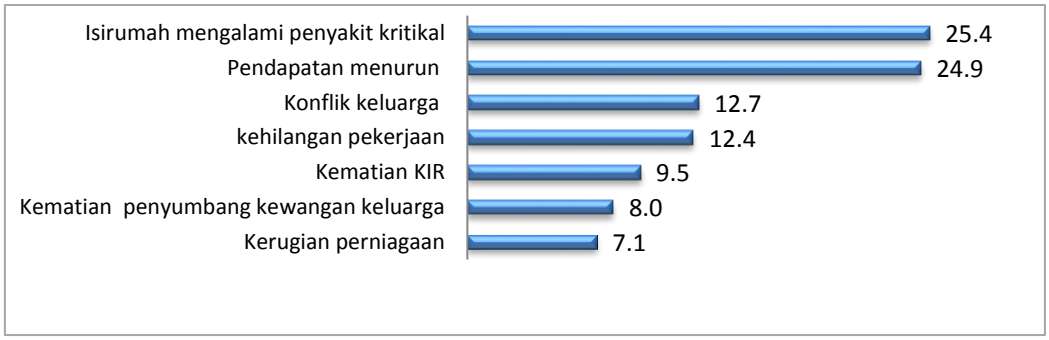


Rajah 6.3.42: Kecukupan wang bantuan untuk keperluan asas

ii) Peristiwa jejas ekonomi dalam tempoh 6 bulan

Penerima juga ditanya tentang peristiwa yang dialami oleh mereka dalam tempoh 6 bulan lepas yang telah menjejaskan ekonomi isi rumah. Data menunjukkan bahawa 25.4 peratus penerima mengalami peristiwa isi rumah mengalami penyakit kritikal dan 24.9 peratus mengalami peristiwa penuruan pendapatan. Selain itu, terdapat

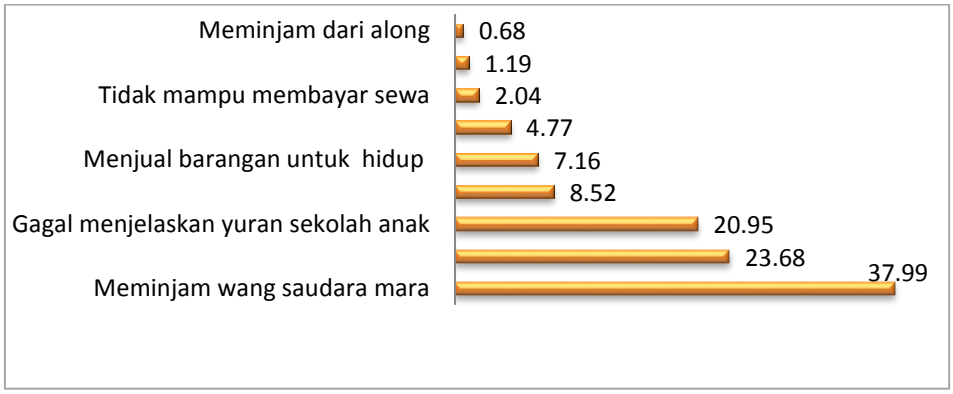
penerima yang mengalami konflik keluarga, kehilangan pekerjaan, kematian ketua isi rumah, kematian penyumbang kewangan keluarga dan kerugian dalam perniagaan (rujuk Rajah 6.3.43)



Rajah 6.3.43: Peristiwa jejas ekonomi

iii) Situasi kehidupan dalam tempoh 12 bulan

Penerima BKK juga ditanya tentang situasi kesusahan kehidupan yang dialami dalam tempoh 12 bulan yang lepas (Rajah 6.3.44). Penerima melaporkan bahawa lebih satu pertiga daripada mereka terpaksa meminjam wang saudara mara, ada antara mereka yang mengalami keadaan, utiliti (api atau air) dipotong (23.68%) dan juga gagal membayar yuran sekolah anak-anak (20.95%)



Rajah 6.3.44: Situasi kesusahan hidup (12 bulan)

iv) Keselamatan pemakanan (*food security)*

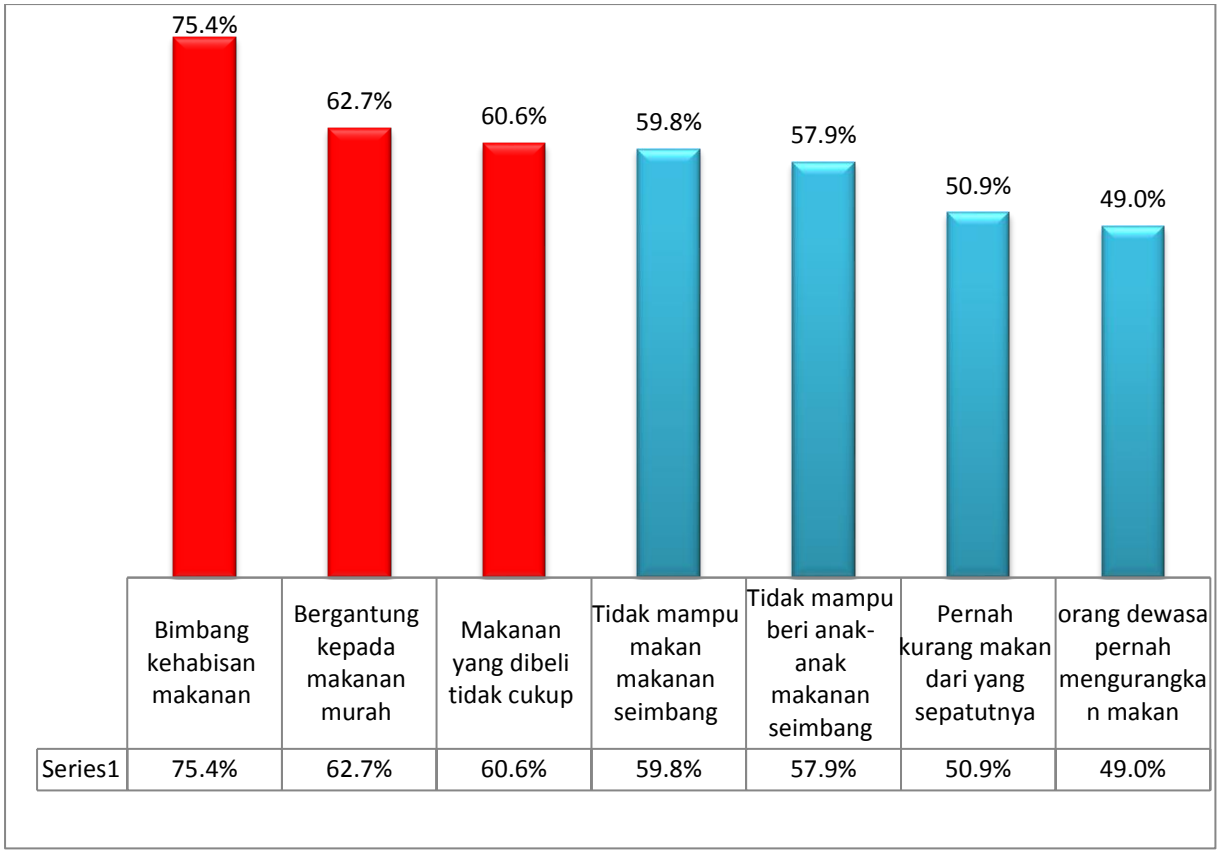
Keselamatan makan atau *food security* ialah satu penilaian kesejahteraan hidup yang boleh mencerminkan keadaan kehidupan seseorang individu. Daripada respons yang diberikan oleh penerima BKK, terdapat 7 item yang agak tinggi dialami penerima, iaitu sekuarng-kurangnya hampir dengan skor 50% (Jadual 6.3.3).

Jadual 6.3.3: Pengalaman aspek pemakanan dalam tempoh 12 bulan

Item	Tidak pernah	pernah
Bimbang kehabisan makanan sebelum memperoleh wang bantuan (1)	24.6%	75.4%
Bergantung kepada beberapa makanan murah untuk anak-anak kerana tak cukup wang (4)	37.3%	62.7%
Makanan yang dibeli tidak cukup dan tidak mempunyai wang untuk membeli lagi (2)	39.4%	60.6%
Tidak mampu makan makanan seimbang (sayur, karbohidrat, tenusu dan lain-lain) (3)	40.2%	59.8%
Tidak mampu memberi anak-anak makanan seimbang (5)	42.1%	57.9%
Pernah kurang makan dari yang sepatutnya kerana tidak mampu (8)	49.1%	50.9%
Isirumah dewasa dalam rumah ini pernah mengurangkan makan kerana tidak mampu (7)	51.0%	49.0%
Anak-anak tidak cukup makan kerana tak mampu (6)	61.5%	38.5%
Kurangkan makanan anak-anak kerana tidak mampu (12)	64.7%	35.3%
Pernah berlapar kerana tidak mampu beli makanan secukupnya (9)	69.2%	30.8%
Berat badan turun kerana tidak dapat makan secukupnya (10)	71.9%	28.1%
Ada antara anak yang pernah berlapar kerana tidak mampu membeli makanan? (13)	76.8%	23.2%
Isirumah dewasa dalam rumah ini pernah tidak makan sepanjang hari kerana tidak cukup wang (11)	77.3%	22.7%
Semua anak-anak pernah berlapar kerana tidak mampu mendapatkan makanan (14)	78.9%	21.1%

Data menunjukkan item "*bimbang kehabisan makanan sebelum memperoleh bantuan"* adalah paling tinggi (75.4%) diikuti oleh item "*terpaksa bergantung kepada makan murah"* (62.7%) diikuti oleh "*makanan yang dibeli tidak mencukupi dan tiada wang lagi untuk membeli"* (60.6%), "*tidak mampu untuk makan makanan seimbang*" (59.8%) dan "*tidak mampu memberi anak-anak makanan seimbang*" (57.9%).

Rajah 6.3.45 menunjukkan majoriti (75.4%) penerima BKK "*bimbang kehabisan makanan sebelum memperoleh wang bantuan*". Gambaran yang dapat diceritakan daripada fenomena ini bahawa penjaga kanak-kanak ini masih bergelut untuk mengelakkan kelaparan dan berusaha ke arah itu dengan memilih menyediakan makanan murah untuk seisi keluarga (62.7%).



Rajah 6.3.45: Peristiwa pemakanan dalam tempoh 12 bulan

Exploratory Factor Analysis (EFA)

Untuk mendapatkan hasil analisis yang lebih bermakna, satu prosedur *Exploratory Factor Analysis* (EFA) telah dijalankan ke atas skala 14 item keselamatan makanan. Berdasarkan prosedur *Extraction Method: Principal Component Analysis; Rotation Method: Verimax with Keiser Normalization*, nilai KMO ialah 0.932 dan ujian Bartlet adalah signifikan pada paras 0.001 (p = 0.000). Bilangan faktor yang terhasil ialah dua dengan komponen 1 diterangkan oleh 38.93 peratus daripada varian manakala komponen kedua diterangkan oleh 33.65 peratus daripada varians dengan jumlah varians keseluruhan ialah 72.58 peratus. Item yang difaktorkan komponen yang terhasil dinamakan sebagai *peristiwa kelaparan* (7 item = item 13, 14, 11, 12, 6, 9, 10) dan komponen kedua sebagai *kebimbangan kelaparan* (7 item = 1, 3, 2, 4, 5, 8, 7) (rujuk Jadual 6.3.4).

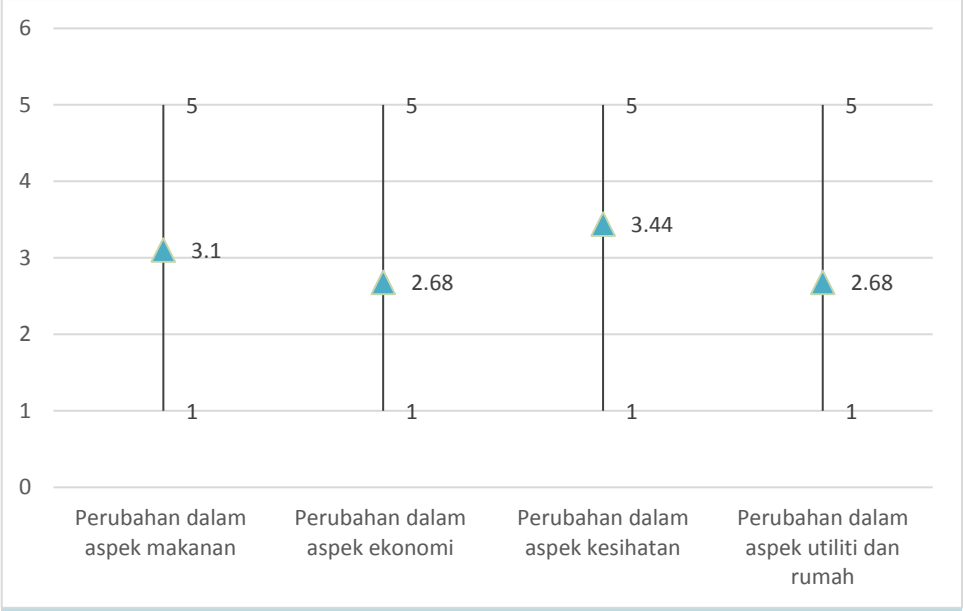
Jadual 6.3.4: *Varimax Rotation* dua faktor untuk keselamatan makanan.

	Komponen 1	Komponen 2
Ada antara anak yang pernah berlapar kerana tidak mampu membeli makanan?	.920	
Semua anak-anak pernah berlapar kerana tidak mampu mendapatkan makanan?	.909	
Isirumah dewasa dalam rumah ini pernah tidak makan sepanjang hari kerana tidak cukup wang	.808	
Kurangkan makanan anak-anak kerana tidak mampu?	.777	
Anak-anak tidak cukup makan kerana tak mampu?	.732	
Pernah berlapar kerana tidak mampu beli makanan secukupnya?	.727	
Berat badan turun kerana tidak dapat makan secukupnya?	.699	
Bimbang kehabisan makanan sebelum memperoleh wang bantuan?		.834
Tidak mampu makan makanan seimbang (sayur, karbohidrat, tenusu dan lain-lain)?		.832
Makanan yang dibeli tidak cukup dan tidak mempunyai wang untuk membeli lagi?		.817
Bergantung kepada beberapa makanan murah untuk anak-anak kerana tak cukup wang?		.770
Tidak mampu memberi anak-anak makanan seimbang?		.698
Pernah kurang makan dari yang sepatutnya kerana tidak mampu?		.669
Isirumah dewasa dalam rumah ini pernah mengurangkan makan kerana tidak mampu?		.634
% varians yang diterangkan	38.93%	33.65%
Extraction Method: Principal Component Analisis *Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization*	***Peristiwa kelaparan***	***Kebimbangan kelaparan***

6.3.5.1 Kesan bantuan terhadap aspek kelangsungan hidup

Kecukupan terhadap aspek kelangsungan hidup adalah seperti aspek utiliti dan sewa, kesihatan, ekonomi dan pemakanan. Empat aspek ini telah dinilai ke atas penerima BKK, iaitu taburan skor dipaparkan dalam Rajah 6.3.45. Skor aspek yang paling tinggi dilaporkan oleh penerima adalah dalam aspek kesihatan (purata 3.44, sp=0.89) diikuti oleh aspek pemakanan (purata 3.1, sp=0.9). Skor dalam aspek ekonomi (purata 2.68, sp=1.03) dan utiliti/sewa adalah agak rendah (purata 2.68, sp=1.08).

Purata Pemakanan (3.1) sp = 0.90, ekonomi (2.68) sp=1.03, kesihatan (3.44) sp=0.89, utiliti sewa (2.68)sp=1.08



Rajah 6.3.46: Skor keadaan aspek kelangsungan hidup

Maklumat aspek kelangsungan hidup ini diperoleh daripada penerima BKK dengan bertanyakan 13 soalan yang berkaitan dengan kesan wang bantuan terhadap aspek pemakanan, ekonomi, kesihatan dan utiliti serta rumah. Jadual 6.3.5 memperihalkan rincian jawapan penerima mengikut item. Bagi aspek pemakanan, penerima bersetuju bahawa wang bantuan dapat menyebabkan mereka "*Dapat makan makanan yang lebih menyihatkan (cth: ikan, sayur)* "(55.9%) dan "*Dapat makan tiga kali sehari (sarapan, makan tengahari, makan malam) setiap hari*" (53.9%). Walau bagaimanpun, lebih separuh (55.8%) tidak bersetuju bahawa ia menyebabkan mereka "*Dapat menikmati makanan tambahan (cth: vitamin, tonik dll*")

Jadual 6.3.5: Rincian item dalam aspek kelangsungan hidup

	TS	AS	S	Purata (sp)
Perubahan dalam aspek makanan secara terperinci				***3.1 (0.90)***
Dapat makan makanan yang lebih menyihatkan (cth:ikan, sayur))	19.6%	24.5%	**55.9%**	3.45 (.98)
Dapat makan tiga kali sehari (sarapan, makan tengahari, makan malam) setiap hari"	21.2%	24.9%	**53.9%**	3.43 (1.03)
Mempunyai lebih banyak pilihan makanan	34.9%	29.0%	36.0%	3.02 (1.08)
Dapat menikmati makanan tambahan (cth: vitamin, tonik dll	**55.8%**	22.5%	21.7%	2.49 (1.16)
Perubahan dalam aspek ekonomi secara terperinci				***2.68 (1.03)***
Lebih banyak pilihan dalam membeli barangan	39.8%	20.6%	39.6%	2.96 (1.17)
Mampu untuk menyimpan	**67.7%**	11.8%	20.6%	2.22 (1.24)
Kurang bimbang dalam memenuhi keperluan asas	**42.8%**	20.6%	36.6%	2.87 (1.22)
Perubahan dalam aspek kesihatan				***3.44 (0.89)***
Tahap kesihatan diri bertambah baik	13.3%	32.1%	**54.6%**	3.53 (.93)
Tahap kesihatan keluarga bertambah baik	11.8%	34.6%	**53.6%**	3.53 (.90)
Mampu menampung perbelanjaan kesihatan	22.3%	33.8%	43.9%	3.28 (1.05)
Perubahan dalam aspek keperluan lain (utiliti dan rumah)				***2.68 (1.08)***
Mampu membayar bil utiliti (air, elektrik dll)	37.4%	24.2%	38.4%	3.01 (1.22)
Mampu membayar sewa/ pinjaman rumah	**47.4%**	25.2%	27.4%	2.68 (1.22)
Mampu membaiki kerosakan rumah	**62.2%**	19.5%	18.2%	2.34 (1.18)

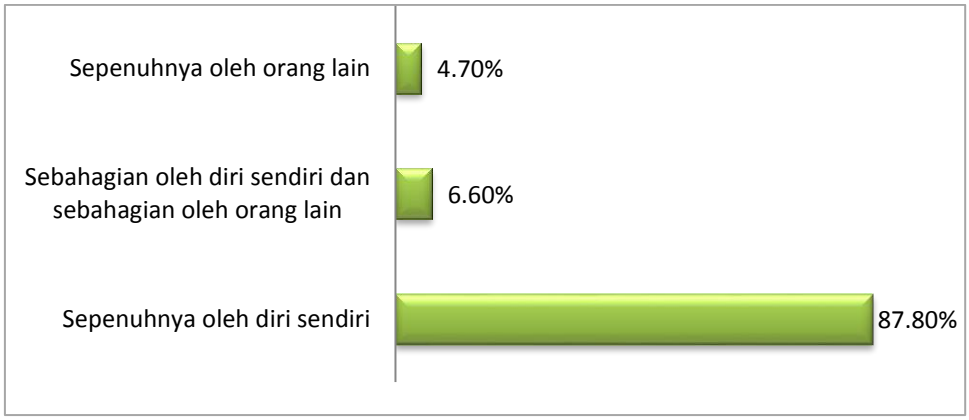
TS = tidak setuju, AG = agak setuju, S = Setuju (purata berdasarkan skala 5) sp = sisihan piawai

Untuk aspek ekonomi pula, kebanyakan penerima tidak bersetuju dengan kenyataan bahawa wang bantuan menyebabkan mereka "*Mampu untuk menyimpan*" (67.7%) dan "*Kurang bimbang dalam memenuhi keperluan asas*" (42.8%). Perubahan dalam aspek kesihatan pula menunjukkan bahawa kebanyakan penerima bersetuju dengan semua kenyataan "*Tahap kesihatan diri bertambah baik*" (54.6%), "*Tahap kesihatan keluarga bertambah baik"* (53.6%) dan "Mampu menampung perbelanjaan kesihatan" (43.9%). Dalam aspek utiliti dan perumahan, kebanyakan penerima merasakan bahawa ia tidak memberikan kesan terhadap "*kemampuan mereka untuk membayar sewa/pinjaman rumah*" (47.4%) dan "*kemampuan untuk membaiki kerosakan rumah*" (62.2%).

6.3.5.2 Kesan bantuan terhadap pendayaupayaan

i) Siapakah yang menentukan wang bantuan JKM dibelanjakan

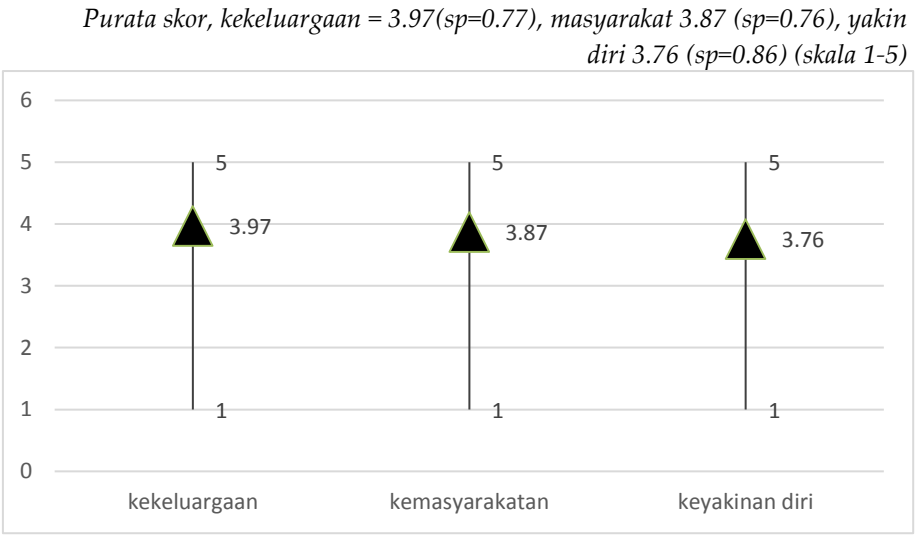
Data menunjukkan bahawa majoriti responden menguruskan sepenuhnya sendiri (87.8%) dan hanya 6.6 peratus yang mengatakan, diuruskan sebahagiannya oleh orang lain, dan 4.7 peratus mengatakan, diuruskan sepenuhnya oleh orang lain (Rajah 6.3.47). Individu lain yang dinamakan sebagai turut terlibat dalam menentukan perbelanjaan wang bantuan yang diterima ialah adik-beradik, isi rumah lain, pihak sekolah, cucu serta ibu dan juga pasangan. Alasan kenapa mereka meminta orang lain menguruskan wang bantuan ialah kerana limitasi fizikal, masalah kesakitan, tidak ada kemampuan dan sememangnya wang tersebut dikawal oleh orang lain.



Rajah 6.3.47: Siapa yang menguruskan wang yang di terima

ii) Aspek Pendayaupayaan (kekeluargaan, kemasyarakatan dan keyakinan diri)

Kesan bantuan kewangan JKM terhadap aspek pendayaupayan dikaji dalam kalangan penerima melalui aspek kekeluargaan, aspek kemasyarakatan dan aspek keyakinan diri. Rajah 6.3.48 menunjukkan taburan skor bagi ketiga-tiga aspek pendayaupayaan, iaitu kekeluargaan, kemasyarakatan dan keyakinan diri.



Rajah 6.3.48: Purata skor aspek pendayaupayaan (kekeluargaan, kemasyarakatan, keyakinan diri)

Data menunjukkan bahawa purata skor bagi ketiga-tiga aspek pendayaupayaan adalah pada tahap tinggi. Skor purata paling tinggi adalah dalam aspek kekeluargaan (purata 3.97) diikuti oleh kemasyarakatan (3.87) dan seterusnya keyakinan diri (3.76).

Jadual 6.3.6 menunjukkan rincian setiap 11 item yang telah ditanya berkaitan kesan terhadap aspek pendayaupayaan dalam kalangan penerima BKK. Daripada purata skor yang ditunjukkan bagi setiap item, dapat dirumuskan bahawa majoriti penerima bersetuju bahawa wang bantuan yang diberikan oleh JKM sangat menyumbang kepada pendayaupayaan penerima dan keluarga mereka.

Aspek hubungan kekeluargaan dilihat mempunyai peratusan setuju yang tinggi, terutamanya untuk item "*Persefahaman lebih baik antara ahli keluarga"* (76.4%) dan item "*Kasih sayang bertambah antara ahli keluarga"* (76%). Aspek hubungan dengan masyarakat juga mendapat peratusan setuju yang tinggi, terutamanya untuk item "*Kerjasama lebih baik dengan ahli masyarakat"* (74.5%), "*Komunikasi lebih baik dengan ahli masyarakat"* (73.6%) dan "*Lebih prihatin dengan ahli masyarakat"* (71.9%).

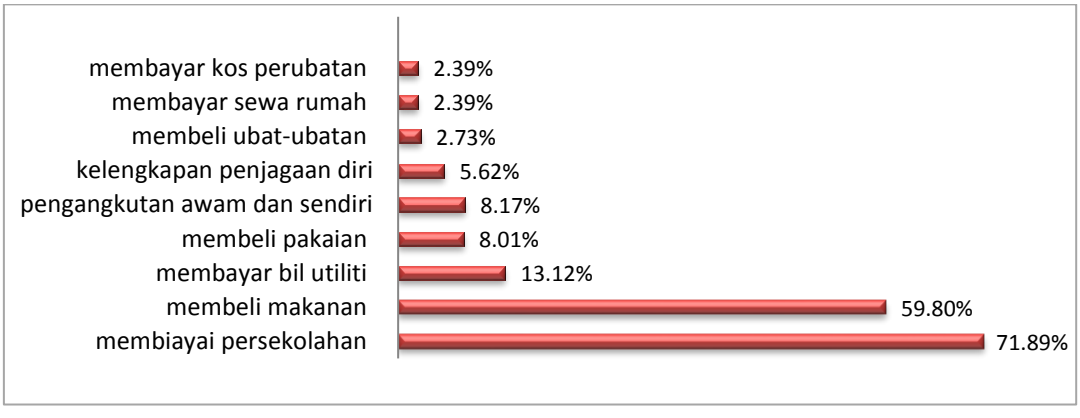
Jadual 6.3.6: Rincian item dalam aspek pendayaupayaan

Apek pendayaupyaan	TS	AS	S	Purata	(sp)
Aspek hubungan kekeluargaan					
Persefahaman lebih baik antara ahli keluarga	3.9%	19.7%	**76.4%**	3.96	.79
Komunikasi lebih baik antara ahli keluarga	2.8%	21.6%	**75.6%**	3.96	.79
Kasih sayang bertambah antara ahli keluarga	3.1%	20.8%	**76.0%**	3.98	.81
Sokongan dan galakan bertambah antara ahli keluarga	3.3%	21.4%	**75.3%**	3.97	.80
Aspek hubungan dengan masyarakat					
Kerjasama lebih baik dengan ahli masyarakat)	3.7%	21.8%	**74.5%**	3.90	.77
Komunikasi lebih baik dengan ahli masyarakat	3.9%	22.6%	**73.6%**	3.90	.79
Lebih prihatin dengan ahli masyarakat	4.6%	23.5%	**71.9%**	3.88	.81
Lebih sepakat dengan ahli masyarakat	4.4%	24.1%	**71.5%**	3.87	.81
Lebih terlibat dalam aktiviti masyarakat	5.7%	25.5%	**68.8%**	3.81	.85
Aspek keyakinan diri					
Lebih yakin dalam membuat keputusan untuk diri sendiri	6.2%	27.5%	**66.3%**	3.76	.84
Lebih yakin dalam membuat keputusan untuk keluarga	5.6%	28.5%	**65.9%**	3.77	.84

TS = tidak setuju, AG = agak setuju, S = Setuju(purata berdasarkan skala 5)sp = sisihan piawai

6.3.5.3 Keutamaan dan pola penggunaan wang bantuan

Rajah 6.3.49 menunjukkan keutamaan pola penggunaan wang bantuan oleh penerima BKK. Sesuai dengan bantuan kanak-kanak, keutamaan pertama ialah membiayai persekolah (71.9%), diikuti dengan membeli makanan (59.8%). Kegunaan lain daripada wang bantuan ialah membayar bil utiliti (13.1%), membeli pakaian (9%) dan membayar pengangkutan sama ada awam atau sendiri (8.1%).



Rajah 6.3.49: Peratusan pilihan perbelanjaan utama

Jadual 6.3.7 memaparkan rincian item yang menjadi keutamaan mengikut perbelanjaan penerima BKK. Senarai perbelanjaan yang dilakukan dengan wang bantuan keutamaan pertama ialah untuk membiayai perbelanjaan persekolahan dan untuk membeli makan.

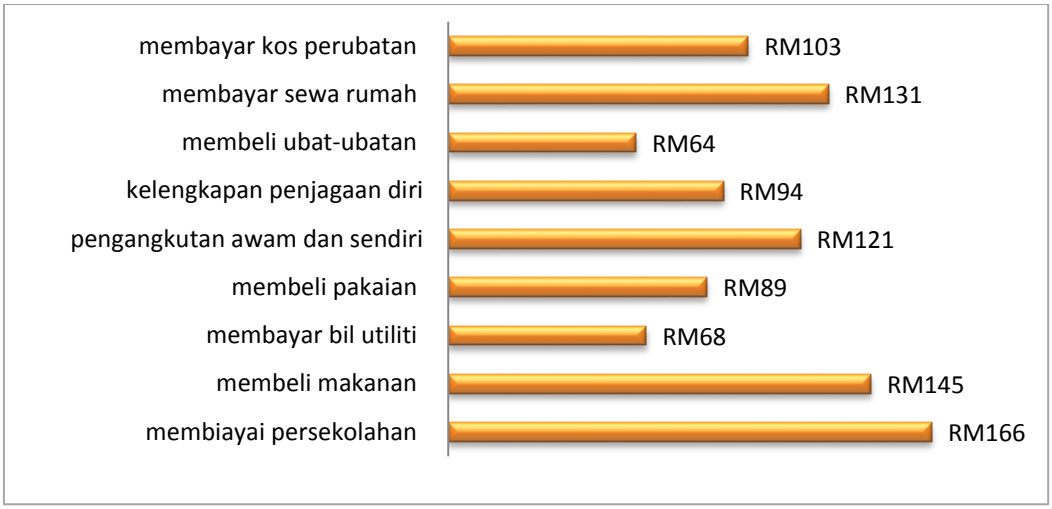
Jadual 6.3.7: Perincian item dalam perbelanjaan ikut keutamaan

	Keutamaan ikut bilangan pilihan	Pertama	Kedua	Ketiga	Total	%
1.	membiayai belanja persekolahan (tuisyen, tadika, yuran persekolahan	295	111	16	422	71.89
2.	Membeli makanan	229	100	22	351	59.80
3.	membayar bil utiliti (air, elektrik, kumbahan)	7	30	40	77	13.12
4.	membeli pakaian	11	23	13	47	8.01
5.	tambang pengangkutan awam dan sendiri	8	23	17	48	7.83
6.	kelengkapan penjagaan diri (sabun mandi, pampers dll)	3	21	9	33	5.62
7.	membeli ubat-ubatan	4	6	6	16	2.73
8.	membayar sewa rumah	7	5	2	14	2.39
9.	membayar kos perubatan	7	5	2	14	2.39

Selain perbelanjaan di atas, perbelanjaan lain yang dilakukan dengan wang bantuan ialah membayar ansuran perkakasan/kelengkapan rumah, membeli makanan kesihatan/suplemen, ansuran bulanan rumah (pinjaman rumah), untuk membayar ansuran bulanan kenderaan tetapi ia adalah dalam peratusan yang kecil. Apabila ditanya kepada penerima, untuk siapakah dibelanjakan wang bantuan yang diperoleh, hampir semua penerima mengatakan bahawa ia dibelanjakan untuk diri sendiri dan keseluruhan isi rumah.

6.3.5.4 Kos peruntukan penggunaan wang bantuan

Penerima juga ditanya tentang kos yang diperuntukkan untuk perbelanjaan setiap bulan (Rajah 6.3.50). Purata perbelanjaan tertinggi ialah untuk persekolahan (RM166) diikuti oleh peruntukan membeli makanan (RM145), membayar sewa rumah (RM131) dan untuk pengangkutan (RM121).



Rajah 6.3.50: Jumlah peruntukan ikut pilihan perbelanjaan

Selain perbelanjaan utama, iaitu persekolahan, makanan, sewa rumah dan pengangkutan, sejumlah wang juga diperuntukkannya kepada perubatan (RM103), kelengkapan penjagaan diri (RM94) dan pakaian (RM89). Jadual 6.3.8 menunjukkan rincian perbelanjaan yang diperuntukkan oleh penerima BKK. Rincian ini menunjukkan bahawa julat yang paling tinggi dalam perbelanjaan ini adalah untuk item pemakanan (minimum = RM10, maksimum = RM700).

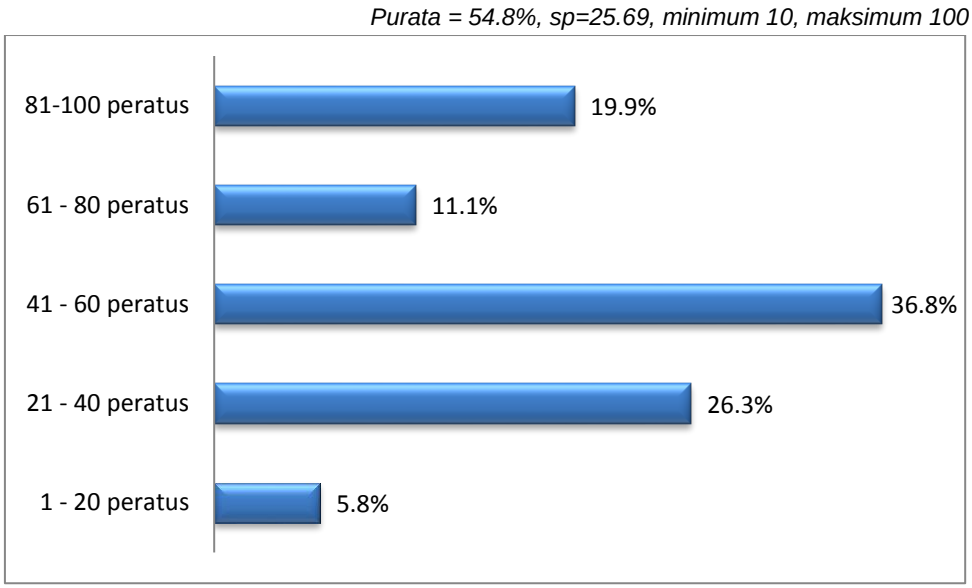
Jadual 6.3.8: Perincian jumlah peruntukan untuk perbelanjaan utama

No.	Jenis Perbelanjaan	Jumlah perbelanjaan (RM)			
		Purata	sp	Min,	max
1.	Membiayai belanja persekolahan (tuisyen, tadika, yuran persekolahan	**166.71**	92.75	20	500
2.	Membeli makanan	**145.03**	89.55	10	700
3.	Membayar bil utiliti (air, elektrik, kumbahan)	67.92	29.26	10	150
4.	Membeli pakaian	88.83	63.74	20	300
5.	Membayar tambang pengangkutan awam	75.67	48.84	20	270
6.	Kelengkapan penjagaan diri (sabun mandi, pampers dll)	94.47	54.81	30	200
7.	Membeli ubat-ubatan	64.38	38.64	10	150
8.	Membayar sewa rumah	**130.59**	70.40	20	300
9.	Membayar kos perubatan	**102.94**	79.59	10	300
10.	Membayar kos pengangkutan sendiri (petrol/ parking/ tol	45.19	27.32	13	100

Peruntukan maksimum untuk persekolahan ialah RM500 dan ini mungkin berkadaran dengan bilangan anak yang bersekolah yang terdapat dalam keluarga penerima. Peruntukan maksimum untuk membeli pakaian, membayar sewa rumah dan kos perubatan adalah sama, iaitu RM300.

Peratusan peruntukan perbelanjaan untuk makanan daripada keseluruhan perbelanjaan

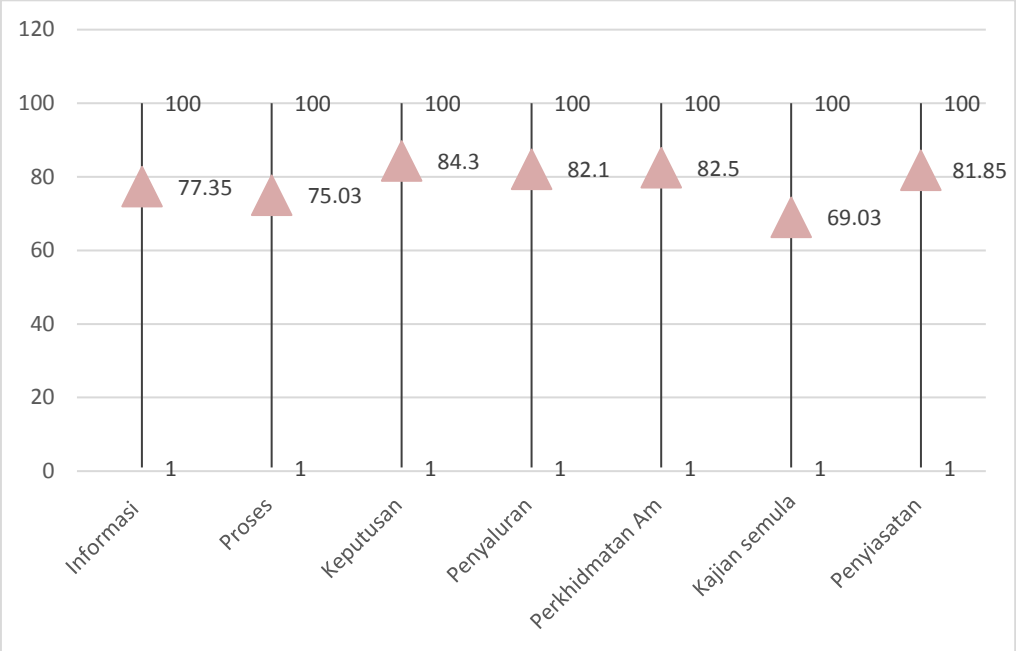
Pengiraan telah dibuat untuk menentukan jumlah peratusan perbelanjaan untuk makanan berbanding dengan keseluruhan perbelanjaan yang disenaraikan (rujuk Rajah 6.3.51). Purata peratusan perbelanjaan makanan ialah 54.8 peratus (sp=25.69) dan minimum peratusan ialah 10 serta maksimum 100 peratus. Peratusan tertinggi ialah antara 41-60 peratus daripada perbelanjaan isi rumah (36.8%), diikuti dengan 21-40 peratus (26.3%). Sesuatu yang perlu diberikan perhatian adalah kerena terdapat peratusan yang agak tinggi yang memperuntukkan 81 hingga 100 peratus perbelanjaan untuk makanan (19.9%).



Rajah 6.3.51: Taburan peratusan perbelanjaan makanan daripada keseluruhan perbelanjaan

6.3.6 Penilaian Penerima terhadap bantuan kewangan dan JKM

Rajah 6.3.52 menunjukkan bahawa penerima memberikan penilaian yang agak tinggi untuk semua aspek pengurusan JKM, peratusan antara 69 peratus hingga 84.3 peratus. skor paling rendah adalah dalam aspek kajian semula untuk penyambungan dengan skor 69 peratus. Skor paling tinggi adalah dalam aspek membuat keputusan (84.3%)



Rajah 6.3.52: Purata skor persepsi terhadap proses pengurusan bantuan JKM

Perbandingan antara zon yang ditunjukkan dalam jadual 6.3.9 menunjukkan bahawa penerima bantuan zon Semenanjung Malaysia secara umumnya memberikan penilaian yang lebih tinggi berbanding dengan penerima zon Sabah dan zon Sarawak bagi aspek informasi, proses permohonan, perkhidmatan am, penyaluran wang, kajian semula dan penyiasatan permohonan. Manakala penerima bantuan zon Sabah memberikan penilaian yang lebih tinggi berbanding dengan zon Semenanjung Malaysia dan Sarawak bagi aspek keputusan permohonan. Bagi negeri Sarawak, keseluruhan penilaian adalah rendah berbanding dengan Semenanjung dan Sabah.

Jadual 6.3.9: Taburan persepsi penerima terhadap pengurusan bantuan JKM mengikut zon

Persepsi Penerima Bantuan terhadap	**semenanjung**		**sabah**		**sarawak**	
Informasi berkaitan Bantuan JKM (4 item)	15.75	**78.75**	14.89	74.45	13.98	69.9
proses Permohonan Bantuan JKM (6 item)	22.98	**76.6**	21.95	73.17	19.67	65.57
Keputusan Permohonan Bantuan JKM (2 item)	8.54	85.4	8.60	**86.0**	7.47	**74.7**
Penyaluran Wang Bantuan JKM (2 item)	8.40	**84.0**	8.02	**80.2**	7.08	70.8
Perkhidmatan Am JKM (4 item) Persepsi	16.68	**83.4**	16.53	**82.65**	15.25	**76.25**
Kaji/Penyiasatan Semula Bantuan JKM (6 item)	21.04	**70.13**	20.44	68.13	18.65	62.17
Penyiasatan Permohonan Bantuan JKM (4 item)	16.41	**82.05**	16.31	**81.55**	15.92	**79.6**

Jadual 6.3.10 memaparkan taburan skor purata dengan nilai minimum dan maksimum, sisihan piawai (sp) dan juga bilangan item untuk setiap subskala proses pengurusan bantuan kewangan JKM.

Jadual 6.3.10: Taburan purata skor untuk setiap aspek pengurusan bantuan kewangan

Persepsi Penerima Bantuan terhadap	N	Min	Mak	sp	purata	100%
Informasi berkaitan Bantuan JKM (4 item)	535	4	20	3.27	15.47	77.35
Proses Permohonan Bantuan JKM (6 item)	534	6	30	4.36	22.51	75.03
Keputusan Permohonan Bantuan JKM (2 item)	537	2	10	1.36	8.43	84.30
Penyaluran Wang Bantuan JKM (2 item)	538	2	10	1.47	8.21	82.10
Perkhidmatan Am JKM (4 item)	535	8	20	2.48	16.50	82.50
Kaji/Penyiasatan Semula Bantuan JKM (6 item)	531	10	30	3.45	20.71	69.03
Penyiasatan Permohonan Bantuan JKM (4 item)	373	8	20	2.29	16.37	81.85

Jadual 6.3.11 membentangkan rincian bagi setiap item dalam proses pengurusan permohonan bantuan JKM bagi aspek informasi, proses, keputusan, penyaluran wang dan perkhidmatan am.

Jadual 6.3.11: Rincian item dalam persepsi terhadap proses pengurusan pemohonan bantuan JKM (aspek informasi, proses, keputusan,penyaluran wang dan perkhidmatan am)

	TS	AS	S	Purata	s.p
Informasi berkaitan bantuan kewangan					
Maklumat yang disediakan oleh JKM membantu dalam membuat permohonan	6.7%	13.6%	79.6%	3.96	.85
Saya tahu bagaimana untuk memohon	16.8%	16.8%	66.4%	3.65	1.06
Maklumat yang disediakan oleh JKM mudah difahami	7.1%	16.3%	76.6%	3.92	.88
Maklumat yang disediakan oleh JKM mudah didapati	7.3%	15.7%	77.0%	3.93	.87
Proses permohonan bantuan kewangan					
Saya tahu syarat untuk memohon bantuan ini	35.7%	17.6%	46.7%	3.10	1.26
Borang permohonan adalah mudah dan ringkas	12.7%	27.3%	60.0%	3.62	.98
Saya tahu dokumen yang perlu dilampirkan untuk memohon	14.6%	21.7%	63.7%	3.61	1.00
Staf JKM membantu saya semasa membuat permohonan	7.7%	11.2%	81.1%	4.01	.90
Permohonan bantuan diluluskan berdasarkan syarat yang ditetapkan	4.3%	11.8%	83.9%	4.03	.77
Saya rela dihukum sekiranya memberikan maklumat palsu	4.1%	7.1%	88.8%	4.14	.77
Keputusan permohonan bantuan kewangan					
Saya setuju dengan keputusan yang dibuat oleh JKM	1.7%	7.8%	90.5%	4.26	.69
Keputusan permohonan mudah untuk saya ketahui	2.8%	8.2%	89.0%	4.18	.75
Penyaluran wang bantuan kewangan					
Saya berpuas hati dengan cara wang bantuan disalurkan	1.7%	7.6%	90.7%	4.29	.71
Saya mendapat bayaran bulanan mengikut jadual yang ditetapkan	11.0%	12.5%	76.6%	3.92	.98
Perkhidmatan am institusi					
Perkhidmatan kaunter JKM memuaskan	2.6%	6.7%	90.7%	4.26	.75
Kakitangan JKM berpengetahuan tentang tugas mereka	1.5%	7.1%	91.4%	4.27	.69
Kakitangan JKM melayan saya dengan baik	2.6%	7.1%	90.3%	4.26	.73
Wujud masalah komunikasi dari segi bahasa (cth: tidak faham) antara staf JKM dan saya) (-ve)	67.0%	7.3%	25.7%	2.29	1.40

TS = Tidak setuju, AS= agak setuju, S=setuju, Purata pada skala 1 hingga 5

Berdasarkan rincian ini dapat disimpulkan, terdapat beberapa item yang dipersepsikan oleh penerima BKK sebagai sangat baik seperti *Perkhidmatan kaunter JKM memuaskan* (0.7%), *Saya berpuas hati dengan cara wang bantuan disalurkan* (90.7%), *Saya setuju dengan keputusan yang dibuat oleh JKM* (90.5%), *Keputusan permohonan mudah untuk saya ketahui* (89%) *Permohonan bantuan diluluskan berdasarkan syarat yang ditetapkan* (83.9%). Maklumat ini boleh digunakan dalam merangka strategi yang lebih baik dalam pengurusan seperti pengekalan sistem kaunter yang sedia ada dan kaedah pemberian tunai melalui bank. Jadual 6.3.12 menunjukkan rincian terhadap aspek kajian semula dan penyiasatan pemohonan.

Jadual 6.3.12: Rincian item dalam persepsi terhadap proses pengurusan pemohonan bantuan JKM (aspek kajian semula dan penyiasatan permohonan)

	TS	AS	S	Purata	s.p
Kaji/ penyiasatan sambungan semula bantuan (renew)					
Kaji semula mendorong saya bersedia untuk keluar daripada sistem bantuan kewangan	42.4%	21.0%	36.6%	2.86	1.31
Keputusan JKM untuk meneruskan atau memberhentikan bantuan adalah tepat kerana ia berdasarkan alasan yang kukuh	10.5%	25.5%	64.0%	3.69	.96
Saya tidak risau walaupun penyiasatan semula bantuan dibuat ke atas saya	6.2%	19.1%	74.7%	3.92	.87
Pegawai JKM ada memberikan peringatan (tidak bertulis) kepada saya tiga bulan sebelum tamat tempoh bantuan untuk tujuan kaji/ penyiasatan sambungan semula bantuan.	15.4%	31.1%	53.6%	3.46	1.06
Tempoh notis panggilan (surat) kaji/ penyiasatan sambungan semula bantuan yang diberikan kepada saya terlalu singkat (-ve)	27.0%	35.4%	37.6%	3.07	1.12
Cara pengendalian kaji/ penyiasatan sambungan semula bantuan (renew) oleh pihak JKM adalah cekap	6.6%	22.9%	70.5%	3.86	.88
Penyiasatan permohonan bantuan kewangan					
Penyiasatan memberikan gambaran kepada JKM inilah kehidupan saya yang sebenar	0.3%	5.3%	94.4%	4.34	.60
Pegawai JKM datang ke rumah saya dalam masa 14 hari selepas permohonan lengkap saya diterima	10.9%	23.5%	65.6%	3.69	.99
Penyiasatan dapat mempercepat keputusan permohonan saya	2.9%	12.8%	84.3%	4.11	.76
Penyiasatan yang dijalankan tidak menyusahkan saya	2.9%	7.8%	89.3%	4.23	.77

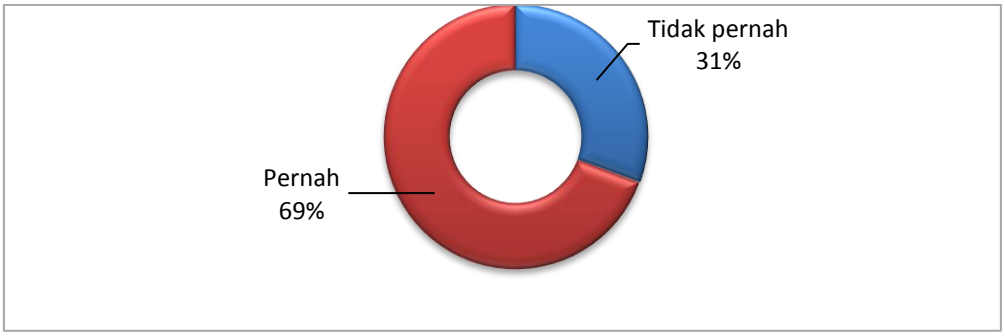
TS = Tidak setuju, AS= agak setuju, S=setuju, Purata pada skala 1 hingga 5

Item yang perlu diberikan perhatian untuk pengekalan ialah *Penyiasatan memberikan gambaran kepada JKM inilah kehidupan saya yang sebenar* (94%), *Penyiasatan dapat mempercepat keputusan permohonan saya* (84.3%) dan *Penyiasatan yang dijalankan tidak menyusahkan saya* (89.3%). Satu aspek yang perlu diberikan perhatian yang dipersepsikan agak rendah oleh penerima ialah *Pegawai JKM datang ke rumah saya dalam masa 14 hari selepas permohonan lengkap saya diterima,* iaitu hampir satu pertiga penerima (34.4%) mempunyai persepsi rendah terhadap kenyataan ini (purata 3.69)

Aspek kaji semula juga menunjukkan persepsi yang hampir sama untuk semua item, iaitu puratanya agak rendah untuk hampir semuanya. Item yang mempunyai purata paling rendah ialah *Kaji semula mendorong saya bersedia untuk keluar daripada sistem bantuan kewangan* (purata = 2.86) diikuti oleh *Pegawai JKM ada memberikan peringatan (tidak bertulis) kepada saya tiga bulan sebelum tamat tempoh bantuan untuk tujuan kaji/ penyiasatan sambungan semula bantuan* (purata = 3.46).

Pernah disiasat di rumah

Rajah 6.3.53 menunjukkan peratusan penerima yang pernah disiasat dan tidak pernah disiasat di rumah. Hasil kajian mendapati bahawa 31 peratus daripada penerima mengatakan bahawa mereka tidak pernah disiasat di rumah semasa proses pemohonan bantuan. Ini menunjukkan bahawa terdapat siasatan yang dilakukan oleh pegawai JKM tanpa pergi ke rumah penerima.



Rajah 6.3.53: Pernah di siasat di rumah oleh pegawai JKM

Perkara ini mungkin berkaitan dengan beban tugas staf dan juga jarak lokasi rumah penerima dengan PKMD terdekat. Satu perkara lagi yang perlu dipertimbangkan ialah SOP (*standard operation procedur*) yang diamalkan oleh JKM, adakah lawatan ke rumah merupakan satu kemestian atau hanya alternatif kepada pegawai.

Bagi penerima yang pernah disiasat di rumah, beberapa persoalan telah diajukan berkaitan dengan lawatan penyiasatan yang telah dilakukan (jadual 6.3.13). Skor paling rendah diperoleh ialah untuk item "*Pegawai JKM datang ke rumah saya dalam masa 14 hari selepas permohonan lengkap saya diterima*" (purata=3.60). Untuk item lain skornya adalah tinggi melebihi 4 berdasarkan skala 5 mata.

Jadual 6.3.13: Rincian item dalam persepsi terhadap proses siasatan di rumah penerima

	TS	AS	S	purata	sp
Penyiasatan memberikan gambaran kepada JKM inilah kehidupan saya yang sebenar	0.30%	5.3%	94.40%	4.34	.603
Pegawai JKM datang ke rumah saya dalam masa 14 hari selepas permohonan lengkap saya diterima	11.00 %	23.5%	65.60%	3.69	.987
Penyiasatan dapat mempercepat keputusan permohonan saya	2.90%	12.8%	84.20%	4.11	.764
Penyiasatan yang dijalankan tidak menyusahkan saya	2.90%	7.8%	89.30%	4.23	.767

TS = Tidak setuju, AS= agak setuju, S=setuju, Purata pada skala 1 hingga 5, sp=sisihanpiawai

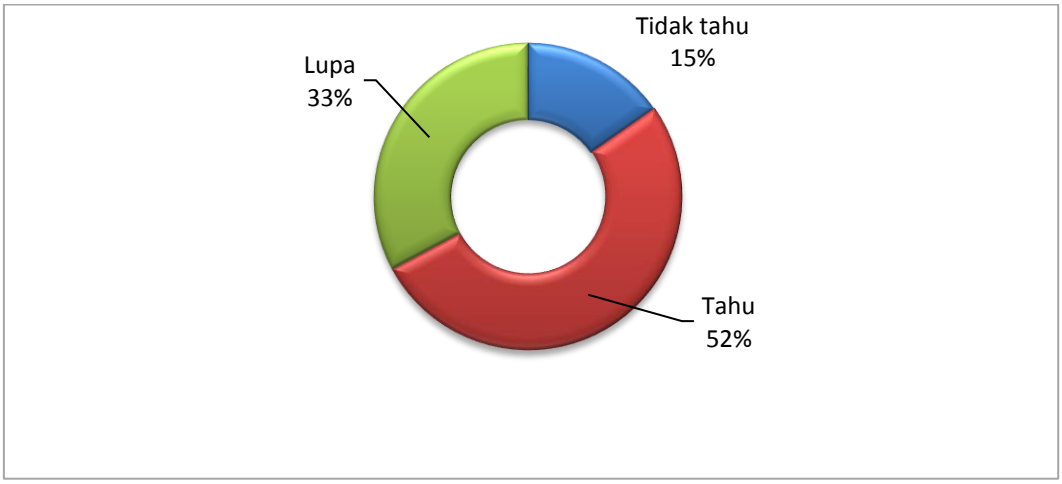
Proses penerimaan bantuan kewangan

Bahagian ini menghuraikan beberapa persoalan seperti berapa lama tempoh yang diambil untuk wang dimasukkan dalam akaun penerima, apakah kaedah yang digunakan, adakah penerima mahu menukar kaedah semasa dan bagaimana penerima mengetahui wang telah diterima.

Berapa lama perlu tunggu untuk terima wang bantuan

Penerima diminta untuk memberitahu adakah mereka tahu tentang tempoh yang perlu mereka tunggu bagi menerima wang bermula dari tarikh permohonan diluluskan (Rajah 6.3.54). Lebih daripada separuh (52%) penerima mengatakan bahawa mereka tahu tempoh tersebut, hampir satu pertiga (30%) mengatakan,

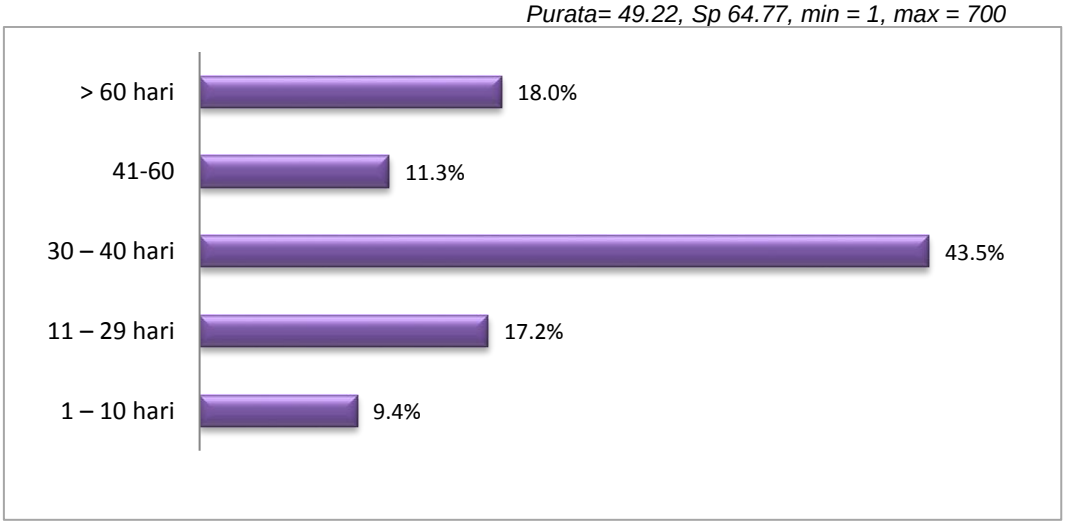
terlupa dan 15 peratus tidak tahu.



Rajah 6.3.54: Ketahui tempoh masa yang diambil untuk menunggu terima

Berapa lama tempoh (bilangan hari) untuk penerima menerima wang bantuan

Kemudiannya, penerima yang mengetahui tempoh tersebut diminta untuk memberikan bilangan tersebut (Rajah 6.3.55). Jawapan yang diberikan adalah perbagai. Paling ramai penerima (43.5%) mengatakan bahawa mereka perlu menunggu antara 30 hingga 40 hari.



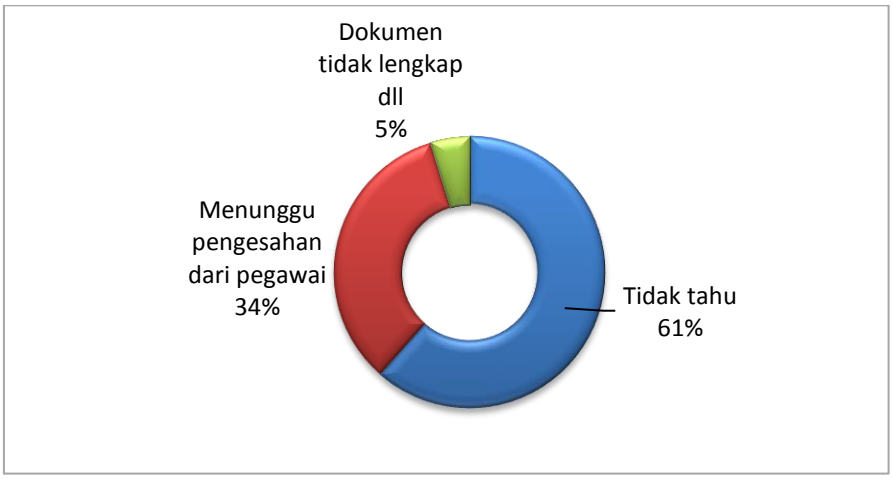
Rajah 6.3.55: Taburan bilangan hari yang perlu ditunggu penerima

Terdapat penerima yang mengatakan bahawa mereka terpaksa menunggu hingga lebih dariapda 60 hari (18%), antara 41 hingga 60 hari (11.3%) dan selebihnya mengatakan bahawa tempoh menunggu adalah lebih pendek daripada 30 hari

(26.6%)

Sebab perlu menunggu melebihi 30 hari

Penerima kemudiannya ditanya sebab kenapa mereka perlu menunggu melebihi 30 hari. Antara jawapan yang diberikan ialah mereka tidak tahu (61%), menunggu pengesahan daripada pegawai (34%) dan dokumen tidak lengkap (5%). Terdapat juga jawapan lain seperti "*dalam proses, proses makan masa dan tempoh pembekuan permohonan*" (rujuk Rajah 6.3.56).

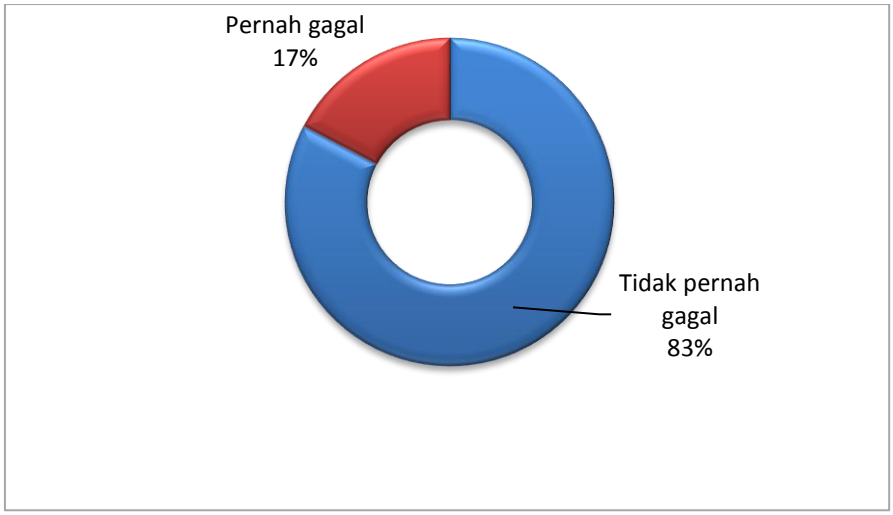


Rajah 6.3.56: sebab tidak diterima dalam 30 hari

Jawapan yang diberikan ini menunjukkan seolah-olah penerima tidak dimaklumi secara tepat tentang sebab kenapa kelewatan berlaku. Ini juga mencerminkan sikap penerima yang mungkin tidak berani atau mahu mengambil tahu tentang sebab tersebut.

Adakah pernah gagal dalam pemohonan bantuan kewangan

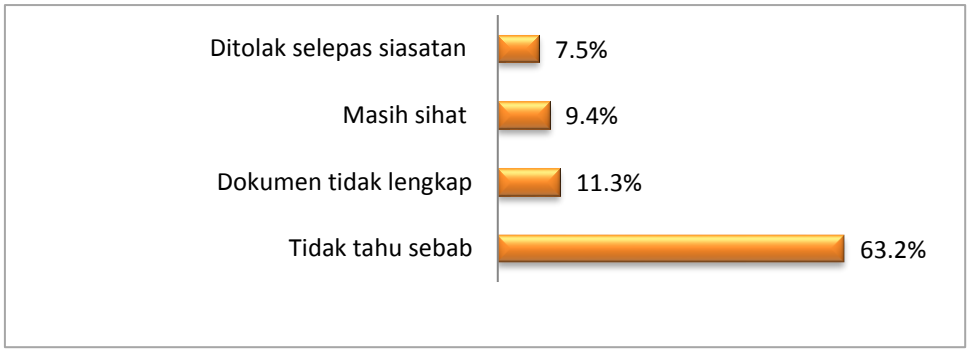
Penerima juga ditanya sama ada mereka pernah gagal atau tidak dalam permohonan sebelum mereka menerima bantuan sekarang (rujuk Rajah 6.3.57). Majoriti (89%) penerima mengatakan bahawa mereka tidak pernah gagal dan ini menunjukkan dengan sekali memohon mereka telah berjaya mendapat bantuan JKM sebagaimana sekarang.



Rajah 6.3.57: Pernah gagal permohonan sebelum ini

Jika pernah gagal dalam permohonan apakah alasan gagal

Sebanyak 17 peratus penerima yang pernah gagal dalam permohonan sebelum ini memberikan sebab kenapa mereka gagal (Rajah 6.3.58). Sekali lagi majoriti (63.2%) mengatakan bahawa mereka tidak tahu, 11.3 peratus mengatakan, dokumen tidak lengkap dan selebihnya mengatakan, mereka masih sihat (9.4%) dan ditolak selepas sisatan dilakukan oleh pihak JKM (7.5%).

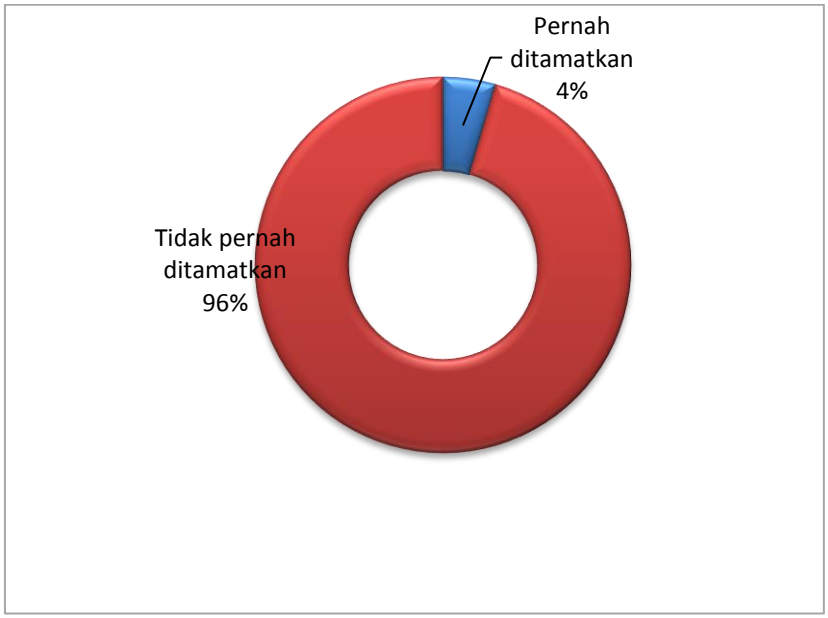


Rajah 6.3.58: Sebab utama pemohonan di tolak

Sebab lain yang dinyatakan responden tetapi dalam peratusan yang kecil di bawah satu peratus ialah mereka bukan warganegara Malaysia, tiada surat sokongan daripada mana-mana pihak, telah melepasi umur kelayakan (Anak sudah berumur 18 tahun), borang hilang di JKM, kurang kelayakan, masih muda, status gantung tak bertali.

Adakah pernah ditamatkan bantuan sebelum ini

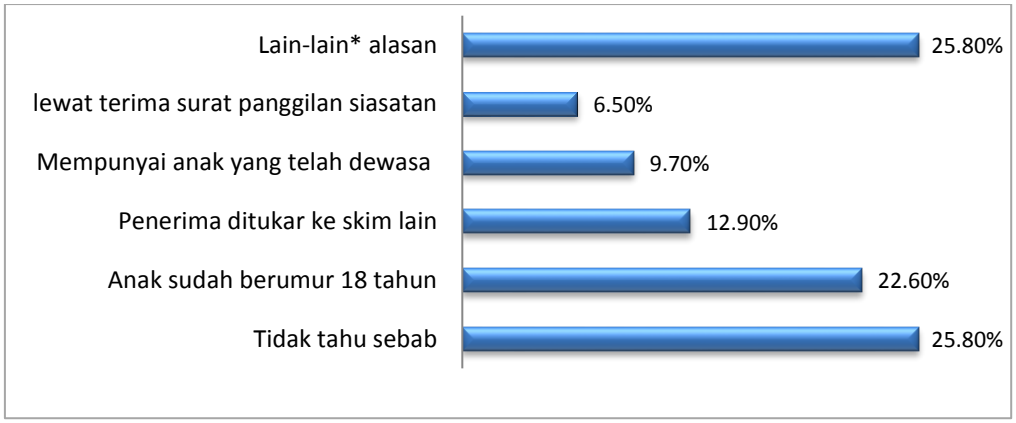
Satu soalan tentang adakah penerima pernah ditamatkan bantuan sebelum ini telah disoal untuk melihat fenomena kemungkinan ada antara penerima pernah mendapat bantuan kewangan lain daripada JKM. Rajah 6.3.59 memaparkan jawapan bahawa majoriti penerima tidak pernah ditamatkan tetapi terdapat 4 peratus yang mengatakan bahawa mereka telah pernah ditamatkan.



Rajah 6.3.59: Pernah atau tidak ditamatkan daripada skim bantuan

Sebab ditamatkan bantuan

Untuk memperjelas keadaan ini, mereka yang pernah ditamatkan telah ditanya sebab kenapa ditamatkan. Antara jawapan yang diberikan adalah seperti dalam rajah 6.3.60, iaitu peratusan tertinggi mengatakan bahawa mereka tidak tahu (25.8%), anak sudah berumur 18 tahun atau sudah dewasa (32.3%) dan penerima ditukar ke skim lain (12.9%).



Rajah 6.3.60: Sebab bantuan ditamatkan

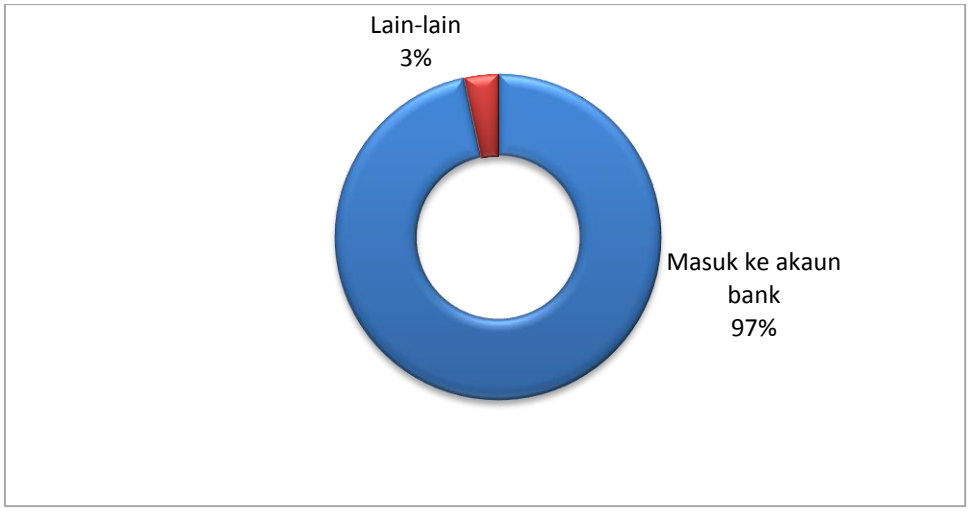
Jawapan anak sudah melebih umur 18 tahun atau sudah dewasa agak mengelirukan di sini kerana bagaimana pulak mereka dapat masuk kembali dalam sistem bantuan BKK JKM ini. Jawapan lain yang diberikan ialah "*Ada orang buat laporan, dapat bantuan geran pelancaran, BPT tamat 2012, permohonan baru 2016 BKK, Geran pelancaran 2014, Lewat membuat penyambungan, Tidak lapor diri, tidak buat penyambungan*" tetapi jawapan ini adalah dalam peratusan yang rendah.

Proses penerimaan

Bahagian seterusnya ialah proses penerimaan wang bantuan yang berlaku sekarang. Ia berkaitan kaedah penyaluran wang bantuan, masalah dengan kaedah tersebut, bagaimana tahu apabila wang telah dimasukkan dalam akaun, jumlah wang yang diterima dan seterusnya berkaitan urusan pengeluaran dan penggunaan wang tersebut.

<u>Kaedah semasa</u>

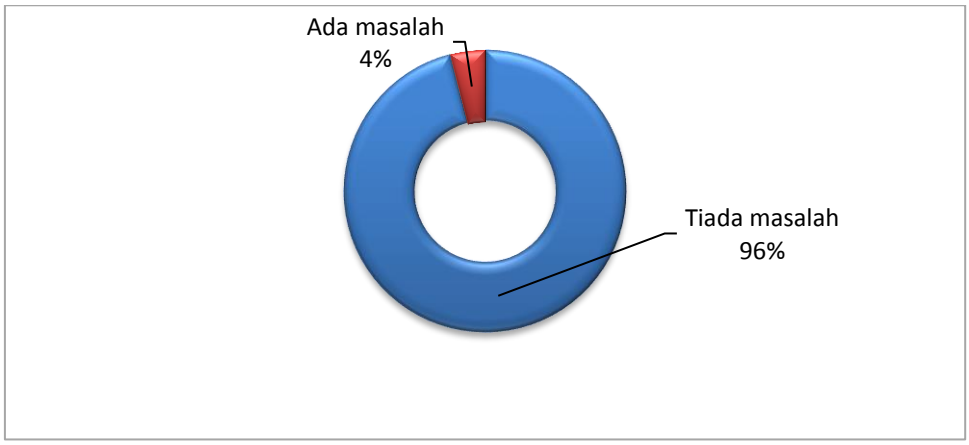
Penerima mengatakan bahawa buat masa kini, mereka menerima wang secara dimasukkan oleh pihak JKM ke akaun mereka masing-masing. Hanya 3 peratus yang mengatakan, secara lain-lain, iaitu melibatkan cara mengambil di pejabat JKM dan minta tolong wakil untuk ambilkan (rujuk Rajah 6.3.61).



Rajah 6.3.61: Kaedah penerimaan wang bantuan

Masalah dengan kaedah sekarang

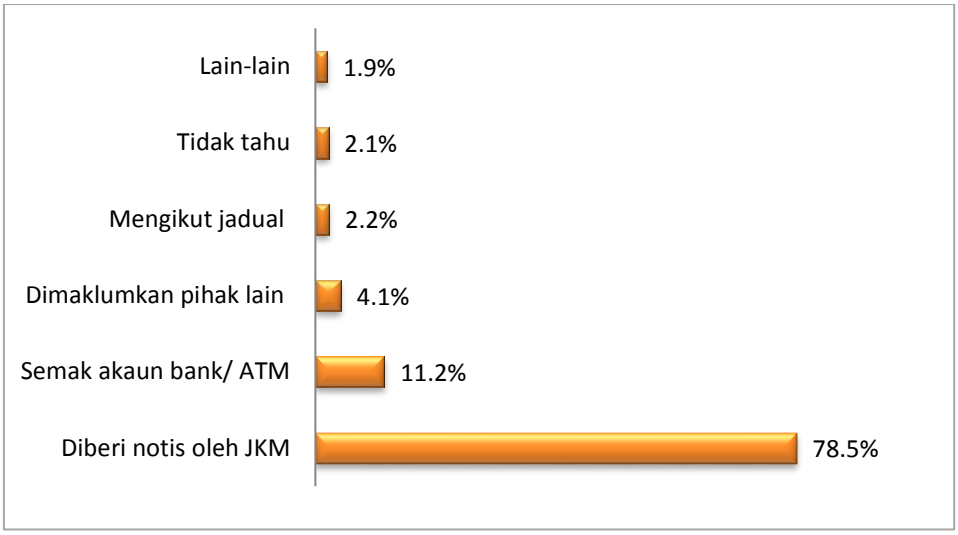
Rata-rata responden mengatakan bahawa mereka tidak mengalami sebarang masalah dengan kaedah yang berlaku sekarang. Hanya 4 peratus yang mengatakan mereka bermasalah. Antara masalah tersebut ialah masalah kos pengangkutan, sibuk, tak boleh tinggal tanggungan, akaun penerima *black list,* jauh dan tiada pengangkutan sendiri untuk pergi mengambil di bank (Rajah 6.3.62)



Rajah 6.3.62: Masalah dengan kaedah penerimaan semasa

Bagaimana tahu terima wang bantuan

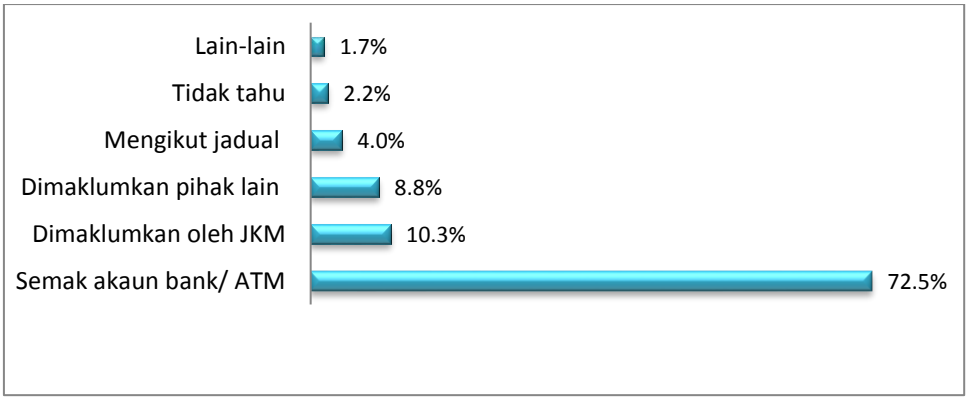
Data kajian menunjukkan bahawa cara wang bantuan diterima buat masa sekarang ialah melalui akaun bank. Oleh itu, penerima juga ditanya bagaimanakah mereka mengetahui wang telah ada dalam akaun mereka apabila pertama kali menerima bantuan (rujuk Rajah 6.3.63).



Rajah 6.3.63: Cara tahu wang telah diterima pertama kali

Majoriti penerima (78.5%) mengatakan bahawa mereka menerima makluman atau notis daripada pihak JKM. Selebihnya mengatakan, mereka menyemak sendiri di ATM (11.2%), dimaklumi oleh pihak lain, iatu ahli keluarga, atau ketua kampung (4.1%) dan mengkut jadual yang diberikan oleh JKM (2.2%). Masih ada penerima yang mengatakan bahawa mereka tidak tahu bila wang tersebut masuk ke dalam akaun mereka (2.1%).

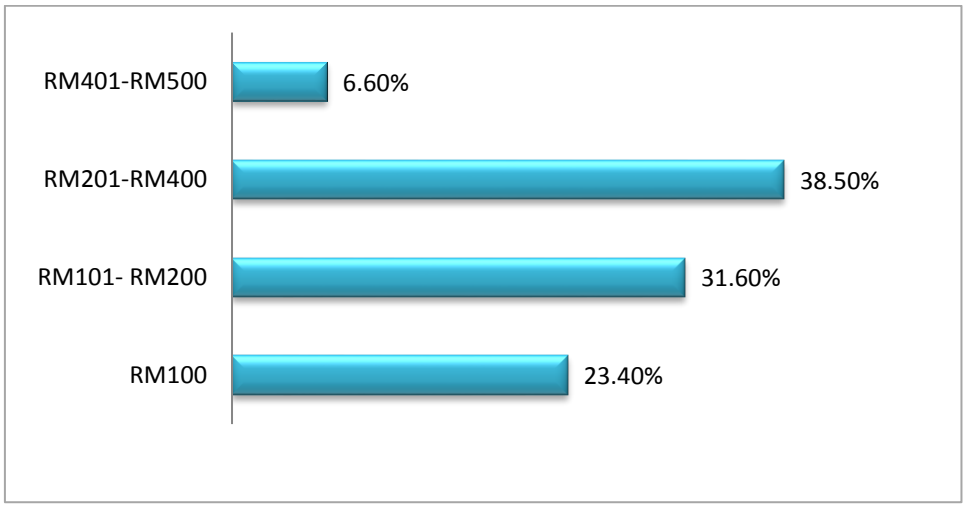
Rajah 6.3.64 pula memperihalkan cara penerima tahu bila wang bantuan diterima ke dalam akaun mereka setiap bulan. Majoriti penerima (72.5%) mengatakan mereka menyemak akaun bank/ATM, sebahagian kecil (10.3%) menyatakan mereka dimaklumi oleh pihak JKM, atau oleh pihak lain (8.8%) dan selebihnya adalah mengikut jadual (4.9%) serta mereka tidak tahu (2.2%). Dengan keadaan kebolehcapaian penerima terhadap bank atau mesin ATM yang agak sukar, pemberitahuan mengenai tarikh penyaluran wang kepada mereka adalah amat penting. Ini boleh mengelak kejadian mereka ke mesin ATM dengan sia-sia.



Rajah 6.3.64: Cara tahu wang diterima setiap bulan

Jumlah wang bantuan JKM yang diterima

Jumlah wang yang diterima oleh penerima BKK berkadaran dengan bilangan anak yang berusia di bawah 18 tahun. Dengan keadaan ini, jumlah yang diterima oleh responden secara berbeza dengan julat antara RM100 hingga RM500. Rajah 6.3.65 menunjukkan taburan peratusan penerima mengikut jumlah bantuan. Peratusan tertinggi ialah penerima yang mendapat antara RM200 hingga RM400 (38.5%) diikuti dengan kumpulan yang mendapat bantuan RM100 hingga RM200 (31.6%).

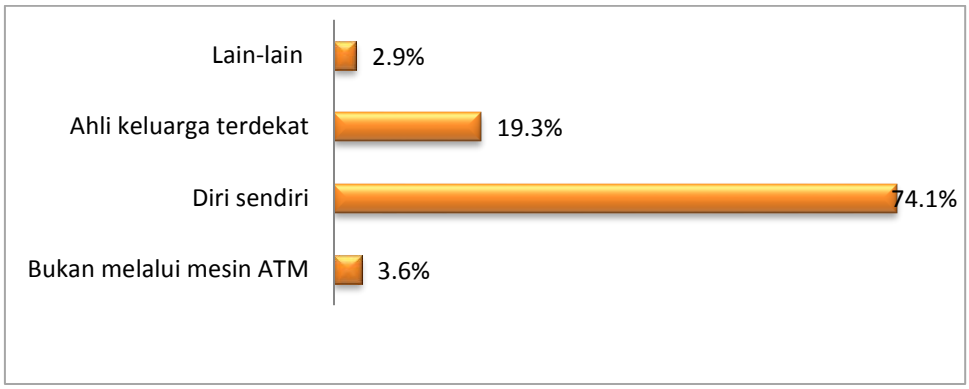


Rajah 6.3.65: Jumlah RM daripada bantuan JKM

Siapa yang keluarkan wang daripada ATM setiap bulan

Masih berkisar tentang permohonan dan penerimaan wang bantuan, responden juga ditanya, siapakah yang mengeluarkan wang bantuan di ATM setiap bulan (Rajah

6.3.66). Hasil kajian menunjukkan bahawa majoriti penerima mengeluarkan sendiri wang daripada ATM (74.1%), dan selebihnya oleh ahli keluarga terdekat (19.3%). Orang lain yang dikatakan oleh penerima sebagai turut membantu mengeluarkan wang ialah saudara-mara, jiran dan juga rakan.

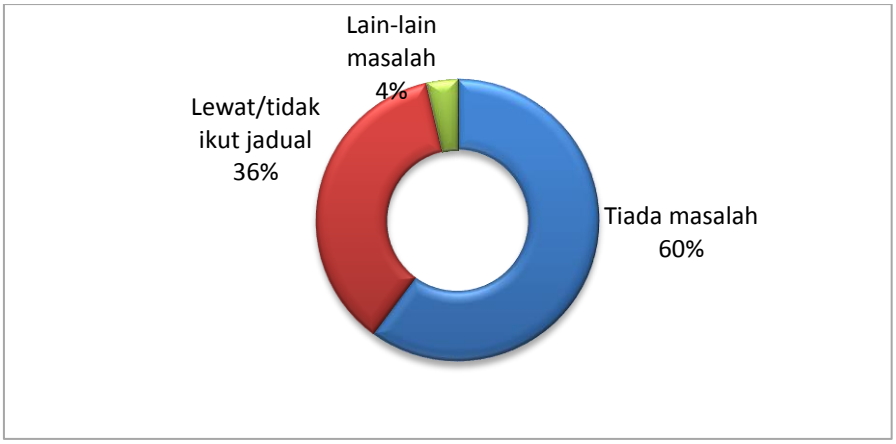


Lain-lain = Saudara-mara, jiran dan rakan

Rajah 6.3.66: Siapa yang ambil wang daripada ATM mesin

Masalah berkaitan penerimaan wang

Persoalan berkaitan proses penerimaan wang bantuan ini yang terakhir ditanya kepada responden ialah adakah mereka mengalami sebarang masalah dengan kaedah masa ini (rajah 6.3.67). Majoriti responden mengatakan bahawa mereka tidak mempunyai sebarang masalah (60%) dengan kaedah masa ini. Walau bagaimanapun, terdapat lebih satu pertiga (36%) responden mengatakan bahawa wang diterima lewat dan tidak mengikut jadual. Terdapat hampir 4 peratus responden mengatakan, masalah lain tetapi dengan peratusan yang kecil, iaitu "*Langsung tidak terima wang* "(1%), "*Wang diterima kurang daripada sepatutnya*" (0.9%).



Rajah 6.3.67: Masalah semasa menerima wang bantuan

Pandangan tentang individu yang tidak layak mendapat bantuan

Satu soalan khusus persepsi penerima tentang individu yang tidak layak tetapi mendapat bantuan JKM telah ditanya untuk menghuraikan persepsi sebahagian masyarakat tentang isu ini. Jadual 6.3.14 memaparkan taburan peratusan penerima yang memberikan jawapan untuk isu ini. Hanya sebahagian kecil (11%) responden yang tahu tentang kes yang sebegini. Daripada 11 peratus penerima yang mengatakan tahu tentang kes ini, diperoleh maklum balas kenapa perkara ini boleh berlaku. Antara jawapan yang tertinggi mengikut persepsi mereka ialah campur tangan politik (8.5%), dan selebihnya ialah latar belakang penerima yang dimaksudkan itu, yang menyebabkan mereka tidak layak. Antaranya ialah penerima masih sihat, isi rumah berpendapatan tinggi, mempunyai anak yang telah dewasa dan bekerja dan mempunyai harta yang mengeluarkan hasil.

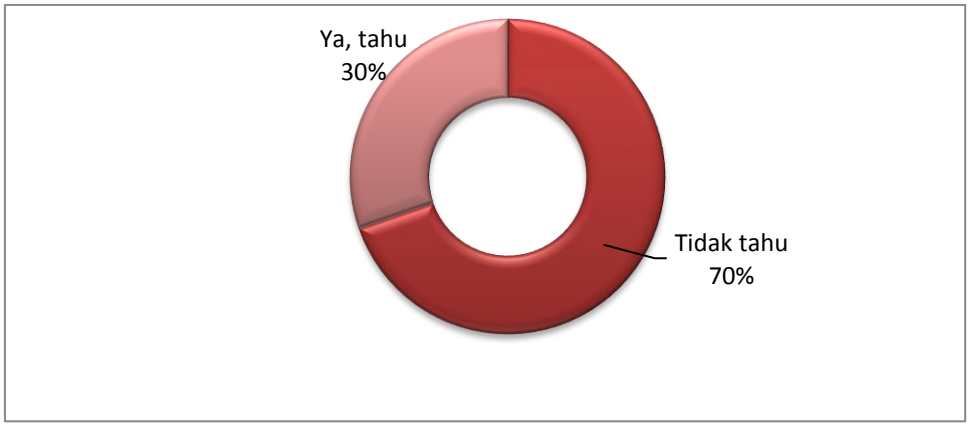
Jadual 6.3.14: Pandangan tentang individu lain yang tidak layak tetapi mendapat bantuan

	n	%
Tahu terdapat kes yang sedemikian		
Ya, tahu	64	11.0
Tidak tahu	519	89.0
Sebab kenapa mereka dapat bantuan		
Ada campur tangan politik	27	8.5
Pemohon masih sihat dan berupaya untuk bekerja untuk menyara kehidupan sendiri dan keluarga	16	5.1
Isi rumah berpendapatan tinggi dan melebihi kelayakan menerima bantuan daripada JKM	14	4.4
Mempunyai anak yang telah dewasa dan bekerja serta mampu memberikan sumbangan/ menyara kehidupan pemohon	12	3.8
Mempunyai anak yang telah dewasa menyara kehidupan penerima tersebut	4	1.3
Mempunyai harta yang mengeluarkan hasil	5	1.6
Telah melepasi umur kelayakan (Anak sudah mencapai umur 18 tahun)	2	.6

* lain-lain = ketua kampung pilih kasih, memilih kroni dan meminta simpati

Polisi penamatan atau *Exit Policy*

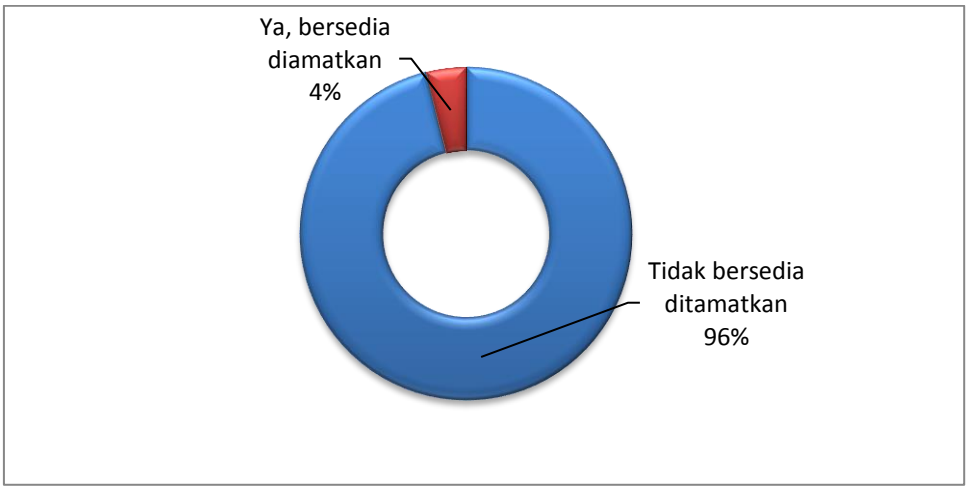
Bahagian terakhir survei berkaitan dengan program exit polisi yang diperkenalkan oleh bahagian produktif JKM. Persoalan pertama yang ditanya kepada penerima BKK ialah sama ada mereka tahu atau tidak kewujudan polisi ini di JKM (Rajah 6.3.68). Majoriti (70%) penerima mengatakan bahawa mereka tidak tahu tentang polisi ini.



Rajah 6.3.68: Tahu tentang polisi penamatan

Berhasrat untuk keluar

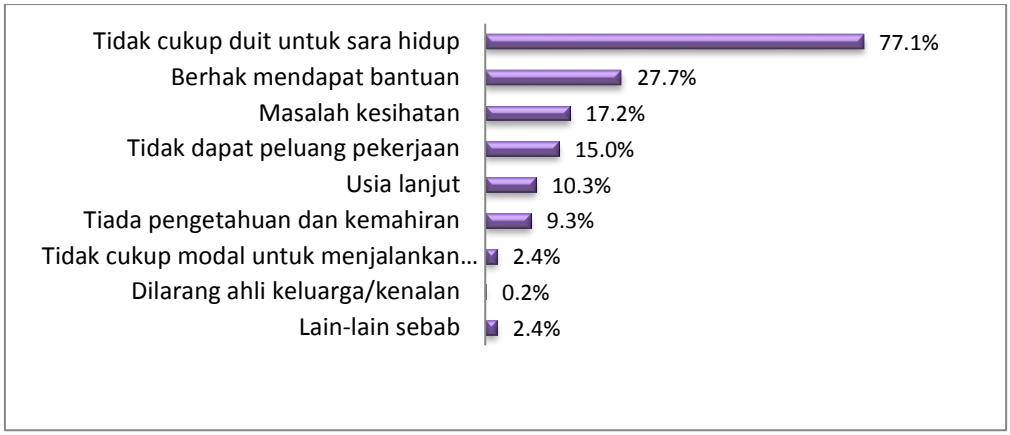
Penerima ditanya tentang kesediaan mereka untuk keluar daripada bantuan JKM, iaitu pemberian bantuan kepada mereka diberhentikan (rajah 6.3.69). Majoriti responden mengatakan bahawa mereka tidak bersedia atau berhasrat untuk keluar daripada skim bantuan JKM.



Rajah 6.3.69: Kesedian penerima untuk keluar daripada skim bantuan JKM

Kenapa tidak berhasrat untuk keluar

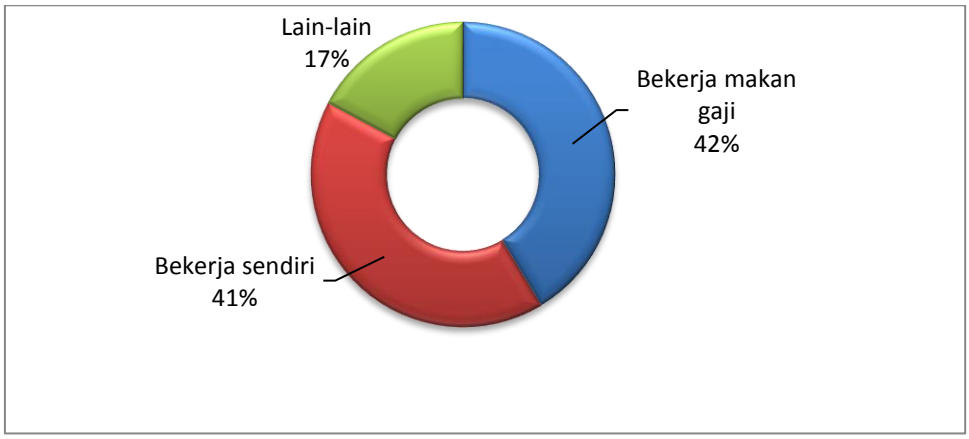
Penerima yang tidak bersedia untuk ditamatkan skim bantuan, mengatakan bahawa sebab utama mereka tidak bersedia ialah pada persepsi mereka, mereka tidak cukup wang untuk menyara diri dan keluarga (77.15%). Diikuti dengan sebab bahawa mereka berhak mendapat bantuan BBK ini sebagai seorang warganegara Malaysia yang memerlukan (27.7%).Seterusnya, penerima BKK mengatakan bahawa mereka mempunyai masalah kesihatan (17.2%), tidak mudah untuk mendapat pekerjaan (15%), telah berusia lanjut (10.3%), dan seterusnya, mempersepsikan bahawa mereka tidak mempunyai pengetahuan dan kemahiran yang diperlukan untuk mencari rezeki yang lebih baik. Terdapat beberapa sebab lagi yang kecil peratusannya seperti tidak cukup modal (2.4%) untuk perniagaan.



Rajah 6.3.70: Sebab tidak berhasrat untuk ditamatkan bantuan

Apakah usaha yang dilakukan untuk keluar

Penerima yang besedia untuk keluar daripada sistem bantuan yang seramai 4 peratus (n=30) telah mengatakan, antara usaha yang akan dilakukan ialah dengan bekerja makan gaji (42%), bekerja sendiri (41%) dan lain-lain (rujuk Rajah 6.3.71).

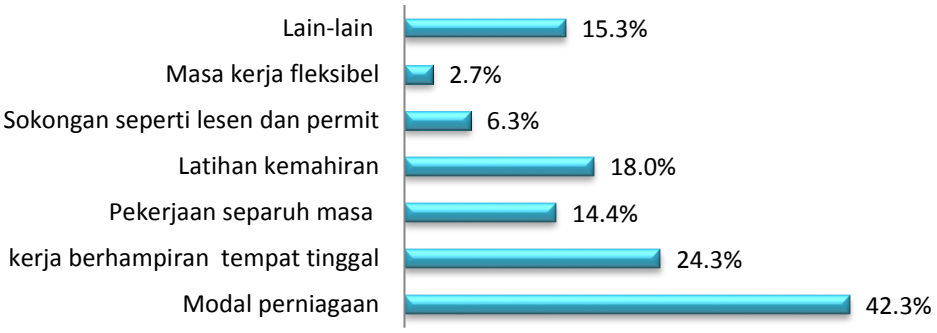


Rajah 6.3.71: Tindakan yang diambil untuk keluar daripada sistem bantuan

Apakah sokongan yang diperlukan untuk keluar

Bagi yang bersedia untuk keluar, mereka ditanya tentang sokongan yang diperlukan untuk mereka keluar daripada sistem bantuan. Daripada 6 kenyataan yang disenaraikan terdapat 137 maklum balas (*boleh jawab lebih daripada 1*) yang diberikan (rujuk Rajah 6.3.70). Hampir separuh penerima mengatakan bahawa mereka memerlukan modal perniagaan (42.3%), memandangkan mereka perlu menjaga anak, mereka lebih suka untuk kerja berhampiran tempat tinggal mereka (24.3%), diberi latihan kemahiran (18%), peluang pekerjaan separuh masa (14.4%),

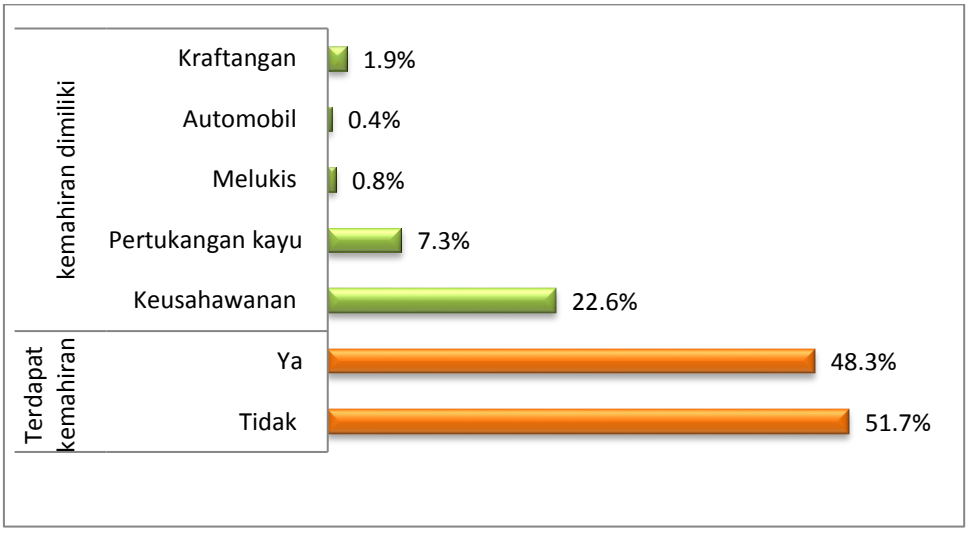
dan diberi lesen atau permit (6.3%) perniagaan untuk mereka melibatkan diri dengan keusahawanan.



Rajah 6.3.72: Bentuk sokongan yang diperlukan untuk keluar daripada sistem bantuan

<u>Adakah terdapat kemahiran untuk menambah baik kehidupan</u>

Penerima diminta untuk menentukan sama ada mereka mempunyai kemahiran atau tidak untuk digunakan bagi peningkatan pendapatan secara umum (rujuk Rajah 6.3.73).



Rajah 6.3.73: Kemahiran yang dimiliki penerima BKK

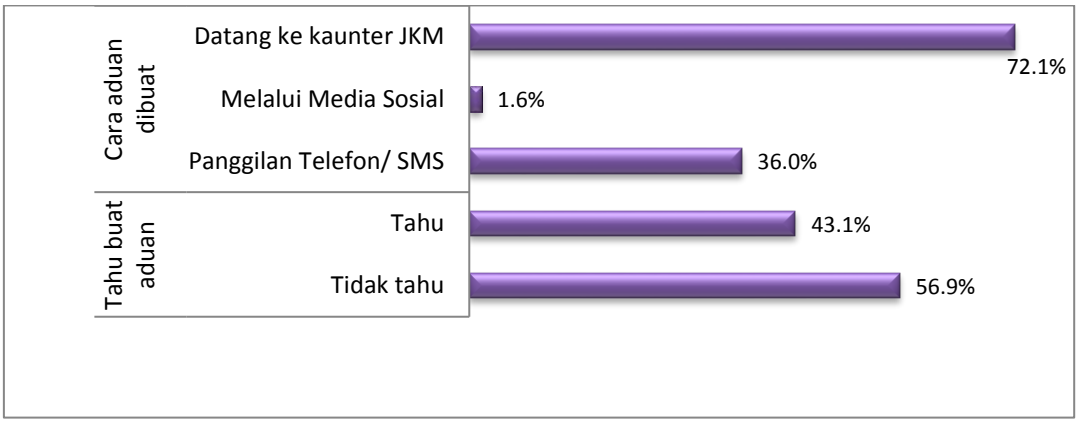
Lebih separuh (51.7%) mempersepsikan bahawa mereka tidak mempunyai kemahiran dan sebahagian yang lain (48.3%) mengatakan bahawa mereka mempunyai kemahiran. Kemahiran yang dinyatakan dipunyai oleh penerima BKK ialah keusahawanan (22.6%), pertukangan kayu (7.3%), kraftangan (1.9%).

Cadangan bagi penambahbaikan sistem pengurusan kewangan JKM

Bahagian terakhir dalam soal selidik survei ialah berkaitan dengan cadangan penambahbaikan sistem pengurusan kewangan JKM oleh penerima bantuan. Antara perkara yang terdapat dalam bahagian ini ialah, adakah penerima tahu membuat aduan, jika tahu apakah cara aduan tersebut dibuat. Penerima juga ditanya tentang bentuk bantuan yang mereka lebih suka sama ada dalam bentuk tunai sebagaimana diamalkan sekrang atau mempunyai pandangan dalam bentuk lain.

Tahu buat aduan

Lebih separuh (56.9%) daripada penerima mengatakan bahawa mereka tidak tahu membuat aduan (rujuk rajah 6.3.74). Bentuk aduan yang dipilih oleh penerima ialah kebanyakannya datang sendiri ke kaunter JKM (72.1%) diikuti dengan panggilan telefon atau sms (36%), selebihnya adalah melalui media sosial (1.6%).

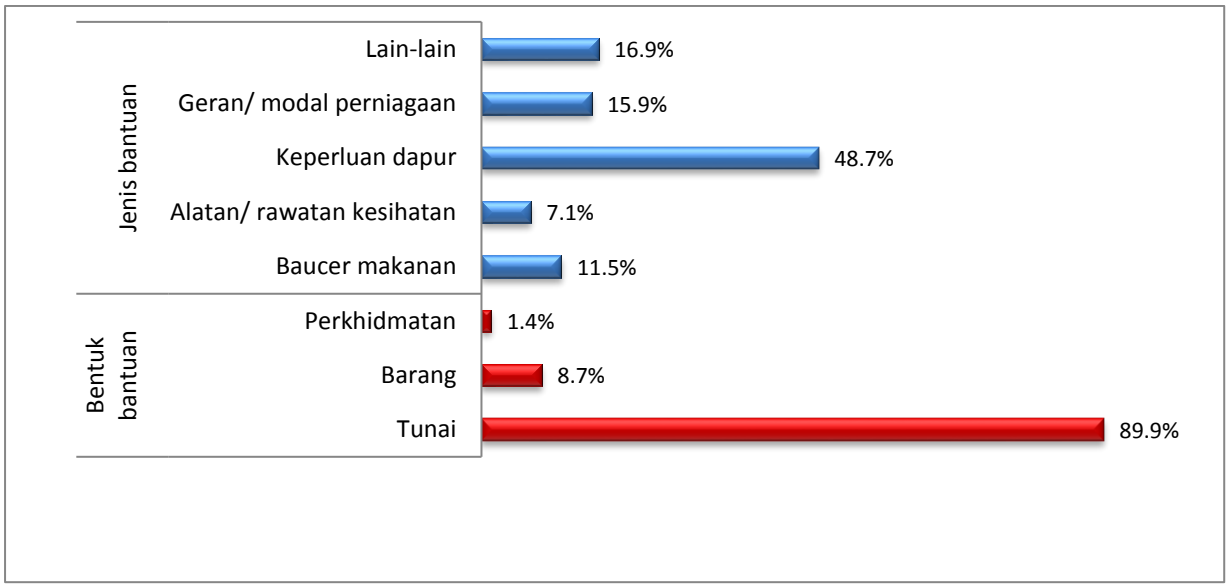


Rajah 6.3.74: Cara aduan dilakukan

Pilihan bentuk dan jenis bantuan

Penerima diminta untuk memilih bentuk bantuan yang diterima sama ada perkhidmatan, tunai atau barangan (rujuk rajah 6.3.75). Data menunjukkan bahawa majoriti penerima (89.9%) memilih tunai dan hanya 8.7 peratus yang memilih bentuk barangan, selebihnya perkhidmatan (1.4%). Seterusnya, penerima yang memilih barangan diminta untuk memilih jenis barangan tersebut dan hampir separuh daripada mereka mengatakan, keperluan dapur (48.7%) sebagai pilihan utama. Pilihan seterusnya ialah geran atau modal perniagaan (15.9%), baucer makanan (11.5%) dan rawatan atau alatan kesihatan (7.1%). Terdapat 17 peratus penerima

membuat pilihan lain yang merangkumi alat tulis, bantuan perbelanjaan pendidikan, belanja sekolah, rumah untuk ibu tunggal, latihan perantis untuk anak yang telah dewasa, minyak kenderaan, barangan runcit serta latihan dan keusahawanan.



Rajah 6.3.75: Jenis dan bentuk bantuan pilihan penerima BKK

6.3.7 Rumusan dan Cadangan

Bantuan BKK antara lain direka bentuk untuk membantu kanak-kanak daripada keluarga yang kurang bernasib baik untuk dikekalkan dalam komuniti dan kehidupan berkeluarga. Hasil kajian menunjukkan bahawa kebanyakan wang bantuan digunakan untuk perbelanjaan sekolah dan juga makanan. Keadaan ini menyebabkan keperluan lain kanak-kanak masih perlu difikirkan. Data yang menunjukkan bahawa sebilangan besar isi rumah tinggal dalam rumah yang mempunyai hanya 1 hingga 2 bilik ialah satu isu yang perlu dititikberatkan kerana sebagaimana yang kita tahu, kanak-kanak ini perlu ruang privasi semasa membesar. Penerima bantuan BKK mempunyai tahap pendidikan dan kemahiran yang rendah, pendapatan dan pemilikan aset yang rendah, tahap kesihatan yang agak rendah, tiada perlindungan insuran, serta mempunyai seorang penyara dalam isi rumah. Mereka juga mengalami peristiwa yang menjejaskan keadaan ekonomi isi rumah dan kesulitan hidup dalam jangka masa 6 bulan atau setahun yang lalu. Antara kesulitan hidup yang mereka alami dalam masa 12 bulan yang lepas adalah sakit

tetapi tidak mendapatkan rawatan kerana tidak mampu, bekalan air dan elektrik atau telefon pernah dipotong. Walaupun mereka telah menjadi penerima yang agak lama, namun, itu tidak menjadikan mereka lebih baik atau lebih bersedia untuk mengatasi masalah yang mungkin dihadapi oleh isi rumah. Malahan dapatan kajian menunjukkan bahawa pengalaman dan kesulitan hidup ini menjadikan mereka lebih rentan.

Dari segi memenuhi keperluan asas, penerima BKK mengutamakan keperluan makanan dan purata peratusan perbelanjaan makanan melebihi 50 peratus daripada perbelanjaan keseluruhan isi rumah. Sedikit peningkatan kepada pendapatan, akan memberikan impak yang besar kepada kesejahteraan hidup isi rumah penerima BKK ini.

Penerima mempunyai persepsi yang baik terhadap bantuan kewangan JKM, bagi keseluruhan kecuali item kajian semula. Dengan keadaan ini, dapat dicadangkan pihak JKM memantapkan sistem sedia ada, terutamanya perkhidmatan kaunter yang mendapat persepsi yang paling tinggi. Ramai penerima yang tidak mengetahui tentang polisi penamatan. Mereka juga tidak bercadang untuk keluar daripada skim bantuan, atas alasan ketidakmampuan mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dan tahap pendidikan yang rendah. Berdasarkan data ini, JKM perlu mengambil langkah lebih proaktif untuk menerangkan perihal polisi penamatan kepada penerima BKK yang juga dikategorikan sebagai kumpulan produktif.

6.4 Elaun Pekerja Cacat (EPC)

Orang Kurang Upaya (OKU) dalam Akta Orang Kurang Upaya 2008, didefinisikan sebagai “mereka yang mempunyai kekurangan jangka panjang fizikal, mental, intelektual atau deria yang apabila berinteraksi dengan pelbagai halangan, boleh menyekat penyertaan penuh dan berkesan mereka dalam masyarakat”. Kategori kurang upaya JKM terdiri daripada yang berikut: kurang upaya penglihatan, pendengaran, pertuturan, fizikal, mental, kesukaran pembelajaran dan pelbagai.

Penyertaan aktif OKU dalam guna tenaga memberikan faedah kepada individu berkenaan dan masyarakat. Oleh itu, skim Bantuan Elaun Pekerja Cacat (EPC) dilaksanakan JKM sebagai galakan untuk OKU bekerja, hidup berdikari, menjadi ahli masyarakat yang produktif serta meningkatkan taraf hidup mereka dalam masyarakat. Bantuan EPC berjumlah RM350 sebulan diberikan kepada OKU yang bekerja dengan pendapatan kurang daripada RM1,200 sebulan (tidak termasuk pendapatan keluarga). EPC berfungsi sebagai penyenggaraan pendapatan (*income maintenance*) untuk memenuhi keperluan asas kehidupan OKU. Syarat kelayakan untuk EPC ialah OKU yang berdaftar dengan JKM; bekerja sendiri atau dengan majikan[1]; berumur 16 tahun ke atas; tidak tinggal di institusi yang telah disediakan kemudahan tempat tinggal, makan/minum dan pakaian percuma. Kadar EPC ialah RM350.00 sebulan, meningkat daripada RM300 sebulan mulai 2015.

Bahagian ini membentangkan hasil kajian survei bagi penerima Elaun Pekerja Cacat dari aspek berikut: latar belakang penerima, analisis kesan bantuan terhadap penerima dan penilaian penerima terhadap keberkesanan skim bantuan EPC JKM.

[1] Mengikut penerangan (oral) pegawai JKM, gaji atau upah pekerjaan tersebut mestilah sekurang-kurangnya berjumlah RM20.

6.4.1. Latar belakang Sosiodemografi Responden dan Isi rumah Penerima EPC

Kajian ini disertai oleh seramai 727 responden[2] OKU bekerja yang menerima EPC. Profil umum responden penerima EPC dalam kajian ini adalah seperti yang berikut: Hampir semua (96%) responden adalah dari Semenanjung dan sebahagian kecil dari Sarawak (22 orang) dan Sabah (6 orang). Terdapat lebih kurang 507 orang (70%) penerima EPC lelaki dan selebihnya (219 orang atau 30%) ialah wanita. Responden terdiri daripada pelbagai etnik, namun majoritinya ialah Melayu (70%), diikuti Cina (19%), India (9%) dan selebihnya bumiputra lain serta etnik lain. Seramai 11.1 peratus responden tinggal di bandar besar, 49 peratus di bandar kecil dan 40 peratus di luar bandar. Tiada penerima EPC dalam kajian ini tinggal kawasan metropolitan seperti Kuala Lumpur.

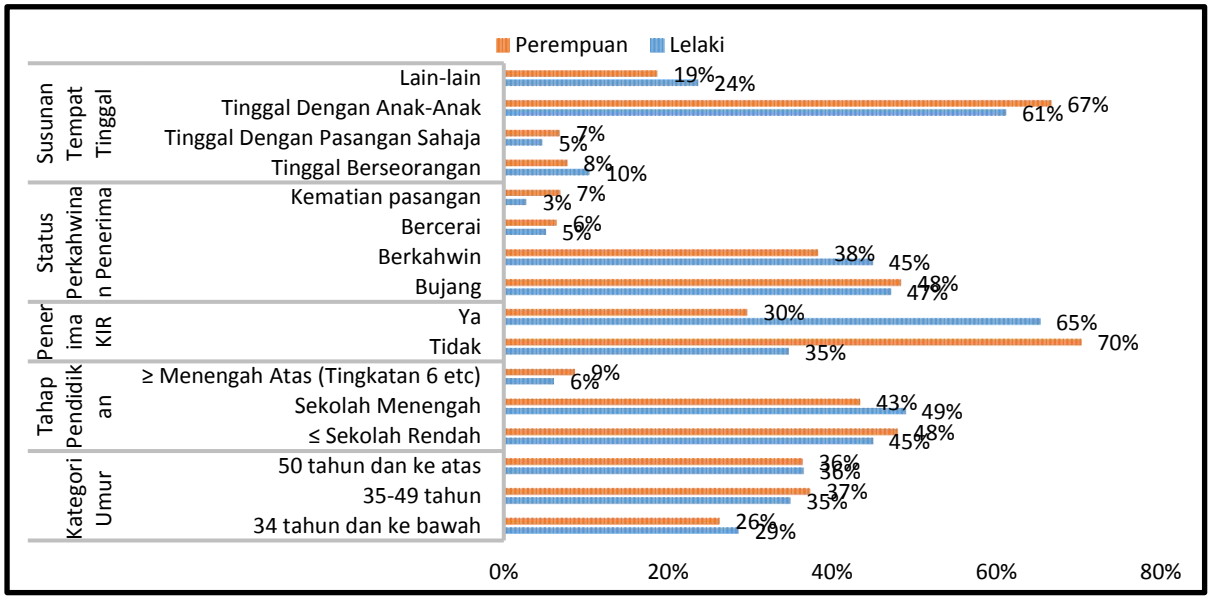
Responden umumnya mempunyai tahap pendidikan yang rendah, iaitu 14.4 peratus tidak mempunyai sijil pendidikan, 8 peratus berpendidikan tidak formal, 23.9 peratus berkelayakan Sijil darjah 6/UPSR; 20.2 peratus mempunyai sijil SRP/PMR/PT3; 27 peratus mempunyai sijil SPM/MCE dan selebihnya mempunyai sijil STPM, sijil kemahiran hingga ijazah. Bagi tujuan laporan kajian ini, tahap pendidikan dikategorikan kepada tiga kumpulan, iaitu berpendidikan sekolah rendah atau lebih yang lebih rendah termasuk yang tiada pendidikan formal; berpendidikan sekolah menengah; dan sekolah menengah atas (tingkatan 6) dan yang lebih tinggi. Berdasarkan kategori pendidikan tertinggi ini, 46 peratus berpendidikan sekolah rendah; 47 peratus berpendidikan sekolah menengah.

Puratanya umur responden ialah dalam pertengahan empat puluhan (44.39 tahun; sisihan piawai = 13.07). Taburan kategori umur mereka adalah seperti yang berikut: berumur 34 tahun ke bawah (28%), berumur antara 35-49 tahun (36%) dan selebihnya, berumur 50 tahun dan ke atas. Hampir separuh (48%) responden berstatus bujang; 43% berkahwin dan selebihnya berstatus balu atau bercerai. Dari segi susun atur tempat tinggal, 10 peratus responden EPC tinggal bersendirian, 5.4 peratus tinggal bersama pasangan sahaja; dan sebahagian besarnya (63%) tinggal bersama keluarga (iaitu pasangan dan anak-anak atau bersama anak-anak sahaja).

[2] Responden merupakan sampel yang mewakili penerima EPC. Oleh itu, perkataan “responden” akan dirujuk sebagai, dan akan dipakai secara bertukar ganti dengan “penerima EPC” (untuk kajian ini) atau ringkasnya “penerima”..

Lebih kurang 55 peratus penerima EPC merupakan ketua isi rumah (KIR) yang mempunyai tanggungan, manakala 27 peratus merupakan anak kepada KIR, dan selebihnya mempunyai pelbagai hubungan dengan KIR seperti pasangan KIR.

Untuk menerangkan profil, kesan bantuan dan pandangan penerima EPC dengan lebih mendalam, hasil kajian akan dibentangkan mengikut jantina tetapi dalam aspek tertentu hasil analisis mengikut lokasi tempat tinggal (stratum), etnik, dan zon serta beberapa variabel terpilih[3] akan dibentangkan. Rajah 6.4.1 meringkaskan latar belakang penerima EPC dalam kajian ini mengikut jantina. Antara 35 peratus hingga 37 peratus penerima EPC dalam kajian ini berumur 35 tahun ke atas. Peratusan penerima perempuan berstatus bujang lebih tinggi sedikit berbanding dengan lelaki, masing-masing 48 peratus dan 47 peratus. Sebaliknya, lebih ramai penerima EPC lelaki berkahwin (45%) berbanding dengan wanita (38%). Lebih ramai penerima perempuan (67%) tinggal bersama keluarga dan anak-anak berbanding dengan lelaki (61%). Penerima EPC yang berstatus KIR lebih ramai (65%) dalam kalangan lelaki berbanding dengan wanita 30%). Sebagaimana data umum, pola tahap pendidikan penerima tertumpu kepada pendidikan sekolah rendah (lebih kurang 48%) dan sekolah menengah (49%).



Rajah 6.4.1: Peratusan penerima EPC mengikut latar belakang demografi terpilih, Jantina

[3] Jumlah responden dari Sarawak dan Sabah, serta etnik dalam kategori "Bumiputra lain" dan "lain-lain" terlalu kecil. Oleh itu, ia hanya dianalisis untuk melihat profil penerima dan ditunjukkan dalam jadual tanpa ada perbincangan dibuat mengenainya.

Rujuk Jadual 6.4.1. Saiz isi rumah penerima wanita dan lelaki masing-masing ialah 3.93 orang dan 4.09 orang, lebih kecil berbanding dengan saiz isi rumah Malaysia pada 2014, iaitu 4.3 (Jabatan Statistik Malaysia, 2015). Purata bilangan anak adalah kecil, iaitu 1.44 dan 1.52 masing-masing untuk perempuan dan lelaki. Sebahagian besar penerima lelaki (66%) ialah ketua isi rumah (KIR) berbanding dengan hanya 30 peratus dalam kalangan wanita. Tetapi, kebanyakan penerima perempuan merupakan pasangan kepada KIR (27%) atau anak kepada KIR (30%). Jadual 6.4.2 menunjukkan ciri demografi terpilih responden mengikut zon, stratum dan etnik.

Jadual 6.4.1: Peratusan penerima EPC bagi ciri demografi terpilih mengikut jantina

Variabel		Lelaki	Perempuan
		Purata/ Frekuensi	Purata/ Frekuensi
Saiz isirumah	Purata	4.09	3.93
	Sisihan piawai	2.10	2.09
Bilangan anak	Purata	1.52	1.44
	Sisihan piawai	1.64	1.48
Hubungan dengan KIR	Ketua Isirumah (KIR)	65.5	29.7
	Pasangan	1.4	26.5
	Anak	25.1	30.1
	Adik-Beradik	5.0	5.9
	Ibubapa/ mertua	1.4	3.7
	Datuk/Nenek	-	0.5
	Cucu	-	-
	Saudara mara	1.0	1.8
	Lain-lain	0.6	1.8

Ringkasnya, secara umum, penerima bantuan EPC mempunyai profil sosio-demografi berikut: sebahagian besarnya masih muda (berumur dalam pertengahan empat puluhan), mempunyai tahap pendidikan tertinggi yang rendah; separuh daripadanya berkahwin, dengan majoritinya merupakan KIR yang mempunyai tanggungan. Purata bilangan anak mereka tidak ramai dan saiz isi rumahnya kecil.

.

Jadual 6.4.2: Peratusan penerima EPC bagi ciri demografi terpilih mengikut zon, stratum dan etnik

		ZON			STRATUM		ETNIK					KESELURUHAN
		Semenanjung	**Sarawak**	**Sabah**	**Bandar**	**Luar Bandar**	**Melayu**	**Cina**	**India**	**Bumi lain**	**Lain-lain**	**Peratus (Freq)/ purata**
Umur	34 tahun dan ke bawah	28.0	22.7	33.3	24.0	28.5	32.3	20.7	11.5	26.7	-	27.9 (202)
	35-49 tahun	35.1	50.0	50.0	41.3	35.8	33.7	38.6	41.0	46.7	50.0	35.6 (258)
	50 tahun dan ke atas	36.9	27.3	16.7	34.7	35.8	34.1	40.7	47.5	26.7	50.0	36.5 (264)
	Purata umur	44.48	43.23	38.33	44.41	44.07	43.46	46.03	48.36	41.93	49.0	44.39
	Sisihan piawai	13.10	12.16	12.86	12.11	12.99	13.28	12.72	10.96	14.32	11.08	13.07
Tahap pendidikan tertinggi	≤ Sekolah Rendah	45.3	68.2	33.3	51.4	45.0	42.9	54.7	47.5	-	-	45.8 (332)
	Sekolah Menengah	47.7	27.3	66.7	39.2	48.2	49.1	41.7	47.5	60.0	33.3	47.2 (342)
	≥ Menengah atas (Tkt 6)	7.0	4.5	-	9.5	6.8	8.0	3.6	4.9	33.3	50.0	6.9 (50)
Adakah KIR?	Tidak	45.4	50.0	33.3	40.0	46.4	47.4	46.4	36.1	6.7	16.7	45.8 (330)
	Ya	54.6	50.0	66.7	60.0	53.6	52.6	53.6	63.9	-	-	54.6 (396)
Status perkahwinan	Bujang	46.5	63.6	100.0	52.7	46.4	44.1	62.9	35.0	26.7	-	47.5 (342)
	Berkahwin	43.5	36.4	-	35.1	44.2	46.7	27.1	50.0	73.3	100.0	42.9 (309)
	Bercerai	5.8	-	-	6.8	5.3	5.6	5.7	6.7			5.6 (40)
	Kematian pasangan	4.2	-	-	5.4	4.0	3.6	4.3	8.3	73.3	33.3	4.0 (29)

Jadual 6.4.2: Peratusan penerima EPC bagi ciri demografi terpilih mengikut zon, stratum dan etnik …samb

		ZON			STRATUM		BANGSA					KESELURUHAN
		Semenanjung	**Sarawak**	**Sabah**	**Bandar**	**Luar Bandar**	**Melayu**	**Cina**	**India**	**Bumiputra Lain**	**Lain-Lain**	**% (n)**
Susunan Tempat Tinggal	Berseorangan	9.5	9.1	33.3	16.0	8.3	7.9	15.0	6.6	20.0	33.3	9.6 (70)
	Bersama Pasangan Sahaja	5.4	4.5	-	5.3	5.3	4.8	5.7	9.8	6.7	-	5.4 (39)
	Bersama anak (dengan/tanpa pasangan)	62.8	77.3	16.7	56.0	65.2	69.0	49.3	50.8	40.0	33.3	62.8 (456)
	Lain-lain	22.3	9.1	50.0	22.7	21.2	18.3	30.0	32.8	33.3	33.3	22.2 (161)
Hubungan dengan KIR	KIR	54.7	50.0	66.7	60.0	53.7	52.7	53.6	65.0	73.3	100.0	54.6 (396)
	Pasangan	9.2	4.5	-	4.0	9.8	10.9	5.0	5.0	-	-	9.0 (65)
	Anak	26.3	40.9	16.7	26.7	27.1	29.2	26.4	10.0	20.0	-	26.7 (194)
	Adik-Beradik	5.3	-	16.7	6.7	4.8	3.8	8.6	10.0	6.7	-	5.2 (38)
	Ibu bapa/ mertua	2.2	-	-	-	2.3	1.6	2.1	6.7	-	-	2.1 (15)
	Datuk/Nenek	0.1	-	-	-	0.2	0.2	-	-	-	-	0.1 (1)
	Cucu	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Saudara mara	1.1	4.5	-	2.7	1.2	1.2	1.4	1.7	-	-	1.2 (9)
	Lain-lain	1.0	-	-	-	1.0	0.4	2.9	1.7	-	-	1 (7)
Saiz isi rumah	Mean	4.04	4.45	3.00	3.61	4.12	4.23	3.61	3.69	3.60	2.83	4.04
	Sisihan piawai	2.10	2.13	2.00	2.18	2.06	2.12	2.06	1.78	2.29	1.6	2.10
Bilangan anak	Mean	1.50	1.77	.17	1.24	1.57	1.77	.86	1.03	0.60	0.50	1.50
	Sisihan piawai	1.60	1.38	.41	1.50	1.60	1.68	1.15	1.20	0.91	0.84	1.59

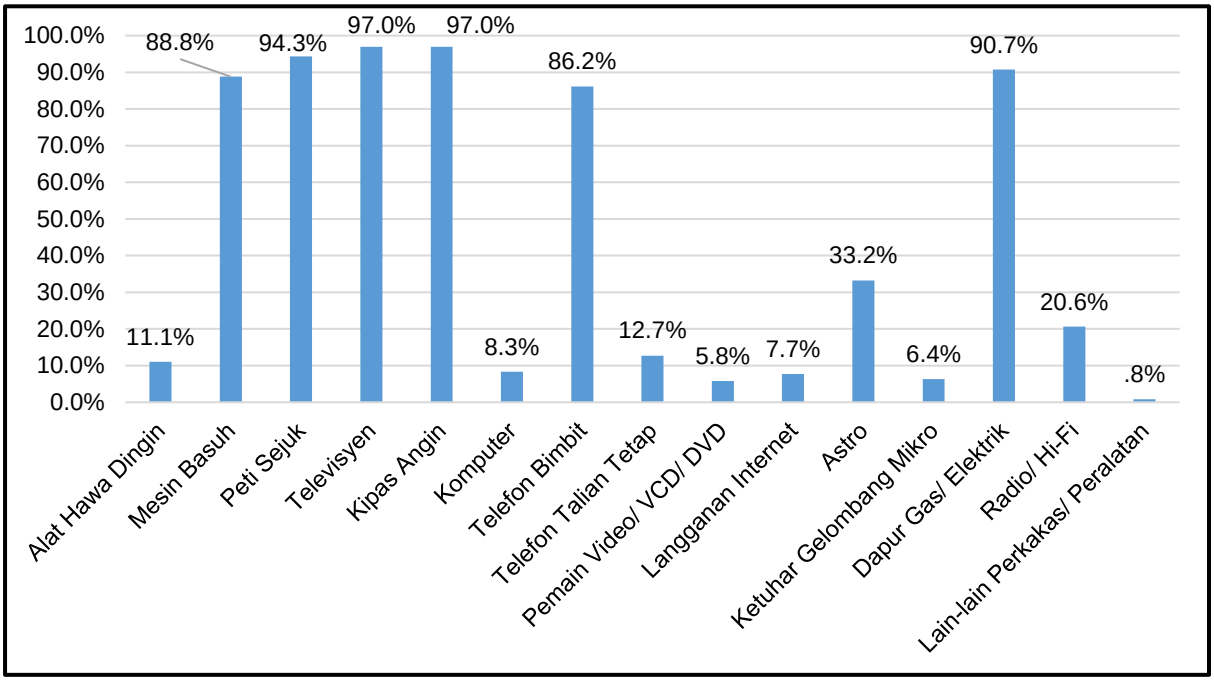
6.4.1.1 Kemudahan Isi rumah

Kemudahan isi rumah yang dinilai dalam kajian ini terdiri daripada yang berikut: pemilikan peralatan dan langganan perkhidmatan domestik dan kemudahan asas terpilih.

i. Pemilikan peralatan dan langganan perkhidmatan domestik

Kemudahan dari segi peralatan domestik dan perkhidmatan ICT yang tersedia di kediaman penerima dapat menggambarkan kemampuan dan akses kepada produk berkaitan serta tahap keselesaan yang dinikmati oleh isi rumah/keluarga berkenaan. Kajian menunjukkan, bagi peralatan domestik, sekurang-kurangnya 88 peratus isi rumah memiliki peralatan asas yang menjadi keperluan hidup pada zaman moden seperti mesin basuh, peti sejuk, dapur gas dan kipas angin. Rajah 6.4.2. Ini selari dengan statistik negara yang menunjukkan 98 peratus memiliki televisyen, peti sejuk, dan dapur memasak, dan sebagainya (Jabatan Statistik, 2015). Bagi pemilikan yang mungkin bersifat agak mewah seperti alat pendingin hawa (11%) dan ketuhar gelombang mikro (6.4%), peratusan yang diperoleh daripada kajian ini jauh lebih rendah daripada data kebangsaan, iaitu masing-masing 43.3 peratus dan 33.4 peratus ((Jabatan Statistik, 2015). Namun, peratusan ini lebih tinggi berbanding dengan statistik pada peringkat kebangsaan bagi pemilikan peralatan tersebut dalam kalangan isi rumah miskin, contohnya mesin basuh (60%); peti sejuk (80%); ketuhar gelombang mikro (4.7%) dan alat pendingin hawa (2.7%).

Bagi pemilikan peralatan dan langganan perkhidmatan berkaitan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT), peratusan pemilikannya berbeza mengikut jenisnya. Lebih 86 peratus penerima memiliki telefon bimbit yang telah menjadi keperluan pada zaman moden ini, wlaupun peratusannya lebih rendah berbanding dengan pemilikannya pada peringkat kebangsaan pada tahap 97 peratus (Jabatan Statistik, 2015). Sebahagian alatan dan perkhidmatan ICT boleh digunakan oleh responden untuk tujuan pendidikan, meningkatkan kemahiran dan menjanakan pendapatan seperti internet. Namun, peratusan pemilikan komputer (8.3%) dan langganan internet (7.7%) masih kecil berbanding dengan data pada peringkat negara, iaitu masing-masing 53 peratus dan 44 peratus walaupun peratusan ini lebih tinggi bagi pemilikan terbut dalam kalangan isi rumah miskin iaitu, komputer (3.3%) dan langganan internet (3.2%) (Jabatan Statistik, 2015)



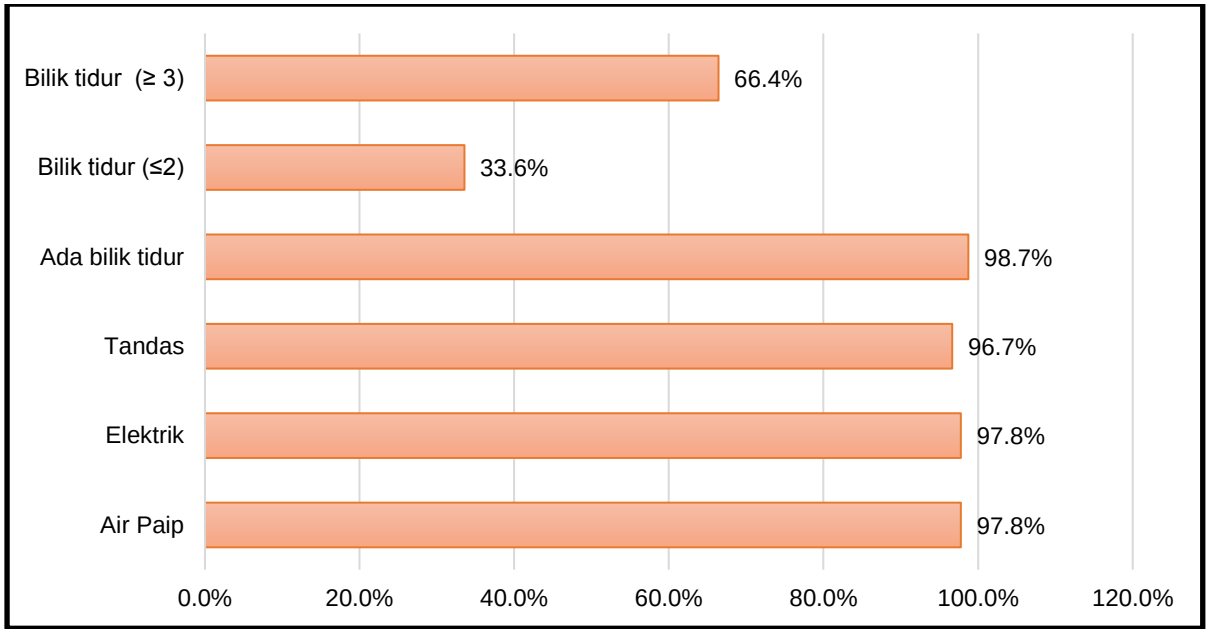
Rajah 6.4.2: Peratusan penerima EPC yang memiliki perkakas/ peralatan dan melanggan perkhidmatan domestik

ii. Kemudahan asas terpilih

Kemudahan asas yang dinilai dalam kajian ini ialah keadaan rumah, khususnya bilangan bilik tidur, akses kepada utiliti dan kemudahan awam. Rajah 6.4.3 menunjukkan, hampir setiap rumah responden (98.7%) memiliki bilik tidur, tetapi sepertiga tinggal di kediaman yang memiliki hanya dua bilik tidur walaupun hasil kajian menunjukkan, 63 peratus tinggal bersama anak (tanpa atau bersama pasangan) dan hanya lebih kurang 10 peratus tinggal bersendirian. Perkara ini penting untuk dilihat memandangkan ia mungkin menjadi punca pelbagai masalah sosial seperti sumbang mahram (*incest*).

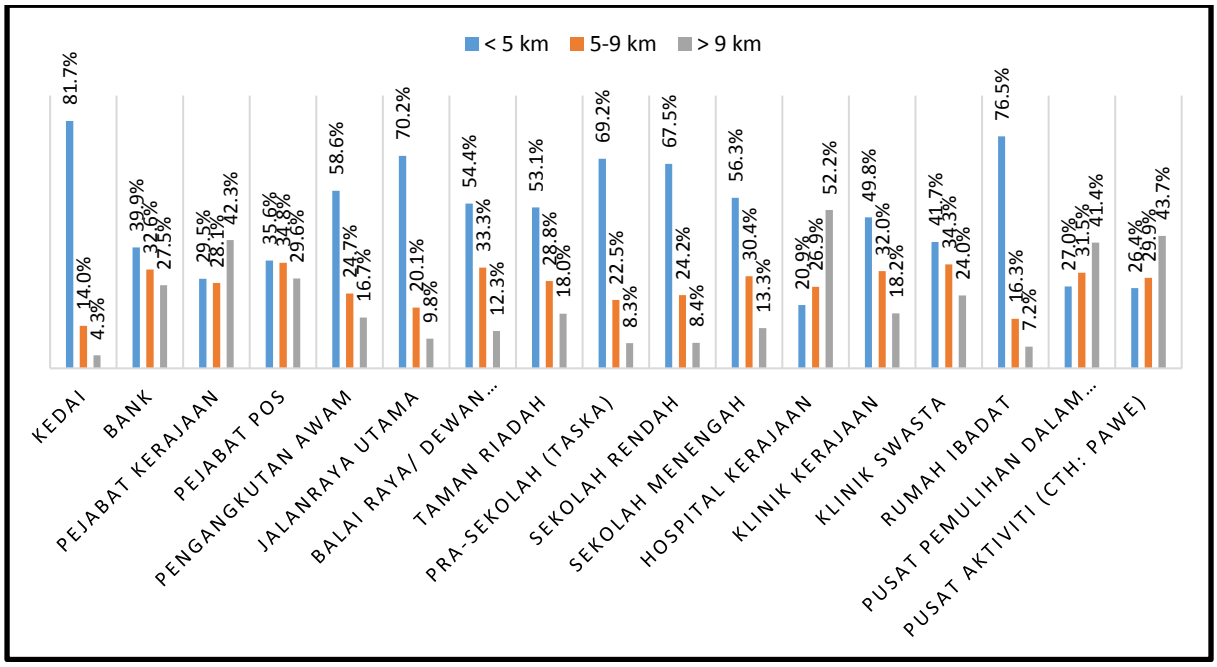
Pelbagai kemudahan asas di kediaman penerima.

Hampir semua penerima EPC (97%) menikmati kemudahan asas seperti air terawat, tandas dan elektrik. Peratusan ini hampir kepada data kebangsaan untuk pemilikan kemudahan air paip (100%) dan bekalan elektrik (99.6%) (Jabatan Statistik, 2015)



Rajah 6.4.3: Peratusan isi rumah penerima EPC mengikut kemudahan asas terpilih

Rajah 6.4.4 menunjukkan jarak pelbagai kemudahan asas dari kediaman penerima. Umumnya, penerima berada dalam komuniti yang tersedia dengan pelbagai kemudahan berdekatan tempat tinggalnya.



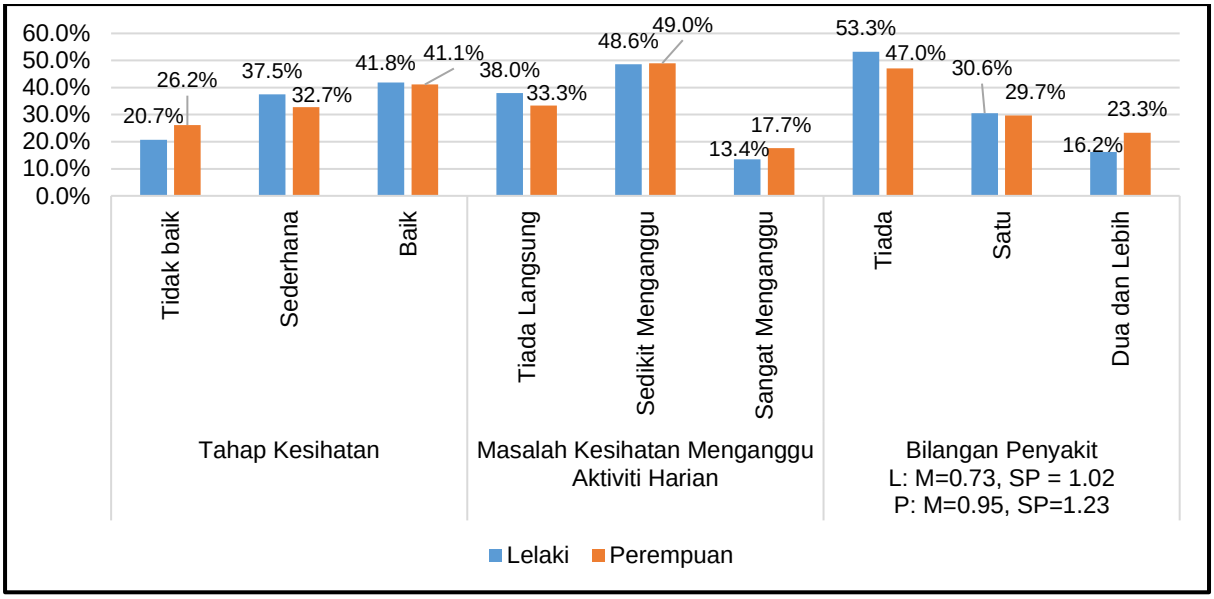
Rajah 6.4.4: Peratusan isi rumah penerima EPC mengikut pelbagai kemudahan disekitar kediamannya

Ringkasnya, isi rumah penerima EPC tidak terpinggir daripada menikmati kemudahan asas dan kemodenan. Selari dengan statistik kebangsaan, hampir semua isi rumah memiliki perkakas asas untuk hidup pada zaman moden (cth: mesin basuh), serta mempunyai akses kepada kemudahan asas (cth: air terawat) dan kemudahan lain (cth: sekolah, pusat komersial). Namun, hanya sebahagian kecil mempunyai komputer dan menikmati perkhidmatan internet, tinggal dalam rumah yang mempunyai tiga atau lebih bilik tidur.

6.4.1.2 Latar belakang Kesihatan dan Psikologi Penerima EPC

Tahap kesihatan yang baik merupakan teras kepada kebahagiaan dan kesejahteraan hidup. Kesihatan juga merupakan faktor penting yang menyumbang kepada kemajuan ekonomi negara kerana rakyat yang sihat mempunyai jangka hayat yang lebih panjng, lebih produktif dan mampu mengurangkan kos penjagaan kesihatan. Khusus dalam konteks ekonomi keluarga, ahli keluarga yang sihat mampu meningkatkan penjanaan pendapatan keluarga. Secara keseluruhan, sebahagian besar (40%) penerima EPC dalam kajian ini merasakan bahawa kesihatan mereka adalah baik dan hanya 22 peratus merasakan sebaliknya. Secara purata, penerima EPC dalam kajian ini mempunyai 0.8 penyakit. Peratusan yang melaporkan tidak mempunyai sebarang penyakit kronik (cth: kanser dan darah tinggi) ialah 35 peratus dan lebih kurang 56 peratus melaporkan bahawa mereka menghidapi satu atau dua penyakit. Menariknya, hanya 36.5 peratus merasakan aktiviti harian mereka tidak terganggu oleh masalah kesihatan mereka. Rujuk Jadual 6.4.3.

Rajah 6.4.5 menunjukkan lebih kurang 41 peratus penerima melaporkan bahawa kesihatan mereka berada pada tahap “baik”, manakala 26 peratus penerima perempuan berbanding dengan 20 peratus lelaki yang menilaikan tahap kesihatan mereka sebagai “tidak baik”. Purata bilangan penyakit yang dihidapi oleh semua penerima EPC dalam kajian ini ialah 1.02 bagi lelaki dan 1.23 bagi perempuan. Walau bagaimanapun, antara 47 peratus hingga 53 peratus melaporkan bahawa mereka tidak mempunyai penyakit serius seperti kencing manis dan darah tinggi, namun, hampir 50 peratus penerima daripada kedua-dua jantina merasakan mereka sedikit terganggu dengan masalah kesihatan. Analisis tahap kesihatan mengikut ciri demografi lain diringkaskan dalam Jadual 6.4.2.



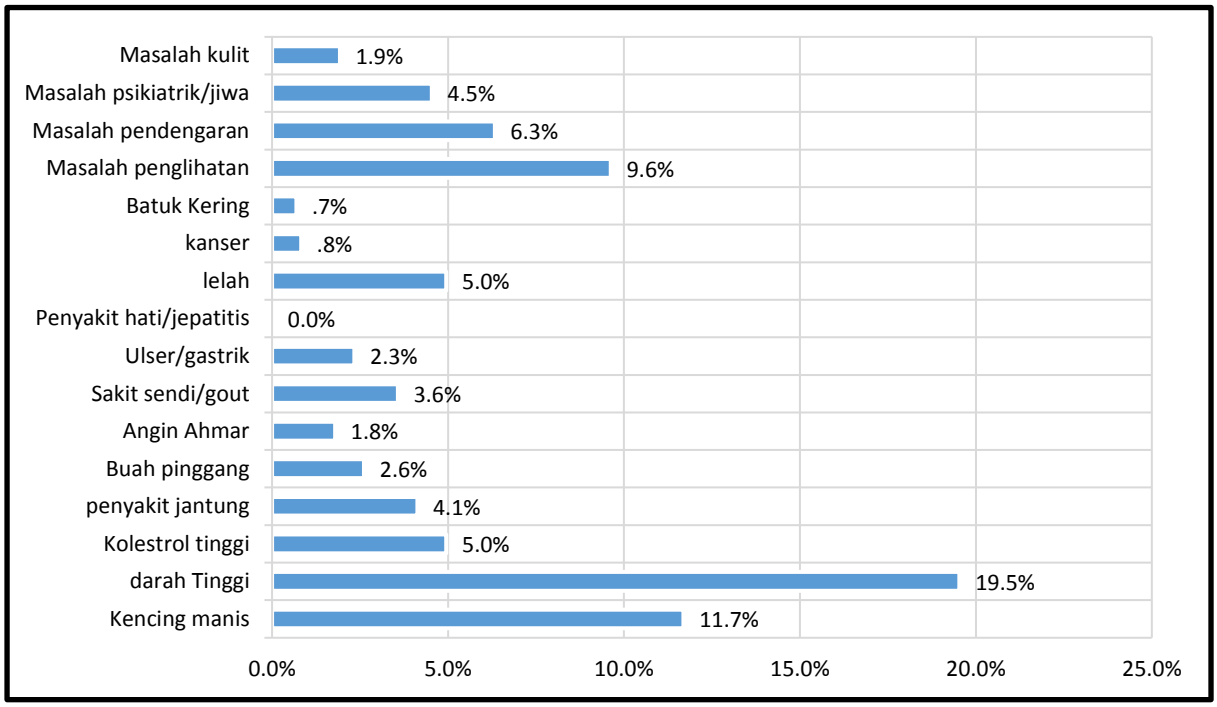
Rajah 6.4.5: Peratusan penerima EPC mengikut keadaan kesihatan, jantina

Jadual 6.4.3 Peratusan penerima EPC mengikut keadaan kesihatan, keseluruhan, zon, stratum dan etnik

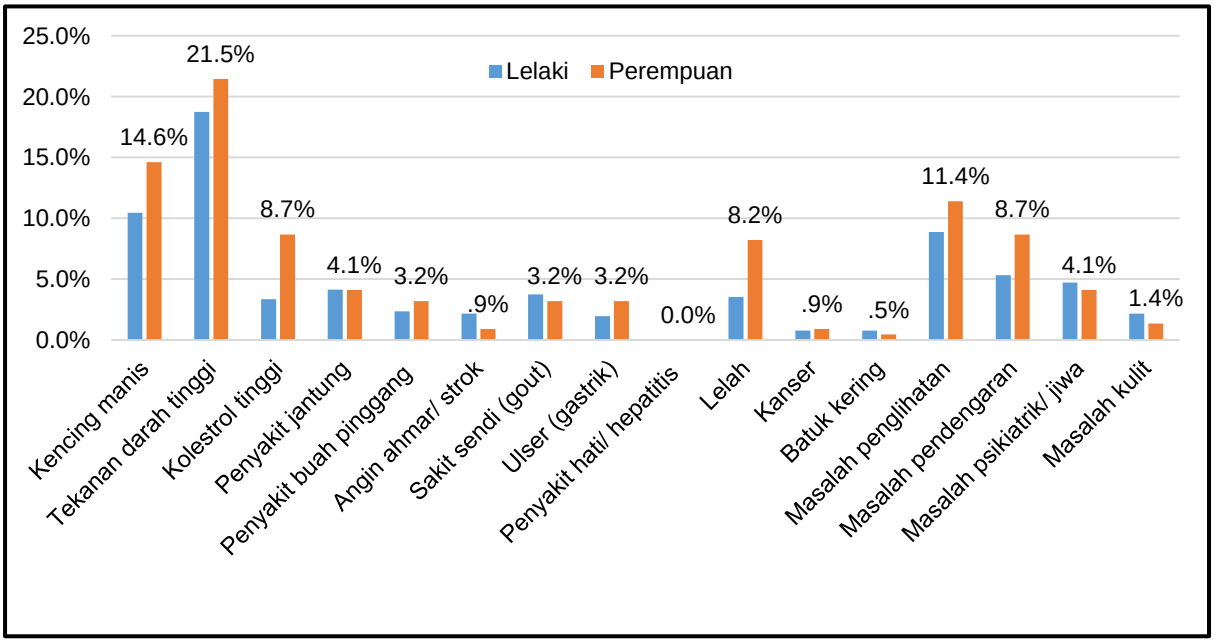
		ZON			STRATUM		ETNIK PENERIMA				KESELURUHAN	
		Semenanjung	**Sarawak**	**Sabah**	**Bandar**	**Luar Bandar**	**Melayu**	**Cina**	**India**	**Lain-lain**	**%**	**n**
Status Kesihatan	Tidak Baik	22.5	22.7	20.0	14.9	23.6	19.6	28.5	28.6	35.7	21.6	157
	Sederhana	36.1	27.3	60.0	40.5	34.4	35.7	34.3	39.3	42.9	34.5	251
	Baik	41.4	50.0	20.0	44.6	42.0	44.7	37.2	32.1	21.4	39.9	290
Aktiviti harian terganggu	Tidak	36.1	54.5	16.7	35.4	36.8	38.5	34.1	30.5	20.0	36.5	241
	Sedikit	48.6	45.5	66.7	46.2	49.1	46.4	50.4	55.9	73.3	48.6	321
	Sangat	15.3	-	16.7	18.5	14.1	15.1	15.6	13.6	6.7	13.5	98
Bil. Penyakit	Mean	0.80	0.82	0.50	.093	0.79	0.73	0.79	1.33	0.80	0.80	727
	Sisihan Piawai	1.09	1.05	0.84	1.21	1.09	1.05	0.94	1.55	1.08	1.08	NR
	Tiada penyakit	51.3	50.0	66.7	45.3	52.1	55.0	45.0	37.7	53.3	51.4	374
	Satu penyakit	30.4	31.8	16.7	34.7	29.9	28.2	37.9	29.5	26.7	30.3	220
	Dua atau lebih	18.3	18.2	16.7	20.0	18.1	16.9	17.1	32.8	20.0	18.3	133

Rajah 6.4.6 menunjukkan jenis penyakit yang paling banyak dihidapi oleh responden ialah darah tinggi, kencing manis dan masalah penglihatan. Pola yang sama dilihat apabila analisis dibuat mengikut jantina, tetapi penerima EPC perempuan

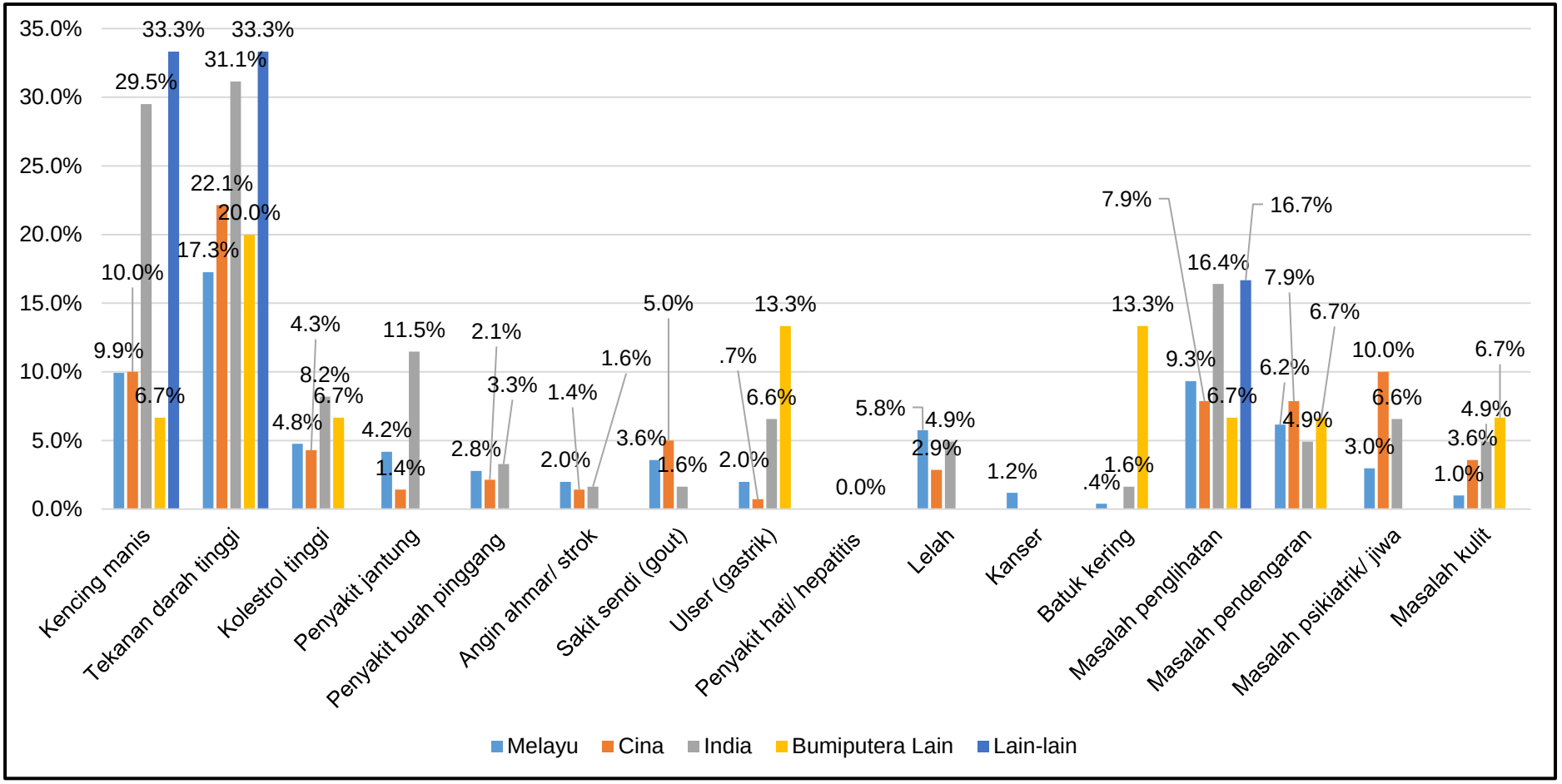
merekodkan peratusan yang lebih tinggi untuk setiap penyakit berbanding dengan lelaki.



Rajah 6.4.6: Peratusan penerima EPC mengikut penyakit yang dihidapi

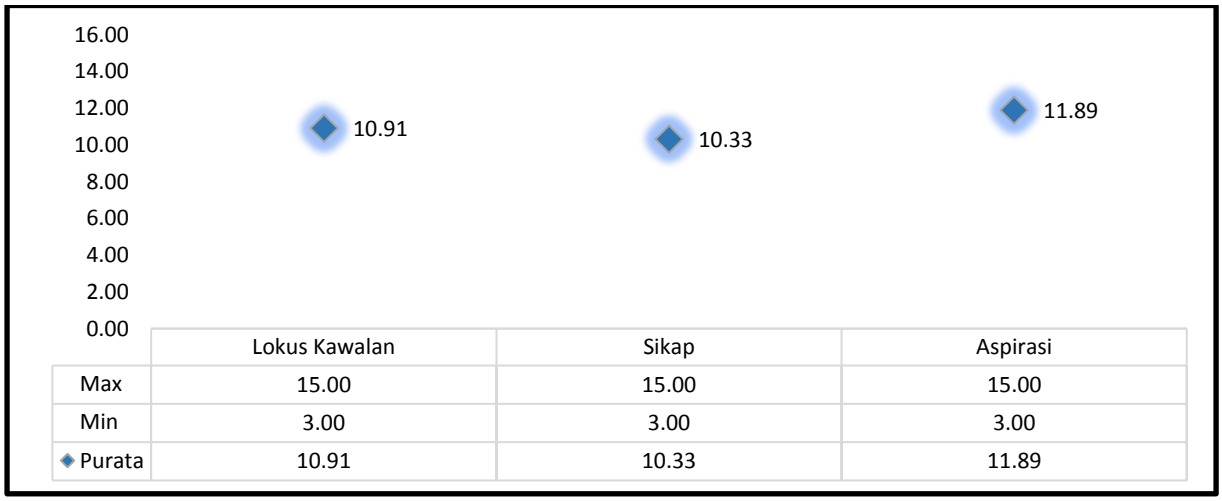


Rajah 6.4.7: Peratusan penerima EPC dan penyakit yang dihidapi, jantina



Rajah 6.4.8: Peratusan penerima EPC mengikut penyakit yang dihidapi, etnik

Menurut Fell & Hewstone (2015), kemiskinan membentuk cara seseorang individu berfikir dan bertindak. Dalam kajian ini, aspek psikologi (lokus kawalan, sikap dan aspirasi) yang boleh memberikan kesan kepada cara pemikiran dan tindakan penerima bantuan diteliti, meskipun tidak semua penerima EPC merupakan golongan miskin. Skala lokus kawalan mengandungi tiga item dan diukur dengan skala likert 5 poin yang boleh menilai sama ada individu lebih mengarah kepada lokus kawalan dalaman (cth: usaha sendiri menentukan kejayaan) atau lokus kawalan luaran (cth: merasakan kejayaan ditentukan oleh faktor selain dirinya). Pada skor 10.91 daripada nilai maksimum 15 poin (i.e. 73%), kajian menunjukkan bahawa umumnya responden cenderung kepada kepada lokus kawalan dalaman. Rujuk Rajah 6.4.10.



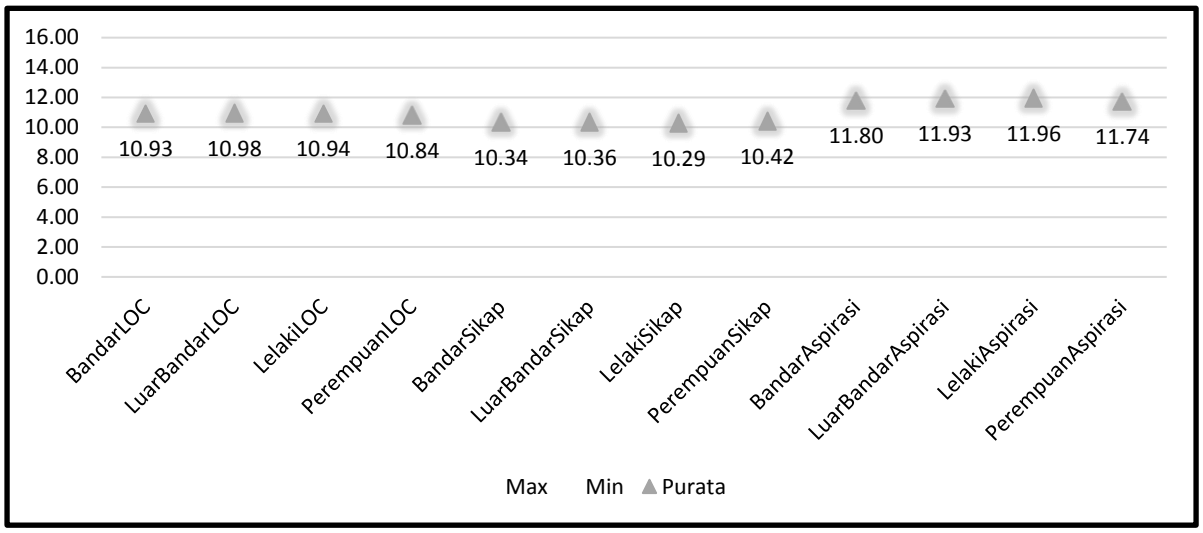
	Lokus Kawalan	Sikap	Aspirasi
Max	15.00	15.00	15.00
Min	3.00	3.00	3.00
Purata	10.91	10.33	11.89

Rajah 6.4.9: Skor keseluruhan skala lokus kawalan, sikap dan aspirasi penerima EPC

Sikap dinilai melalui pernyataan di tiga item berikut: "*mendapatkan pengalaman baru untuk mengubah diri"; "percaya rezeki telah ditetapkan dan tidak boleh diubah"* dan *"rasa membuang masa menetapkan matlamat hidup".* Skor pada skala ini ialah 10.33 dari 15 poin (68.87%) yang menunjukkan kecenderungan kepada sikap ingin mengubah nasib, walaupun lebih rendah berbanding skor lokus kawalan.

Skor aspirasi mencapai tahap 79 peratus yang menunjukkan kecenderungan responden untuk hidup dengan lebih berwawasan dan berkeinginan untuk merealisasikan impian mereka. Analisis kecenderungan responden untuk tiga aspek psikologi ini juga dilaksanakan mengikut stratum dan jantina. Rujuk Rajah 6.4.10.

Pola skor adalah hampir sama dengan skor keseluruhan sampel kajian ini.



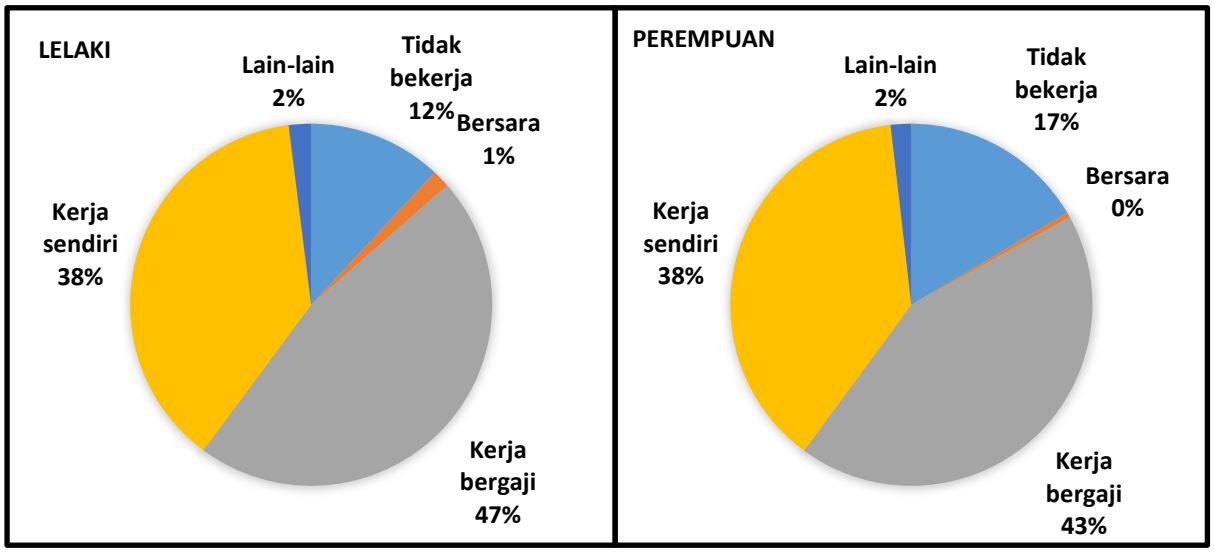
Rajah 6.4.10: Skor keseluruhan skala lokus kawalan, sikap dan aspirasi penerima EPC, jantina

Ringkasnya, sebahagian besar penerima EPC dalam kajian ini adalah sihat dan dengan purata hanya sejenis penyakit yang dihidapi, mereka tidak mempunyai banyak masalah kesihatan yang kronik. Maka, aktiviti harian kebanyakan mereka tidak begitu terganggu oleh masalah kesihatan. Tiga jenis penyakit yang dihidapi oleh kebanyakkan mereka ialah penyakit yang berpunca daripada gaya hidup, iaitu kencing manis, darah tinggi dan kolestrol tinggi, terutamanya dalam kalangan penerima perempuan. Oleh itu, ada keperluan untuk mereka didedahkan dengan gaya hidup dan penjagaan kesihatan yang bersifat preventif untuk memastikan bahawa mereka boleh terus menyumbang secara produktif dalam pekerjaan. Aspek psikologi responden menunjukkan bahawa mereka cenderung kepada lokus kawalan dalaman (bergantung kepada usaha sendiri); sikap yang ingin mengubah nasib; berkeinginan untuk meralisasikan impian mereka. Kombinasi aspek psikologi tersebut adalah sangat baik kerana ia dapat mendorong seseorang untuk berusaha keras dan optimis dalam hidup, iaitu aspek penting untuk membantu meralisasikan matlamat kebajikan produktif dan polisi penamatan.

6.4.2 Latar belakang Ekonomi Penerima EPC

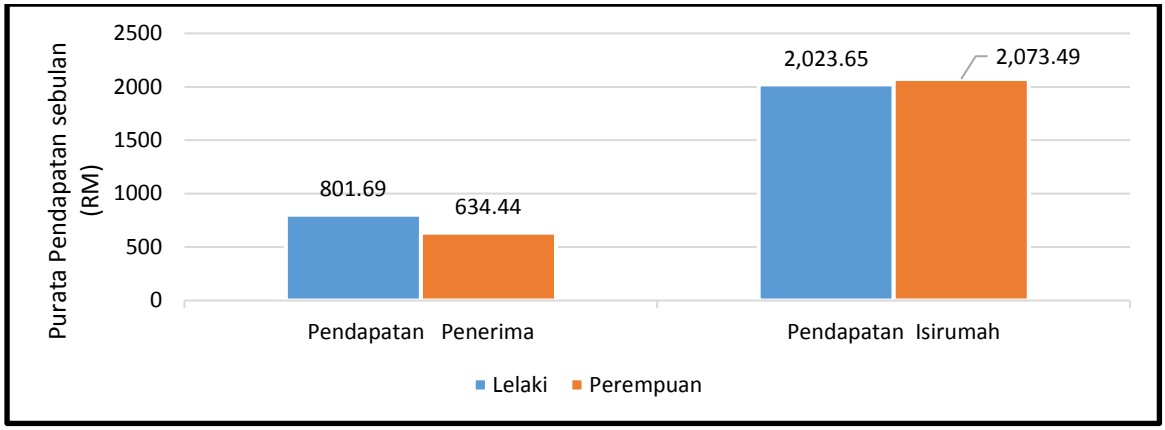
Secara keseluruhan, sebanyak 46 peratus penerima EPC terlibat dalam kerja bergaji, 38 peratus bekerja sendiri, manakala 13 peratus tidak bekerja (termasuk isi rumah). Purata pendapatan bulanan responden ialah sebanyak RM752.24. Hanya 14 peratus mempunyai pendapatan melebihi RM1200 sebulan, maka jurang nilai pendapatan[4] bilangan penyara dalam isi rumah mereka ialah 1.97 atau lebih kurang dua orang yang menjanakan pendapatan isi rumah purata berjumlah RM2,038.15 sebulan.

Analisis mengikut jantina menunjukkan bahawa purata bilangan ialah 1.95 orang bagi lelaki dan 2.01 bagi perempuan. Dari segi status pekerjaan, Rajah 6.4.11a menunjukkan bahawa 47 peratus lelaki terlibat dengan kerja bergaji berbanding dengan 43 peratus bagi wanita. Kedua-dua jantina menunjukkan bahawa peratusan yang bekerja sendiri ialah sebanyak 38 peratus. Terdapat 12 peratus penerima berbanding dengan 16 peratus perempuan yang tidak bekerja. Purata pendapatan lelaki ialah 1.26 kali lebih banyak berbanding dengan responden perempuan walaupun purata pendapatan isi rumah mereka hampir sama, iaitu lebih kurang RM2,000 sebulan. Rujuk Rajah 11b.



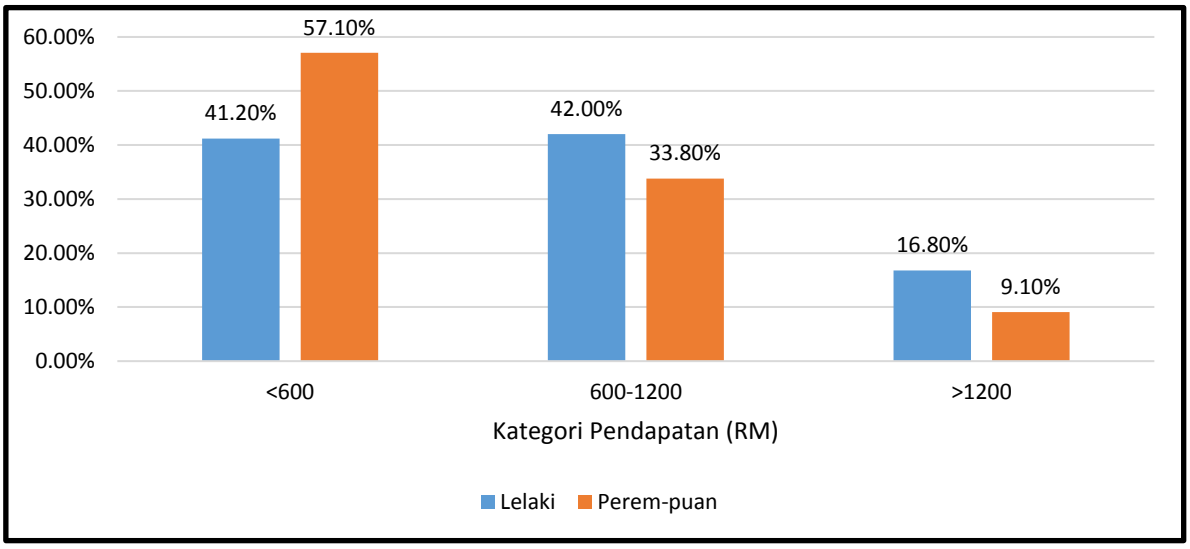
Rajah 6.4.11a: Peratusan penerima EPC mengikut status pekerjaan, jantina

[4] Jurang (*gap*) ini merujuk kepada perbezaan antara jumlah maksimum kelayakan menerima EPC (ie RM1200) dengan jumlah pendapatan bulanan penerima.



Rajah 6.4.11b: Peratusan penerima EPC mengikut pendapatan individu dan isi rumah, jantina

Rajah 6.4.11a menunjukkan bahawa kebanyakan penerima EPC kurang daripada RM1,200, iaitu 57 peratus daripada penerima perempuan berpendapatan RM600 atau kurang. Walaupun terdapat 41 peratus lelaki yang menerima pendapatan dalam kategori ini, tetapi, pola umum menunjukkan bahawa lebih ramai lelaki berada dalam kategori pendapatan lebih tinggi berbanding dengan penerima perempuan.



Rajah 6.4.11c: Peratusan penerima EPC mengikut kategori pendapatan individu, jantina

Kajian menunjukkan bahawa pendapatan individu dan keluarga berkadar terus dengan tahap pendidikan. Jadual 6.4.4. Penerima yang tinggal bersama anak-anak mempunyai pendapatan purata yang lebih tinggi berbanding dengan mereka yang tinggal bersama pasangan sahaja atau bersendirian.

Jadual 6.4.4: Peratusan penerima EPC dan Profil Ekonomi mengikut tahap pendidikan dan susunan tempat tinggal

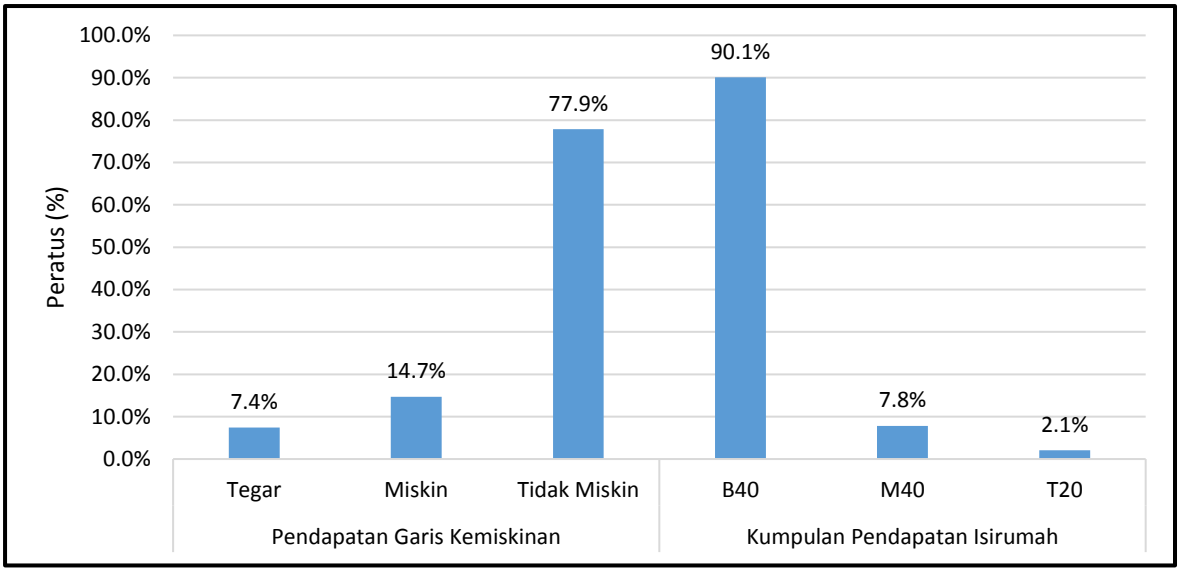
		Pendapatan Penerima		Pendapatan Isirumah	
		Mean	Frequensi	Mean	Frekuensi
Pendidikan	Rendah	629.72	332	1,846.28	332
	Menengah	842.18	342	2,172.66	342
	≥ Menengah atas (Tingkatan 6)	952.14	50	2,428.70	50
Susunan Tempat Tinggal	Tinggal Sendirian	713.56	70	723.90	70
	Tinggal dgn Pasangan	724.05	39	1,449.26	39
	Tinggal dengan anak	750.01	456	2,227.70	456
	Lain-lain	777.68	161	2,211.33	161

Analisis profil ekonomi mengikut zon, stratum dan etnik adalah seperti dalam jadual 6.4.5. Khusus kepada stratum, kajian mendapati bahawa peratusan penerima EPC di bandar dan luar bandar yang berkerja makan gaji hampir sama, iaitu masing-masing 47 peratus dan 46 peratus. Menariknya, peratusan mereka yang bekerja sendiri adalah lebih besar bagi mereka yang tinggal di bandar. Bilangan penyara secara purata ialah seramai seorang setiap isi rumah. Purata pendapatan bulanan penerima bandar dan luar bandar, masing-masing ialah RM789 dan RM732. Mereka yang mempunyai pendapatan kurang RM600 hampir sama antara stratum, tetapi lebih tinggi peratusan penerima luar bandar berada pada julat pendapatan RM600-1200, manakala bandar mempunyai peratusan lebih tinggi untuk kategori pendapatan lebih tinggi daripada RM1200, iaitu 21 peratus berbanding dengan 12 peratus di luar bandar. Oleh itu, nilai purata jurang bagi bandar adalah lebih kecil berbanding dengan luar bandar, tetapi wujud perbezaan ketara dari segi purata pendapatan isi rumah bandar dan luar bandar. Dengan purata pendapatan isi rumah RM2,420 dan RM1,976, pendapatan isi rumah bandar ialah 1.22 kali ganda pendapatan isi rumah luar bandar.

Jadual 6.4.5: Peratusan penerima EPC dan Profile Ekonomi terpilih mengikut zon, stratum dan etnik

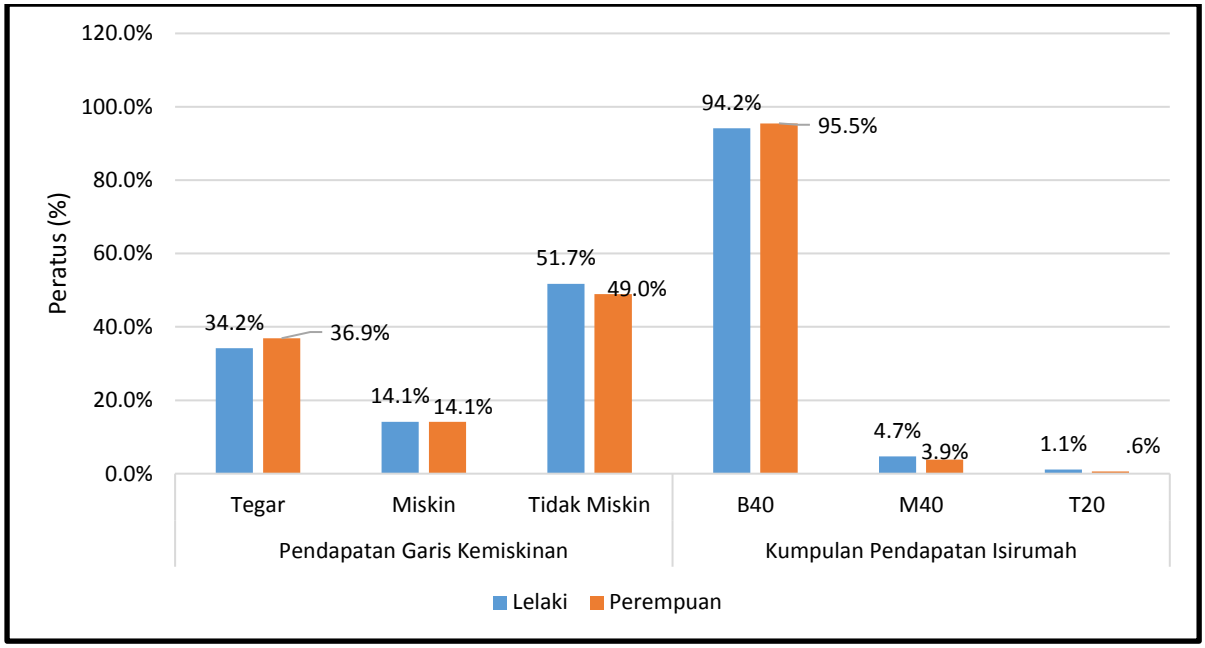
		Zon			Stratum		Etnik					Keseluruhan
		Semenanjung	**Sarawak**	**Sabah**	**Bandar**	**Luar Bandar**	**Melayu**	**Cina**	**India**	**Bumiputra Lain**	**Lain-Lain**	**%(n)/ purata**
Status Aktiviti penerima	Tidak bekerja	13.2	22.7	-	5.4	14.0	14.0	8.6	16.7	20.0	16.7	13.4 (97)
	Bersara	1.3	-	-	-	1.2	1.2	1.4	1.7	-	-	1.2 (9)
	Kerja Bergaji	45.5	40.9	66.7	47.3	45.6	39.7	62.9	56.7	33.3	50.0	45.5 (328)
	Kerja Sendiri	38.2	36.4	16.7	43.2	37.4	43.1	25.7	23.3	40.0	33.3	37.9 (273)
	Lain-lain	1.9	-	16.7	4.1	1.8	2.0	1.4	1.7	6.7	-	2 (14)
Bilangan Penyara	Mean	1.98	1.65	1.83	1.90	1.97	2.00	2.03	1.74	1.46	1.00	1.97
	Sisihan piawai	1.10	.99	.98	1.07	1.10	1.13	1.13	.73	.78	0.00	1.10
	Bilangan (n)	698	22	6	75	603	504	140	61	15	6	726
Pendapatan isi rumah	Mean	2,048.04	1,445.91	1,565.00	2,420.29	1,976.13	2,000.01	2,323.20	1,885.75	1,057.33	1,106.38	2,038.15
	Sisihan piawai	2,252.94	1,354.38	917.08	3,960.28	1,925.35	2,296.05	2,284.41	1,674.01	756.12	775.74	2,225.14
	Bilangan (n)	699	22	6	75	604	505	140	61	15	6	727
Pendapatan Penerima	Mean	755.61	617.73	1.83	789.48	739.27	750.87	766.49	737.85	637.33	847.17	752.24
	Sisihan piawai	494.13	360.91	.98	426.08	498.51	502.48	453.64	495.95	379.14	572.51	490.33
	Bilangan (n)	698	22	6	75	603	504	140	61	15	6	727
Kategori pendapatan penerima	<600	45.3%	72.7%	33.3%	45.3%	46.6%	46.4%	44.3%	44.3%	60.0%	33.3%	46.0%
	600-1200	40.1%	18.2%	50.0%	33.3%	40.8%	39.5%	39.3%	42.6%	33.3%	33.3%	39.5%
	>1200	14.6%	9.1%	16.7%	21.3%	12.6%	14.1%	16.4%	13.1%	6.7%	33.3%	14.5%
Jurang (RM1200)	Purata	444.39	582.27	468.33	410.52	460.73	449.13	433.51	462.15	562.67	352.83	448.76
	Sisihan piawai	494.13	360.91	442.83	426.08	498.51	502.48	453.64	495.95	379.14	572.51	490.33

Untuk mendapat gambaran sebaiknya tentang taraf ekonomi isi rumah penerima, pendapatan isi rumah dipadankan dengan Garis Pendapatan Kemiskinan dan dikategorikan mengikut kumpulan pendapatan isi rumah. Rajah 6.4.12 menunjukkan bahawa 7 peratus isi rumah penerima EPC tergolong sebagai miskin tegar, 15 peratus dalam kategori miskin. Bantuan EPC diberikan bukan berdasarkan pendapatan isi rumah, sebaliknya OKU yang berdaftar dan bekerja layak menerima EPC, sekiranya pendapatannya tidak melebihi RM1200 sebulan. Oleh itu, tidak hairan apabila 78 peratus isi rumah penerima EPC berada dalam kategori tidak miskin. Namun, 90 peratus responden masih berada dalam kategori B40.

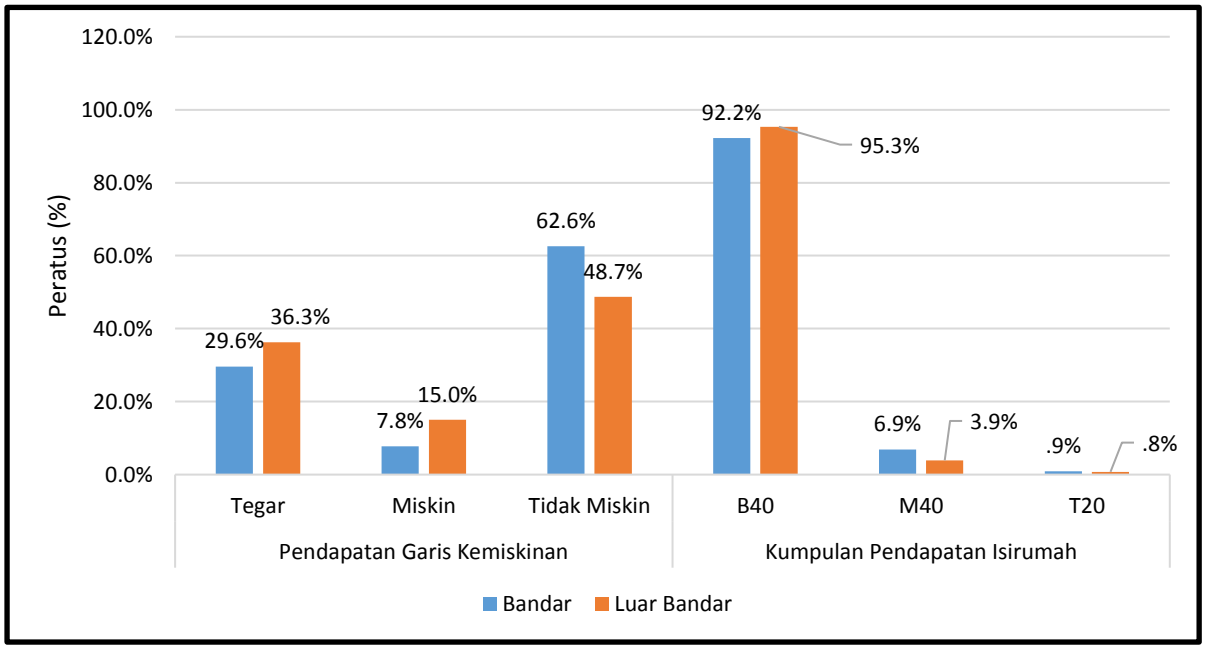


Rajah 6.4.12: Peratusan isi rumah EPC mengikut Pendapatan Garis Kemiskinan dan Kumpulan Pendapatan berpendapatan 20 peratus tertinggi (T20), 40 peratus pertengahan (M40) dan 40 peratus terendah (B40)

Pola yang sama dapat dilihat hasil analisis mengikut jantina dan kawasan tempat tinggal seperti dalam Rajah 6.4.13 dan Rajah 6.4.14. Walau bagaimanapun, bagi kategori isi rumah miskin tegar, peratusan yang lebih tinggi dilihat bagi isi rumah penerima perempuan dan yang tinggal di bandar (kedua-duanya 36%) berbanding dengan penerima lelaki luar bandar. Sebanyak 51 peratus penerima lelaki; dan 62 peratus isi rumah penerima di bandar dikategorikan sebagai miskin dan lebih 90 peratus isi rumah pelbagai jantina dan stratum berada dalam kumpulan pendapatan B40.

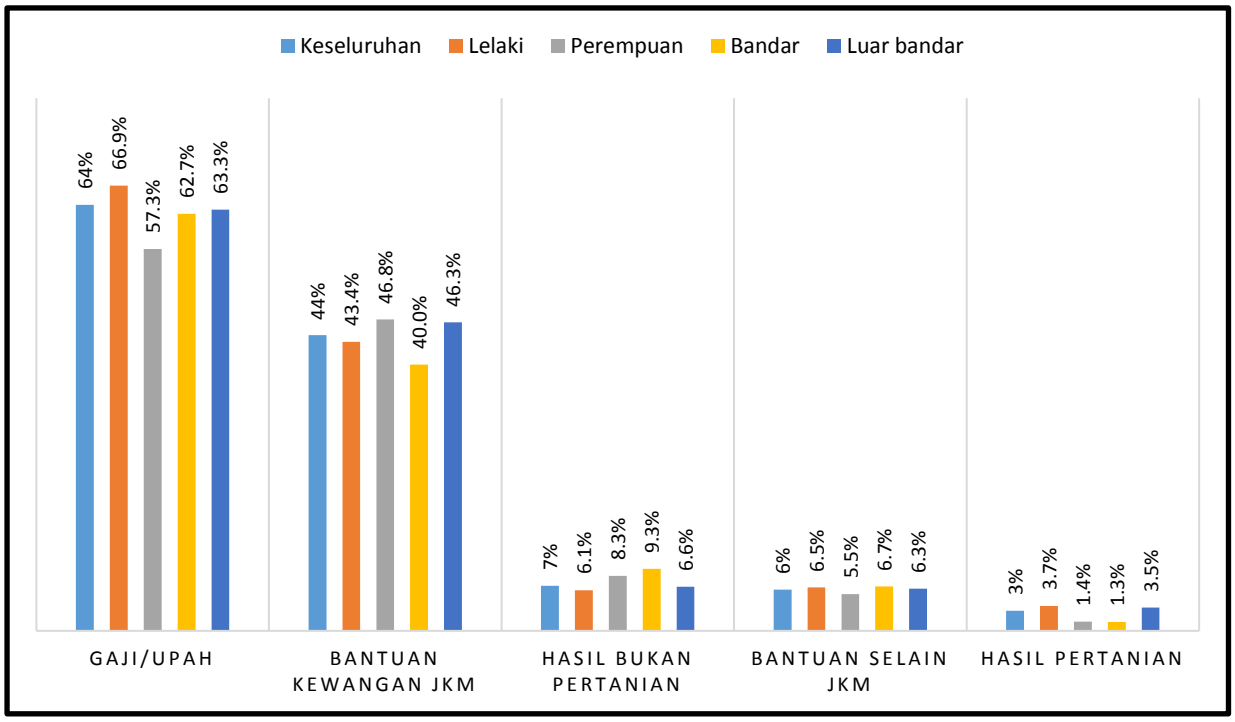


Rajah 6.4.13: Peratusan isi rumah EPC mengikut Pendapatan Garis Kemiskinan dan Kumpulan Pendapatan berpendapatan 20 peratus tertinggi (T20), 40 peratus pertengahan dan 40 peratus terendah (B40), jantina



Rajah 6.4.14: Peratusan isi rumah EPC mengikut Pendapatan Garis Kemiskinan dan Kumpulan Pendapatan berpendapatan 20 peratus tertinggi (T20), 40 peratus pertengahan dan 40 peratus terendah (B40), stratum

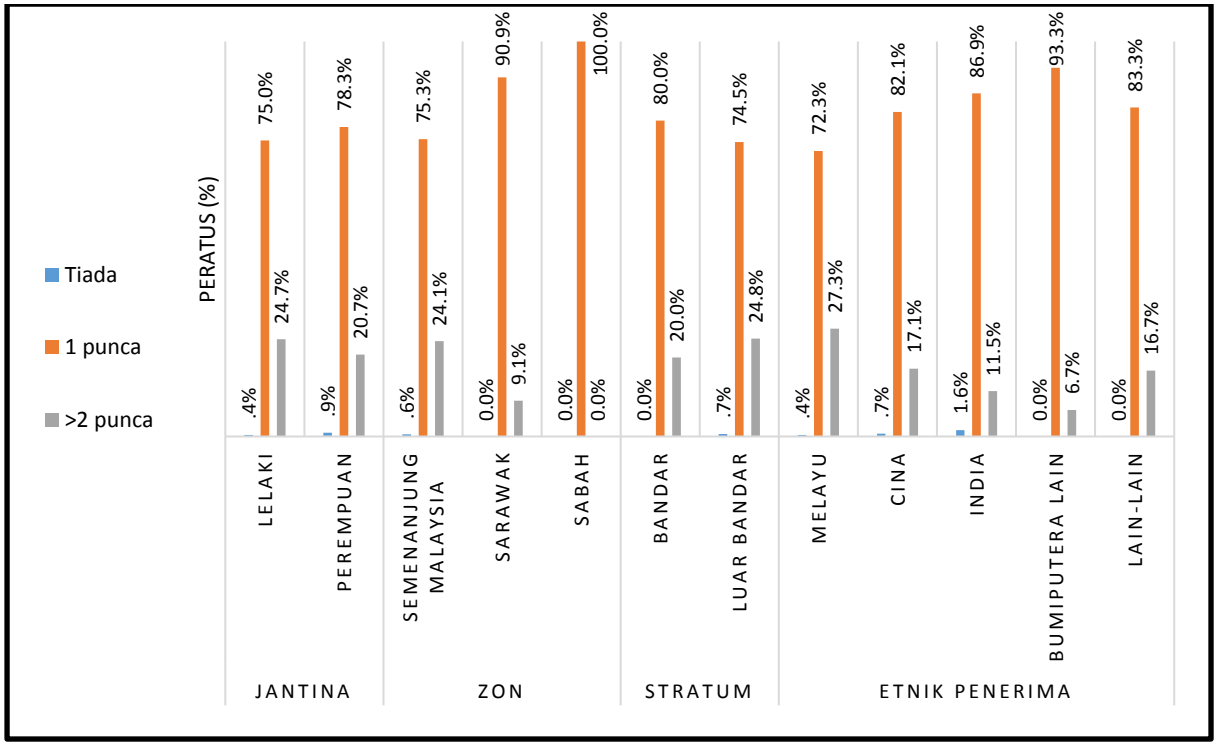
Rajah 6.4.15 meringkaskan punca pendapatan[5] yang paling kerap dilaporkan oleh responden, terutamanya pengajian dan wang bantuan JKM. Peratusan kecil responden daripada pelbagai latar belakang juga melaporkan punca hasil lain (cth: hasil pertanian). Sumber lain tidak begitu signifikan peratusannya.



Rajah 6.4.15: Peratusan penerima EPC mengikut sumber pendapatan, jantina dan stratum

Penerima EPC asasnya perlu bekerja untuk melayakkan mereka mendapat bantuan. Oleh itu, amat baik sekali apabila hampir tiada penerima, iaitu kurang daripada 2 peratus melaporkan mereka tidak mempunyai sumber pendapatan. Rajah 6.4.16. Bagi kebanyakan responden, mereka hanya bergantung kepada satu sumber kewangan untuk memenuhi keperluan hidup mereka.

[5] Keseluruhan jumlah bukan 100% kerana responden boleh memilih lebih daripada satu punca pendapatan. Walau bagaimanapun, peratusan yang tinggi menunjukkan bahawa ramai responden memilih sebagai punca pendapatan mereka. Ini juga berlaku pada beberapa graf lain dalam laporan ini.



Rajah 6.4.16: Peratusan penerima EPC mengikut bilangan punca pendapatan, jantina, zon, stratum dan etnik.

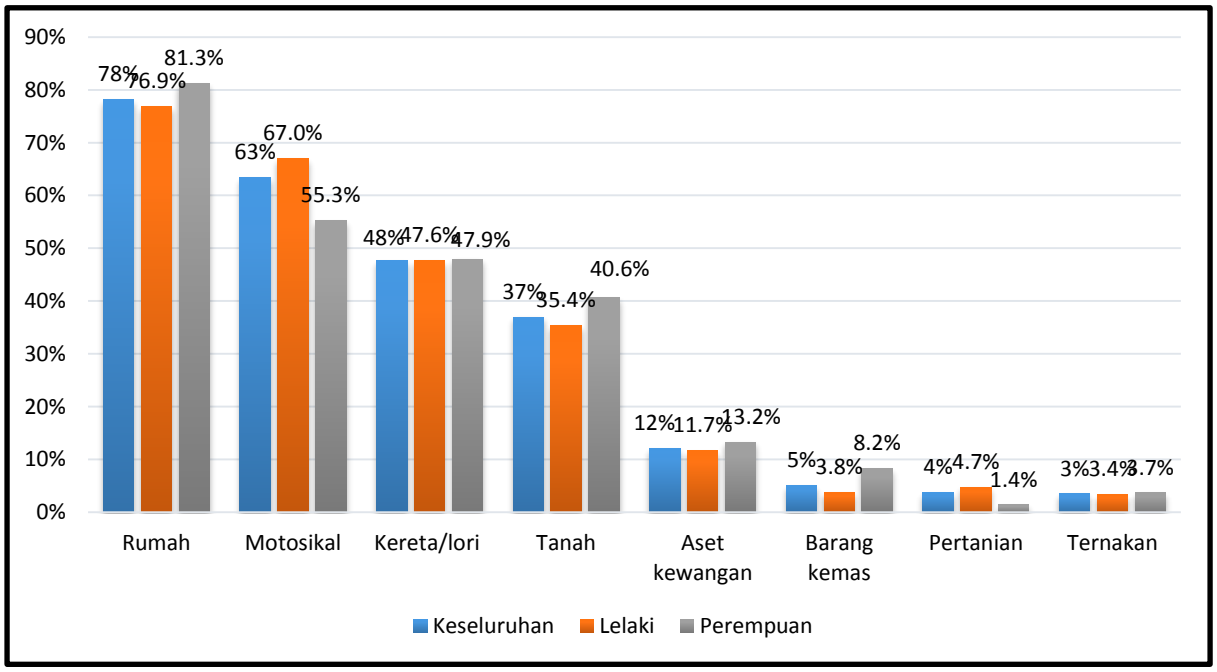
Jadual 6.4.6 menunjukkan bahawa secara keseluruhannya, lebih 80 peratus responden menerima satu jenis bantuan JKM, dan 11 peratus menerima dua jenis bantuan. Purata nilai bantuan JKM diterima isi rumah sebulan ialah sebanyak RM500. Variasi wujud mengikut ciri demografi responden. Di samping itu, ada sebahagian isi rumah penerima juga menerima bantuan selain JKM, 48 peratus menerima sejenis bantuan dan lebih kurang 38 peratus menerima dua atau lebih bantuan bukan JKM, dengan purata nilai diterima sebanyak RM1,225,16.

Jadual 6.4.6: Peratusan dan purata pelbagai angkubah berkaitan bantuan bagi keseluruhan penerima EPC dan mengikut jantina, zon, stratum, etnik

		Jantina		Zon			Stratum		Etnik					Keseluruhan
		Lelaki	Perempuan	Semenanjung	Sarawak	Sabah	Bandar	L.Bandar	Melayu	Cina	India	Bumi lain	Lain-lain	n= 727
Bilangan bantuan JKM diterima Isirumah	Tiada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	1	87.8%	86.3%	87.0%	100.0%	83.3%	88.0%	87.7%	86.9%	87.1%	90.2%	93.3%	83.3%	87.3%
	2	11.6%	11.0%	11.7%	-	16.7%	10.7%	11.1%	11.7%	11.4%	9.8%	6.7%	16.7%	11.4%
	≥ 3	.6%	2.7%	1.3%	-	-	1.3%	1.2%	1.4%	1.4%	-	-	-	1.2%
Bilangan bantuan BUKAN JKM diterima Isirumah	Tiada	12.8%	15.5%	13.8%	13.6%	-	10.7%	13.1%	8.5%	31.4%	18.0%	-	16.7%	13.6%
	1	48.9%	45.7%	47.9%	45.5%	66.7%	45.3%	48.9%	47.2%	48.6%	47.5%	53.3%	83.3%	47.9%
	2	25.8%	27.4%	26.2%	31.8%	16.7%	30.7%	25.5%	28.6%	17.1%	29.5%	33.3%	-	26.3%
	≥ 3	12.4%	11.4%	12.2%	9.1%	16.7%	13.3%	12.4%	15.7%	2.9%	4.9%	13.3%	-	12.1%
Nilai Bantuan BUKAN JKM diterima isirumah (sebulan)	Mean	1,263.62	1,136.13	1,234.48	1,000.00	966.67	1,215.33	1,247.30	1,324.56	831.43	1,308.03	1,100.00	1,533.33	1,225.16
	Sisihan Piawai	1,281.14	1,116.10	1,250.95	613.34	933.10	1,131.19	1,249.35	1,083.75	1,177.63	2,134.52	710.13	1,592.06	1,234.31
	Bilangan (n)	507	219	698	22	6	75	603	504	140	61	15	6	726
	Sisihan Piawai	25.41	16.50	21.20	-	-	-	22.70	8.12	-	29.97	-	-	21.20

Rajah 6.4.17 menunjukkan bahawa harta pemilikan ~~yang~~ dilaporkan oleh paling ramai responden, iaitu rumah, motosikal, kenderaan empat roda (cth: kereta, lori dan lain-lain) dan tanah. Pemilikan aset lain tidak signifikan peratusan yang melaporkannya. Secara keseluruhan, 78 peratus penerima EPC memiliki rumah. Kadar ini lebih tinggi daripada peratusan pemilikan rumah dalam kalangan isi rumah miskin di Malaysia (75.4%) (Jabatan Statistik, 2015). Peratusan pemilikan motosikal dan kereta pula ialah masing-masing 63 peratus dan 48 peratus. Pola yang agak berbeza dengan peratusan data pemilikan kereta (88.1%) dan motosikal (63.8%) pada peringkat kebangsaan untuk isi rumah Malaysia (Jabatan Statistik, 2015). Lebih kurang 37 peratus responden memiliki tanah.

Analisis berdasarkan jantina menunjukkan bahawa peratusan pemilikan yang lebih tinggi untuk rumah (81%), tanah (41%) aset kewangan (13.2%) dan barang kemas (8.2%) dalam kalangan responden perempuan berbanding dengan lelaki. Walau bagaimanapun, pola pemilikan aset umumnya hampir sama dengan keseluruhan sampel. Perbandingan nilai aset pemilikan antara jantina ini diringkaskan dalam Jadual 6.4.17. Umumnya, nilai pemilikan penerima lelaki lebih besar berbanding dengan perempuan.



Rajah 6.4.17: Peratusan penerima EPC mengikut pemilikan aset, keseluruhan sampel dan jantina

Jadual 6.4.7: Peratusan penerima EPC mengikut status pemilikan dan nilai harta, jantina

	Lelaki			Perempuan		
	Pemilik (%)	Purata nilai aset	*Sisihan Piawai*	Pemilik (%)	Purata nilai aset	*Sisihan Piawai*
Rumah	76.9%	77,308.95	*166,014.98*	81.3%	71,351.18	*135,403.42*
Motosikal	67.0%	7,445.99	*56,702.31*	55.3%	3,936.61	*5,046.33*
Kereta/ van/ lori/ bas	47.6%	21,527.60	*29,892.10*	47.9%	31,768.81	*103,589.97*
Tanah	35.4%	85,819.98	*195,494.28*	40.6%	50,918.92	*67,788.91*
Aset Kewangan	11.7%	79,131.36	*258,256.34*	13.2%	79,694.37	*265,399.60*
Barang Kemas	3.8%	55,236.79	*228,800.15*	8.2%	64,356.19	*249,508.84*
Pertanian	4.7%	123,277.40	302,046.50	1.4%	1,533.33	2,145.54
Ternakan	3.4%	67,123.69	*248,880.01*	3.7%	9,071.43	*14,076.39*

Ringkasnya, hampir semua (84%) penerima EPC bekerja dan puratanya mempunyai pendapatan kurang daripada RM1,200 sebagaimana yang disyaratkan. Sebahagian besar isi rumah penerima EPC merupakan isi rumah bukan miskin tetapi hampir semuanya tergolong dalam kumpulan B40, dengan purata pendapatan RM2,038 sebulan dan purata bilangan penyara seramai dua orang setiap keluarga. Rata-rata penerima EPC berpendidikan sekolah menengah menyebabkan peluang kerja bergaji tinggi agak terhad. Maka, dengan keadaan hampir separuh penerima ialah ketua isi rumah yang mempunyai tanggungan, serta hampir 50 peratus bekerja makan gaji, maka hampir separuh penerima EPC menganggap wang bantuan JKM sebagai sumber kedua utama pendapatan mereka selain gaji/upah daripada pekerjaan. Hampir 90 peratus penerima EPC menerima hanya satu jenis bantuan JKM. Penerima memiliki asset, terutamanya rumah, tanah dan kenderaan (motosikal dan kereta/lori).

6.4.3 Latar Belakang Urusan Penerima dengan Jabatan Kebajikan Masyarakat

Jarak purata pejabat JKM daripada rumah penerima ialah sejauh 16.87 km (sisihan piawai = 14.31). Sebanyak 12 peratus responden telah menerima EPC dalam tempoh antara 1-3 tahun; majoritinya (46%) antara 4-6 tahun, 21 peratus antara 7-9

tahun dan ada juga yang telah menerima EPC lebih 15 tahun yang lalu. Purata tempoh telah menerima bantuan EPC ialah 7 tahun. Jadual 6.4.8. Tempoh penerimaan juga dianalisis mengikut jantina, zon, stratum dan etnik seperti dalam jadual 6.4.9. Umumnya, purata tempoh menerima untuk pelbagai kategori variabel ini ialah antara enam hingga tujuh tahun.

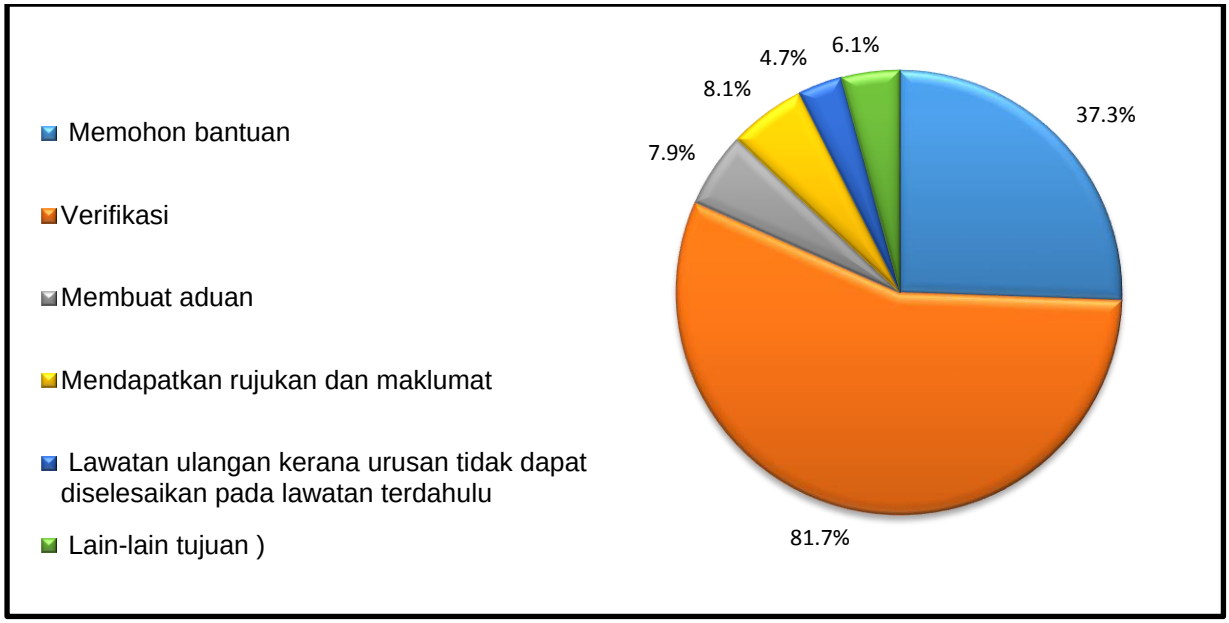
Jadual 6.4.8: Purata dan Peratusan mengikut tempoh mendapat bantuan

TEMPOH TERIMA BANTUAN JKM						
	1-3 tahun	4-6 tahun	7-9 tahun	10-12 tahun	13-15 tahun	Lebih 15 tahun
Frekuensi	73	289	133	73	22	42
Peratus	11.6%	45.7%	21.0%	11.6%	3.5%	6.6%
Purata Tempoh	7.18 tahun (sisihan piawai = 4.384); n = 631					

Jadual 6.4.9: Purata tempoh mendapat bantuan, jantina, zon, stratum dan etnik

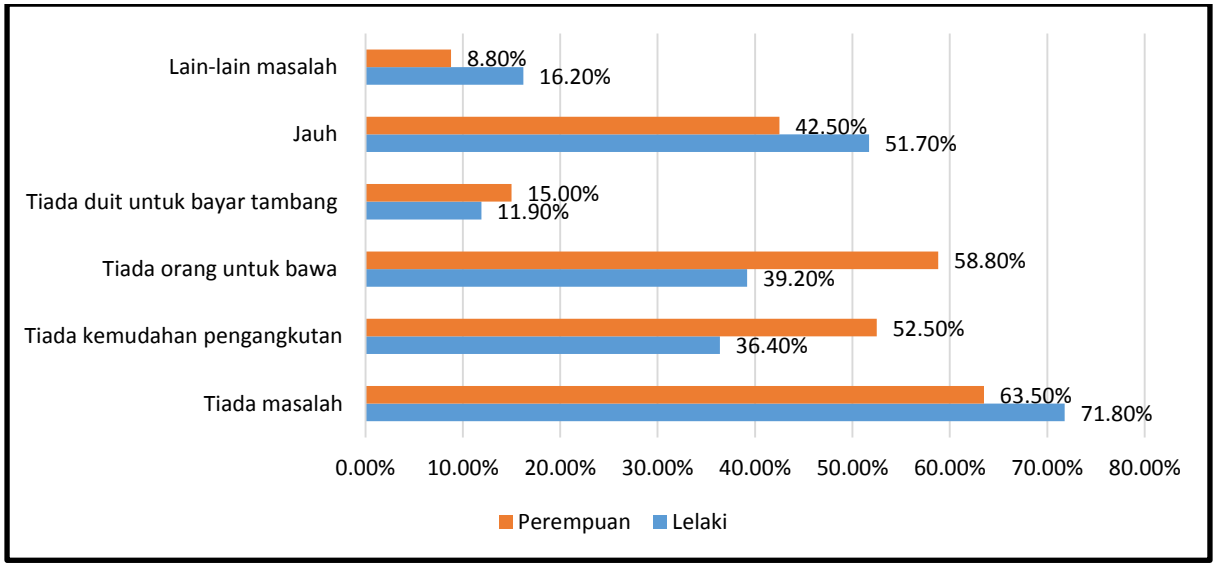
		Purata	Median	Sisihan piawai	Frequensi	Julat	Min	Maks
Jantina	Lelaki	7.18	6.00	4.345	436	30	1	31
	Perempuan	7.18	6.00	4.482	195	29	1	30
Zon	Semenanjung	7.24	6.00	4.415	603	30	1	31
	Sarawak	6.23	5.00	3.927	22	21	1	22
	Sabah	5.00	5.00	0.000	6	0	5	5
Stratum	Bandar	6.66	6.00	3.578	64	18	1	19
	Luar Bandar	7.21	6.00	4.466	526	30	1	31
Bangsa	Melayu	7.37	6.00	4.554	439	30	1	31
	Cina	6.24	5.00	3.291	119	26	1	27
	India	7.58	6.00	4.340	52	16	1	17
	Bumiputra lain	6.53	5.00	4.340	15	17	5	22
	Lain-lain	9.83	6.00	8.30	6	30	4	25
Keseluruhan		7.18	6.00	4.384	631	30	1	31

Rajah 6.4.18 menunjukkan bahawa sebahagian besar (81%) penerima EPC datang ke pejabat JKM atas tujuan verifikasi dan diikuti oleh permohonan bantuan (37.3%), manakala tujuan lain juga ada tetapi peratusannya kecil.



Rajah 6.4.18: Peratusan penerima EPC mengikut tujuan datang ke pejabat JKM

Rajah 6.4.19 menunjukkan bahawa 63 peratus penerima perempuan dan 72 peratus lelaki tidak menghadapi masalah hadir ke pejabat JKM. Bagi yang menghadapi masalah, peratusan tertinggi masalah yang dilaporkan oleh penerima lelaki ialah jarak pejabat JKM ("*jauh*") (52%), manakala penerima perempuan memberikan alasan tiada kemudahan pengangkutan (58%); tiada orang bawa (59%) dan tiada wang untuk bayar tambang (15%). Jadual 6.4.10 ialah hasil analisis masalah yang dihadapi mengikut zon, stratum dan etnik yang menunjukkan pola yang hampir sama.

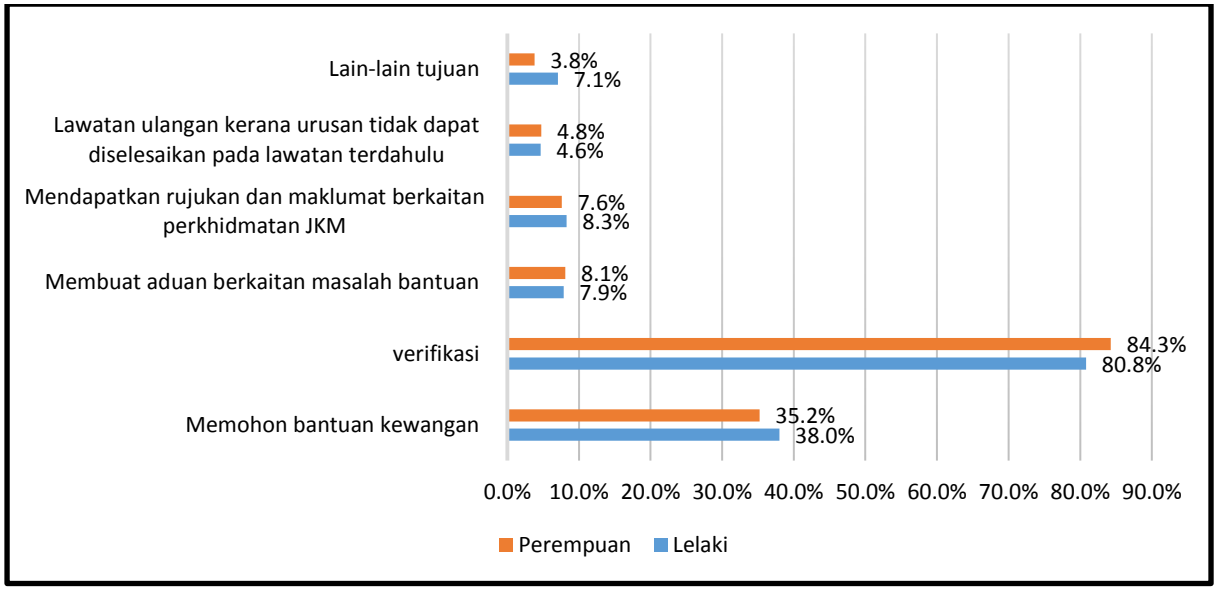


Rajah 6.4.19: Peratusan Penerima EPC mengikut masalah datang ke pejabat JKM, jantina

Jadual 6.4.10: Peratusan penerima EPC mengikut masalah hadir ke pejabat JKM, zon, stratum dan etnik

		Senarai Masalah					
		Tiada masalah	Tiada kemudahan pengangkutan	Tiada orang bawa	Tiada duit untuk bayar tambang	Jauh	Lain-lain masalah
Zon	Semenanjung	69.90	41.90	46.20	11.90	47.10	13.40
	Sarawak	50.00	45.50	54.50	27.30	72.70	9.10
	Sabah	66.70	50.00	0.00	50.00	50.00	50.00
Stratum	Bandar	78.70	18.80	37.50	31.30	50.00	6.30
	Luar Bandar	68.00	43.00	46.60	11.90	49.20	13.50
Etnik	Melayu	69.40	42.20	41.60	11.00	46.10	15.60
	Cina	72.90	44.70	60.50	10.50	47.40	10.50
	India	68.90	31.60	47.40	21.10	52.60	5.60
	Bumiputra lain	46.70	37.50	50.00	50.00	75.00	12.50
	Lain-lain	33.30	75.00	75.00	-	75.00	-

Bagi tujuan kehadiran ke pejabat JKM pula, hampir semua responden mengatakan bahawa tujuannya ialah untuk verifikasi bantuan (lebih 80%) atau untuk memohon bantuan kewangan (hampir 40%) untuk kedua-dua jantina. Rujuk Rajah 6.4.16. Apabila dianalisis mengikut zon, stratum dan etnik, pola alasan yang sama diperoleh, iaitu penerima ke JKM untuk tujuan verifikasi atau memohon bantuan kewangan.

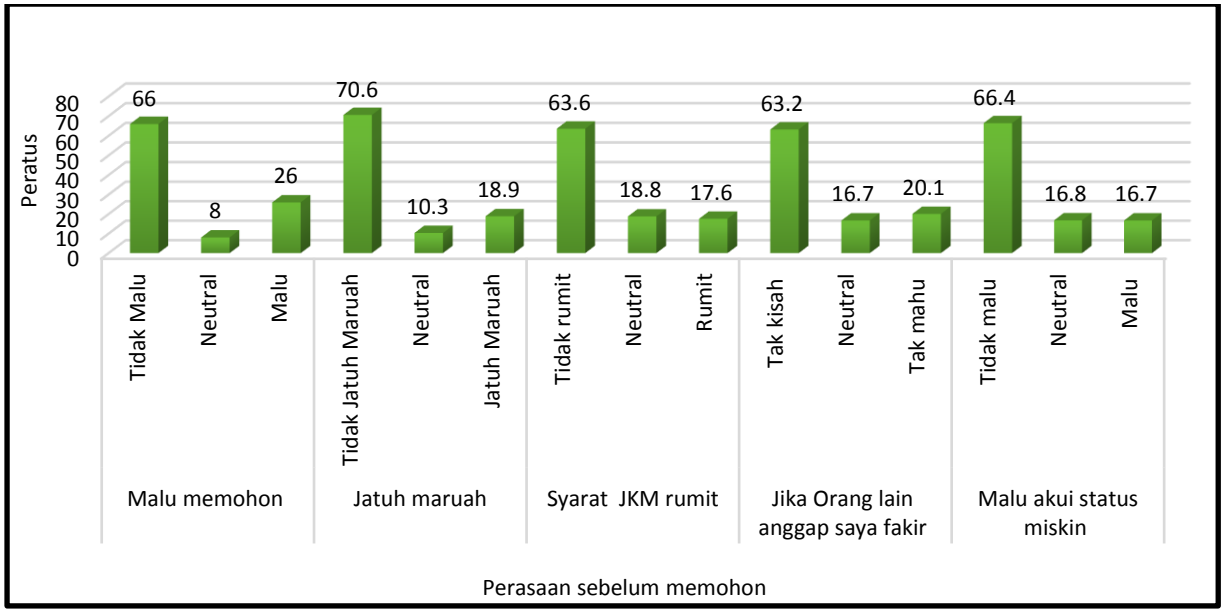


Rajah 6.4.20: Peratusan Penerima EPC mengikut tujuan hadir ke JKM, Jantina

Kajian ini mengkaji proses yang melibatkan pemberian bantuan kewangan. Untuk memudahkan perbincangan, hasil analisis diatur mengikut proses berikut: permohonan, kelulusan dan penerimaan.

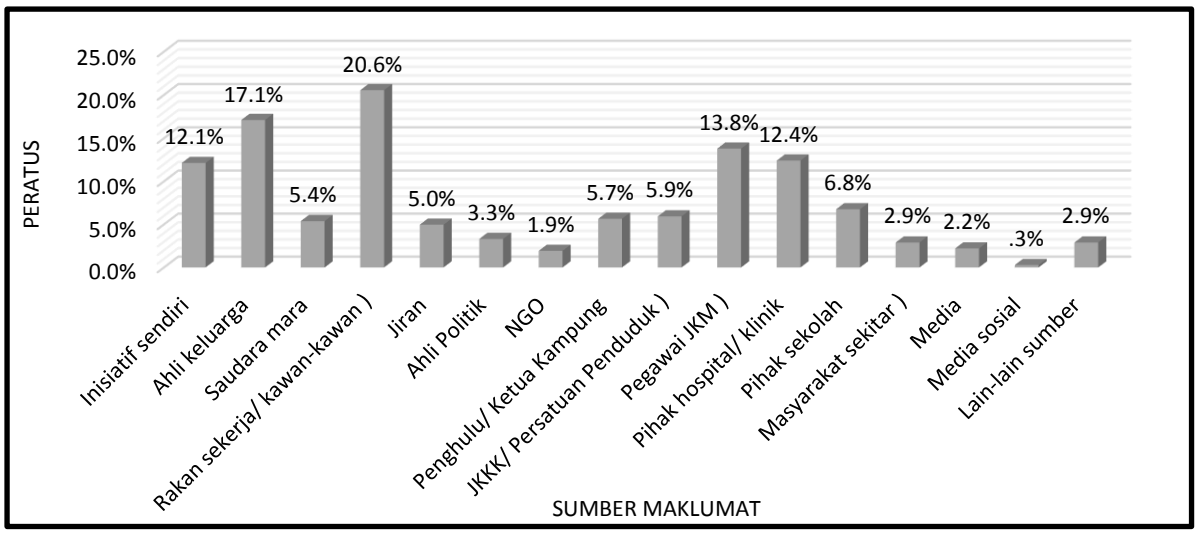
i. Proses Permohonan bantuan

Responden ditanya tentang perasaan mereka sebelum membuat permohonan bantuan di JKM. Rajah 6.4.21 menunjukkan bahawa pada umumnya penerima tidak merasakan wujud stigma dalam memohon bantuan JKM. Khususnya, sebahagian besar penerima "*tidak berasa malu untuk memohon*" (66%) atau *"jatuh maruah*" (71%) kerana memohon bantuan JKM, Lebih 60 peratus penerima *"tidak kisah jika mereka dianggap fakir*" atau *"malu mengakui status mereka sebagai orang miskin*".

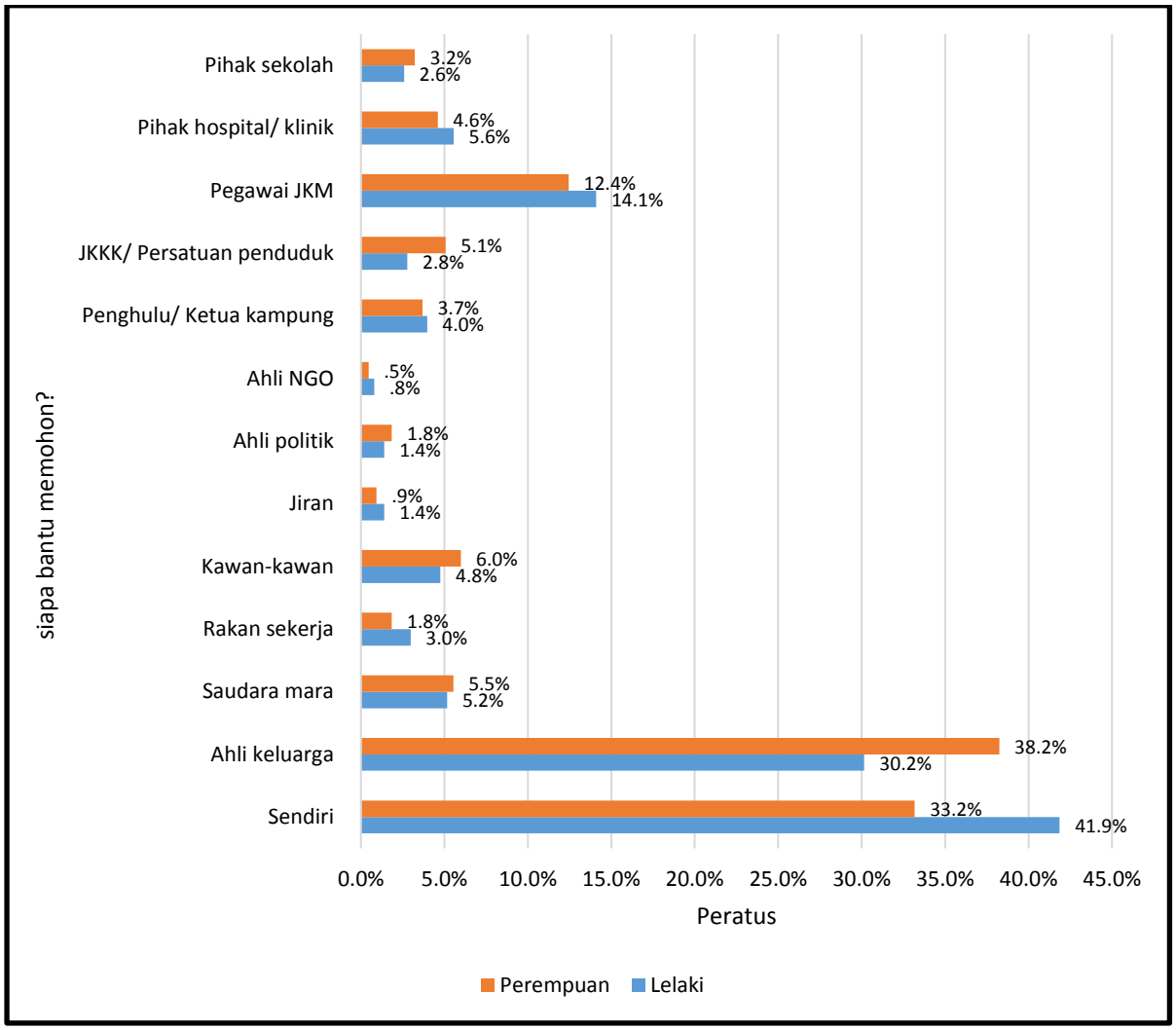


Rajah 6.4.21: Peratusan penerima EPC mengikut aspek perasaan dan syarat permohonan sebelum memohon bantuan JKM

Berikut merupakan sumber utama maklumat untuk permohonan: Rakan (20.6%); keluarga (17%); pegawai JKM (13.8%); inisiatif sendiri (12%) dan pihak hospital/klinik (12%). Pola berbeza wujud antara jantina dari segi inisiatif dan sumber bantuan semasa memohon, iaitu penerima lelaki mempunyai peratusan yang lebih tinggi untuk yang berikut: membuat permohonan sendiri (41%) dan datang sendiri ke JKM (14%). Penerima perempuan menunjukkan peratusan lebih tinggi berbanding dengan lelaki untuk sumber bantuan berikut: Ahli keluarga, saudara-mara, kawan-kawan, ahli politik, JKKK dan sekolah. Rajah 6.4.22.



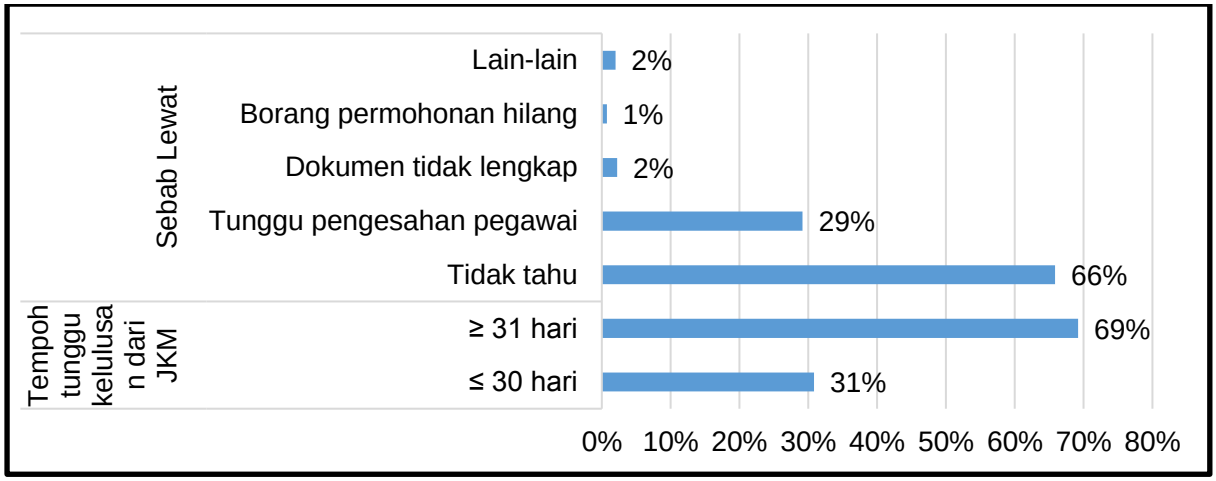
Rajah 6.4.22: Peratusan Penerima dengan pelbagai Sumber Maklumat Penerima Bantuan



Rajah 6.4.23: Peratusan Penerima mengikut pihak yang membantu membuat permohonan

ii. Kelulusan Bantuan

Responden ditanya tentang tempoh mendapat kelulusan daripada JKM setelah membuat permohonan. Rajah 6.4.24. Sebanyak 69 peratus mengatakan bahawa mereka menunggu selama lebih 31 hari untuk kelulusan, manakala selebihnya melaporkan menunggu kurang daripada 30 hari. Alasan utama yang dilaporkan mengapa mereka menunggu selama tempoh sedemikian adalah seperti yang berikut: 29 peratus mengatakan bahawa mereka menunggu pengesahan pegawai berkaitan; tidak tahu sebabnya (66%). Purata permohonan dibuat sebelum berjaya mendapat bantuan kewangan ialah 1.35 kali. Rujuk Jadual 6.4.11.

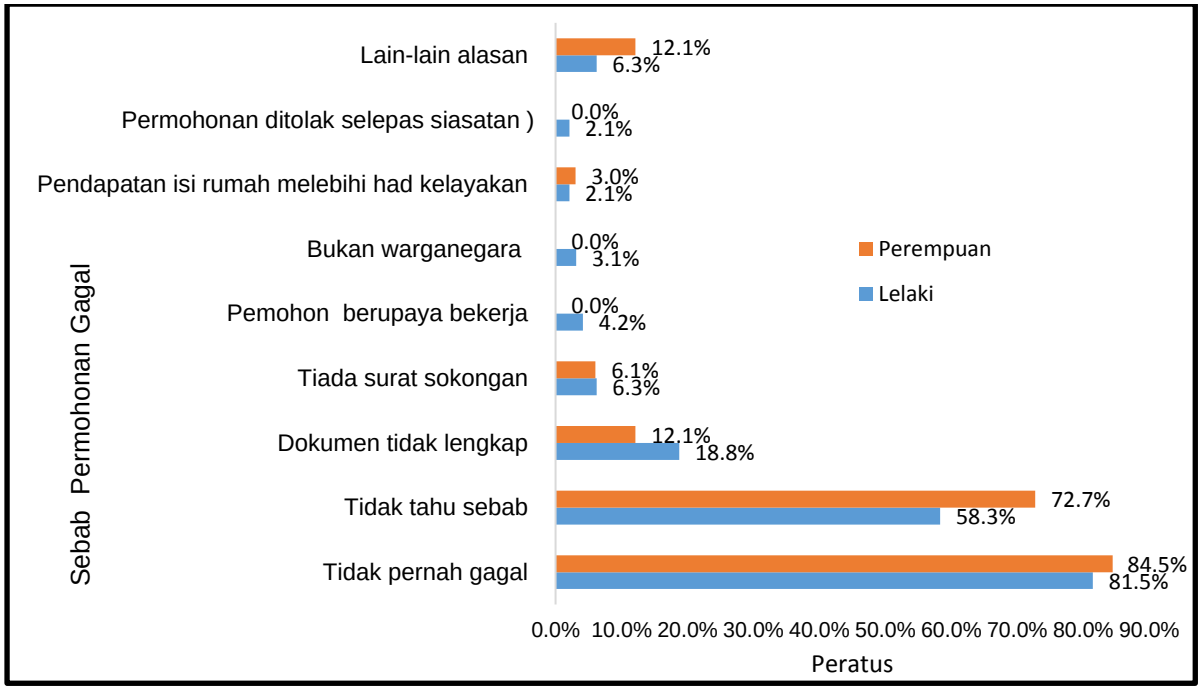


Rajah 6.4.24: Peratusan penerima EPC mengikut tempoh menunggu kelulusan permohonan bantuan dan alasan yang dilaporkan

Jadual 6.4.11: Purata membuat permohonan sebelum berjaya mengikut zon, stratum dan jantina

		Bilangan	Purata	median	Sisihan Piawai	Min	Max
Zon	Semenanjung	683	1.31	1.00	0.793	1	10
	Sarawak	22	2.32	1.00	3.045	1	15
	Sabah	6	1.83	1.50	1.169	1	4
Stratum	Bandar	73	1.26	1.00	0.688	1	4
	Luar Bandar	592	1.36	1.00	1.001	1	15
Jantina	Lelaki	495	1.34	1.00	0.823	1	10
	Perempuan	216	1.38	1.00	1.217	1	15
KESELURUHAN		711	1.35	1.00	0.959	1	15

Selari dengan purata bilangan memohon (sebelum berjaya) yang rendah, Rajah 6.4.25 menunjukkan bahawa lebih 80 peratus permohonan tidak pernah gagal pada kali pertama. Bagi yang pernah mengalami kegagalan dalam permohonan pertama, majoritinya (72% lelaki dan 58% perempuan) tidak mengetahui sebabnya dan hanya sebahagian kecil, iaitu 19 peratus lelaki dan 12 peratus perempuan, gagal disebabkan dokumen tidak lengkap. Pola yang sama diperhatikan untuk zon, etnik dan stratum.

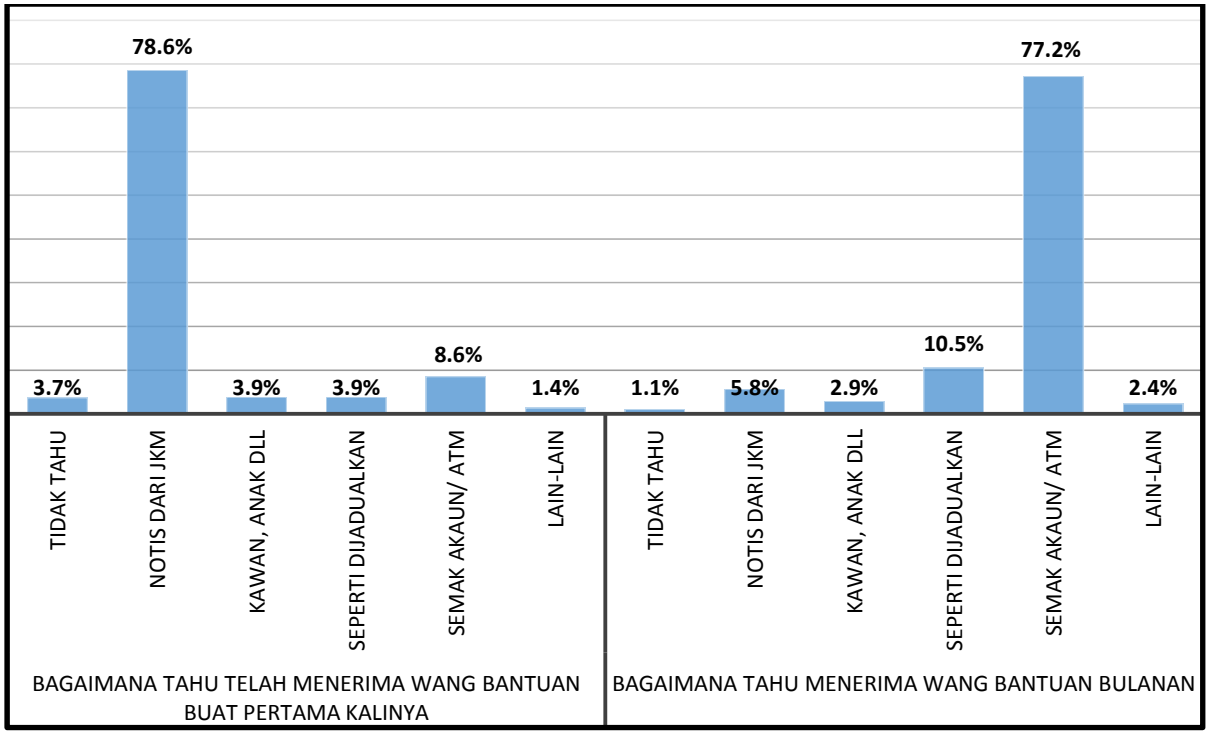


Rajah 6.4.25: Peratusan penerima EPC mengikut status permohonan dan alasannya

iii. Penerimaan Bantuan

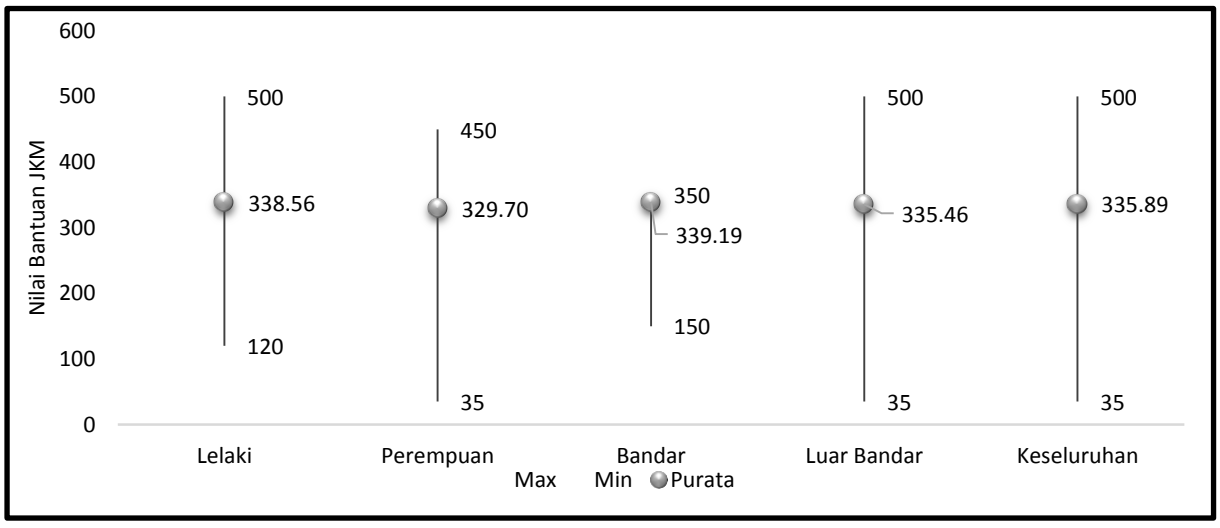
Hampir semua responden (97.5%) mengatakan bahawa wang bantuan yang diterima dikreditkan ke dalam akaun bank mereka, manakala kaedah lain seperti mengambil wang bantuan di pejabat JKM, pegawai JKM menghantarkannya ke rumah, serahan semasa Majlis oleh wakil rakyat hanya menunjukkan peratusan yang sangat kecil. Kaedah semasa penyampaian bantuan (iaitu melalui ATM) juga tidak menjadi atau mendatangkan masalah kepada lebih kurang 97 peratus penerima.

Pada kali pertama mendapat bantuan, sebahagian besar (79%) penerima melaporkan bahawa mereka tahu tentang penerimaan tersebut melalui notis yang dihantarkan oleh pegawai JKM. Namun, selepas itu, penerima mengetahui bahawa mereka telah menerima wang bantuan dengan cara menyemak akaun bank masing-masing. Rujuk Rajah 6.4.26.



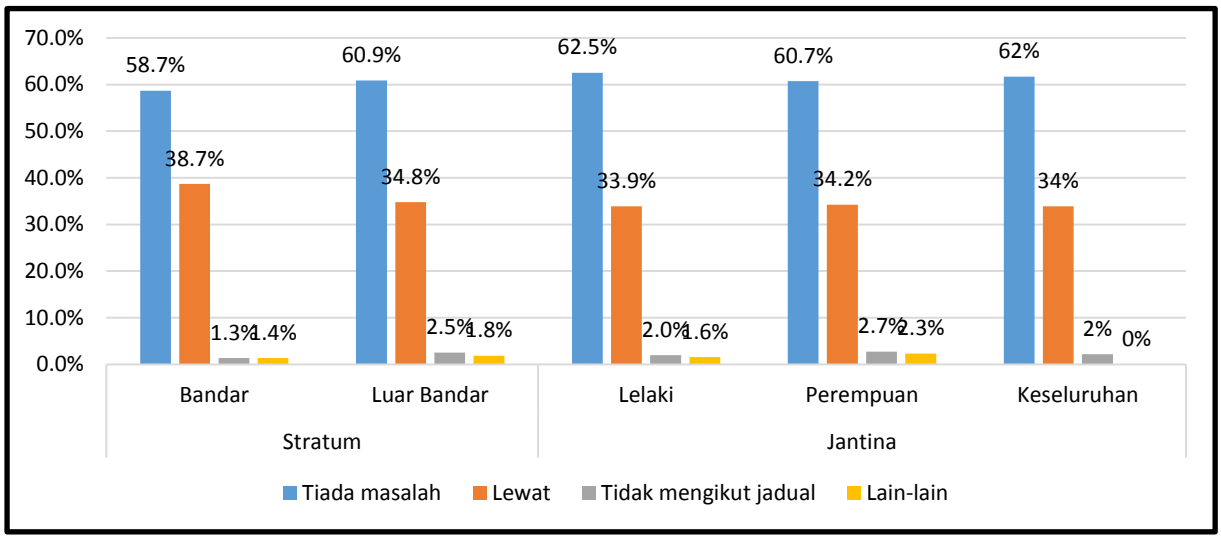
Rajah 6.4.26: Peratusan penerima EPC mengikut kaedah pemakluman kemasukan wang bantuan pada pertama kali dan seterusnya

Jumlah bantuan EPC ialah RM350 sebulan. Namun, ada penerima yang tidak mengetahui dengan tepat jumlah bulanan yang sepatut diterima. Purata jumlah yang dinyatakan oleh mereka ialah RM335. Rajah 6.4.27 menunjukkan purata jumlah wang diterima seperti dinyatakan oleh penerima berdasarkan jantina dan stratum.



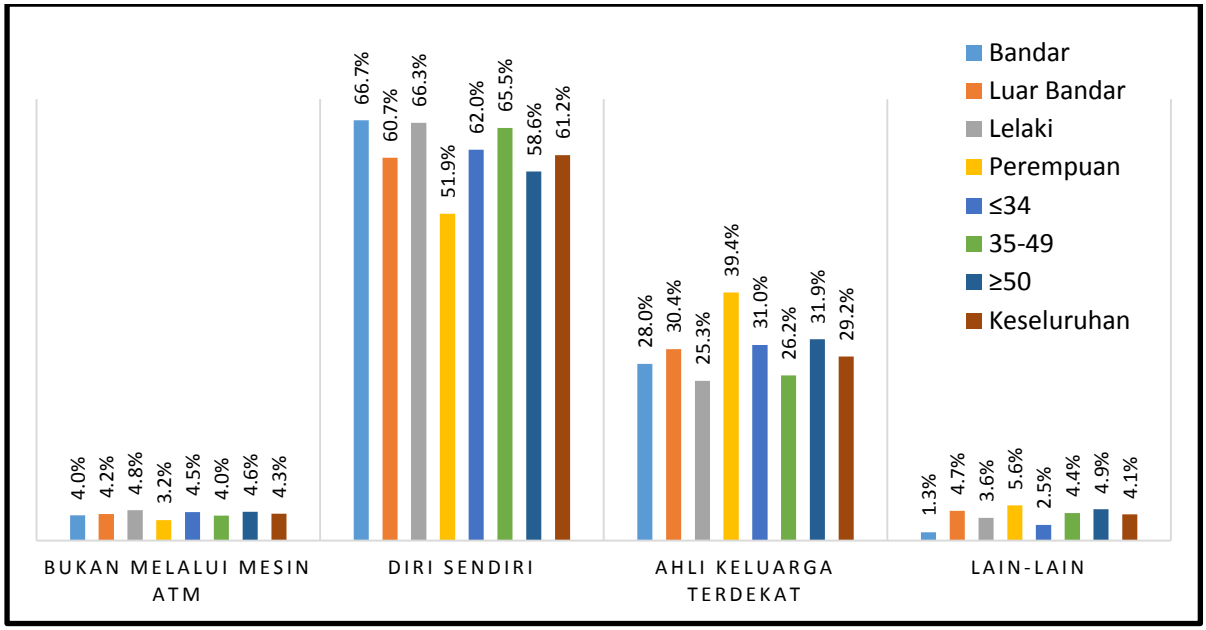
Rajah 6.4.27: Purata jumlah wang bantuan EPC yang sepatutnya diterima setiap bulan seperti dilaporkan oleh penerima

Lebih kurang 62 peratus melaporkan bahawa mereka tidak mempunyai sebarang masalah berkaitan penerimaan wang bantuan, manakala masalah kelewatan dilaporkan oleh 34 peratus penerima bantuan EPC. Peratusan bagi masalah lain tidak signifikan. Rajah 6.4.28.



Rajah 6.4.28: Peratusan penerima EPC mengikut masalah berkaitan penerimaan bantuan

Hampir semua penerima dalam kajian ini menerima bantuan melalui akaun bank. Secara keseluruhan dan mengikut stratum, jantina dan kategori umur, sebahagian besar (51% hingga 66%) penerima mengambil sendiri wang bantuan EPC, manakala antara 25-31 peratus mendapat bantuan daripada keluarga terdekat untuk mengambil wang tersebut di mesin pengeluaran (ATM). Rujuk Rajah 6.4.29. Perihal kewujudan orang lain yang layak mendapat bantuan tetapi tidak memperolehnya, 90 peratus mengatakan bahawa mereka tidak tahu tentang individu sedemikian.



Rajah 6.4.29: Peratusan penerima EPC mengikut senarai orang yang membantu mengambil wang di ATM.

Ringkasnya, penerima EPC secara purata telah menerima bantuan dalam tempoh yang agak lama, iaitu tujuh tahun. Hampir separuh menerima bantuan sejak 4-6 tahun yang lalu, malah ada sebahagiannya (21%) menerima EPC sejak 7-9 tahun lalu. Kebergantungan kepada bantuan ini berkemungkinan dipengaruhi oleh falsafah atau ciri dan syarat kelayakan bantuan EPC itu sendiri. Maksudnya, penerima tetap layak menerima EPC selagi penerima bekerja dan pendapatannya kurang daripada RM1,200. Kelemahannya, syarat ini boleh menjadi "*counter-productive*" kerana penerima kurang motivasi untuk bekerja dan mendapat pendapatan melebihi RM1,200. Malah, ia berkemungkinan menyebabkan berlaku "salah guna" (*abuse*), terutamanya untuk pembuktian bekerja. Tambahan pula, kelayakannya tidak bergantung kepada pendapatan isi rumah, tetapi pendapatan penerima sahaja. Dari segi keperluan hadir ke pejabat JKM, yang kebanyakanya bertujuan untuk membuat permohonan dan melalui proses verifikasi, penerima EPC umumnya tidak mempunyai masalah.

Proses permohonan bantuan: Semasa proses permohonan bantuan, penerima tidak mengaitkannya dengan sebarang stigma seperti malu atau "*tercalar maruah*" kerana memohon bantuan. Maka, hampir separuh penerima EPC dalam kajian ini, mengambil inisiatif membuat permohonan bantuan sendiri. Bagi yang dibantu semasa membuat permohonan, sumber utama bantuan ialah ahli keluarga dan

pegawai JKM dan rakan, yang merupakan sumber utama penerima mendapatkan maklumat tentang bantuan.

Kelulusan bantuan: Secara purata, penerima berjaya mendapat kelulusan bantuan pada kali pertama memohon sahaja dan 80 peratus telah berjaya mendapatkan bantuan pada kali pertama permohonan. Namun, rata-rata mereka menunggu selama lebih 31 hari untuk mendapat kelulusan. Alasan kelewatan ini tidak diketahui oleh sebahagian besar penerima (66%), manakala sebahagian kecil mengatakan bahawa kelewatan kerana menunggu pengesahan pegawai.

Penerimaan bantuan: Penerima memperoleh wang bantuan melalui akaun bank. Mereka tidak berasa wujud masalah dengan kaedah tersebut. Pada kali pertama bantuan diterima, penerima dimaklumi tentangnya oleh pegawai JKM. Tetapi selepas itu, penerima mengetahui bantuan diterima apabila menyemak akaun bank/ATM. Menariknya, walaupun jumlah wang bantuan EPC ialah RM350 sebulan, ada antara penerima tidak pasti jumlah yang sepatutnya diterima dan memberikan amaun yang berbeza. Lebih separuh menerima wang bantuan tanpa masalah, manakala sebahagian kecil mengadu lewat menerima.

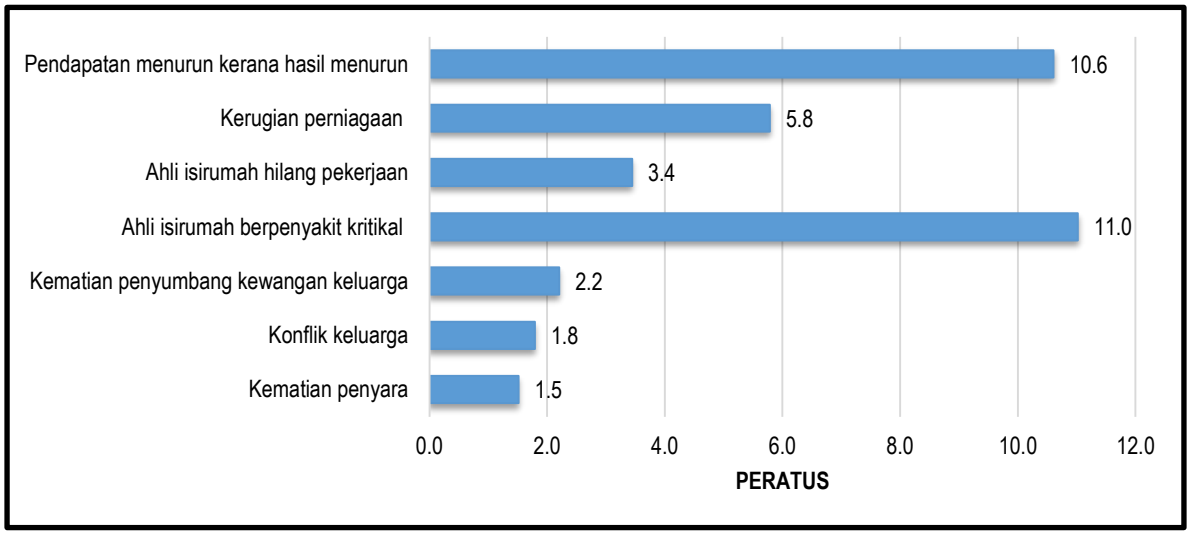
6.4.4 Keupayaan Memenuhi Keperluan Asas

Tujuan utama bantuan kewangan adalah menjadi sumber pendapatan keluarga untuk memenuhi keperluan hidup, meningkatkan taraf hidup serta menggalakkan kumpulan sasar yang masih produktif supaya kembali bekerja dan mampu berdikari. Bahagian ini menganalisis sama ada penerima dapat memenuhi atau tidak keperluan asas mereka sebagaimana tujuan bantuan daripada tiga aspek: keupayaan memenuhi kelangsungan hidup, pendayaupayaan serta keutamaan dan pola penggunaan bantuan penerima.

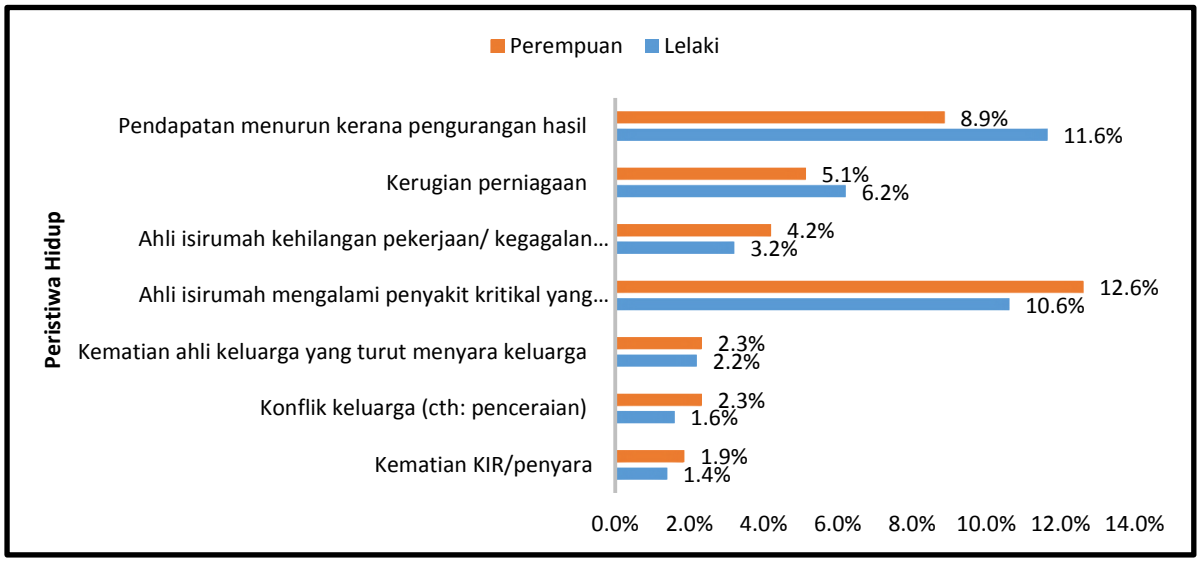
6.4.4.1 Kelangsungan hidup

Keupayaan individu/keluarga untuk memenuhi keperluan asas dan meneruskan kelangsungan hidup boleh terjejas akibat terkesannya keadaan ekonomi keluarga kerana berlaku peristiwa yang berimpak seperti kematian penyara. Secara

keseluruhan, 87 peratus atau lebih penerima tidak pernah mengalami pelbagai peristiwa sedemikian. Namun, bagi sebahagian kecil yang mengalaminya, pecahan peristiwa yang mereka alami adalah seperti dalam Rajah 6.4.30. Lebih 10 peratus mengalami penurunan pendapatan kerana hasil (mata pencarian) merudum dan ada ahli isi rumah yang mempunyai penyakit kritikal yang memerlukan rawatan berkala. Peristiwa hidup yang dianalisis mengikut jantina (Rajah 6.4.31).



Rajah 6.4.30: Peratusan penerima EPC mengikut pengalaman peristiwa yang menjejaskan keadaan ekonomi keluarga

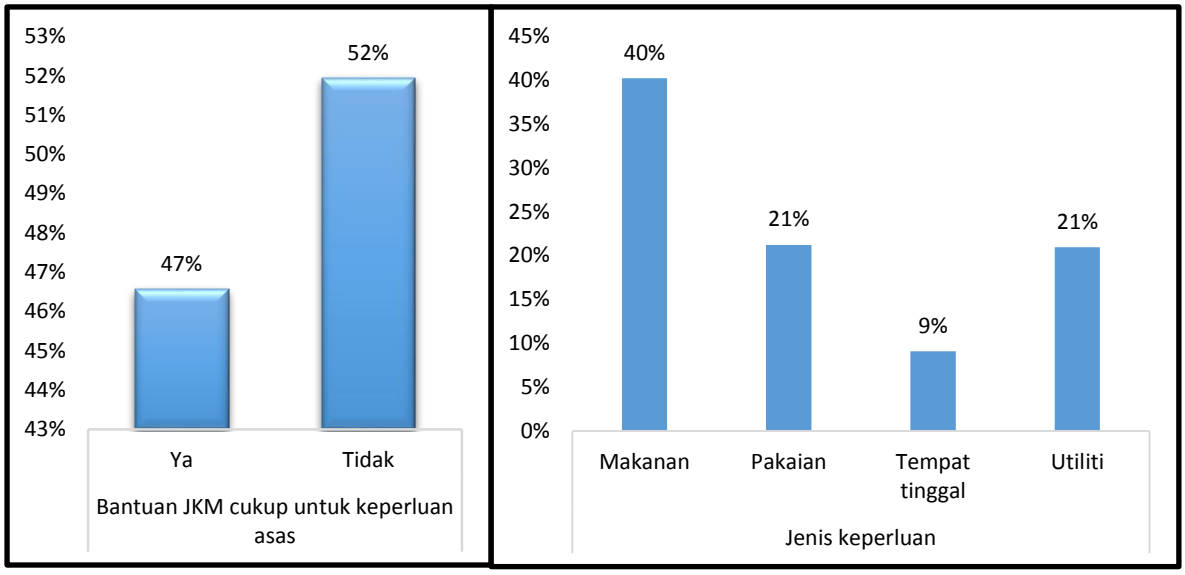


Rajah 6.4.31: Peratusan penerima mengikut pengalaman peristiwa yang menjejaskan keadaan ekonomi keluarga, jantina

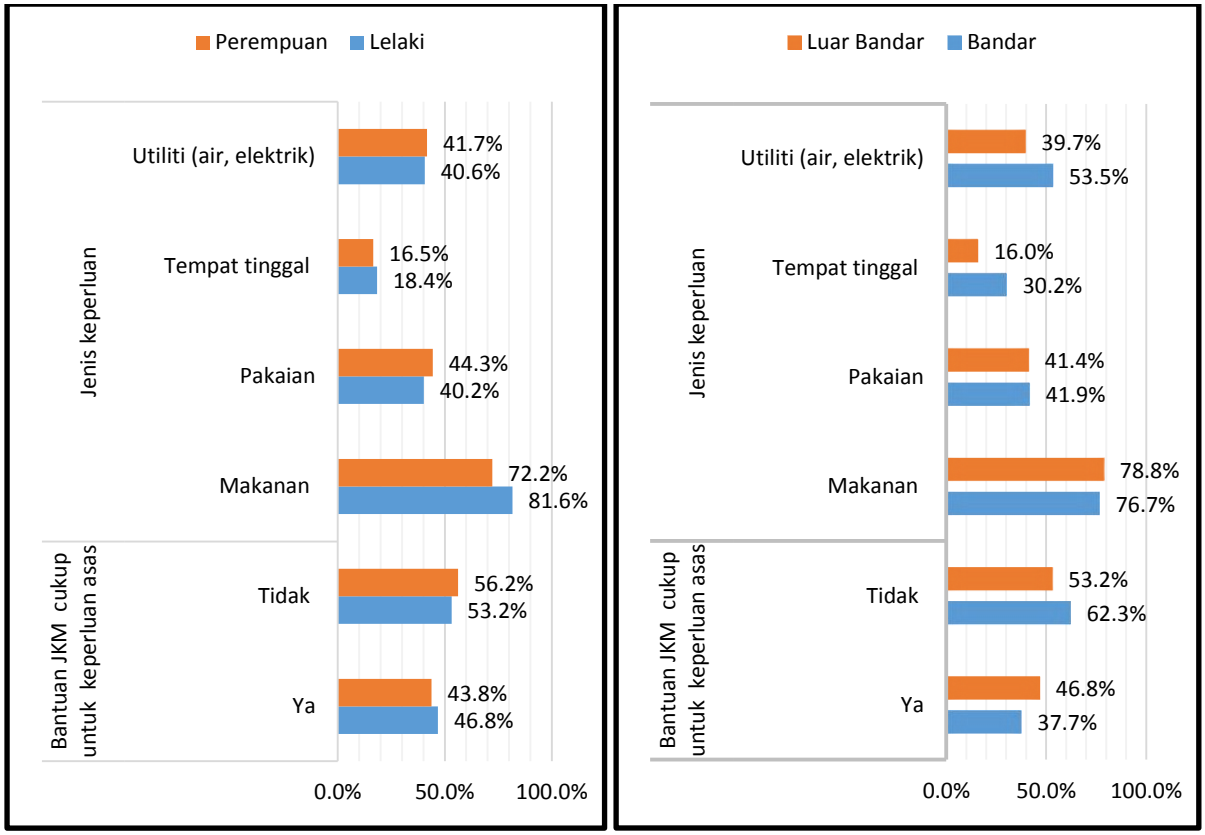
Bagi tujuan laporan ini, kelangsungan hidup dinilai melalui analisis mengikut yang berikut: kecukupan bantuan, kesulitan hidup dalam tempoh menerima bantuan dan ketidakselamatan makanan.

i. Kecukupan Bantuan

Rajah 6.4.32 menunjukkan bahawa 52 peratus penerima EPC mengadu bantuan kewangan JKM yang diterima tidak mencukupi untuk memenuhi keperluan asas mereka, iaitu keperluan makan (40%); pakaian (21%); tempat tinggal seperti sewaan (9%) dan utiliti (21%). Memandangkan EPC befungsi sebagai penyenggaraan pendapatan untuk memenuhi keperluan asas kehidupan OKU, justeru jika wang bantuan dikatakan tidak dapat memenuhi keperluan asas lebih separuh daripada penerima EPC, ia wajar diberikan perhatian. Kecukupan bantuan juga dianalisis mengikut jantina dan stratum (Rajah 6.4.33) dan menunjukkan pola yang hampir sama.



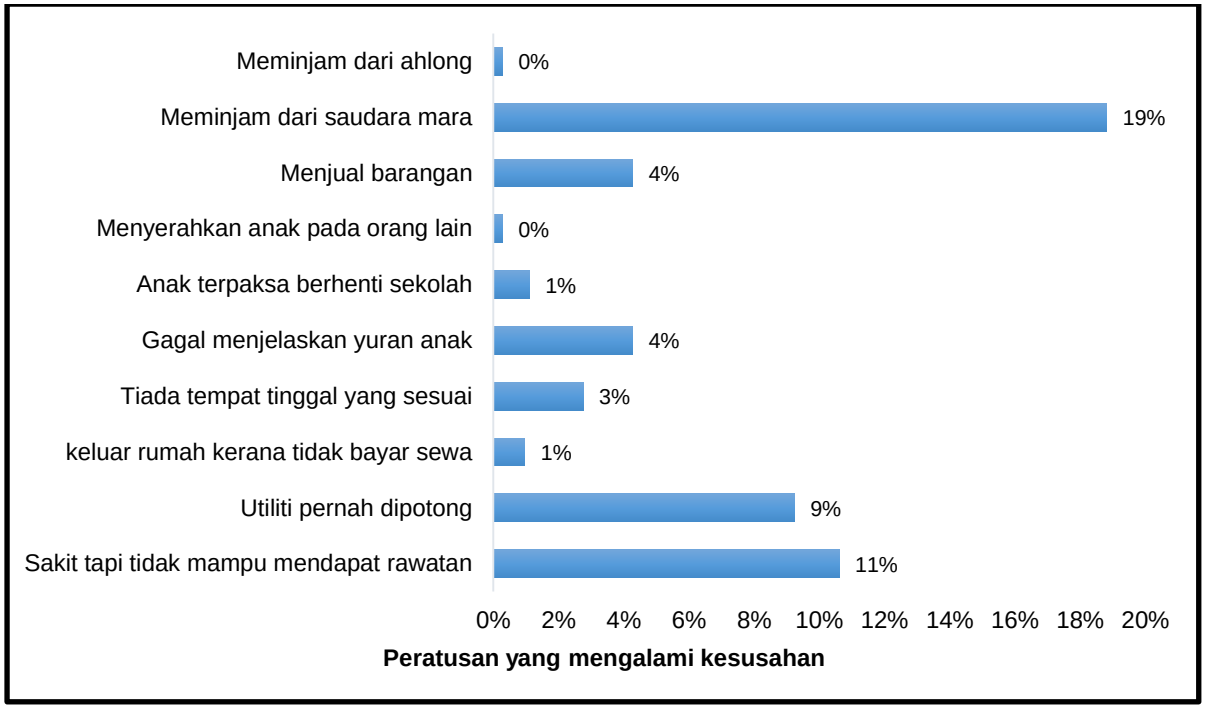
Rajah 6.4.32: Peratusan penerima EPC mengikut kecukupan bantuan dan keperluan yang tidak dapat dipenuhi



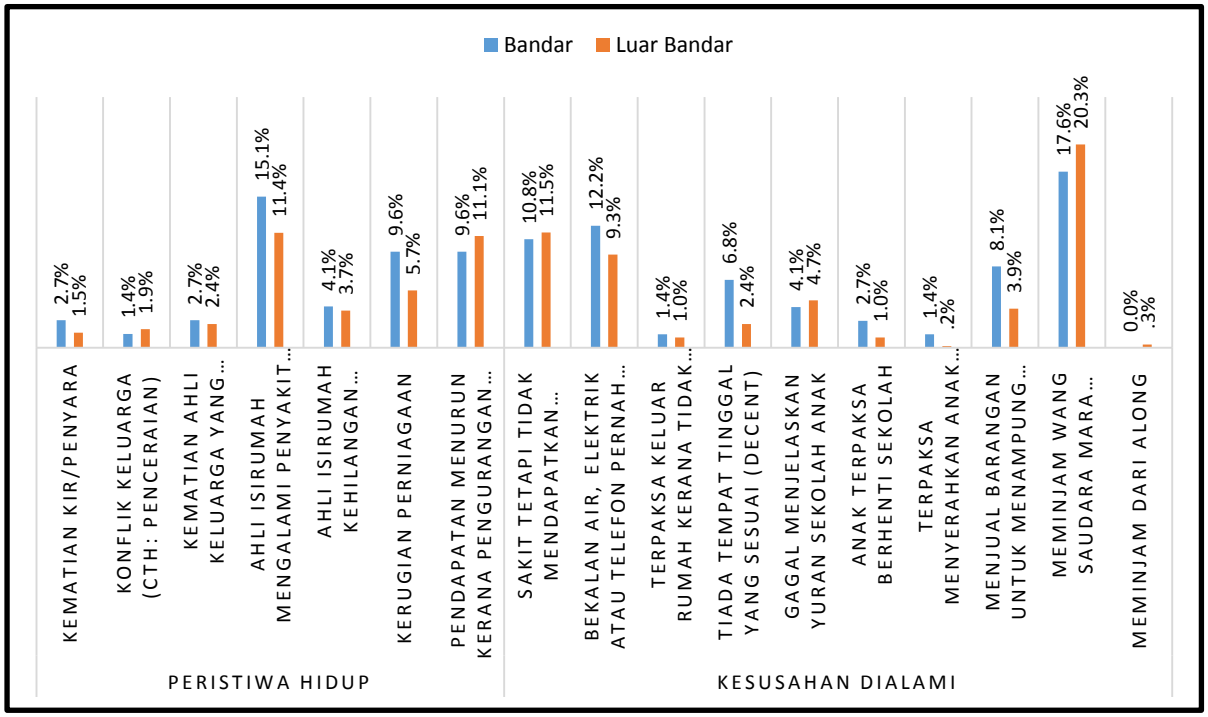
Rajah 6.4.33: Peratusan penerima mengikut kecukupan bantuan dan keperluan yang tidak dapat dipenuhi, jantina dan stratum

ii. Kesulitan Hidup

Selain ketakcukupan bantuan untuk memenuhi keperluan makanan dan beberapa kategori keperluan asas lain seperti utiliti seperti dibincangkan di atas, kajian ini menganalisis lebih lanjut pelbagai kesukaran hidup yang dialami oleh penerima. Rajah 6.4.34 menyenaraikan pelbagai kepayahan hidup yang menggambarkan kepayahan mereka memenuhi keperluan asas kehidupan akibat kurang kemampuan walaupun telah menerima bantuan. Sebahagian besar (80% ke atas) penerima tidak pernah mengalami kepayahan sedemikian. Tetapi, perhatian perlu diberikan juga kepada mereka yang masih mengalami kesukaran memenuhi keperluan hidup yang menyebabkan mereka "*terpaksa meminjam daripada saudara mara untuk memenuhi keperluan hidup*" (19%); "*sakit tetapi tidak mendapatkan rawatan kerana tidak mampu*" (11%) atau *"bekalan air dan utiliti lain pernah dipotong kerana tidak mampu membayarnya*" (9%).



Rajah 6.4.34: Peratusan penerima EPC mengikut pengalaman melalui pelbagai kesusahan dalam hidup



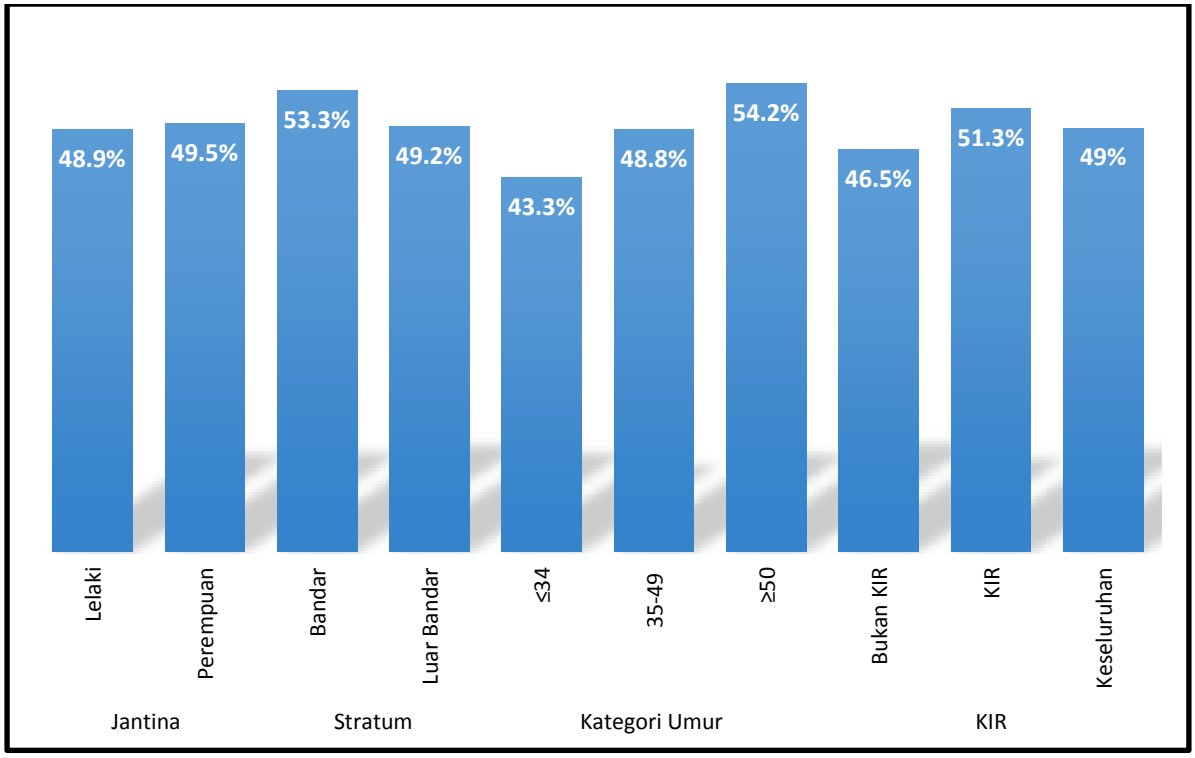
Rajah 6.4.35: Peratusan penerima EPC mengikut pengalaman melalui pelbagai peristiwa dan kesusahan dalam hidup, stratum

iii. Ketidakselamatan Makanan (Food Insecurity)

Ketidakselamatan makanan menerangkan keadaan berlapar dan kaedah yang digunakan oleh sesebuah isi rumah untuk mengelakkan atau menghadapi kelaparan. Dalam erti kata lain, isi rumah kekurangan akses kepada makanan bukan disebabkan alasan seperti “tiada masa untuk memasak”, tetapi kerana kurang berkemampuan. Dalam erti kata lain, ketidakselamatan berkait rapat dengan keupayaan memenuhi keperluan asas (iaitu makanan) dan mempengaruhi kelangsungan hidup penerima.

Kajian ini menganalisis aspek ketidakselamatan makanan yang diukur dengan skala 14 item (Rujuk Jadual 6.4.12). *Exploratory Factor Analysis* (EFA) dijalankan untuk mengumpulkan item berkaitan kategori faktor yang lebih kecil. Berdasarkan prosedur *Extraction Method: Principal Component Analysis; Rotation Method: Verimax with Keiser Normalization*, nilai KMO ialah 0.912 dan ujian Bartlet adalah signifikan (p = 0.000). Bilangan faktor yang diekstrak ialah tiga dengan jumlah varian yang diterangkan ialah 77.94. Item “*bimbang kehabisan makanan sebelum memperoleh wang bantuan*” disingkirkan dalam kaedah ini tetapi ia masih dibincangkan secara deskriptif.

Jadual 6.4.12 dan Rajah 6.4.28 menunjukkan, hanya 49 peratus penerima EPC “*bimbang kehabisan makanan sebelum memperoleh wang bantuan*”. Walaupun hanya melibatkan perasaan, kebimbangan ini membayangkan separuh daripada penerima masih bergelut untuk mengelakkan kelaparan (*struggling to avoid hunger*). Analisis bagi item ini mengikut jantina menunjukkan bahawa peratusan responden yang bimbang adalah hampir sama. Namun, analisis mengikut stratum, kategori umur penerima dan status KIR penerima, menunjukkan bahawa peratusan kebimbangan paling tinggi (melebihi 50%) untuk penerima yang tinggal di bandar (53.3%), berumur 50 tahun dan ke atas (54.2%) dan merupakan KIR (51.3%).



6.4.36: Peratusan penerima EPC yang bimbang kehabisan makanan, jantina, stratum, kategori umur status KIR dan keseluruhan sampel

Peratusan penerima yang bukan sekadar bimbang kehabisan makanan, tetapi benar-benar pernah mengalami kekurangan makanan atau berlapar, jumlahnya lebih kecil. Sebaliknya, 65 peratus atau lebih tidak pernah melalui pengalaman berlapar tersebut. Jadual 6.4.12. Kategori pertama ketidakselamatan makanan: penerima, ahli keluarga termasuk anak-anak pernah berlapar, ialah tahap ketidakselamatan yang serius berbanding dengan kategori yang lain. Umumnya, peratusan yang pernah melaluinya adalah kecil, iaitu kurang daripada 15 peratus. Walau bagaimanapun, ia menunjukkan bahawa masih ada keluarga penerima pernah berlapar atau tidak makan kerana tidak mampu walaupun telah menerima bantuan kewangan.

Bagi kategori kedua ketidakselamatan makanan yang secara khusus melibatkan ahli isi rumah dewasa, iaitu mengurangkan makan atau tidak dapat makan makanan seimbang, peratusan isi rumah yang pernah mengalaminya adalah lebih besar, iaitu sekurang-kurangnya 29 peratus pernah mengalaminya. Ini terutamanya bagi item "*tidak mampu makan makanan seimbang seperti sayur, karbohidrat, tenusu dan lain-lain*" (36%) dan item "*makanan yang dibeli tidak cukup dan tidak mempunyai wang*

untuk membeli lagi" (34%). Bagi item yang menanyakan pengalaman kurang makan kerana tidak mampu, kedua-duanya pernah dilalui oleh sekurang-kurangnya 26 peratus responden.

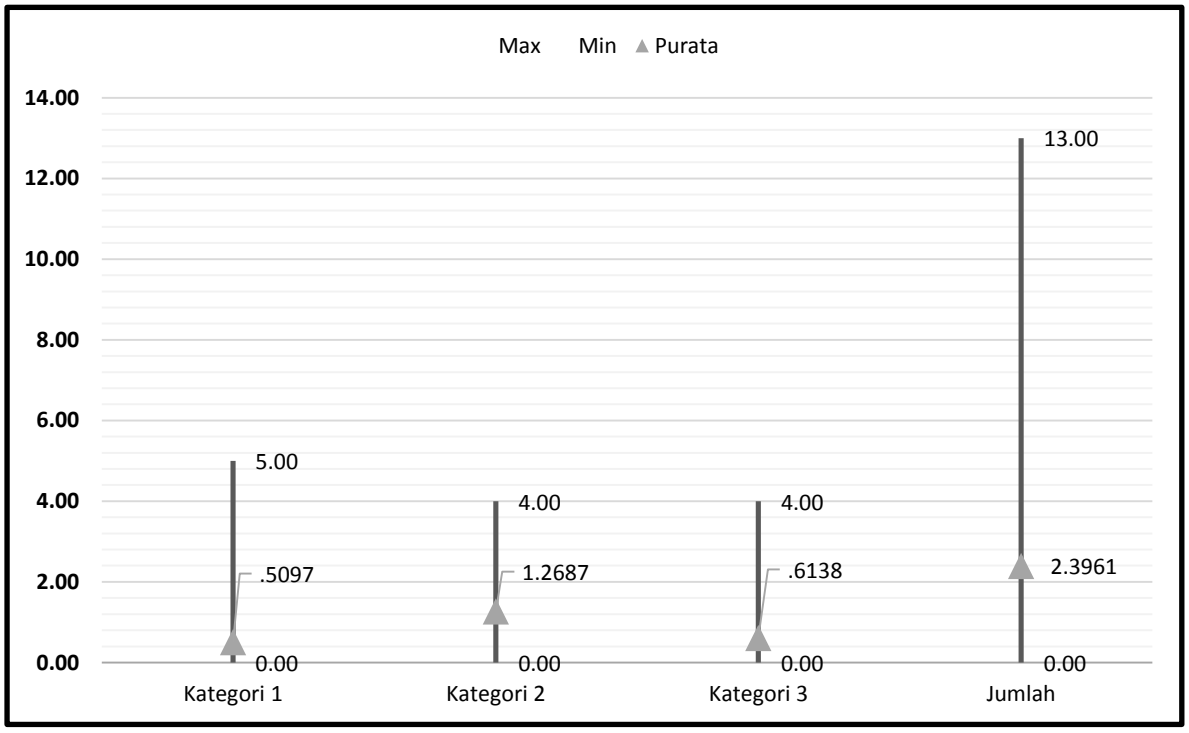
Jadual 6.4.12: Peratusan penerima EPC mengikut skala dan kategori ketidakselamatan makanan

		Bimbang makanan habis sebelum dapat bantuan	Kategori1: Ketidakselamatan makanan KELUARGA (diri, ahli dewasa dan anak-anak pernah berlapar)					Kategori 2: Ketidakselamatan Makanan DIRI DAN AHLI DEWASA (kurangkan makan/ tidak makan dengan seimbang)				Kategori 3: Ketidakselamatan makanan ANAK-ANAK (kurangkan makanan anak, tidak cukup makan, tak seimbang, makanan murah)			
			Semua anak berlapar - TMB	Ada anak pernah berlapar-TMB	Ahli dewasa pernah berlapar-TMB	Pernah berlapar-TMBC	Berat badan turun-TCM	Pernah Kurang makan - TMB	Ahli dewasa kurangkan makan-TMB	Tidak beli secukupnya - Tiada wang	Tidak mampu makan seimbang	Tidak mampu beri anak makanan seimbang	Bergantung makanan murah - TCW	Anak tidak cukup makan-TMB	Kurangkan makan anak - TMB
Tidak pernah	n	369	685	679	654	616	619	511	532	471	463	603	552	644	656
	%	50.8	94.4	93.5	90.1	84.8	85.3	70.4	73.3	64.9	63.8	83.1	76.0	88.7	90.4
Pernah	n	356	40	46	70	108	105	213	190	253	261	122	173	81	69
	%	49.0	5.5	6.3	9.6	14.9	14.5	29.3	26.2	34.8	36.0	16.8	23.8	11.2	9.5
Jumlah	n	725	725	725	724	724	724	724	722	724	724	725	725	725	725
	%	99.9	99.9	99.9	99.7	99.7	99.7	99.7	99.4	99.7	99.7	99.9	99.9	99.9	99.9
			SKOR Kategori 1: (Tidak Pernah = 0; Pernah = 1; item = 5 item; min= 0; max = 5)					SKOR Kategori 2: (Tidak Pernah = 0; Pernah = 1; item = 4 item; min= 0; max = 4)				SKOR Kategori 3: (Tidak Pernah = 0; Pernah = 1; item = 4 item; min= 0; max = 4)			
			n	724				n	722			n	725		
			Purata	.5097				Purata	1.2687			Purata	.6138		
			Sisihan Piawai	1.23062				Sisihan Piawai	1.56055			Sisihan Piawai	1.19845		

Nota: TMB-Tidak Mampu Beli; TMBC-Tidak Mampu Beli Cukup; TCM-Tidak Cukup Makan; TCW-Tidak Cukup Wang

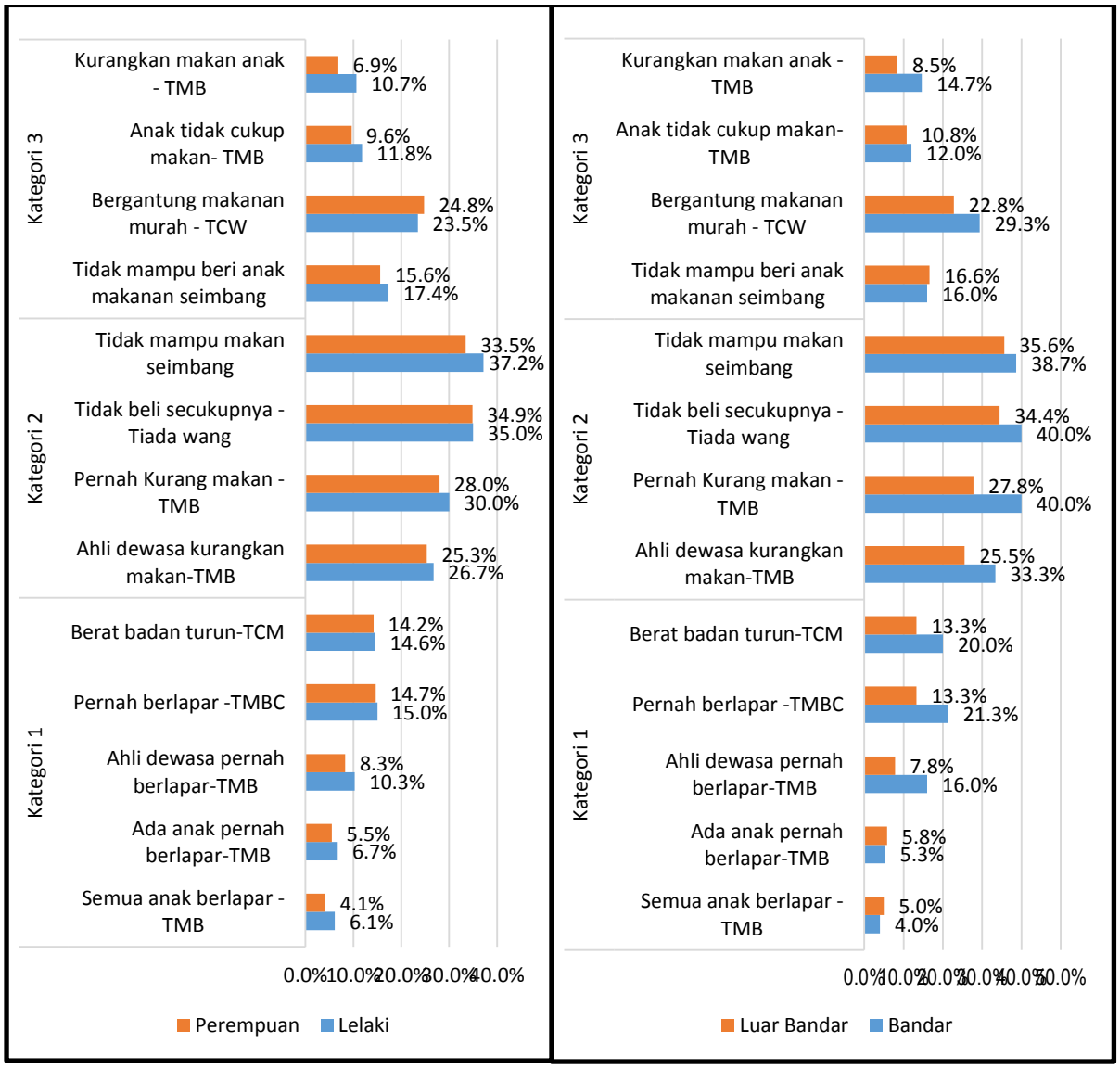
Kategori ketiga ketidakselamatan melibatkan anak-anak dalam keluarga berkenaan. Ia juga menggambarkan kaedah yang digunakan isi rumah untuk memastikan bahawa anak-anak tidak berlapar, iaitu memberikan makan walaupun "*tidak mampu untuk mendapatkan makan yang seimbang*" (17%); "*memilih makanan dari bahan yang lebih murah"* (24%); atau "*mengurangkan pengambilan makanan anak-anak*" (9% dan 11%).

Jadual 6.4.12 dan Rajah 6.2.37 menunjukkan jumlah skor (*cumulative score*) bagi setiap kategori dan keseluruhan ketidakselamatan makanan. Umumnya, tahap ketidakselamatan makanan responden adalah rendah. Maksudnya, jika semua skor skala distandarkan pada nilai 100 peratus, nilai purata jumlah skor 2.39 hanya mewakili lebih kurang 18 peratus daripada skor maksimum skala tersebut, iaitu 13. Maka, berdasarkan kaedah ini purata ketidakselamatan makanan bagi setiap kategori ialah: kategori 1 (10%); kategori 2 (32%) dan kategori 3 (15%) daripada jumlah maksimum skala masing-masing. Justeru, prevalen ketidakselamatan makanan kategori 2 lebih tinggi dalam kalangan penerima EPC.

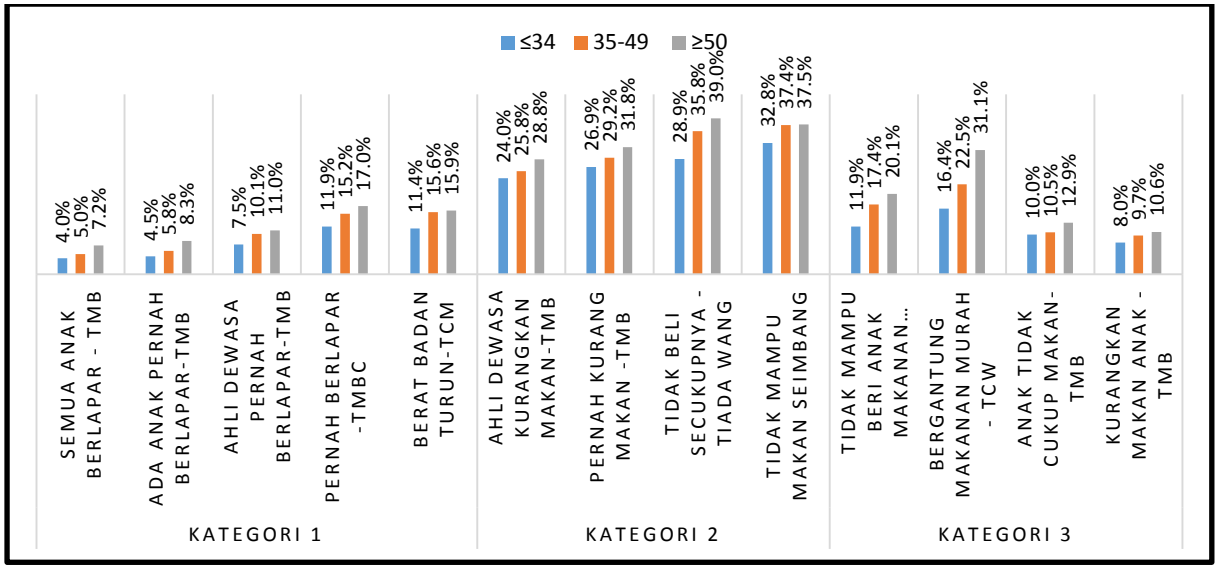


Rajah 6.4.37: Skala ketidakselamatan untuk pelbagai kategori

Analisis kategori ketidakselamatan makanan berdasarkan jantina, stratum dan kategori umur penerima adalah seperti dalam Rajah 6.4.38 dan 6.4.39. Pola ketidakselamatan makanan lelaki dan wanita hampir sama. Tetapi, terdapat perbezaan ketara bagi stratum dan kategori umur, iaitu peratusan ketidakselamatan makanan dalam setiap kategori adalah lebih tinggi dalam kalangan penerima bandar dan yang berumur 50 tahun dan ke atas.

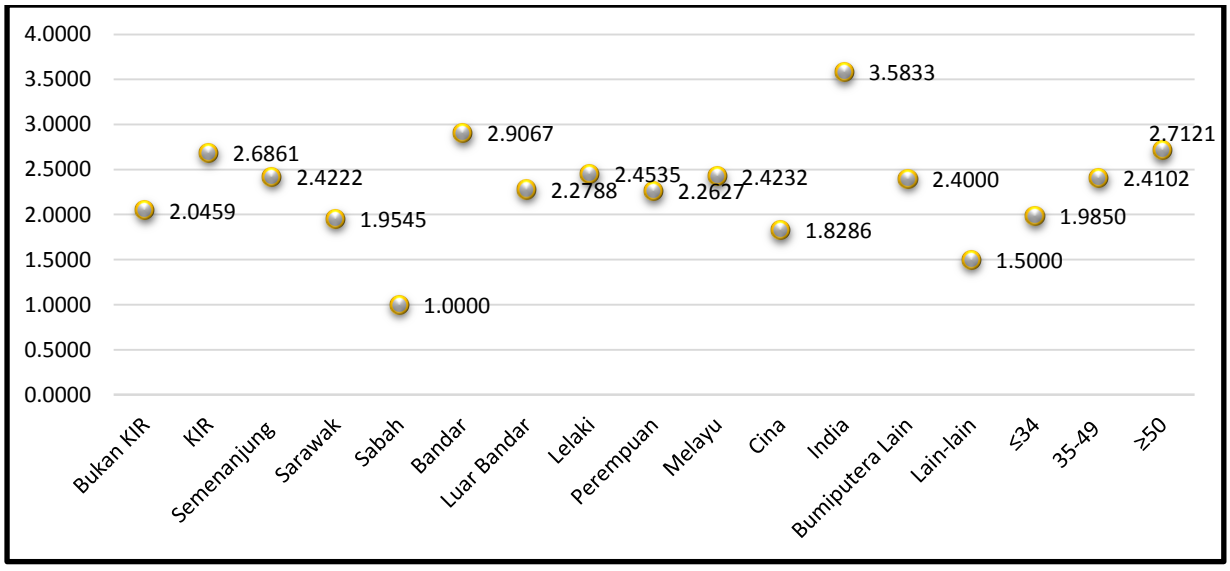


Rajah 6.4.38: Peratusan penerima EPC mengikut kategori ketidakselamatan makanan, jantina dan stratum



Rajah 6.4.39: Peratusan penerima EPC mengikut kategori ketidakselamatan makanan, kategori umur

Rajah 6.4.40 menunjukkan purata skor bagi skala (keseluruhan) ketidakselamatan makanan dengan nilai skor minimum dan maksimum masing-masing “0” dan “13” mengikut status KIR penerima, zon, stratum, jantina, etnik dan kategori umur. Berikut ialah skor tertinggi dalam kategorinya sendiri yang menggambarkan peningkatan risiko ketidakselamatan makanan bagi kumpulan ini: penerima ialah KIR, dari Semenanjung, tinggal di kawasan bandar, berbangsa India serta berumur 50 tahun dan ke atas.

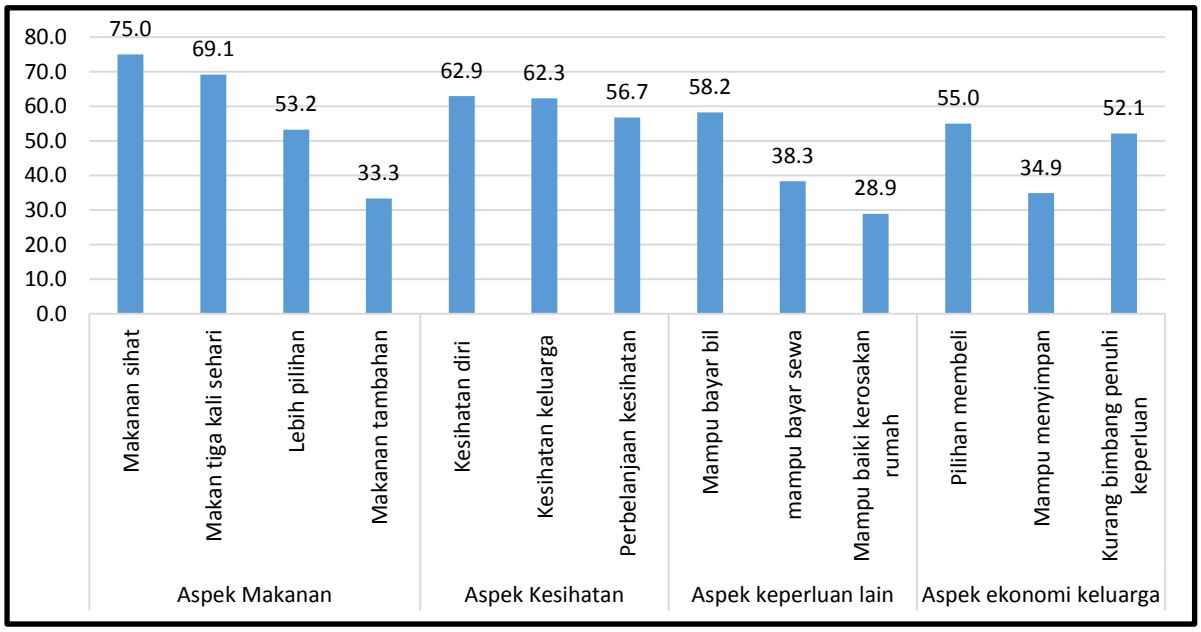


Rajah 6.4.40: Skor ketidakselamatan makan mengikut pelbagai ciri demografi terpilih

iv. Kesan bantuan kepada kelangsungan hidup dan kesejahteraan ekonomi

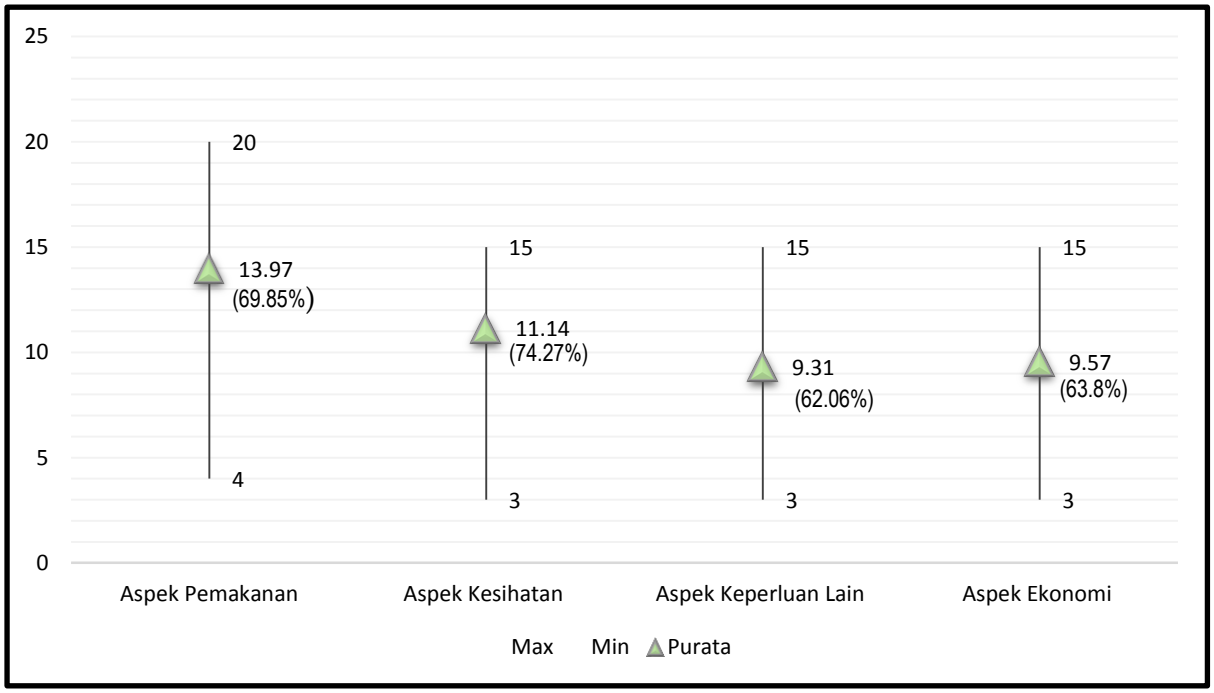
Kesan bantuan dinilai dengan mengukur keupayaan penerima dalam memenuhi keperluan hidup dan kesejahteraan ekonomi keluarga mereka. Khususnya, penerima menilaikan keadaan mereka selepas menerima bantuan dari aspek memenuhi pemakanan, kesihatan, keperluan lain serta bagaimana bantuan memberikan kesan kepada keadaan ekonomi keluarga mereka. Rajah 6.4.41 menunjukkan item dalam setiap skala yang ditunjukkan dalam bentuk frekuensi bagi responden yang "bersetuju" dengan setiap pernyataan dalam item berkaitan.

Kajian mendapati, lebih 75 peratus penerima merasakan kesan positif bantuan terhadap keupayaan mereka memperoleh makanan yang lebih sihat seperti sayur dan ikan, dan 70 peratus terhadap kecukupan keperluan makanan, iaitu "*dapat makan tiga kali sehari*". Selain itu, kesan positif dilaporkan oleh penerima dalam peratusan melebihi 55 peratus untuk keupayaan membayar perbelanjaan kesihatan dan lebih 60 peratus melaporkan kesan positif terhadap kesihatan diri (63%) dan kesihatan keluarga (62%). Kesan positif juga dilaporkan terhadap keupayaan membayar bil utiliti (58%), pilihan membeli yang lebih baik (55%) dan kurang berasa bimbang tentang keupayaan mereka memenuhi keperluan asas.



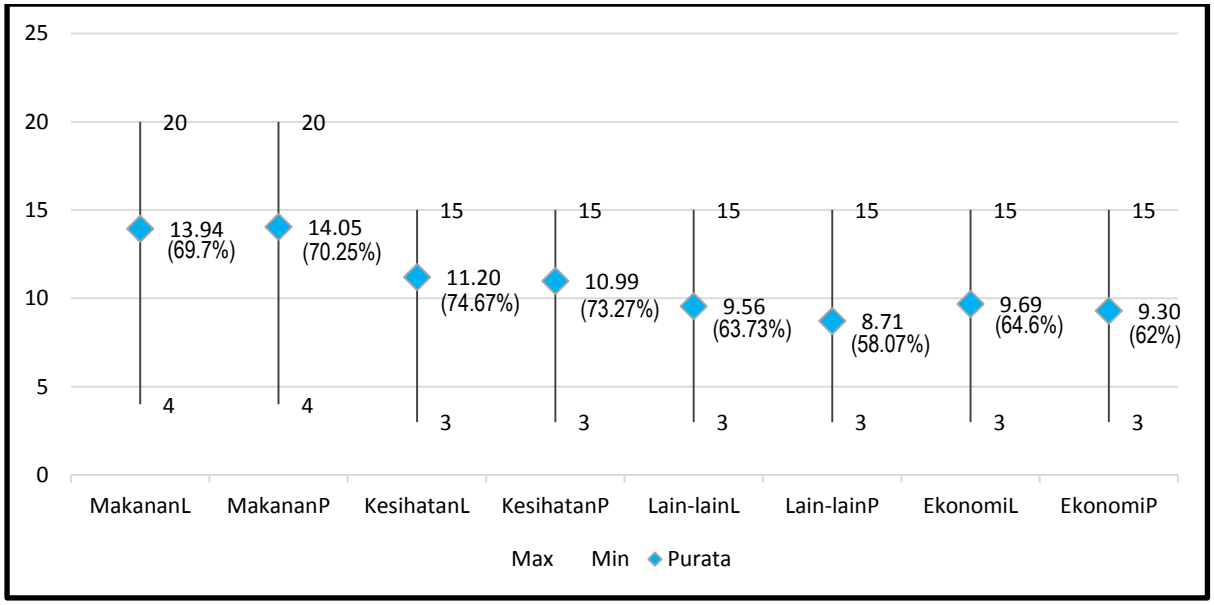
Rajah 6.4.41: Peratusan penerima EPC mengikut kesan bantuan terhadap pelbagai aspek keperluan asas dan ekonomi keluarga

Apabila item dalam skala dijumlahkan, skor yang lebih tinggi menunjukkan kesan bantuan yang lebih baik kepada penerima (mengikut persepsinya). Jika skala diaraskan pada peratusan mencapai nilai maksimum, berikut ialah peratus pencapaian aspek berikut: pemakanan (69.85%); kesihatan (74.27%); keperluan lain (62.06%) dan ekonomi (63.8%). Rajah 6.4.42.



Rajah 6.4.42: Skor kesan bantuan kepada pelbagai aspek berkaitan kelangsungan hidup dan kesejahteraan ekonomi keluarga

Analisis mengikut jantina menunjukkan bahawa penerima lelaki merasakan impak yang lebih besar untuk semua aspek yang disenaraikan kecuali aspek makanan berbanding dengan perempuan. Kesan terbesar bantuan bagi kedua-dua jantina ialah terhadap aspek kesihatan.

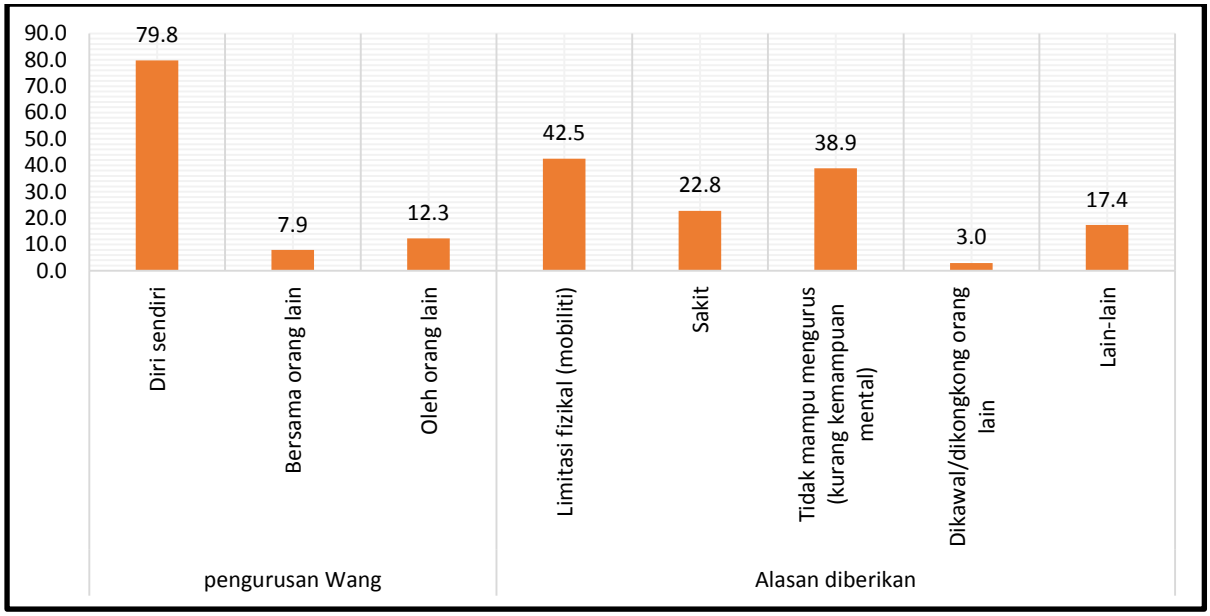


Rajah 6.4.43: Skor kesan bantuan kepada pelbagai aspek berkaitan kelangsungan hidup dan kesejahteraan ekonomi keluarga, jantina

6.4.4.2 Pendayaupayaan

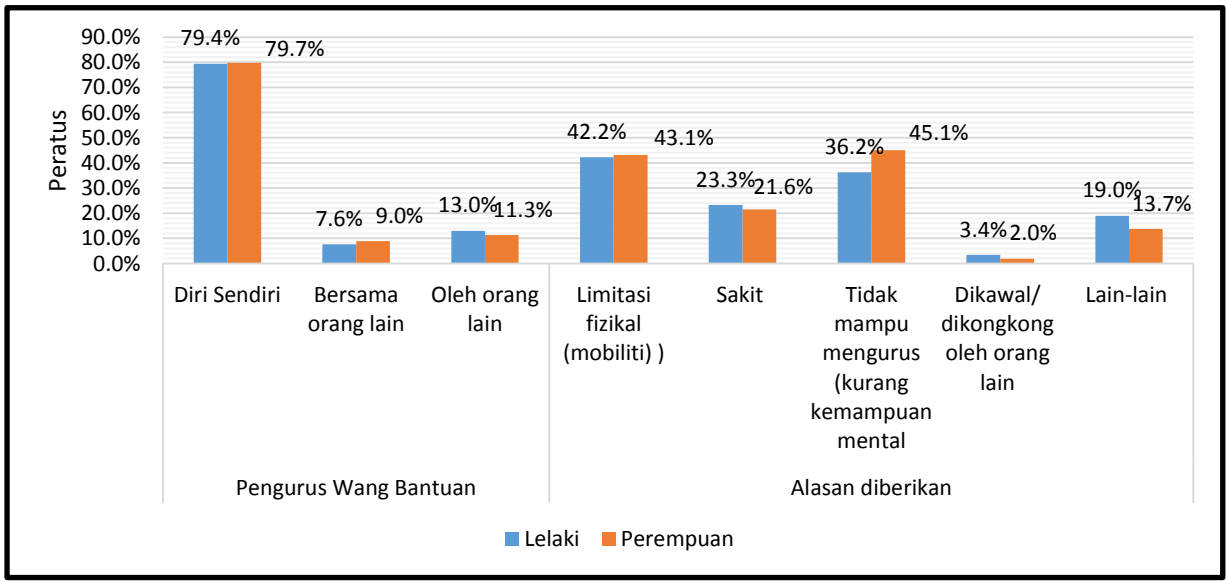
Menurut Bank Dunia (http://web.worldbank.org**,** 2017), "pendayaupayaan merupakan proses meningkatkan keupayaan individu atau kumpulan untuk membuat pilihan dan untuk mentransformasi pilihan tersebut kepada tindakan dan hasil yang diinginkan". Intipati pendayaupayaan ialah keupayaan mengawal aspek kehidupan individu berkaitan. Keupayaan tersebut antaranya didasari oleh akses kepada maklumat. Pada peringkat individu pendayaupayaan melibatkan pembinaan keyakinan diri, peningkatan kefahaman dan kemahiran. Pada peringkat komuniti, pendayaupayaan melibatkan pembinaan saling percaya (*trust*), kerjasama dan komunikasi antara ahli masyarakat.

Pendayaupayaan, dalam kajian ini dinilai antaranya melalui keupayaan penerima menguruskan wang bantuan. Kajian menunjukkan bahawa hampir semua penerima EPC menguruskan wang bantuan mereka sendiri dan sebanyak 12 peratus wang bantuan diuruskan oleh orang lain. Rajah 6.4.44. Antara alasan yang banyak dilaporkan ialah limitasi fizikal (43%) dan kurang kemampuan mental (39%).



Rajah 6.4.44: Peratusan penerima dan pengurusan wang bantuan serta alasan jika tidak menguruskannya sendiri

Apabila dianalisis mengikut jantina, pola yang hampir sama diperoleh, iaitu hampir 80 peratus penerima lelaki dan perempuan mengurus sendiri wang bantuan yang diterima. Bagi yang tidak mengurus sendiri wang tersebut, alasan yang diberikan antaranya ialah limitasi fizikal (42% hingga 43%), tidak mampu mengurus yang kebanyakannya dilaporkan oleh penerima perempuan (45%) berbanding dengan lelaki (36%). Rujuk Rajah 6.4.45.



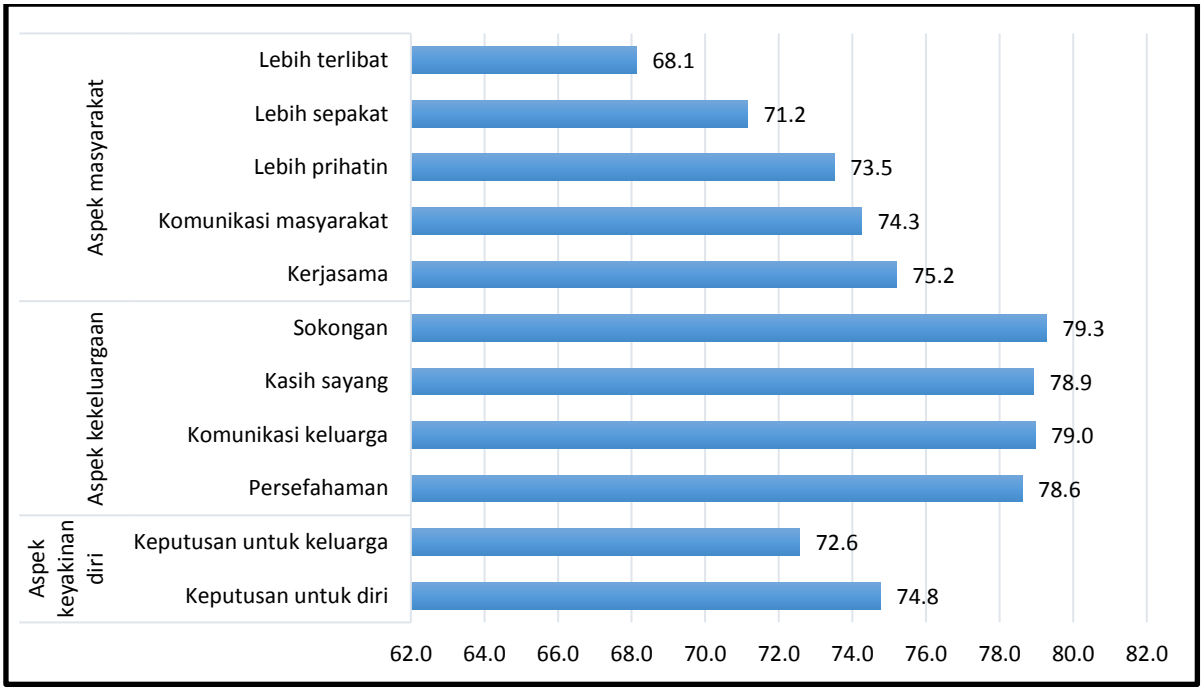
Rajah 6.4.45: Peratusan penerima EPC mengikut kaedah pengurusan wang bantuan serta alasan tidak menguruskannya sendiri, jantina

Jadual 6.4.13 merupakan analisis pendayaupayaan penerima dari aspek pengurusan wang bantuan berdasarkan pelbagai ciri demografi terpilih, iaitu zon, stratum etnik dan tahap pendidikan. Hampir semua penerima dengan pelbagai latar belakang menguruskan sendiri wang bantuan yang diterima. Mereka yang tidak memguruskannya sendiri mempunyai alasan untuk tidak berbuat demikian, terutamanya disebabkan limitasi fizikal dan kurang keupayaan mental untuk menguruskannya sendiri.

Jadual 6.4.13: Peratusan penerima EPC mengikut kaedah pengurusan bantuan kewangan dan alasan berkaitan, zon, stratum dan etnik

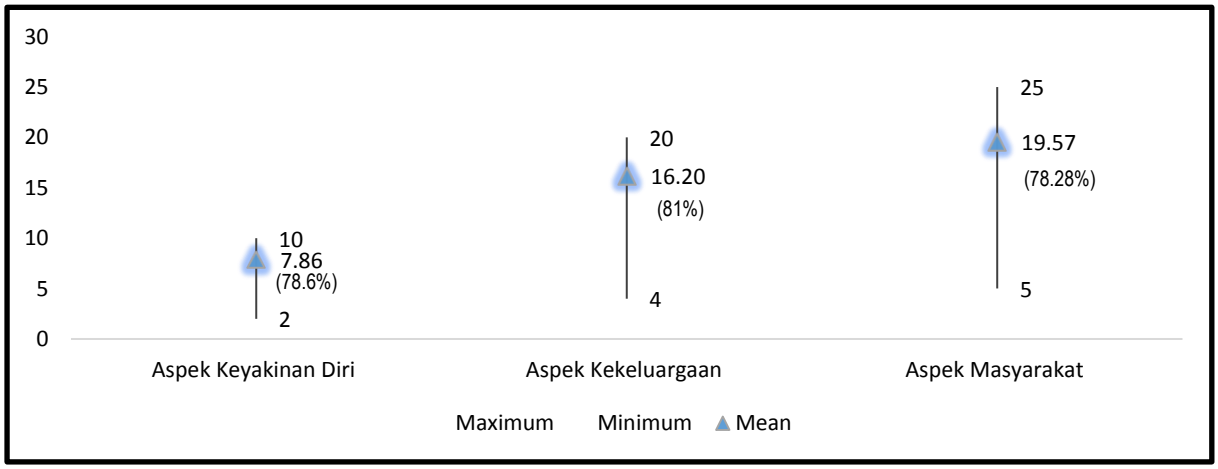
		Menentukan perbelanjaan dengan wang bantuan			Sebab tidak menguruskan sendiri wang bantuan				
		Diri Sendiri	Bersama orang lain	Oleh orang lain	Limitasi fizikal	Sakit	Tidak mampu urus (mental)	Dikawal/ oleh orang lain	Lain-lain
Zon	Semenanjung	79.6	8.1	12.3	44.0	22.6	37.7	3.1	17.0
	Sarawak	72.7	9.1	18.2	16.7	33.3	66.7	-	16.7
	Sabah	83.3	-	16.7	-	-	50.0	-	50.0
Stratum	Bandar	73.0	13.5	13.5	37.5	12.5	54.2	4.2	8.3
	Luar Bandar	80.0	7.8	12.2	43.2	23.5	37.1	3.0	19.7
Etnik	Melayu	80.1	8.6	11.2	50.0	25.5	31.8	2.7	18.2
	Cina	76.7	6.8	16.5	24.3	13.5	62.2	-	13.5
	India	79.7	5.1	15.3	40.0	26.7	33.3	13.3	13.3
	lain-lain	81.0	9.5	9.5	20.0	20.0	40.0	-	40.0

Selain keupayaan menentukan sendiri penggunaan wang bantuan, pendayaupayaan penerima dinilai melalui skala yang mengukur aspek keyakinan diri, hubungan kekeluargaan dan masyarakat. Rajah 6.4.46 menunjukkan peratusan penerima yang bersetuju dengan pernyataan dalam setiap item pada skala tersebut. Umumnya, bantuan kewangan yang diterima memberikan kesan positif, terutamanya kepada aspek kekeluargaan (iaitu antara ahli keluarga terbentuk persefahaman, komunikasi, kasih sayang dan sokongan yang lebih baik) yang dipersetujui oleh hampir 70 peratus penerima.

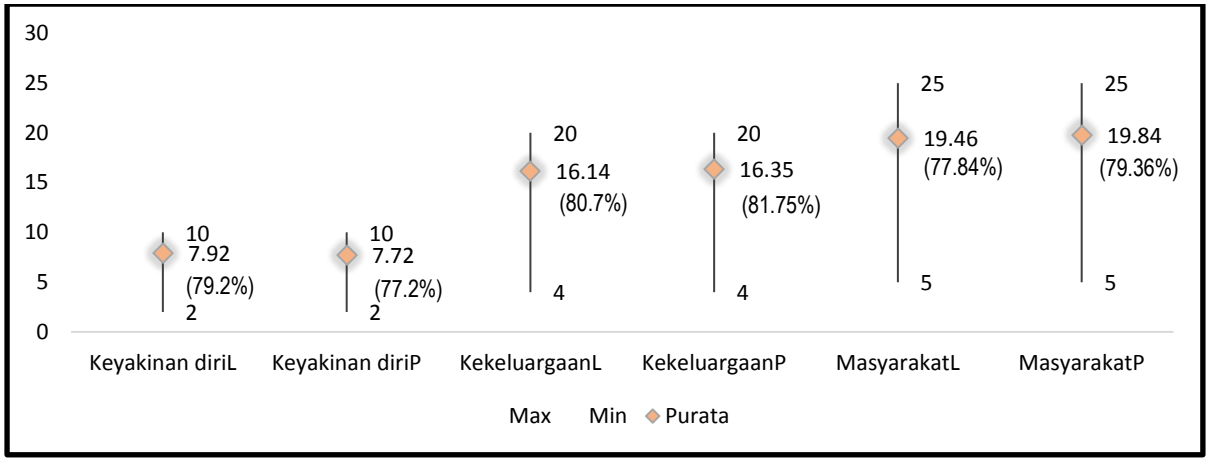


Rajah 6.4.46: Peratusan penerima EPC mengikut kesan positif bantuan terhadap pelbagai aspek keyakinan diri, kekeluargaan dan masyarakat

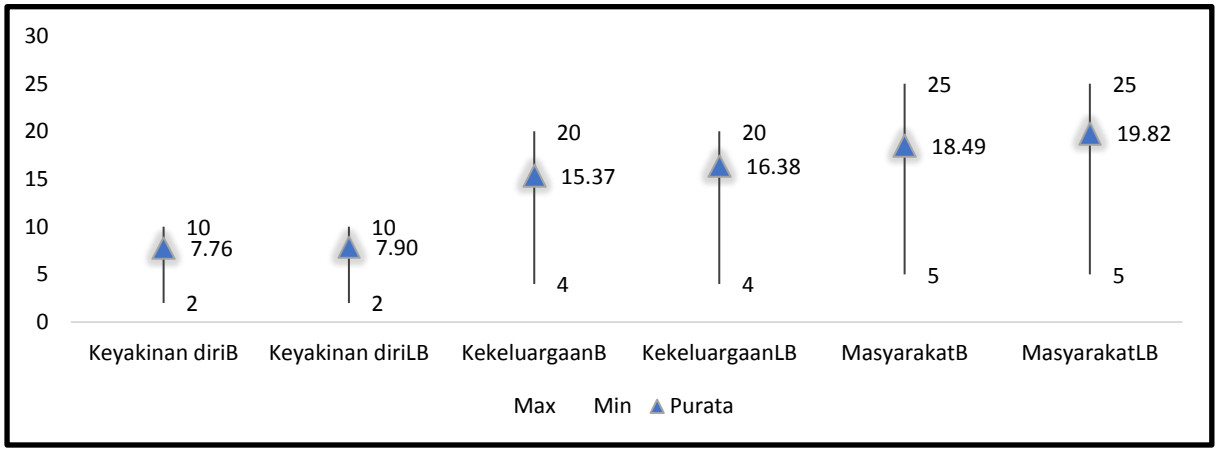
Apabila dijumlahkan, skor yang lebih tinggi bagi setiap skala bermaksud kesan yang lebih baik/besar bagi aspek yang dinilai. Untuk memudahkan perbandingan, skala ini disetarakan dengan peratusan skor yang sama, iaitu 100 peratus. Rajah 6.4.47 jelas menunjukkan bahawa penerima merasakan bantuan sangat memberikan kesan kepada aspek kekeluargaan (dinilai pada 81% daripada skor 100%), dikuti aspek keyakinan diri (78.8%) dan aspek masyarakat (78.2%).



Rajah 6.4.47: Skor kesan bantuan kepada aspek keyakinan diri, hubungan kekeluargaan dan masyarakat



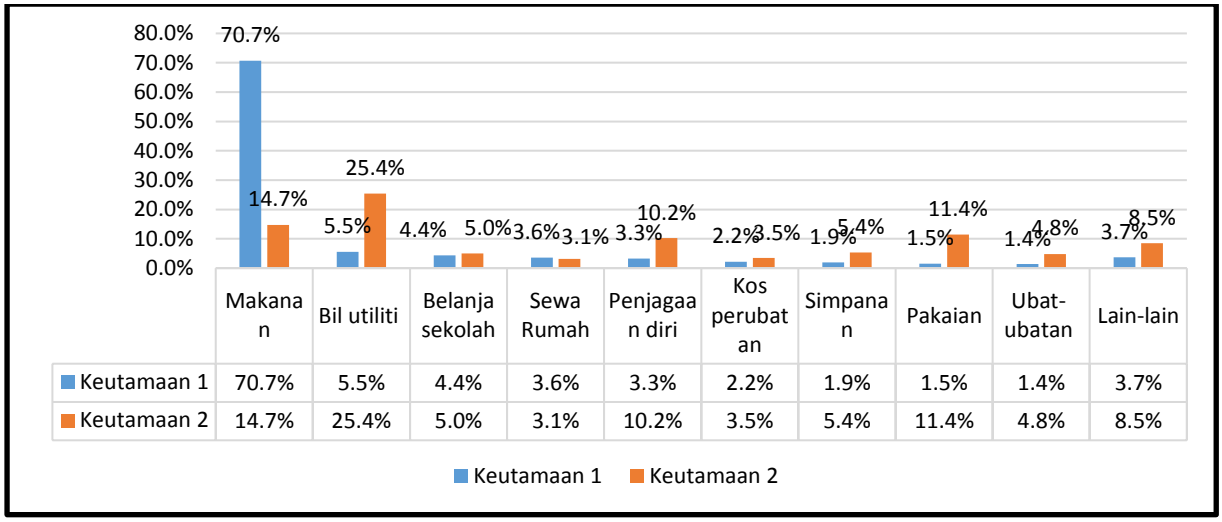
Rajah 6.4.48: Skor kesan bantuan kepada aspek keyakinan diri, hubungan kekeluargaan dan masyarakat, jantina



Rajah 6.4.49: Skor kesan bantuan kepada aspek keyakinan diri, hubungan kekeluargaan dan masyarakat, stratum

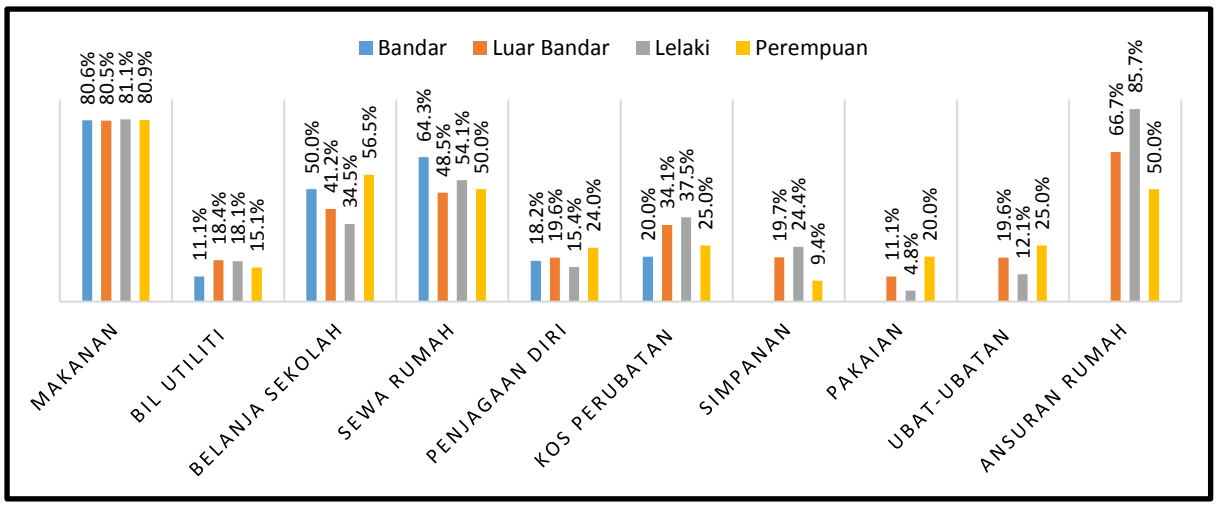
6.4.4.3 Keutamaan dan Pola Penggunaan

Untuk memastikan bahawa wang bantuan digunakan sebagaimana sepatutnya, iaitu untuk memenuhi keperluan asas, kajian ini menganalisis keutamaan perbelanjaan dan pola penggunaan penerima. Rajah 6.4.50 menunjukkan 10 jenis perbelanjaan yang disenaraikan sebagai keutamaan pertama dan kedua untuk wang bantuan yang diterima. Sebanyak 70 peratus (513 orang) penerima yang memberikan respons, menyenaraikan makanan sebagai perbelanjaan yang paling diutamakan dan 14.7 peratus meletakkannya sebagai keutamaan kedua perbelanjaan wang bantuan JKM. Selain makanan, perbelanjaan keutamaan kedua ialah untuk yang berikut: membayar bil utiliti (25%); pakaian (11.4%) dan penjagaan diri (10 %).



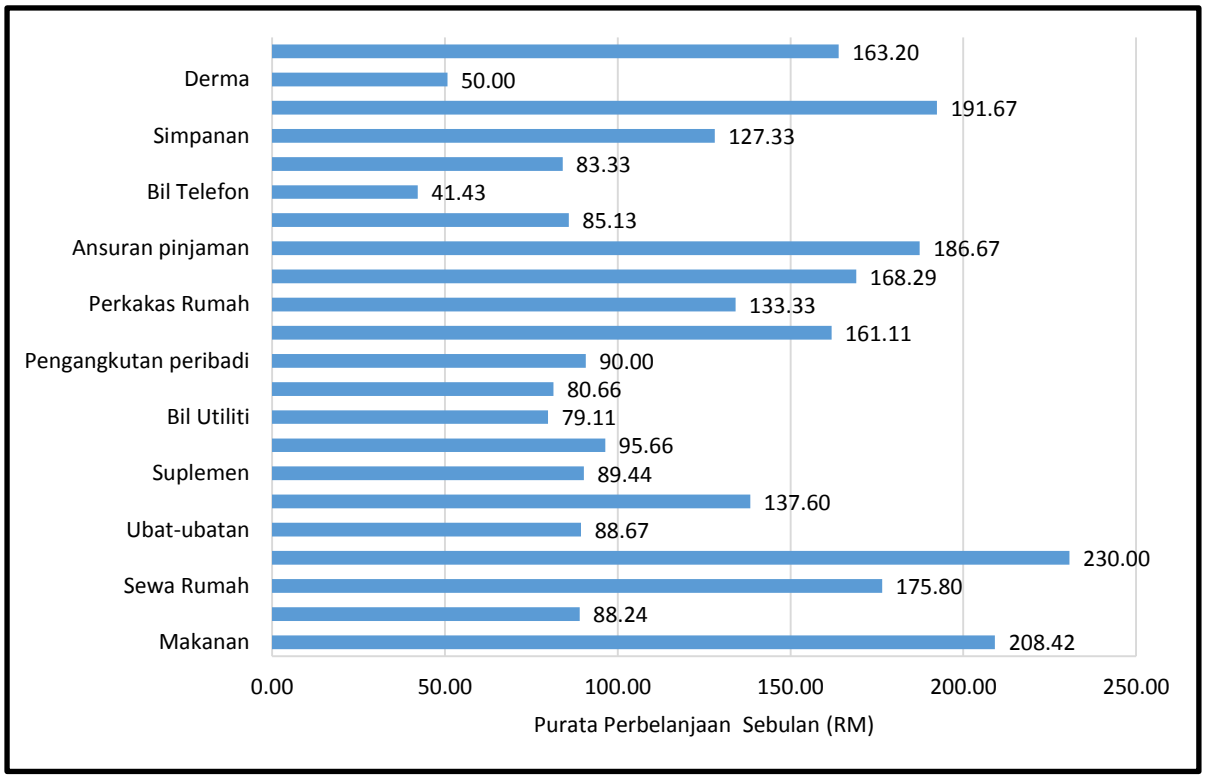
Rajah 6.4.50: Peratusan penerima EPC mengikut keutamaan pertama dan kedua perbelanjaan dengan wang bantuan

Keutamaan perbelanjaan juga dianalisis mengikut jantina dan tempat tinggal (stratum) dengan mengambil pilihan paling utama sahaja. Sekurang-kurangnya 80 peratus penerima kedua-dua jantina dan tempat tinggal menyenaraikan makanan sebagai perbelanjaan utama daripada wang bantuan. Peratusan yang tinggi juga diperhatikan bagi perbelanjaan berikut untuk jantina dan stratum: membayar ansuran rumah, sewa rumah, belanja sekolah dan kos perubatan. Walau bagaimanapun, perlu diingat bahawa peratusan keseluruhan bagi kategori perbelanjaan ini adalah sangat kecil (Rujuk Rajah 6.4.51)



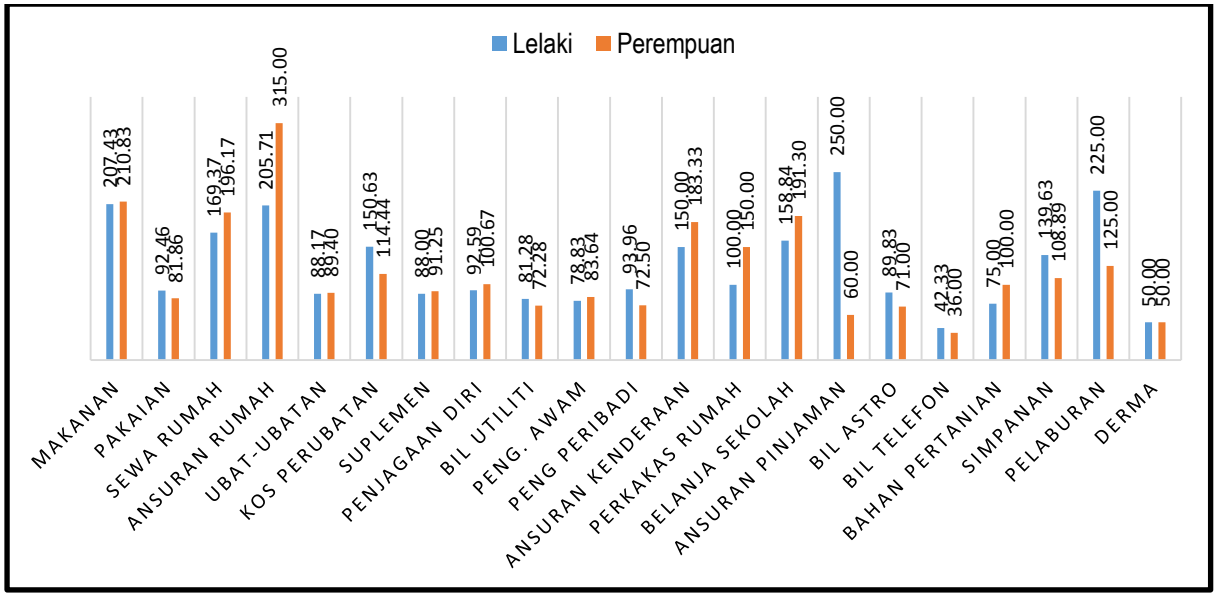
Rajah 6.4.51: Peratusan penerima EPC mengikut keutamaan perbelanjaan dengan wang bantuan, jantina dan stratum

Purata jumlah perbelanjaan bulanan bagi pelbagai kategori produk diringkaskan dalam Rajah 6.4.52 dengan purata lebih RM200 untuk ansuran rumah dan makanan. Perbelanjaan lain yang agak tinggi ialah pelaburan, ansuran pinjaman, sewa rumah, belanja sekolah, ansuran kenderaan dan lain-lain.



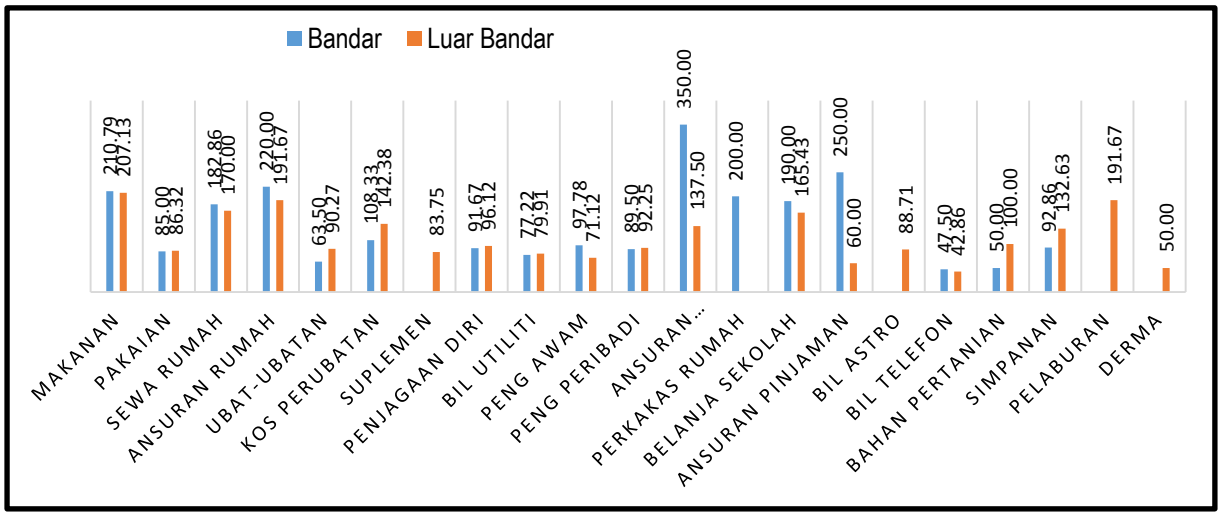
Rajah 6.4.52: Purata pelbagai perbelanjaan bulanan dengan wang bantuan

Analisis jumlah purata perbelanjaan menggunakan wang bantuan mengikut jantina, kawasan tempat tinggal dan zon diringkaskan dalam Rajah 6.4.53, Rajah 6.4.54 dan Rajah 6.4.55. Selain mempunyai purata perbelanjaan makan yang hampir sama (lebih kurang RM210), pola penggunaan wang bantuan agak berbeza antara lelaki dengan perempuan. Perbelanjaan tertinggi bagi penerima perempuan tertumpu pada item yang bersifat asas, iaitu antaranya membayar ansuran rumah, sewa rumah, belanja sekolah dan ansuran kenderaan. Penerima lelaki mempunyai jumlah purata perbelanjaan tertinggi untuk membayar ansuran pinjaman dan pelaburan.

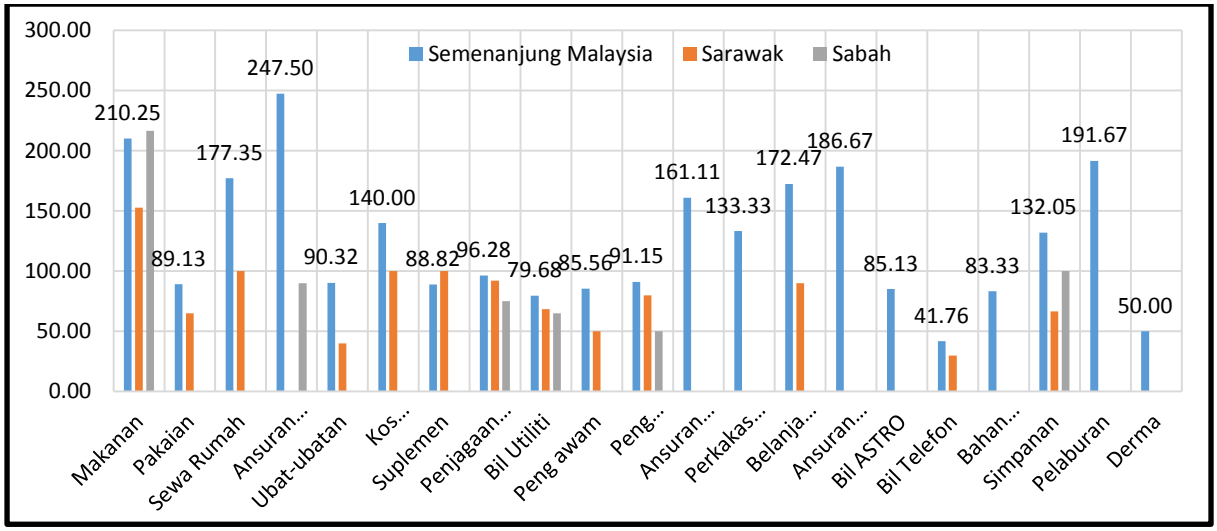


Rajah 6.4.53: Purata Pelbagai Perbelanjaan bulanan dengan wang bantuan mengikut jantina

Selain makanan, penerima yang tinggal di bandar mempunyai purata perbelanjaan tertinggi. Antaranya untuk ansuran kenderaan (RM350), ansuran pinjaman (RM250), ansuran rumah (RM220) dan perkakas rumah (RM200). Penerima luar bandar mempunyai perbelanjaan tertinggi untuk pelaburan, simpanan, membeli bahan pertanian dan derma. Rujuk Rajah 6.4.54. Bagi penerima dari Semenanjung pula, perbelanjaan ansuran (RM247) lebih tinggi daripada makanan (RM210). Rujuk Rajah 6.4.55.



Rajah 6.4.54: Purata Pelbagai Perbelanjaan bulanan dengan wang bantuan mengikut stratum



Rajah 6.4.55: Purata Pelbagai Perbelanjaan bulanan dengan wang bantuan mengikut zon

Ringkasnya, bahagian ini menilai keupayaan penerima bantuan memenuhi keperluan asas dan meneruskan kelangsungan hidup. Di sini, penilaian dibuat untuk beberapa perkara: peristiwa dalam hidup yang mempengaruhi keadaan ekonomi; kecukupan wang bantuan; kepayahan hidup; ketidakselamatan makanan. **Peristiwa:** sebahagian besar penerima tidak mengalaminya. Bagi yang mengalaminya, berikut ialah keadaan yang dialami: ahli rumah berpenyakit kritikal; pendapatan menurun kerana hasil (pertanian dsb) menurun; kerugian perniagaan dan hilang pekerjaan. **Kecukupan:** lebih separuh penerima EPC mengadu wang bantuan tidak mencukupi untuk memenuhi keperluan asas. **Kesulitan hidup:** Kesulitan hidup berkaitan dengan ketakcukupan sumber kewangan keluarga. Lebih kurang 20 peratus penerima mengatakan bahawa mereka pernah meminjam daripada saudara-mara untuk memenuhi keperluan asas, pernah sakit tetapi tidak mendapat rawatan dan utiliti pernah dipotong. **Ketidakselamatan makanan:** lebih kurang 49 peratus berasa bimbang makanan habis sebelum dapat wang bantuan seterusnya. Melangkaui kebimbangan yang bersifat psikologi ini, bagi yang memang melaluinya, ketidakselamatan makanan yang paling banyak dialami penerima ialah ketidakselamatan makanan kategori 2 (iaitu tindakan yang dilakukan untuk mengelak kelaparan): mengurangkan makan atau makan tak seimbang. Ini diikuti oleh ketidakselamatan kategori 3: mengurangkan jumlah makanan, bergantung kepada sumber makanan yang murah atau tidak makan makanan seimbang. Ketidakselamatan kategori 1: ahli keluarga (dewasa dan anak-anak) berlapar hanya

dialami oleh sebahagian kecil penerima dan kebanyakannya dialami oleh ahli keluarga dewasa. **Kesan bantuan:** Umumnya, penerima EPC melaporkan kesan positif bantuan kepada usaha memenuhi keperluan asas mereka dari segi makanan, kesihatan, keperluan lain, dan kesannya pada ekonomi keluarga secara umum. Malah bantuan telah meningkatkan keyakinan penerima untuk mengawal apa yang berlaku dalam hidupnya pada peringkat dirinya (cth: lebih yakin membuat keputusan); keluarganya (cth: meningkatkan sokongan) dan masyarakat sekitarnya (cth: lebih terlibat dsb). **Pola penggunaan:** Keutamaan penggunaan bagi sebahagian besar penerima ialah membeli makanan yang juga disenaraikan sebagai keutamaan kedua oleh sebahagian kecil penerima. Keutamaan lain masih tertumpu kepada kategori perbelanjaan keperluan asas seperti membayar bil utiliti. Kesimpulannya, wang bantuan sangat membantu penerima dalam memenuhi keperluan asas dan kelangsungan hidupnya, tetapi jumlah yang diberikan tidak mencukupi menyebabkan sebahagian keperluan asas tersebut tidak dapat dipenuhi. Bagi sesetengah isi rumah, kerentanan ekonomi mereka (juga boleh) diburukkan lagi kerana perlu menjaga ahli keluarga yang sakit kronik atau kesulitan lain seperti penceraian atau kematian penyara .

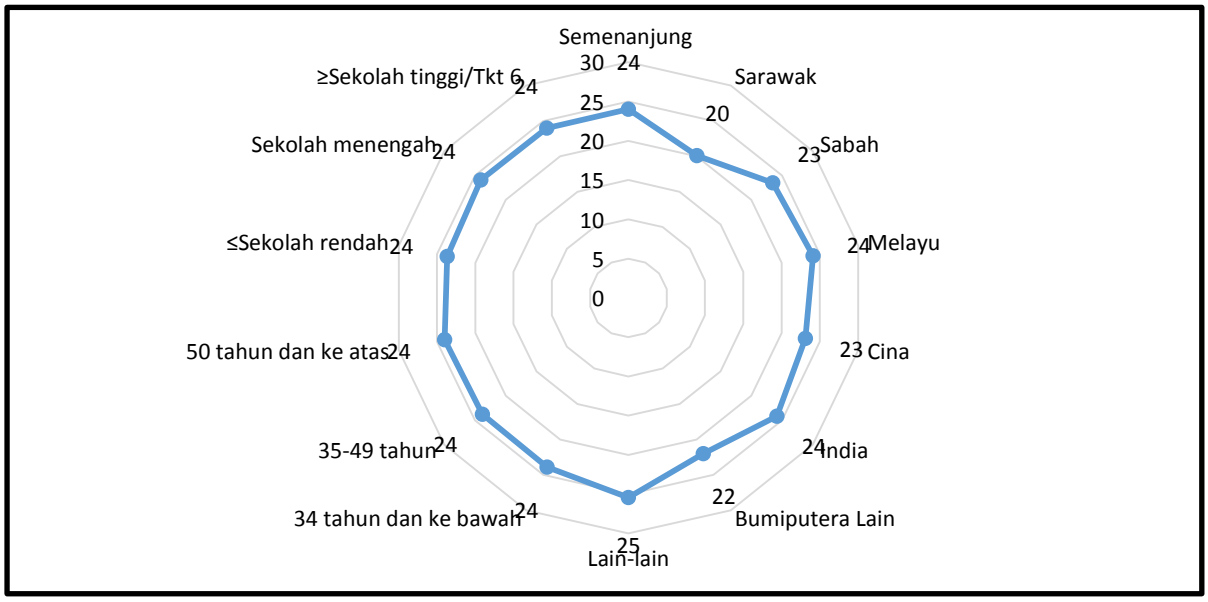
6.4.5 Penilaian Penerima EPC terhadap Bantuan Kewangan dan JKM

Penilaian terhadap bantuan kewangan dan pengurusannya oleh JKM berdasarkan persepsi dan pandangan penerima EPC melalui pengalaman mereka berurusan dengan JKM.

6.4.5.1 Penerima EPC: Penilaian Keberkesanan JKM

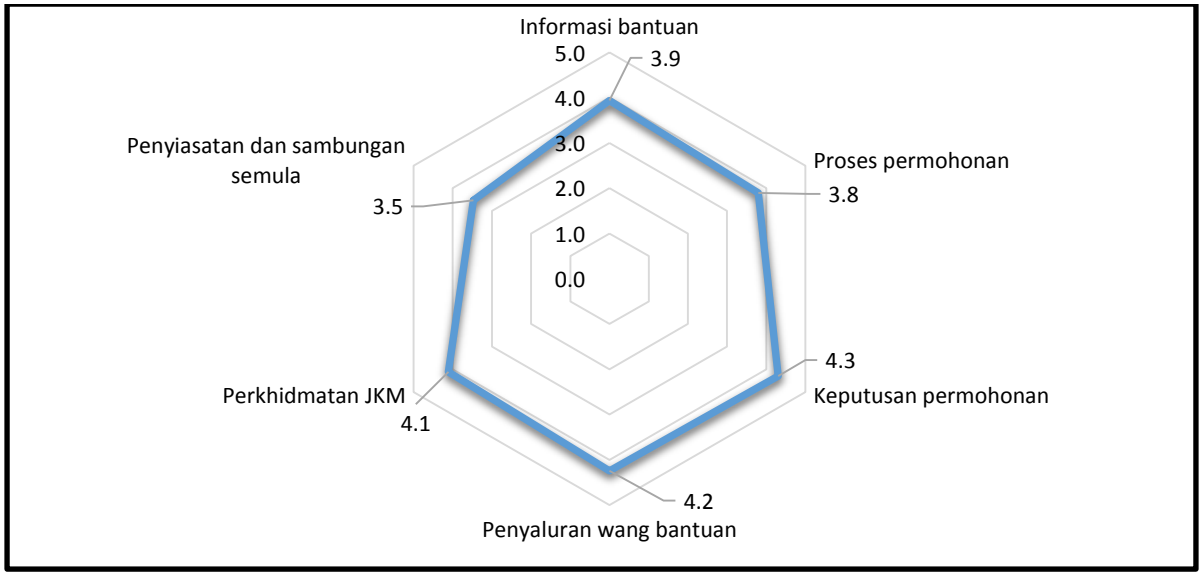
Penilaian keberkesanan berdasarkan persepsi penerima ini meliputi keseluruhan proses daripada permohonan kepada polisi penamatan. Terdapat enam aspek/domain yang diteliti secara khusus, iaitu: informasi tentang bantuan; proses permohonan; keputusan permohonan; penyaluran bantuan kewangan; perkhidmatan am JKM; Siasatan dan penyambungan semula. Selepas diolah, skala ini mempunyai nilai minimum = 6 dan nilai maksimum = 30 dan semakin tinggi nilai skala semakin baik penilaian yang diberikan. Kajian menunjukkan bahawa purata penilaian responden ialah 24 daripada 30 poin atau 80 peratus, iaitu prestasi cemerlang buat

JKM. Rajah 6.4.56 menunjukkan nilai skala keseluruhan keberkesanan JKM mengikut pandangan penerima daripada pelbagai latar belakang. Tetapi, ada skor yang agak rendah diberikan oleh penerima dari Sarawak, Sabah dan etnik bumiputra lain. Walau bagaimanapun, responden bagi kumpulan ini adalah sangat kecil. Oleh itu hasil dapatan ini perlu diinterpretasikan dengan berhati-hati kerana mungkin tidak menggambarkan perkara sebenarnya.



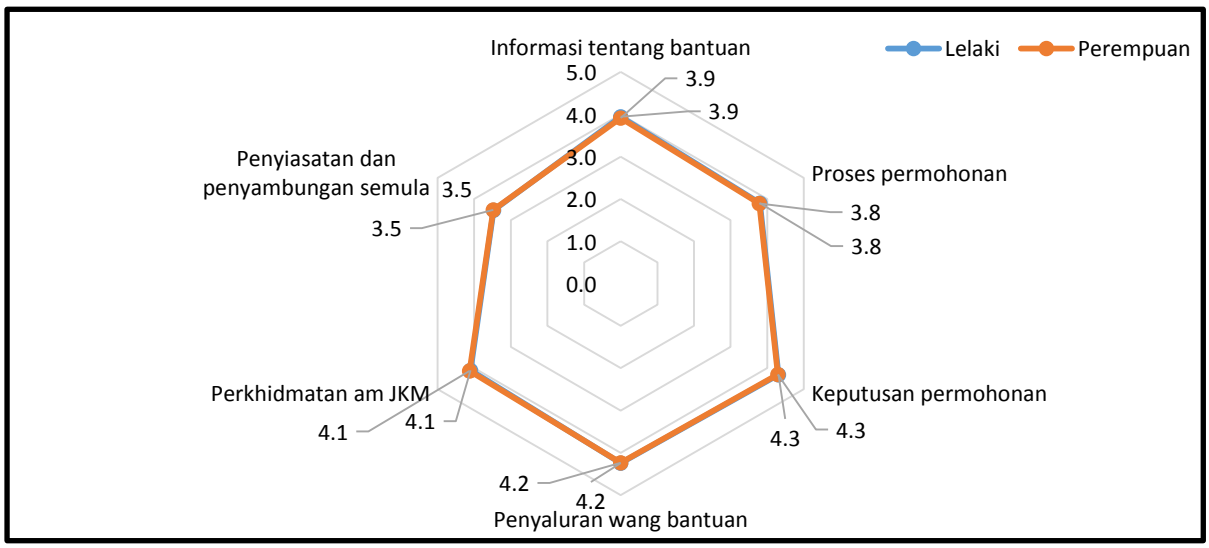
Rajah 6.4.56: Skor penilaian prestasi (keseluruhan) bantuan dan JKM mengikut penerima bantuan daripada pelbagai latar belakang.

Rajah 6.4.57 merupakan prestasi bantuan kewangan dan JKM dinilai berdasarkan skor penilaian setiap domain atau komponen khusus dalam skala tersebut. Selari dengan skor skala keseluruhan yang dibincangkan sebelum ini, skor setiap domain mewakili antara prestasi keberkesanan pada tahap sekurang-kurangnya 69 peratus, iaitu untuk domain penyiasatan dan sambungan semula bantuan yang menjadi skor terendah antara semua domain. Skor tertinggi ialah aspek berkaitan keputusan permohonan dengan skor 4.30 daripada 5 poin. Maksudnya, responden menilaikan prestasi JKM untuk aspek sebanyak 86 peratus atau sangat cemerlang.

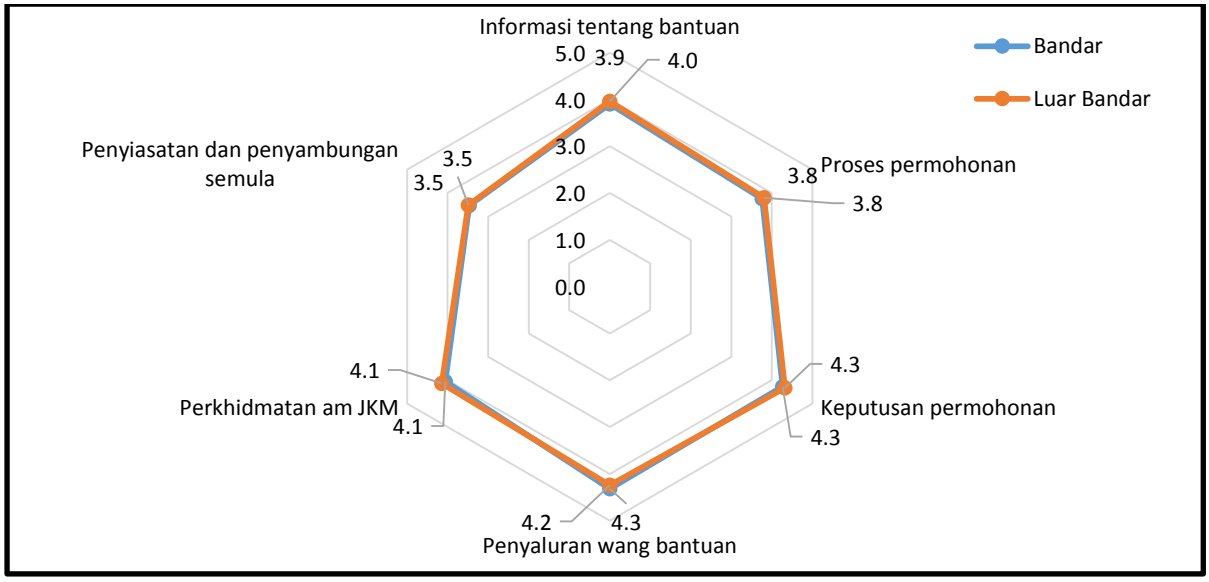


Rajah 6.4.57: Skor penilaian prestasi bantuan dan JKM berdasarkan domain/aspek/komponen khusus

Penilaian prestasi bantuan dan JKM juga dianalisis mengikut perbezaan jantina dan kawasan tempat tinggal seperti ditunjukkan dalam Rajah 6.4.58 dan Rajah 6.4.59. Tetapi, sebagaimana skor keseluruhan responden pada setiap domain khusus di atas (Rajah 6.4.57), pola penilaian yang hampir sama diperoleh daripada penerima dalam kalangan jantina dan kawasan tempat tinggal yang berbeza. Juga, didapati skor antara lelaki dengan perempuan serta antara penerima di bandar dan luar bandar adalah hampir serupa sepenuhnya.

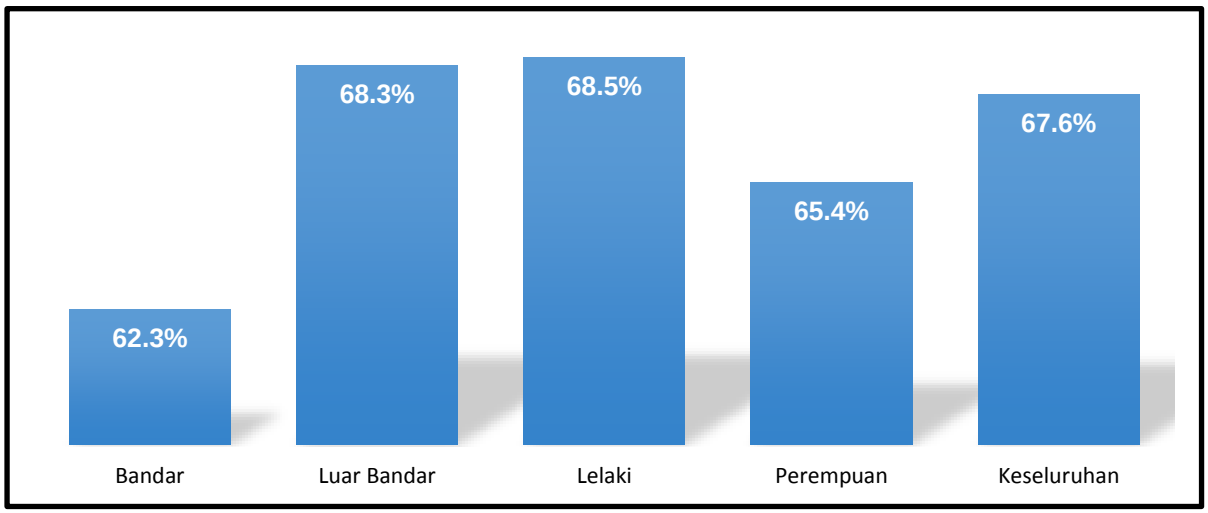


Rajah 6.4.58: Skor penilaian prestasi bantuan dan JKM berdasarkan domain/aspek/komponen khusus mengikut jantina



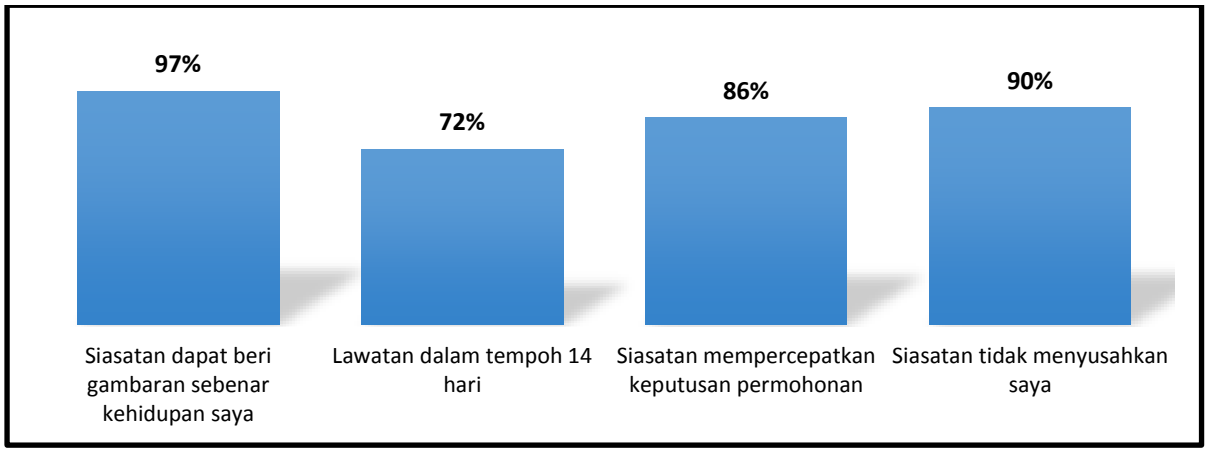
Rajah 6.4.59: Skor penilaian prestasi bantuan dan JKM berdasarkan domain/aspek/komponen khusus mengikut stratum

Pihak JKM melaksakanan proses verifikasi dan penyiasatan untuk memastikan bahawa penerima adalah benar-benar layak untuk terus menerima bantuan. Hasil kajian menunjukkan lebih kurang 68 peratus penerima EPC dalam kajian ini melaporkan"*pernah disiasat di rumah*". Analisis mengikut jantina dan stratum menunjukkan peratusan yang hampir sama (Rajah 6.4.60). Bagi yang pernah disiasat di rumah, responden diminta menilai proses penyiasatan tersebut berdasarkan pengalamannya.



Rajah 6.4.60: Peratusan penerima EPC mengikut yang pernah disiasat di rumah, keseluruhan, stratum dan jantina

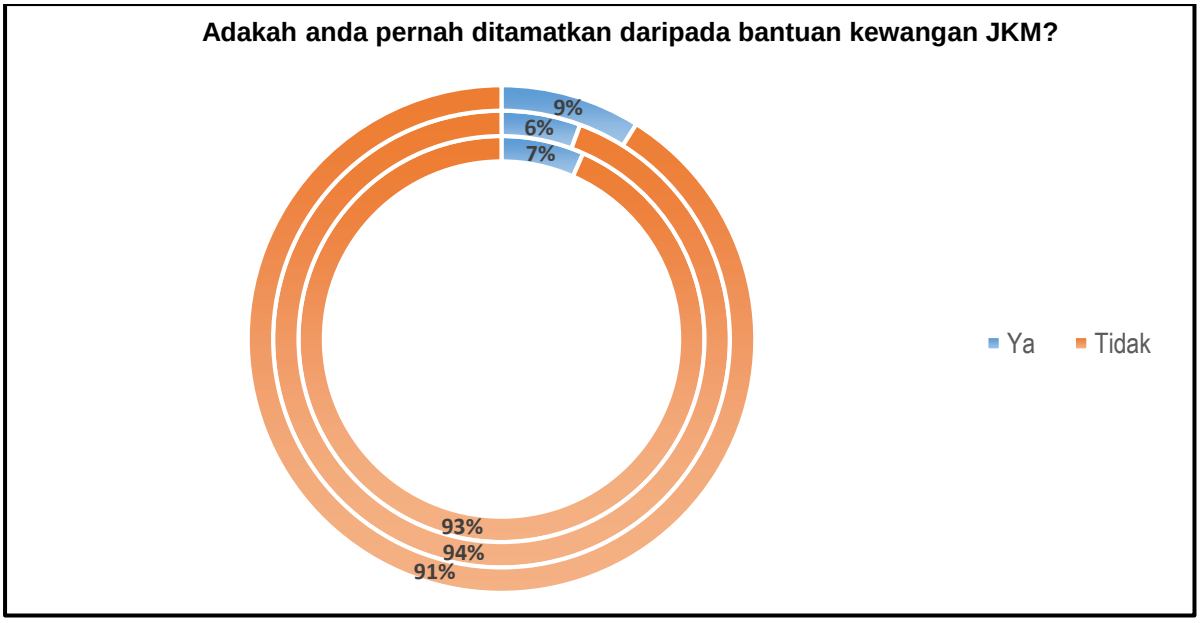
Bagi 68 peratus penerima yang pernah melalui proses penyiasatan di rumah, peratusan yang tinggi dalam kalangan penerima (72% atau lebih tinggi) memberikan respons positif terhadap proses penyiasatan, seperti diringkaskan dalam Rajah 6.4.61. Penilaian terendah ialah terhadap pernyataan tentang "*lawatan dibuat dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan".* Apabila skala ini dijumlahkan, purata penilaian penerima kepada proses kajian JKM ialah 4.14 daripada skala 5 poin (83%), iaitu dinilaikan pada tahap cemerlang oleh responden.



Rajah 6.4.61: Peratusan penerima EPC mengikut respons mereka terhadap siasatan

6.4.5.2 Polisi Penamatan

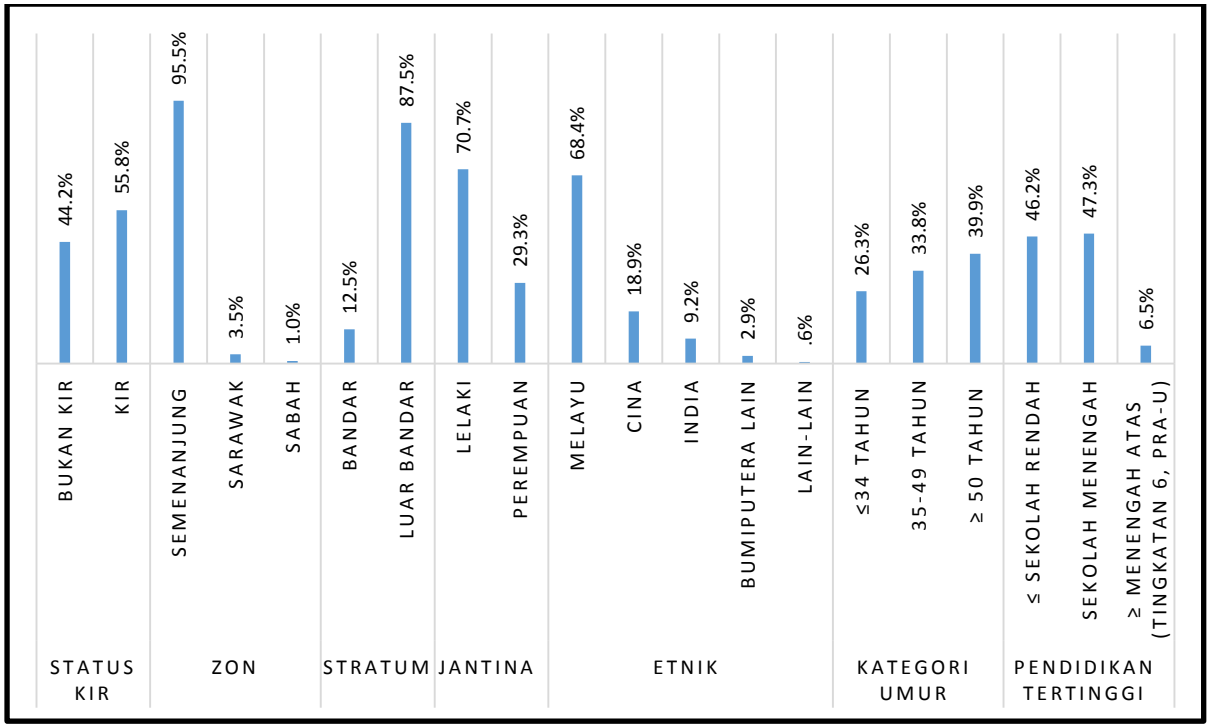
Bantuan kewangan JKM bersifat sementara. Oleh itu, strategi penamatan dibentuk atas kebimbangan kerajaan tentang kemungkinan penerima bantuan berada terlalu lama dalam program sehingga meningkatkan kebergantungan mereka kepada kerajaan. Kajian ini menilai kefahaman responden tentang polisi penamatan dan tindakan yang diambil oleh mereka untuk keluar daripada sistem tersebut. Rajah 6.4.62 menunjukkan bahawa hampir 93 peratus keseluruhan penerima tidak pernah ditamatkan daripada program bantuan. Bagi sebilangan kecil yang pernah ditamatkan. Antara sebab penamatan ialah *"ditolak selepas siasatan*" (0.06%); *"berpindah ke luar daerah*" (0.06%); *"terlewat menerima surat panggilan siasatan*" (0.07%) dan *"lain-lain sebab*" (4.4%). Terdapat seramai 91 peratus penerima perempuan dan 94 peratus lelaki tidak pernah keluar daripada program bantuan. Pola yang sama dilihat dalam analisis mengikut zon dan stratum.



Rajah 6.4.62: Peratusan Penerima EPC yang pernah atau tidak pernah ditamatkan bantuan, keseluruhan dan jantina

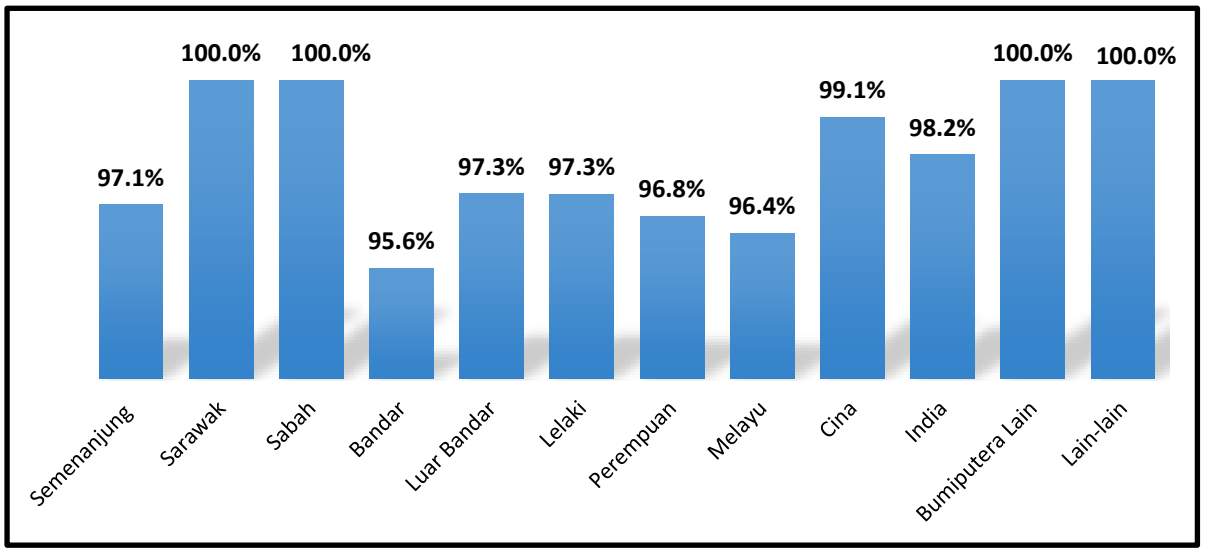
Responden juga ditanya tentang polisi penamatan bantuan. Rajah 6.4.63 menunjukkan bahawa sebahagian besar (76%) penerima EPC tidak mengetahui tentang polisi tersebut. Analisis mengikut ciri demografi terpilih penerima bantuan juga menunjukkan pola yang sama, iaitu majoriti penerima tidak tahu tentang polisi penamatan bantuan. Rajah 6.4.64.

Jadual 6.4.63: Peratusan penerima EPC mengikut pengetahuan tentang Polisi Penamatan



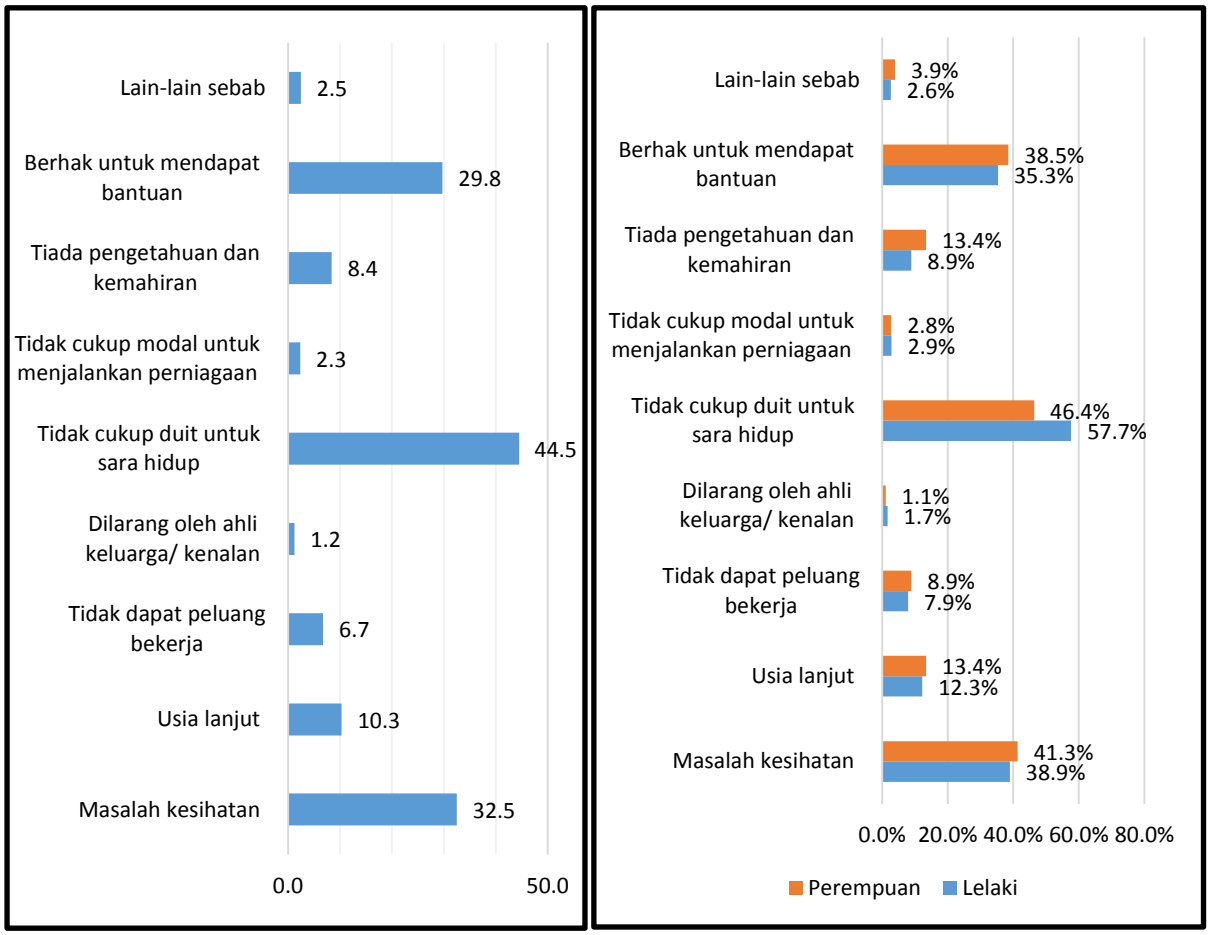
Jadual 6.4.64: Peratusan penerima EPC mengikut pengetahuan tentang Polisi Penamatan mengikut beberapa ciri demografi terpilih

Secara keseluruhan, lebih kurang 97 peratus penerima EPC tidak berhasrat untuk keluar daripada skim bantuan kewangan JKM. Analisis respons penerima daripada pelbagai ciri demografi terpilih juga menunjukkan bahawa mereka tidak berhasrat untuk keluar dalam masa terdekat ini. Rajah 6.4.65.



Jadual 6.4.65: Peratusan penerima EPC daripada pelbagai latar belakang yang tidak berhasrat untuk keluar daripada skim bantuan

Tiga alasan yang paling tinggi peratusannya bagi yang tidak berhasrat keluar daripada skim bantuan ialah: *"tidak cukup duit untuk sara hidup*" (44.5%); *"masalah kesihatan*" (32.5%) dan berasa "*berhak untuk mendapat bantuan"* (29.8%). Pola umum alasan ini juga dikongsi oleh penerima daripada jantina dan latar belakang lain. Jadual 6.4.14. Tetapi, lebih tinggi peratusan lelaki yang memberikan alasan "*tidak cukup duit untuk menyara hidup*" (58%), manakala perempuan lebih ramai memberikan alasan berikut: "*masalah kesihatan"* (41.3%) dan "*berasa berhak mendapat bantuan"* (38.5%) Rajah 6.4.66.



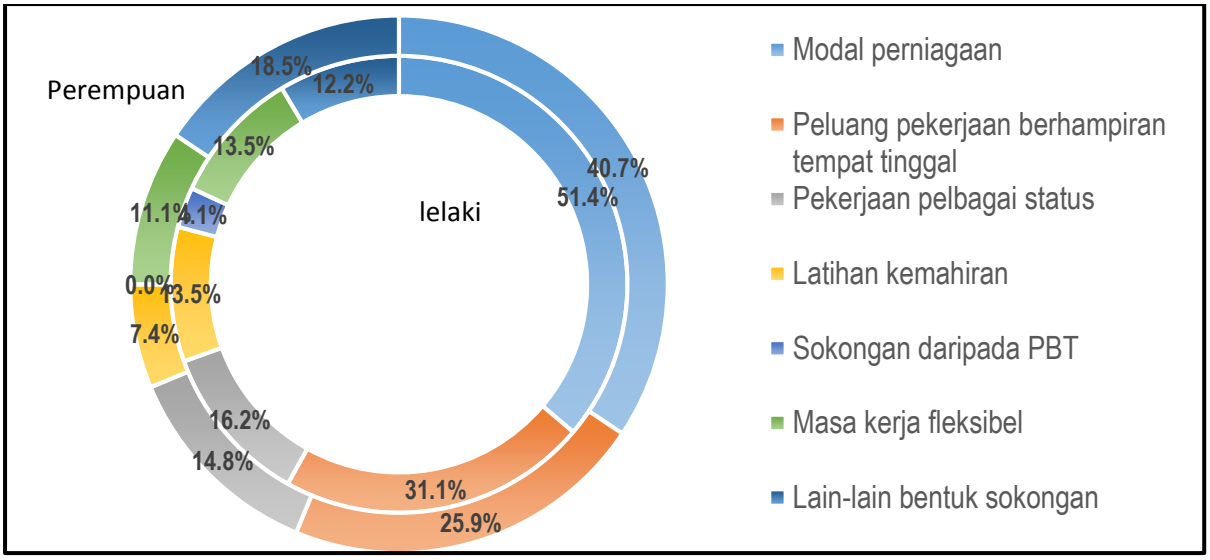
Jadual 6.4.66: Peratusan responden mengikut alasan mengapa tidak berhasrat keluar, keseluruhan dan jantina

Jadual: 6.4.14: Peratusan penerima EPC mengikut alasan untuk tidak berhasrat keluar daripada skim bantuan, pelbagai latar belakang

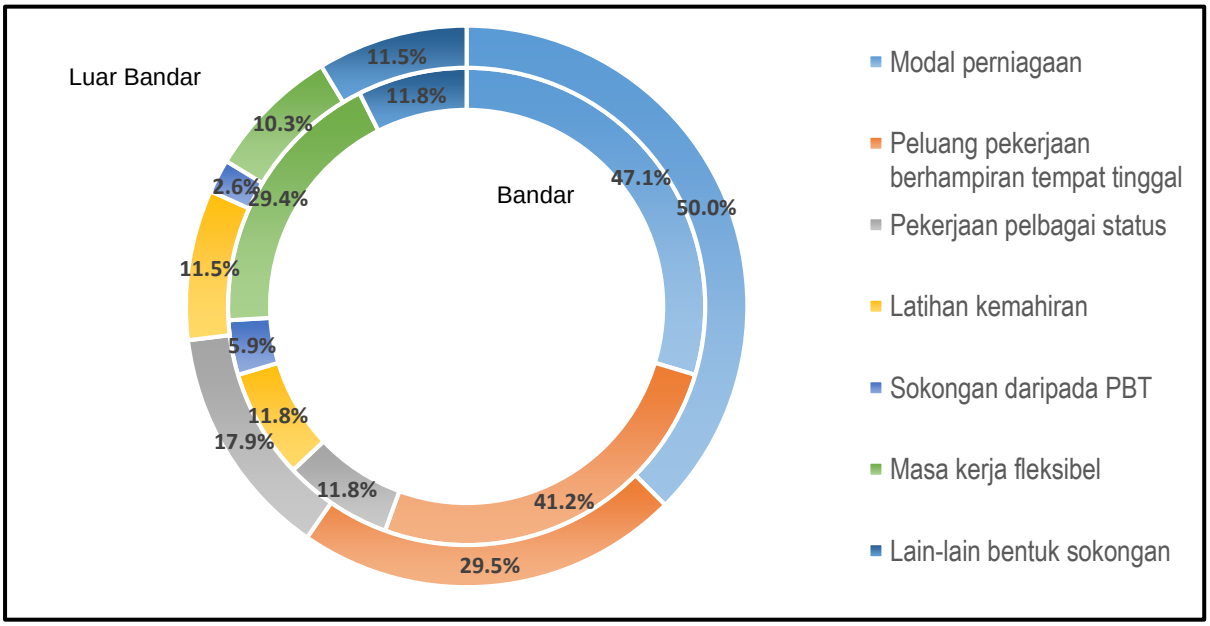
	Stratum		Status KIR		Kategori Umur			Tahap Pendidikan Tertinggi		
	Bandar	Luar Bandar	Tidak	Ya	≤34	35-49	≥50	Rendah	Menengah	≥ Men atas
Masalah kesihatan	33.3	39.9	37.5	41.2	30.3	39.2	46.6	43.3	37.2	36.4
Usia lanjut	18.2	11.6	9.1	15.2	1.3	5.1	27.8	18.1	9.5	2.3
Tidak dapat peluang bekerja	18.2	7.3	9.5	7.3	7.7	7.8	9.0	10.6	5.4	11.4
Dilarang oleh ahli keluarga/ kenalan	1.5	1.6	2.0	1.2	3.2	1.4	.4	.8	2.0	2.3
Tidak cukup duit untuk sara hidup	56.1	53.8	44.7	61.4	49.0	57.6	54.7	53.5	57.1	38.6
Tidak cukup modal untuk menjalankan perniagaan	1.5	2.9	2.8	2.9	1.3	4.1	2.7	1.6	3.7	4.5
Tiada pengetahuan dan kemahiran	10.6	10.0	10.7	9.9	12.3	12.9	6.3	13.4	8.4	4.5
Berhak untuk mendapat bantuan	48.5	35.8	37.9	35.1	42.6	33.2	35.0	36.2	35.8	40.9
Lain-lain	-	3.5	3.2	2.9	1.3	3.2	4.0	4.3	2.4	-

Nota: Peratusan tidak berjumlah 100% kerana responden boleh menjawab lebih dari satu pilihan; sebab lain yang direkodkan: Faktor anak kecil; keilatan mental; limitasi fizikal; limitasi pergerakan; masalah pendengaran dan bisu dsb

Baki 3 peratus penerima yang berhasrat untuk keluar daripada skim bantuan dalam tempoh terdekat. Mereka melaporkan telah mengambil langkah berikut: bekerja makan gaji, bekerja sendiri, membuat pelaburan kewangan dan lain-lain. Mereka juga menyenaraikan jenis bantuan yang diperlukan untuk membantu mereka keluar daripada skim bantuan. Rajah 6.4.67 dan 6.4.68 meringkaskan pelbagai bantuan yang diperlukan penerima EPC untuk keluar daripada skim bantuan mengikut jantina dan stratum. Dua peratusan tertinggi untuk jantina dan stratum ialah: modal perniagaan dan peluang pekerjaan berhampiran.

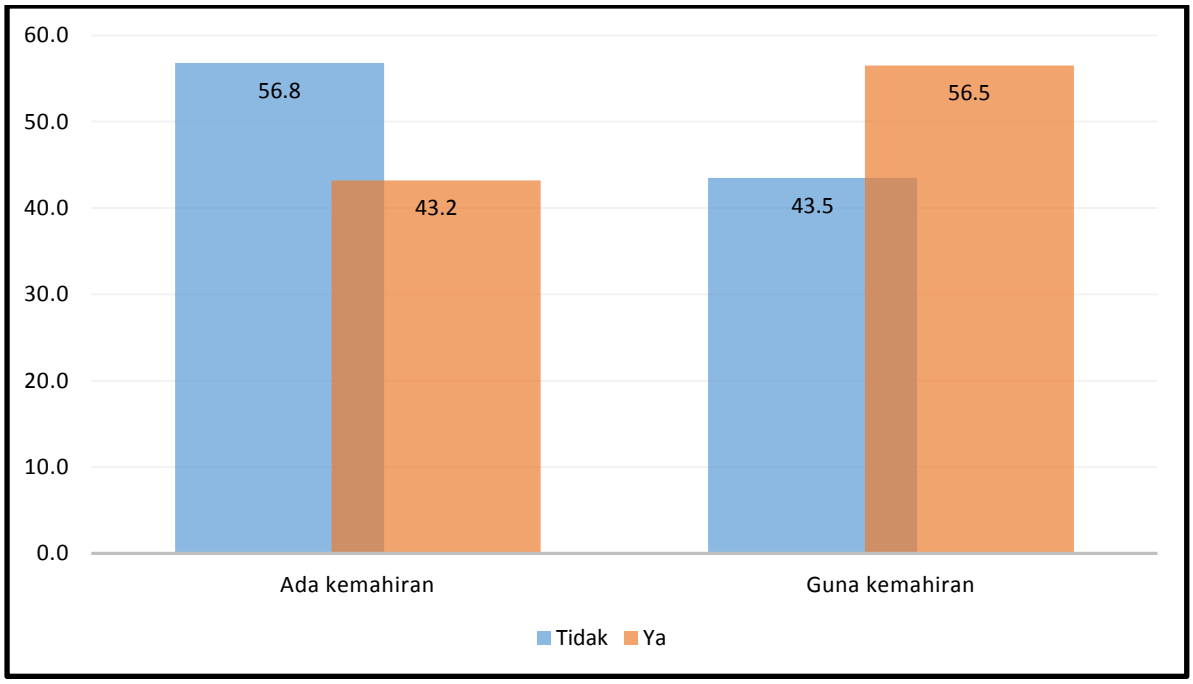


Rajah 6.4.67: Peratusan penerima EPC mengikut jenis bantuan yang diperlukan, jantina



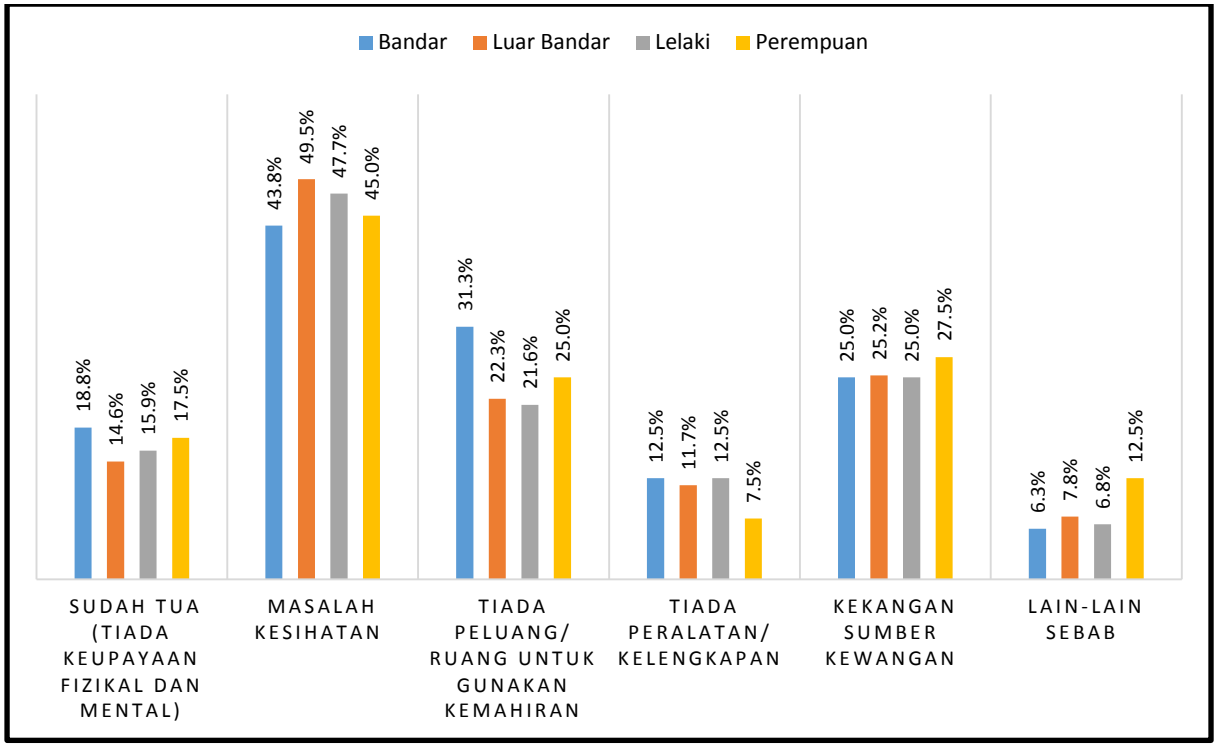
Rajah 6.4.68: Peratusan penerima EPC mengikut jenis bantuan yang diperlukan, stratum

Hampir separuh (49.6%) responden melaporkan bahawa mereka tidak mempunyai kemahiran yang boleh digunakan untuk memperbaiki kehidupan. Rajah 6.4.52. Bagi yang berkemahiran, hanya 24 peratus menggunakannya untuk menjanakan pendapatan.



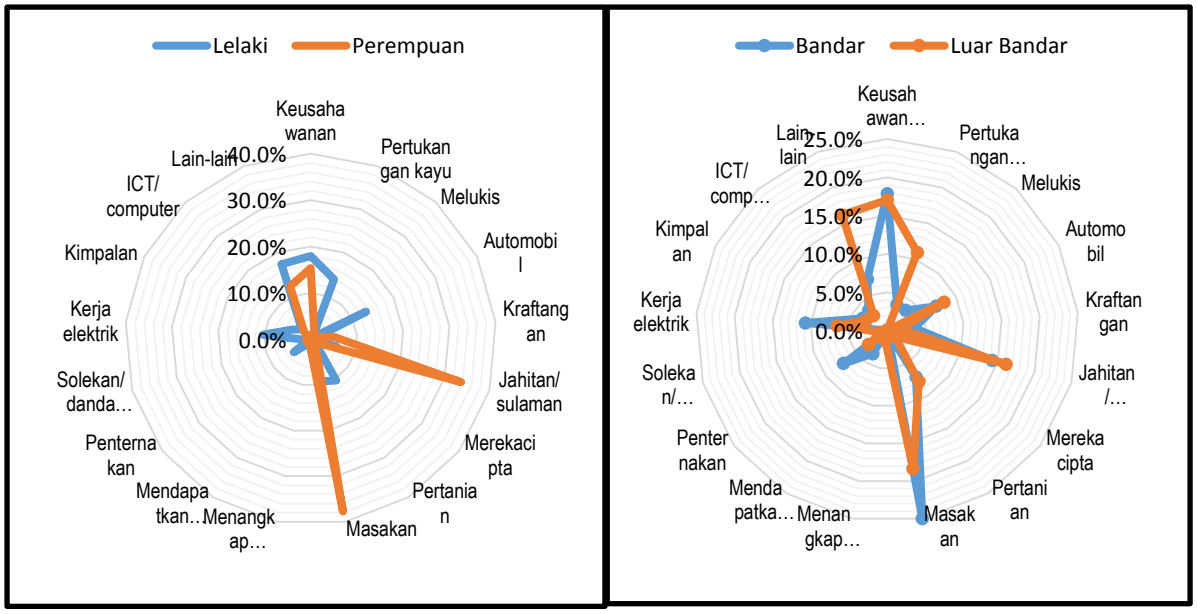
Rajah 6.4.69: Peratusan penerima EPC mengikut kemahiran dan yang menggunakan kemahirannya untuk menjanakan pendapatan

Bagi yang tidak menggunakan kemahiran tersebut, Rajah 6.4.53 meringkaskan peratusan responden dengan alasan masing-masing mengikut kategori umur dan jantina.

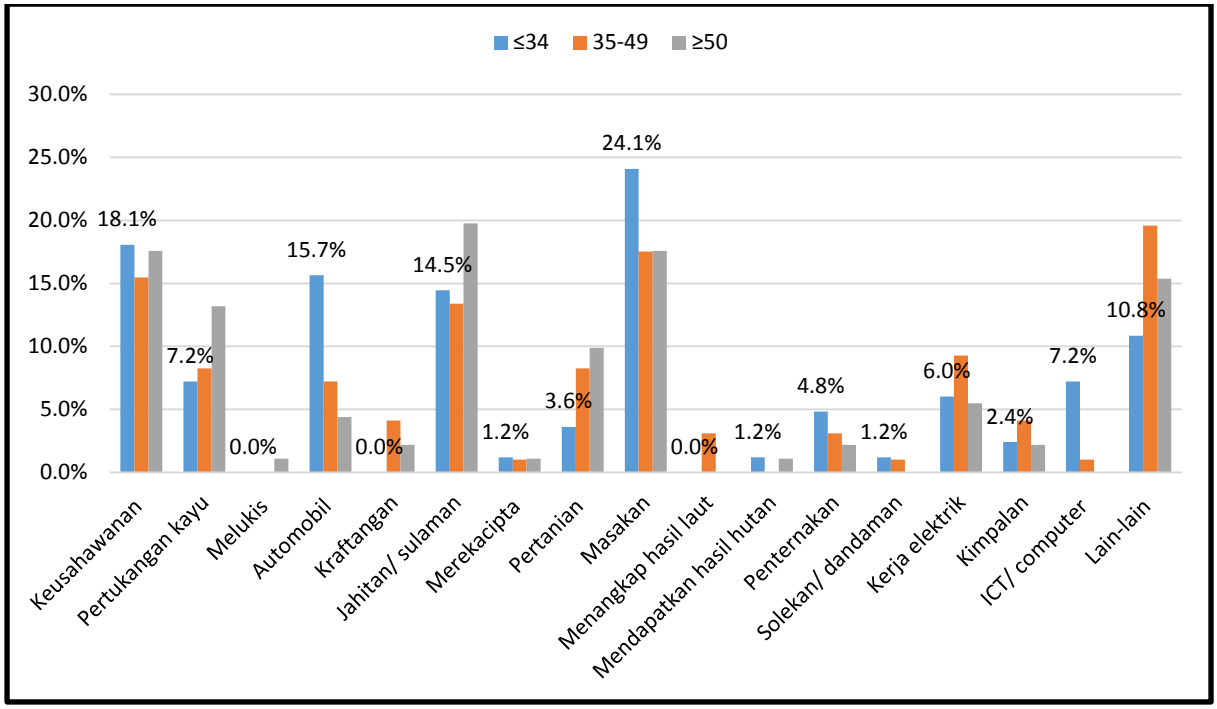


Rajah 6.4.70: Peratusan penerima EPC mengikut alasan tidak menggunakan kemahirannya untuk menjanakan pendapatan

Senarai kemahiran yang dimiliki penerima EPC mengikut jantina, stratum dan umur adalah seperti dalam Rajah 6.4.71 dan 6.4.72. Majoritinya memiliki kemahiran memasak dan jahitan/sulaman.



Rajah 6.4.71: Peratusan penerima EPC mengikut kemahiran dan yang menggunakan kemahirannya untuk menjanakan pendapatan, jantina dan stratum



Rajah 6.4.72: Peratusan penerima EPC mengikut kemahiran dan yang menggunakan kemahirannya untuk menjanakan pendapatan, kategori umur

Ringkasnya, berdasarkan skala persepsi keberkesanan keseluruhan JKM, umumnya penerima EPC mempunyai persepsi yang sangat positif, iaitu JKM dinilaikan pada tahap 80 peratus atau cemerlang. Setiap proses khusus yang dinilaikan juga umumnya diberikan skor yang baik: Informasi bantuan (3.9 = 78% atau Gred A); proses permohonan (3.8 poin = 76% atau Gred A^{-}); keputusan permohonan (4.3 poin = 86% atau Gred A)[6]; penyaluran wang bantuan (4.2 poin = 84% atau Gred A); perkhidmatan am JKM (4.1 poin = 82% atau Gred A); penyiasatan (3.5 poin = 70% atau Gred B+). Sebanyak 68 peratus penerima melalui proses penyiasatan di rumah, dan purata penilaian mereka terhadap proses penyiasatan ialah 4.14 poin (83% atau Gred A).

Hampir semua (93%) penerima EPC tidak pernah ditamatkan daripada program bantuan, dan sebahagian besar (75%) tidak mengetahui polisi penamatan bantuan. Juga, hampir semua mereka tidak berhasrat keluar daripada skim bantuan dalam

[6] Gred berdasarkan pembahagian berikut: A (80-100 markah); A^{-} (75-79 markah); B+ (70-74); B (65-69 markah); B^{-} (60-64 markah); C+ (55-59 markah); C (50-54 markah); C- (45-49 markah); D (40-44 markah); F (0-39 markah)

masa terdekat. Tiga alasan utama yang dilaporkan untuk tidak keluar program bantuan ialah: tidak cukup wang untuk menyara hidup, bermasalah kesihatan dan berasa berhak memperoleh bantuan. Bagi 3 peratus penerima yang berhasrat untuk berdikari dalam masa terdekat, mereka telah mengambil tindakan berkaitan seperti bekerja dan membuat pelaburan serta menyenaraikan bantuan yang diperlukan, iaitu modal perniagaan dan pekerjaan berhampiran tempat tinggal.

6.4.6 Penerima EPC: Rumusan dan Kesimpulan

Bantuan EPC berbeza dengan jenis bantuan JKM lain kerana kelayakannya tidak melibatkan ciri isi rumah tetapi tertumpu kepada ciri individu berkenaan, iaitu OKU berdaftar dengan JKM yang bekerja dan menerima upah/gaji antara RM20 dengan RM1,200 sebulan. Bahagian ini membincangkan isu yang terbit dari hasil kajian, implikasi hasil kajian dan cadangan berkaitan. Isu berkaitan EPC adalah seperti yang berikut:

i. Kelangsungan hidup dan keupayaan memenuhi keperluan asas

Isu: EPC befungsi sebagai penyenggaraan pendapatan (income maintenance) untuk memenuhi keperluan asas kehidupan OKU. Hasil kajian mendapati, wang bantuan dibelanjakan sebagaimana sepatutnya oleh penerima bantuan, iaitu membeli keperluan asas, terutamanya makanan dan membayar bil utiliti. Malah, penerima EPC mengakui kesan positif bantuan terhadap keupayaan memenuhi keperluan asas berbanding dengan sebelum menerimanya dahulu. Walau bagaimanapun, jumlah wang bantuan tidak cukup untuk menampung keperluan asas penerima EPC. Justeru, ada beberapa keperluan yang tidak dapat dibeli. Malah, analisis kesulitan hidup dan ketidakselamatan makanan menunjukkan yang berikut: Sesetengah penerima terpaksa meminjam saudara-mara untuk memenuhi keperluan asas; bil utiliti pernah dipotong dan ada juga yang sakit tetapi tidak mendapat rawatan kerana tidak mampu. Analisis ketidakselamatan makanan juga menunjukkan bahawa sesetengah penerima EPC masih bimbang makanan tidak mencukupi sebelum wang bantuan seterusnya diterima, ada ahli isi rumah yang pernah berlapar kerana tidak mampu membeli makanan, tidak dapat memenuhi kecukupan makanan ahli isi rumah, atau melaksanakan catuan atau kaedah

memastikan bahawa anak-anak tidak berlapar seperti bergantung pada sumber makanan murah. Walaupun jumlah yang pernah berlapar kecil, ia perlu ambil perhatian. **Punca:** Punca utama yang dikenal pasti bagi isu ini ialah jumlah wang bantuan EPC JKM tidak mencukupi. **Implikasi dan cadangan:** Pertama: menambah jumlah bantuan EPC dan mengambil kira perbezaan kos sara hidup di kawasan berbeza. Jumlah mungkin ditentukan dengan melihat jumlah pendapatan isi rumah miskin tegar, iaitu di Semenanjung (RM600), Sawarak (RM660) dan Sabah (RM710) (EPU, 2014). Kedua, melaksanakan bantuan bukan tunai berbentuk barangan keperluan asas (contoh: susu formula) sebagai pelengkap kepada bantuan tunai. Pelaksanaannya mungkin boleh dibuat dengan kaedah seperti e-kupon atau e-baucer makanan yang terhubung dengan MyKad.

ii. Kebergantungan penerima kepada skim bantuan

Isu: Bantuan JKM bersifat sementara, iaitu membantu individu dan isi rumah rentan ekonomi untuk meneruskan kelangsungan hidup ketika mereka memerlukan. Apabila keadaan mengizinkan, penerima seharusnya berdikari dan mengelak daripada bergantung terlalu lama dengan bantuan. Hasil kajian semasa menunjukkan bahawa purata tempoh OKU menerima EPC ialah 7 tahun. Kebanyakannya telah menjadi penerima selama antara 4 hingga 6 tahun. Ada sebahagian kecil telah melangkaui tempoh 15 tahun. Malah, jelas daripada kajian ini, hampir keseluruhan penerima enggan keluar daripada skim bantuan, walhal EPC dikategorikan sebagai skim "produktif" dan sifat bantuan adalah sementara. **Punca:** Jika EPC merupakan skim produktif, isu kebergantungan penerima berkemungkinan disebabkan oleh reka bentuk dan syarat kelayakan skim bantuan EPC sedia ada. Justeru, penerima akan berada dalam sistem ini selagi mereka tidak melepasi syarat berpendapatan melebihi RM1,200. Akibatnya, syarat ini menjadi "*counter productive*" kerana penerima kurang bermotivasi untuk bekerja dengan pendapatan melepasi syarat kelayakan. **Implikasi dan Cadangan**: Untuk menggalakkan OKU bergraduat daripada program selepas satu tempoh yang lebih pendek (kurang daripada 7 tahun seperti sekarang), reka bentuk bantuan mungkin boleh diubah seperti berikut: (1) Jumlah bantuan seharusnya di *"prorate as they earn, to wean them from the program*" (2) mengubah skim menjadi "*conditional transfer*", iaitu mereka perlu benar-benar bekerja. Seharusnya, ini diikuti oleh perubahan polisi berkaitan pasaran

buruh supaya majikan lebih yakin dengan keupayaan OKU.

iii. Keupayaan Modal Insan OKU

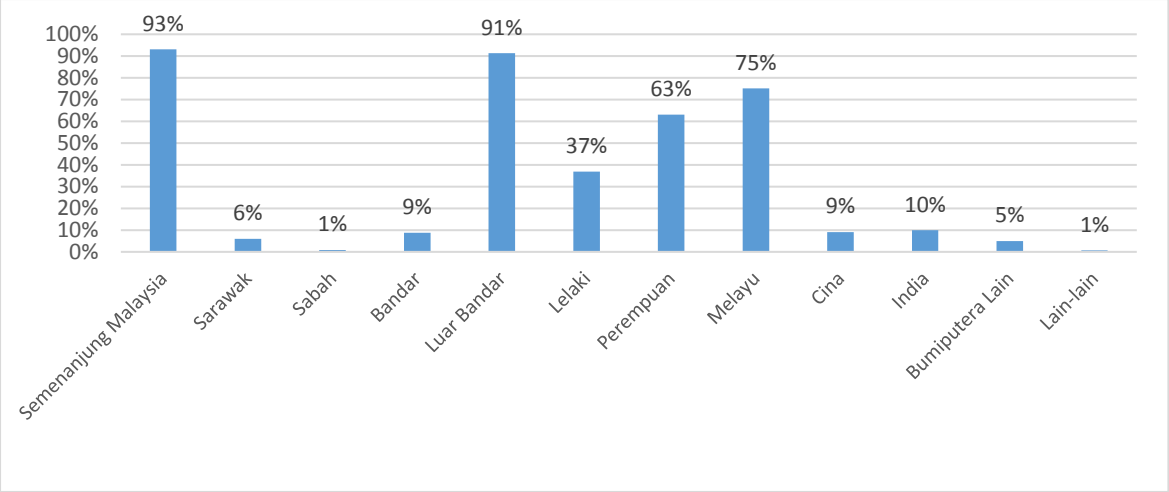
Isu: Sebahagian besar penerima EPC berpendapatan kurang daripada RM1,200, iaitu dalam lingkungan jumlah yang disyaratkan. Memandangkan, lebih kurang separuh daripada penerima ini merupakan KIR yang mempunyai tanggungan, maka wujud keperluan untuk penerima ini mempunyai pendapatan yang lebih tinggi, seterusnya keluar daripada skim bantuan. **Punca:** Rata-rata penerima EPC ialah golongan umur pertengahan 40-an atau lebih muda, berpendidikan rendah dan hanya sebahagian kecil mempunyai berkemahiran yang boleh diguna pakai untuk meningkatkan pendapatan. **Implikasi dan cadangan:** (1) Menyediakan bantuan sokongan kepada penerima EPC, khususnya latihan kemahiran dan keusahawanan dan meningkatkan aktiviti penjanaan pendapatan walaupun pada peringkat kecil-kecilan, seperti perusahaan keluarga (*micro enterprise and cottage industry*). (2) Sebahagian OKU ingin dan mampu berdikari serta menjadi produktif. Maka wujud keperluan untuk membuat profil OKU untuk mengenal pasti mereka yang berpotensi dididik di bawah 2YEP. (3) Meningkatkan kolaborasi antara agensi untuk tujuan padanan kerja dan penempatan latihan dan khidmat nasihat kepada penerima bantuan.

6.5 Bantuan Am (BA)

Skim Bantuan Am bertujuan memberikan bantuan kepada kumpulan sasar jabatan yang tidak berkemampuan dan berkeperluan. Skim ini bertujuan meringankan kesulitan kewangan mereka buat sementara waktu ataupun sehingga suatu jangka masa mereka dapat berdikari. Bantuan Am ialah bantuan yang mempunyai kadar bantuan yang berbeza mengikut negeri. Setiap negeri mempunyai skim Bantuan Am negeri yang tersendiri. Syarat kelayakan dan kadar bantuan adalah tidak seragam antara negeri bergantung kepada dasar dan peruntukan kerajaan negeri masing-masing. Bantuan dipertimbangkan kepada keluarga miskin yang memerlukan. Tempoh masa diberikan ialah 12 bulan.

Bahagian ini dimulai dengan membentangkan latar belakang demografi yang merangkumi penerima, isi rumah dan aksesibiliti kepada kemudahan asas. Seterusnya, bahagian ini akan membentangkan latar belakang kesihatan, latar belakang psikologi yang merangkumi lokus kawalan, sikap dan aspirasi; dan latar belakang ekonomi. Pembentangan diteruskan dengan maklumat berkaitan bantuan kewangan JKM, sejauh mana isi rumah memenuhi keperluan asas menggunakan bantuan JKM dan tahap keberkesanan JKM. Akhirnya dapatan kajian dirumuskan dan cadangan penambahbaikan diberikan.

Analisis ini melibatkan 918 penerima yang terdiri daripada 855 orang (93.1%) dari Semenanjung Malaysia, 55 orang (6.0%) dari Sarawak dan hanya 8 orang (0.9%) dari Sabah. Majoriti penerima adalah daripada luar bandar, iaitu 91.2 peratus. Turutan peratusan etnik tertinggi ke terendah ialah Melayu (75.2%), diikuti dengan India (9.9%), Cina (9.2%) dan bumiputera lain (5%). Peratusan penerima wanita adalah lebih tinggi (63.1%) berbanding dengan penerima lelaki (36.9%) (Rajah 6.5.1). Oleh sebab bilangan responden yang amat berbeza dalam kalangan zon, stratum, etnik dan jantina, maka bahagian ini membentangkan dapatan kajian secara keseluruhan dan tidak dianalisis mengikut zon, stratum, etnik dan jantina.



Rajah 6.5.1: Penerima Bantuan Am mengikut zon, stratum, jantina dan etnik

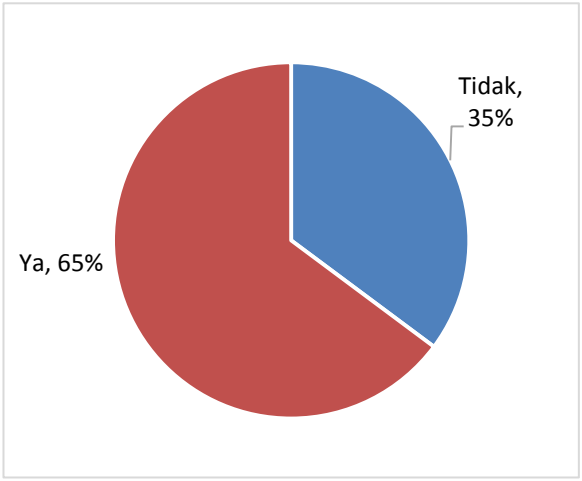
Analisis yang dibuat ialah secara deskriptif yang melibatkan statistik asas termasuklah kekerapan, peratusan, purata, maksimum dan minimum. Perbandingan juga dibuat berdasarkan statistiks asas. Pada masa yang sama, dapatan peratusan yang terlalu kecil, adakalanya tidak dibentangkan kerana ia tidak membantu dalam memahami data.

6.5.1 Latar Belakang sosiodemografi penerima dan isi rumah

Latar belakang sosiodemografi merangkumi ketua isi rumah, tahap pendidikan, umur, status perkahwinan, bilangan ahli isi rumah, bilangan generasi dalam isi rumah, aturan tempat tinggal dan tempoh telah menerima Bantuan Am.

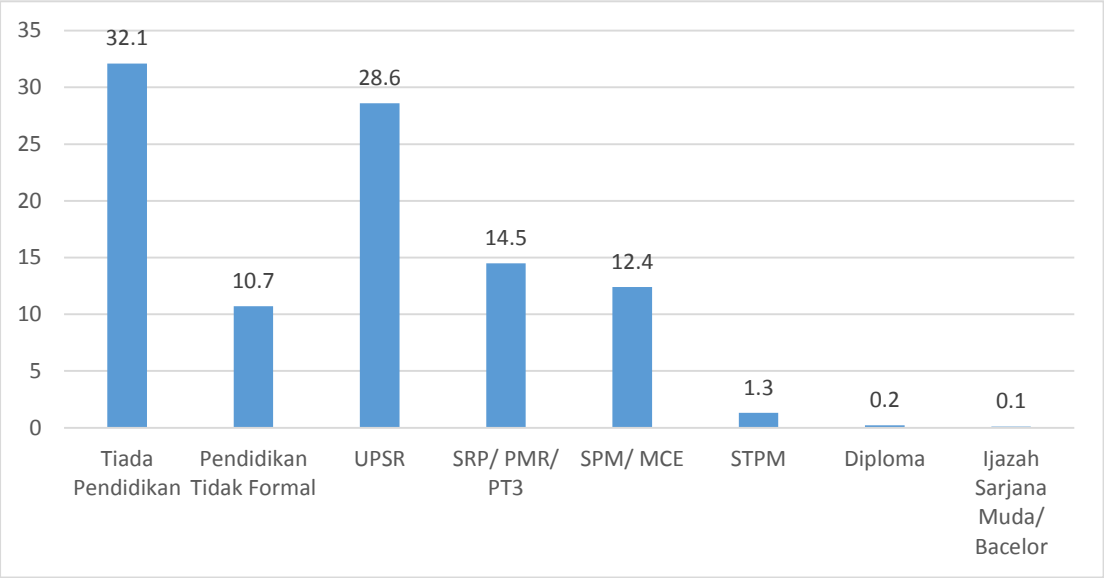
Seramai 65 peratus penerima yang dikaji juga merupakan ketua isi rumah (Rajah 6.5.2). Ketua isi rumah mempunyai tanggungjawab yang penting dalam memastikan bahawa kesejahteraan isi rumah termasuklah dari segi ekonomi dan sosial dapat direalisasikan. Di Malaysia, dalam sesebuah isi rumah yang mempunyai lelaki dewasa, apatah lagi sekiranya lelaki dewasa tersebut ialah penyara keluarga, lazimnya dia dianggap sebagai ketua isi rumah. Penerima Bantuan Am terdiri daripada keluarga miskin atau berpendapatan rendah yang memerlukan. Sebagai penerima bantuan dan pada masa yang sama juga ketua isi rumah, sudah tentu mereka terbeban untuk memenuhi keperluan ahli keluarga. Bantuan Am bersifat sementara dan diberikan untuk tempoh masa selama 12

bulan.



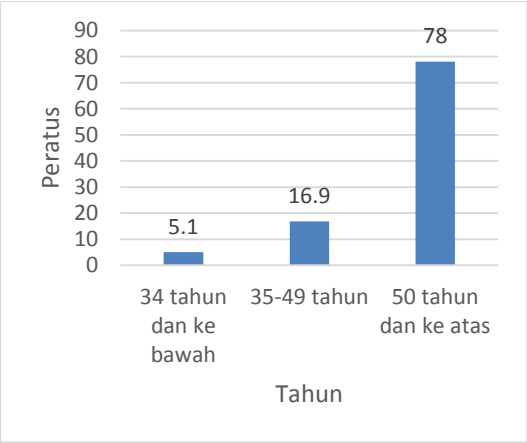
Rajah 6.5.2: Penerima bantuan sebagai ketua isi rumah

Sebagai ketua isi rumah, mereka diharap untuk dapat menampung keperluan ahli isi rumah. Namun, dengan tahap pendidikan yang rendah, agak sukar bagi mereka untuk memenuhi tanggungjawab tersebut. Dapatan kajian menunjukkan bahawa penerima yang dikaji kebanyakannya (43%) tidak bersekolah atau sekadar mempunyai pendidikan tidak formal. Seramai 29 peratus mempunyai pendidikan setakat sekolah rendah (Rajah 6.5.3). Tahap pendidikan mempunyai kaitan dengan pendapatan. Dengan tahap pendidikan yang rendah, dapat dijangkakan penerima juga mempunyai pendapatan yang rendah.

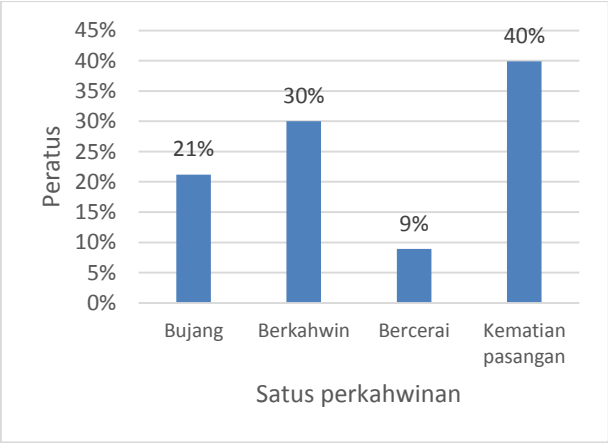


Rajah 6.5.3: Tahap pendidikan

Kebanyakan penerima Bantuan Am ialah mereka yang berusia 50 tahun dan ke atas dan 19.9 peratus berumur 35 hingga 49 tahun (Rajah 6.5.4). Umumnya, mereka ini masih muda dan berpotensi untuk dibangunkan. Dalam kalangan penerima Bantuan Am, terdapat ramai penerima yang telah kematian pasangan (40%) dan 30 peratus berstatus berkahwin (ada pasangan). Terdapat juga mereka yang masih bujang (21%) seperti ditunjukkan dalam Rajah 6.5.5.

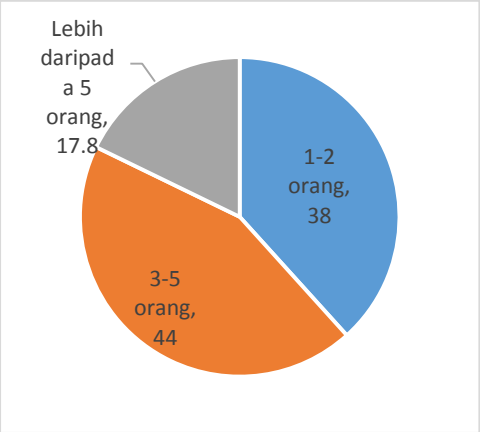


Rajah 6.5.4: Umur penerima

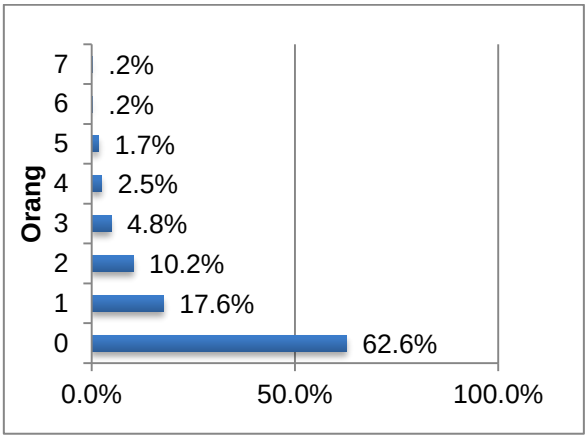


Rajah 6.5.5: Status perkahwinan

Purata ahli isi rumah ialah 3.6 orang termasuk penerima. Rajah 6.5.6 menunjukkan 44 peratus penerima mempunyai saiz isi rumah 3-5 orang dan 38 peratus penerima Bantuan Am yang dikaji mempunyai 1-2 orang ahli isi rumah. Purata bilangan anak sangat rendah, iaitu hanya 1 orang. Rajah 6.5.7 pula menunjukkan bahawa 63 peratus penerima tidak mempunyai anak.

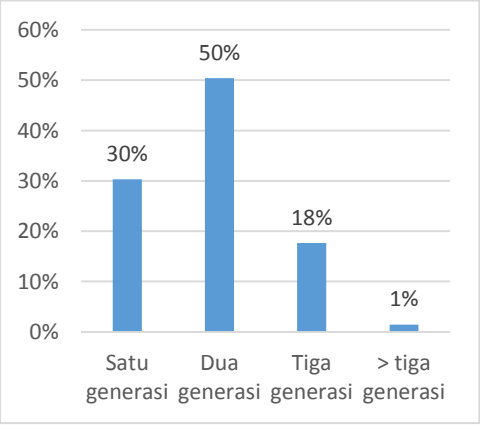


Rajah 6.5.6: Bilangan ahli isi rumah

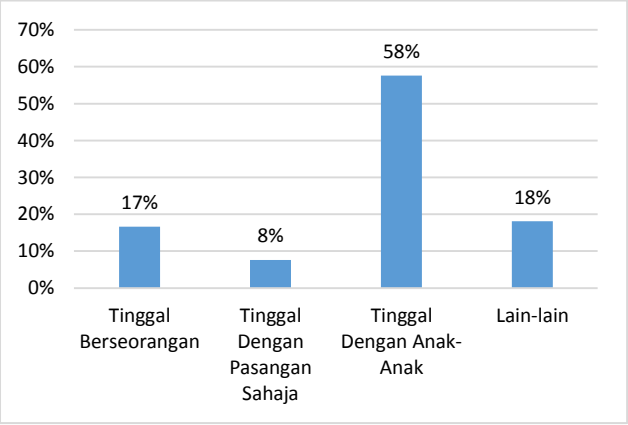


Rajah 6.5.7: Bilangan anak

Bagi isi rumah penerima bantuan ini yang berpendapatan rendah, adakalanya mereka terpaksa tinggal beramai-ramai dalam sebuah rumah. Dapatan kajian menunjukkan bahawa lebih daripada 70 peratus penerima tinggal dalam rumah yang didiami oleh dua generasi, dan 19 peratus dalam rumah yang didiami oleh lebih daripada dua generasi (Rajah 6.5.8). Apabila diteliti pola aturan tempat tinggal didapati, 17 peratus penerima tinggal berseorangan atau tinggal bersama pasangan sahaja (Rajah 6.5.9).

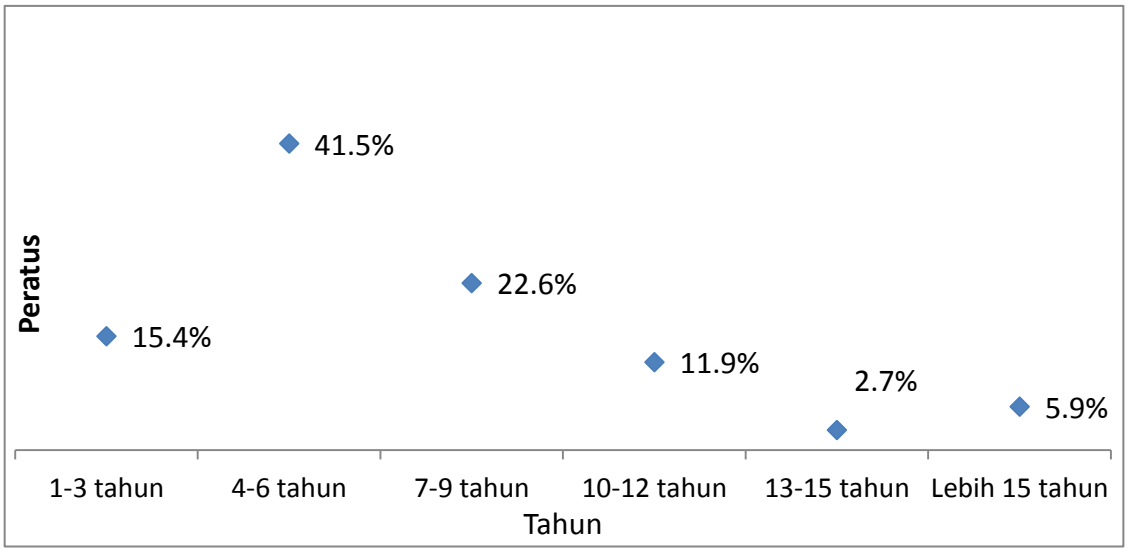


Rajah 6.5.8: Bilangan generasi yang tinggal dalam isi rumah



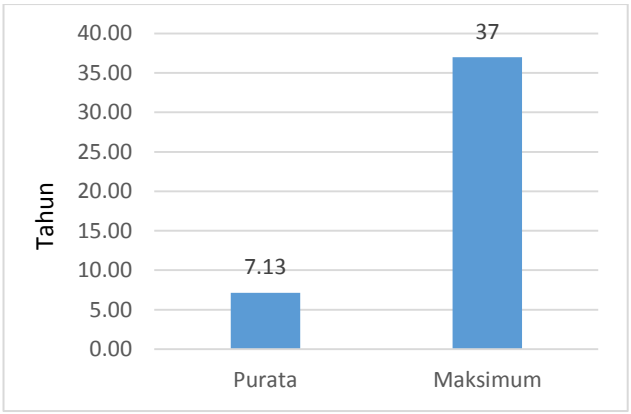
Rajah 6.5.9: Aturan tempat tinggal

Bantuan Am ialah bantuan sementara untuk membantu mereka yang miskin memenuhi keperluan hidup. Bantuan ini diberikan untuk tempoh 12 bulan. Bantuan akan dilanjutkan sekiranya mereka masih tidak dapat berdikari. Umumnya, penerima Bantuan Am telah menerima bantuan dalam tempoh yang agak lama. Dapatan kajian menunjukkan bahawa kebanyakan penerima (42%) telah menerima bantuan untuk tempoh 4-6 tahun. Agak tinggi peratusan mereka yang telah menerima antara 6-9 tahun (23%), malahan ada yang menerima lebih daripada 15 tahun. Berterusan hidup dalam kemiskinan ini mungkin dapat diterangkan dengan tahap pendidikan dan kemahiran yang rendah serta tahap kesihatan yang rendah. Purata tempoh telah menerima bantuan ialah 7 tahun dan maksimum tempoh telah menerima bantuan ialah 37 tahun. Situasi ini menerangkan perihal kebergantungan penerima yang tinggi terhadap bantuan, sedangkan mereka masih muda. Oleh itu, JKM terpaksa menyediakan peruntukan skim bantuan yang berterusan. Mungkin satu program penamatan skim perlu difikirkan.



Rajah 6.5.10: Tempoh terima bantuan JKM

Rajah 6.5.11 menunjukkan bahawa secara puratanya penerima telah menerima bantuan sejak 7 tahun yang lalu dan ada yang telah mencapai tempoh 37 tahun.

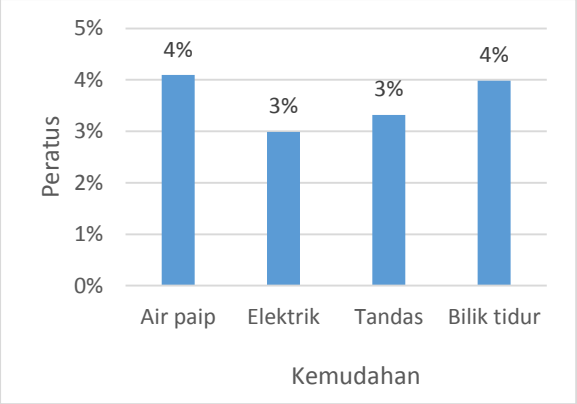


Rajah 6.5.11: Tempoh purata dan maksimum terima bantuan

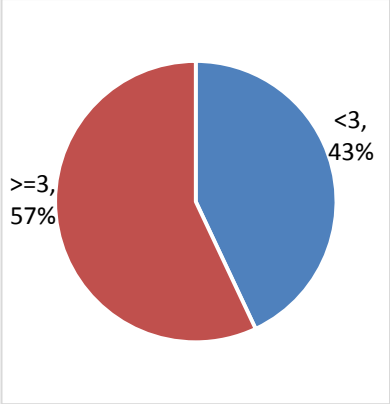
Walaupun kini 78 peratus penerima berumur lebih daripada 50 tahun, tentulah semasa menerima bantuan umur mereka lebih muda. Kegagalan keluar daripada skim bantuan mungkin disebabkan oleh faktor modal insan seperti tahap pendidikan yang rendah, kemahiran yang rendah dan masalah kesihatan; dan faktor psikologi seperti lokus kawalan, sikap dan aspirasi, mahupun faktor luaran seperti peluang pekerjaan.

6.5.1.1 Aksesibiliti kepada kemudahan asas

Kebanyakan isi rumah penerima bantuan menikmati kemudahan asas seperti bekalan air paip dan elektrik (lebih daripada 95%). Mereka juga memiliki kemudahan tandas dan bilik tidur. Hanya 3-4% isi rumah yang tiada kemudahan asas (Rajah 6.5.12). Peratusan ini amat kecil kerana sejak merdeka lagi kerajaan memberikan tumpuan kepada penyediaan pelbagai kemudahan asas bagi peningkatan tahap hidup rakyat.



Rajah 6.5.12: Isi rumah yang tiada kemudahan asas

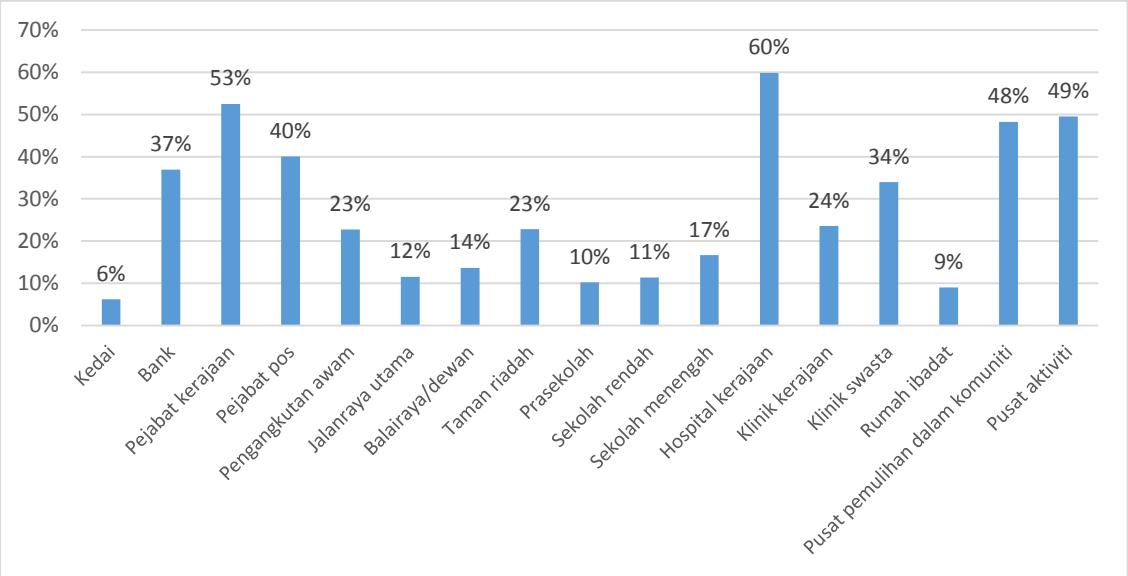


Rajah 6.5.13: Bilangan bilik tidur

Walau bagaimanapun, dari segi bilangan bilik tidur, 43 peratus memiliki kurang daripada tiga buah bilik tidur. Dapatan ini menunjukkan bahawa mereka tidak mempunyai tempat tinggal yang mencapai piawaian, iaitu sekurang-kurangnya mempunyai tiga buah bilik tidur untuk memberikan keselesaan dan privasi kepada ahli. Kesesakan dalam sesebuah rumah boleh menimbulkan masalah lain dan mungkin juga menyebabkan ahli keluarga suka untuk berada di luar rumah. Berada di luar rumah tanpa kawalan ibu bapa memungkinkan ahli isi rumah, terutamanya remaja dan kanak-kanak terdedah kepada pengaruh yang tidak baik. Dalam kalangan penerima bantuan, mendiami sesebuah rumah dengan beberapa generasi ialah perkara biasa.

Selain kemudahan asas elektrik dan air paip, akses kepada kemudahan/perkhidmatan lain seperti hospital, sekolah, pejabat pos, dan pengangkutan awam juga menyumbang kepada kualiti hidup seseorang atau sesebuah isi rumah. Kajian ini juga mengumpulkan maklumat jarak rumah ke pelbagai kemudahan/perkhidmatan. Akses ini amat bergantung kepada tahap pembangunan sesuatu tempat. Dapatan kajian menunjukkan, lebih tinggi peratusan penerima yang tinggal >9km daripada hospital kerajaan berbanding dengan kemudahan/perkhidmatan lain. Namun begitu, mereka mempunyai akses yang lebih dekat dengan klinik kerajaan dan klinik swasta. Dalam kalangan isi rumah miskin ini, klinik kerajaan yang memberikan perkhidmatan percuma atau tidak mengenakan bayaran yang tinggi membolehkan mereka mendapat perkhidmatan kesihatan sekiranya diperlukan.

Peratusan yang agak tinggi juga bagi mereka yang mempunyai akses >9km ke pejabat kerajaan, pusat pemulihan dalam komuniti dan pusat aktiviti (Rajah 6.5.14). Maklumat akses kepada kemudahan ini boleh digunakan oleh JKM dan pihak lain dalam mengenal pasti tempat yang sesuai untuk mengadakan urusan pentadbiran atau mengadakan program untuk penerima bantuan.



Rajah 6.5.14: Jarak rumah ke pelbagai kemudahan (>9km)

6.5.2 Latar belakang kesihatan dan psikologi

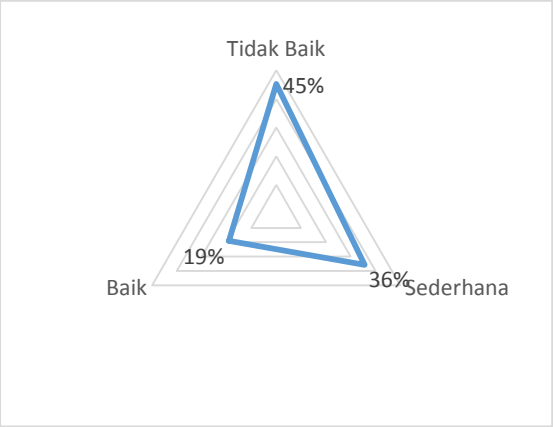
Latar belakang kesihatan yang dibincangkan ialah masalah kesihatan yang dialami oleh peserta dan sejauh mana masalah kesihatan tersebut mengganggu aktiviti harian mereka. Manakala latar belakang psikologi merangkumi lokus kawalan, sikap dan aspirasi.

<u>Latar belakang kesihatan</u>

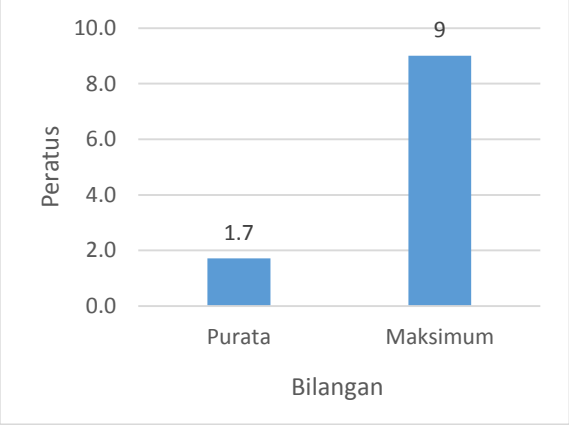
Kesihatan dan pendidikan ialah dua elemen penting kepada pembangunan sesebuah negara. Malaysia ialah sebuah negara yang amat mementingkan kualiti hidup rakyat termasuk kesihatan telah berusaha menyediakan kemudahan kesihatan yang meliputi kawasan bandar dan luar bandar sejak merdeka lagi.

Dalam kajian ini, penerima ditanyakan persepsi terhadap kesihatan mereka. Walaupun ini ialah pengukuran yang subjektif, namun, ia penting untuk mendapatkan gambaran tahap kesihatan penerima Bantuan Am. Kajian mendapati bahawa 45 peratus penerima Bantuan Am mempersepsikan tahap kesihatan mereka sebagai tidak baik. Apabila diteliti lebih lanjut, apakah masalah kesihatan yang dialami oleh mereka, Rajah 6.5.17 menunjukkan bahawa masalah yang dialami oleh penerima yang tinggi peratusannya ialah tekanan darah tinggi (42%), kencing manis (25%), kolesterol tinggi (13%) dan lelah (10%).

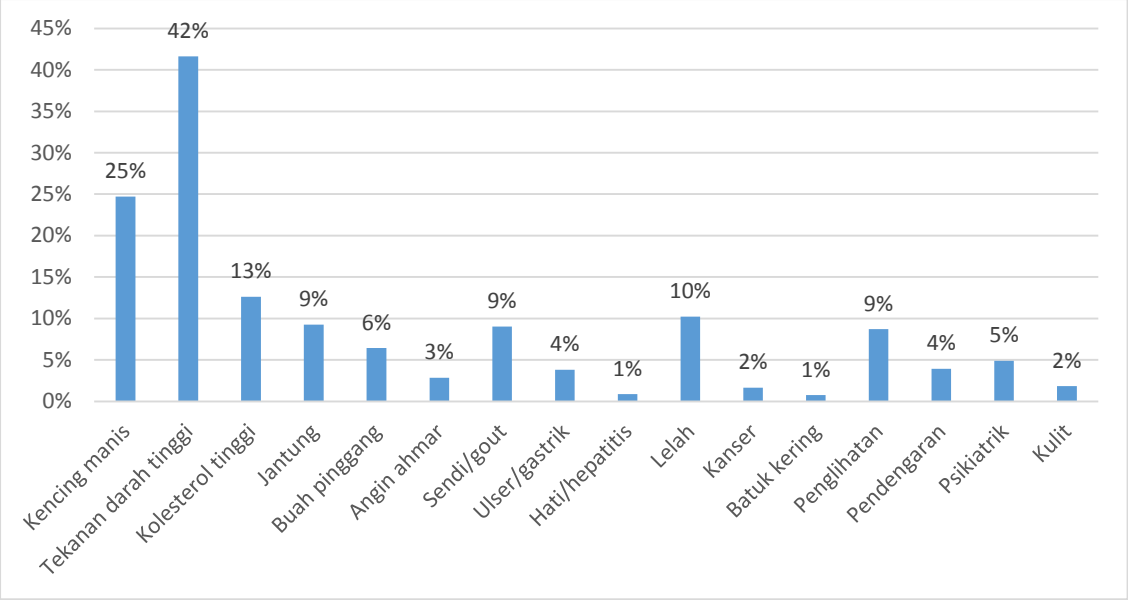
Masalah kesihatan menjadi lebih serius apabila seseorang itu menghidap lebih daripada satu masalah kesihatan. Dapatan kajian menunjukkan bahawa secara puratanya peserta mempunyai antara 1-2 masalah kesihatan, malahan bilangan maksimum masalah kesihatan yang dialami adalah sehingga 9 jenis masalah kesihatan.



Rajah 6.5.15: Tahap kesihatan

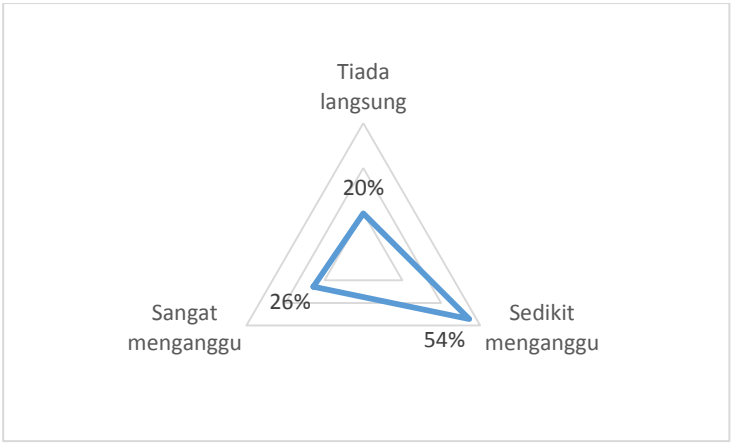


Rajah 6.5.16: Bilangan masalah kesihatan yang dihidapi



Rajah 6.5.17: Masalah kesihatan

Keadaan kesihatan yang tidak baik boleh menjejaskan aktiviti harian penerima bantuan. Tahap kesihatan yang rendah bukan sahaja menjejaskan keupayaan mereka untuk bekerja dan mendapat pendapatan, tetapi lebih teruk lagi sekiranya ia menjejaskan keupayaan mengurus diri sendiri sehinga terpaksa dibantu oleh orang lain. Dapatan kajian menunjukkan, lebih daripada 80 peratus penerima mengatakan bahawa masalah kesihatan yang dialami oleh mereka sedikit sebanyak mengganggu aktiviti harian. Ini termasuklah kemampuan mereka untuk bekerja. Sekiranya mereka tidak bekerja atau kesihatan mengganggu kerja mereka, sudah tentu produktiviti turut terjejas dan memberikan kesan ke atas pendapatan.

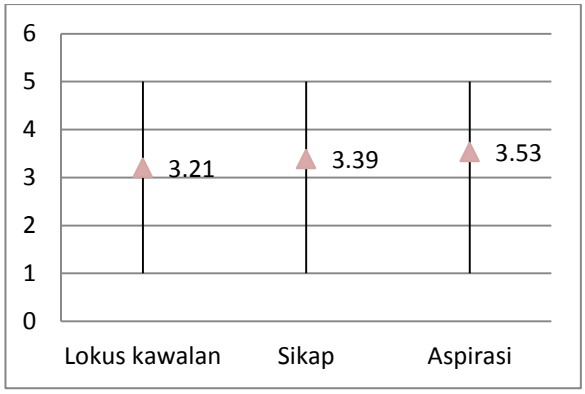


Rajah 6.5.18: Sejauh mana masalah kesihatan mengganggu aktiviti harian

Latar belakang psikologi

Lokus kawalan, sikap dan aspirasi adalah antara elemen psikologi yang mempengaruhi tingkah laku seseorang. Dalam kajian ini, terdapat tiga pernyataan bagi setiap satu aspek lokus kawalan, sikap dan aspirasi. Pernyataan tentang lokus kawalan ialah "Hidup saya bergantung kepada apa yang saya lakukan," "Hidup saya ditentukan oleh nasib," dan "Masa depan saya ditentukan oleh orang lain." Pernyataan tentang sikap ialah "Saya rasa penting untuk mendapatkan pengalaman baharu yang akan mengubah diri saya," "Saya percaya bahawa rezeki telah ditetapkan untuk saya dan saya tidak boleh mengubahnya (-ve)," dan "Saya berminat untuk mengubah kehidupan keluarga saya." Manakala pernyataan tentang aspirasi pula ialah "Saya pernah menetapkan matlamat hidup saya, tapi saya rasa seperti membuang masa sahaja (-ve)," "Saya seronok membuat perancangan untuk masa depan dan berusaha untuk menjadikannya kenyataan," dan "Saya berusaha bersungguh-sungguh untuk mencapai rancangan yang saya buat."

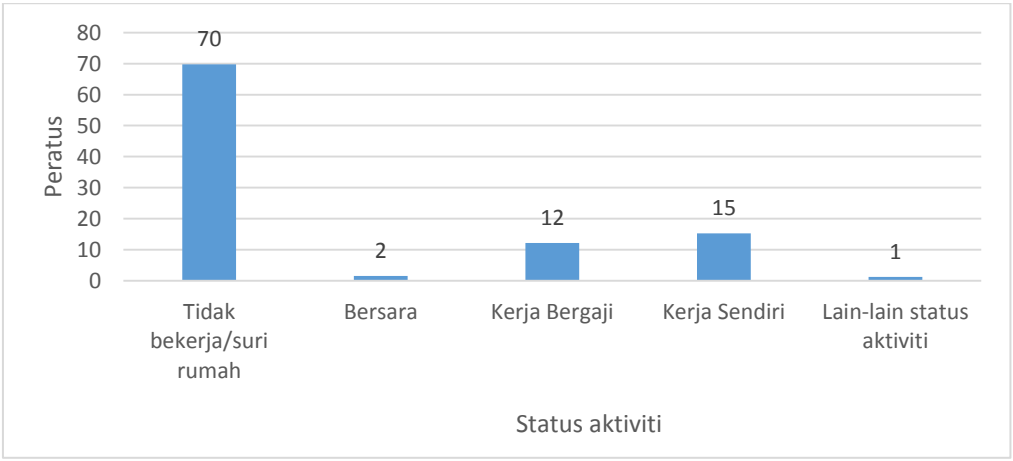
Pada skala 100%, dapatan kajian menunjukkan bahawa penerima mempunyai tahap aspirasi yang lebih tinggi (71%), berbanding dengan lokus kawalan (68%), dan sikap (64%). Secara umumnya, walaupun ketiga-tiga elemen psikologi ini menunjukkan arah yang positif, namun agak sederhana. Dengan kata lain, untuk membantu penerima bantuan mengubah tahap hidup mereka, mungkin tumpuan perlu diberikan kepada mengubah sikap ke arah yang lebih positif. Penting dinyatakan di sini bahawa penerima bantuan yang dikaji mempunyai aspirasi untuk meningkatkan tahap hidup isi rumah. Skor lokus kawalan juga menunjukkan bahawa mereka masih sedikit sebanyak menyalahkan faktor luaran yang menyebabkan keadaan hidup mereka seperti yang dialami oleh mereka sekarang.



Rajah 6.5.19: Latar belakang psikologi

6.5.3 Latar Belakang Ekonomi

Lebih daripada 70 peratus penerima yang dikaji mempunyai status aktiviti tidak bekerja atau suri rumah (Rajah 6.5.20). Hanya 15 peratus yang terlibat dalam kerja bergaji dan bekerja sendiri. Keadaan ini jelas menunjukkan bahawa ramai dalam kalangan penerima Bantuan Am tidak mempunyai pendapatan daripada pekerjaan. Oleh itu, Bantuan Am yang diterima merupakan satu-satunya punca pendapatan penerima.



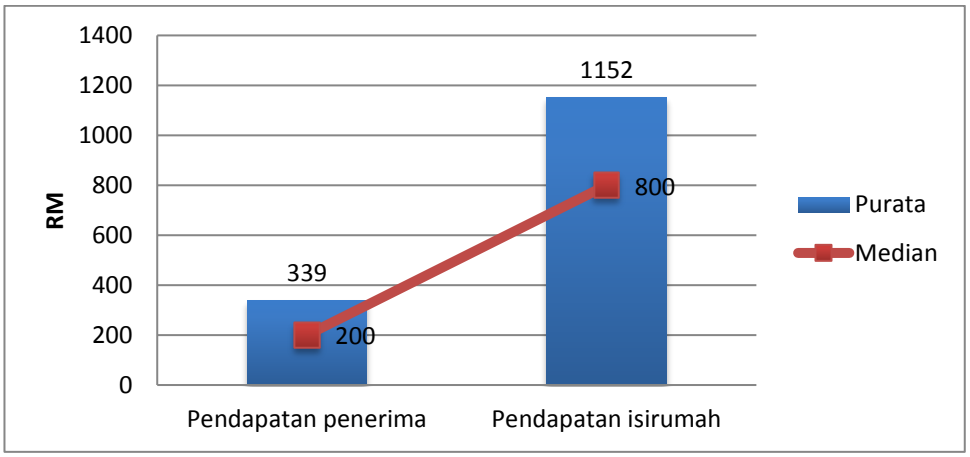
Rajah 6.5.20: Status aktiviti

Pendapatan mempunyai hubungan yang langsung dengan kesejahteraan hidup, terutamanya kesejahteraan ekonomi. Sejauh mana seseorang itu dapat memenuhi keperluan hidupnya bergantung kepada pendapatan. Maksimum pendapatan penerima Bantuan Am ialah RM2,200 sebulan dan purata

pendapatan ialah RM339 sebulan. Rajah 6.5.21 menunjukkan, terdapat jurang pendapatan yang besar bagi penerima dan isi rumah. Bermakna, isi rumah menyumbang kepada pendapatan keluarga. Median pendapatan penerima ialah RM200, iaitu lebih rendah daripada purata pendapatan (RM339). Ini bermakna 50% dalam kalangan penerima Bantuan Am yang dikaji mempunyai pendapatan kurang daripada RM200 sebulan. Kos sara hidup yang semakin meningkat, sudah tentu semakin menyukarkan kehidupan mereka.

Jika dilihat kepada pendapatan isi rumah pula, purata pendapatan ialah RM1,152.31 sebulan. Purata ini jauh lebih rendah daripada purata pendapatan isi rumah Malaysia. Median pendapatan isi rumah juga didapati lebih rendah daripada purata. Keadaan ini menerangkan jurang pendapatan yang besar, iaitu mereka yang berpendapatan lebih tinggi, walaupun bilangannya sedikit telah mempengaruhi purata pendapatan isi rumah. Median pendapatan isi rumah ialah RM800 sebulan. Ini bermakna, 50 peratus isi rumah mempunyai pendapatan kurang daripada RM800 sebulan.

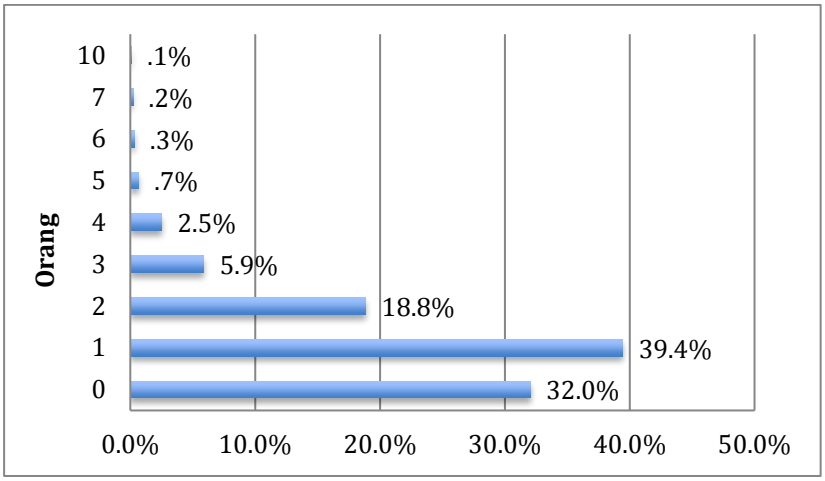
Pendapatan penerima menyumbang tidak sampai sepertiga daripada pendapatan isi rumah.



Rajah 6.5.21: Pendapatan penerima dan isi rumah

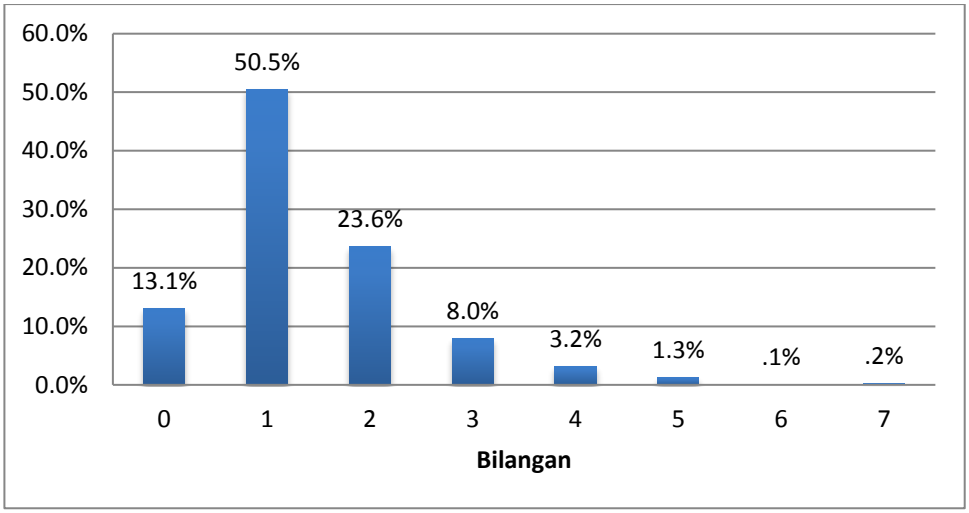
Daripada jumlah pendapatan isi rumah dan status penerima yang kebanyakannya tidak bekerja/suri rumah, dapat dijangkakan bahawa ada isi rumah yang mempunyai lebih daripada seorang penyara. Dapatan kajian menunjukkan

bahawa hampir 71.4 peratus isi rumah penerima Bantuan Am mempunyai seorang penyara atau “tiada” penyara. Tiada penyara merujuk kepada tiada ahli yang bekerja dalam isi rumah tersebut semasa data dikumpulkan. Selebihnya, mempunyai lebih daripada seorang penyara. Bilangan penyara ialah pemboleh ubah penting yang diambil kira dalam menentukan garis kemiskinan di Amerika Syarikat. Selain bilangan penyara dikaitkan dengan keupayaan isi rumah memenuhi keperluan asas, lebih daripada seorang penyara juga boleh menjadi penampan kepada risiko kehilangan pendapatan seperti hilang pekerjaan, kematian, sakit dan tidak boleh bekerja, dan seumpamanya kepada penyara utama.



Rajah 6.5.22: Bilangan penyara dalam isi rumah

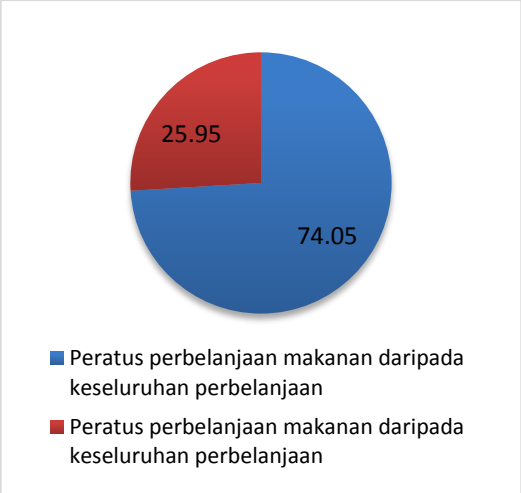
Isi rumah penerima juga menerima bantuan daripada sumber lain, terutamanya BRIM. Secara purata, hanya seorang ahli dalam isi rumah penerima yang dikaji menerima bantuan JKM. Namun, terdapat ahli yang menerima bantuan selain JKM. Rajah 6.5.23 menunjukkan, hanya 13 peratus penerima yang semata-mata menerima bantuan daripada JKM, selebihnya ada menerima bantuan selain bantuan JKM. Lebih separuh menerima satu bantuan selain JKM dan 32 peratus menerima 2 hingga 3 bantuan selain JKM. Malah, ada isi rumah yang menerima sehingga tujuh bantuan selain JKM untuk isi rumahnya. Jumlah bantuan selain JKM ialah sebanyak RM1,306.69 setahun. Bantuan Am ialah bantuan negeri yang diberikan kepada mereka yang miskin. Oleh itu, mungkin terdapat agensi lain juga turut membantu meringankan kehidupan mereka.



Rajah 6.5.23: Bilangan bantuan selain JKM yang diterima oleh isi rumah

Umumnya, Bantuan Am JKM yang diterima menyumbang lebih daripada 2/3 kepada keseluruhan bantuan yang diterima oleh isi rumah. Manakala, bantuan selain JKM menyumbang 1/3 lagi kepada jumlah keseluruhan bantuan kewangan (Rajah 6.5.24).

Rajah 6.5.24: Sumbangan bantuan JKM dan bantuan selain JKM kepada keseluruhan bantuan

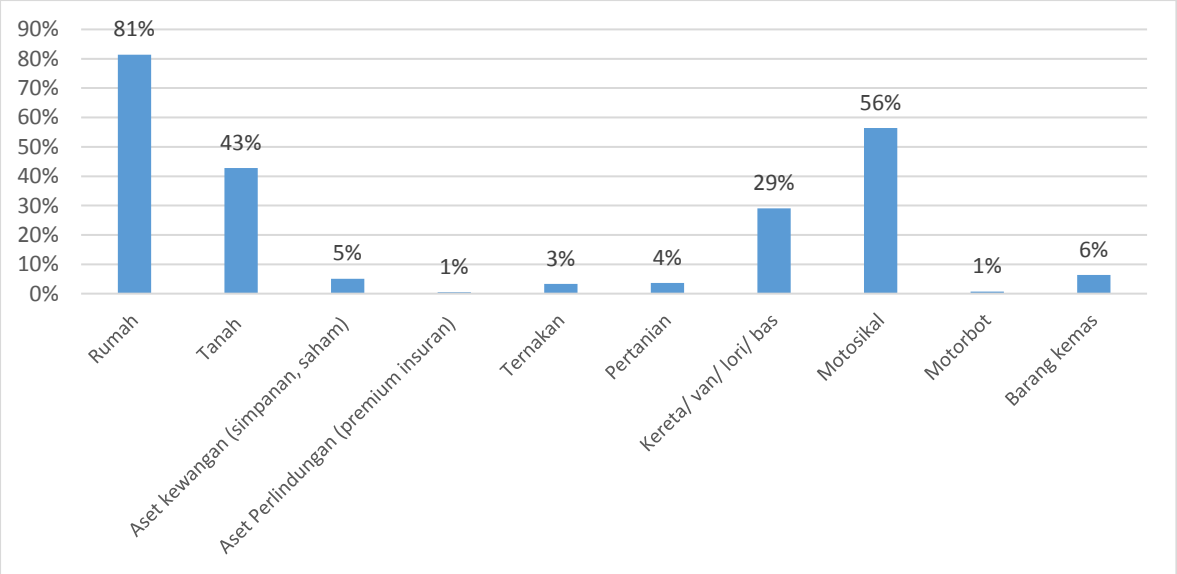


Rajah 6.5.25: Peratusan perbelanjaan makanan ke atas keseluruhan perbelanjaan

Rajah 6.5.26 menunjukkan bahawa Bantuan Am JKM menyumbang 45 peratus daripada keseluruhan pendapatan isi rumah, dan selebihya disumbangkan oleh sumber lain.

Rajah 6.5.26: Peratusan bantuan JKM dan pendapatan selain JKM kepada keseluruhan pendapatan isi rumah

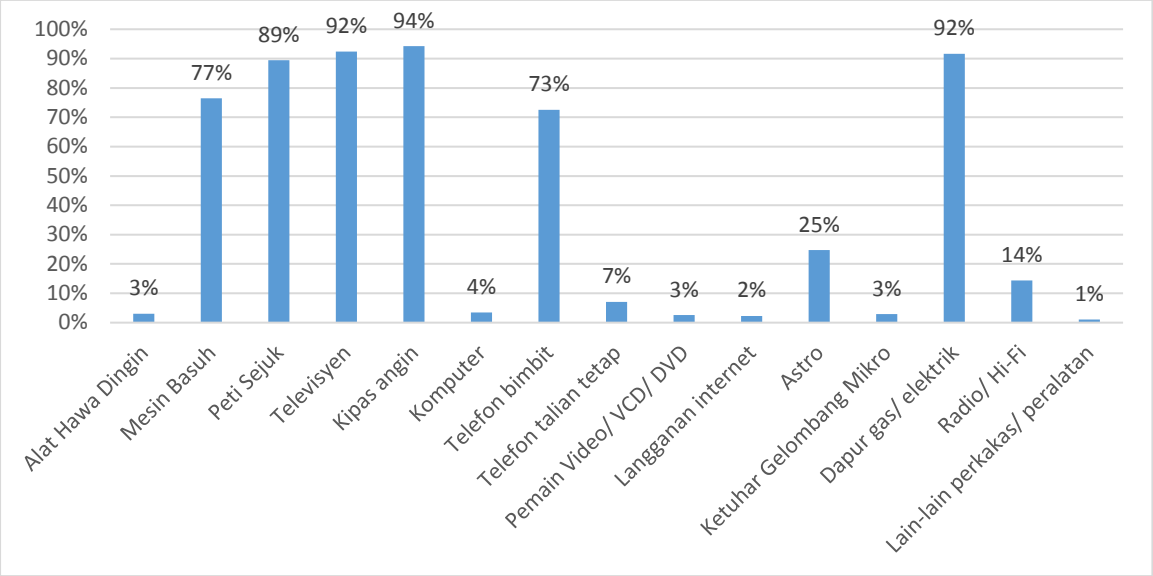
Dari segi pemilikan aset, paling ramai isi rumah penerima (81%) yang memiliki rumah diikuti dengan tanah (43%) (Rajah 6.5.27). Pemilikan lain yang dimiliki oleh isi rumah penerima ialah motosikal (56%) dan kereta (29%). Hampir semua aset yang dimiliki lebih tinggi pemilikannya dalam kalangan penerima bantuan, kecuali aset kereta yang lebih ramai dimiliki oleh ahli isi rumah.



Rajah 6.5.27: Pemilikan aset

Dari segi pemilikan peralatan isi rumah, lebih daripada 85 peratus isi rumah memiliki peralatan seperti kipas angin, dapur memasak, televisyen dan peti sejuk. Antara 70 hingga 80 peratus isi rumah pula memiliki telefon bimbit dan mesin basuh. Peralatan lain dimiliki oleh kurang daripada 30 peratus isi rumah (Rajah

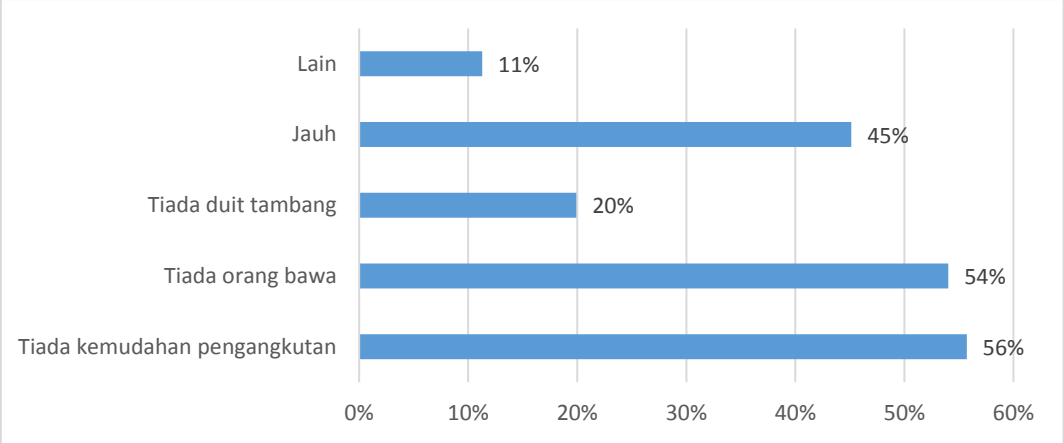
6.5.28).



Rajah 6.5.28: Pemilikan peralatan isi rumah

6.5.4 Urusan penerima dengan Jabatan Kebajikan Masyarakat

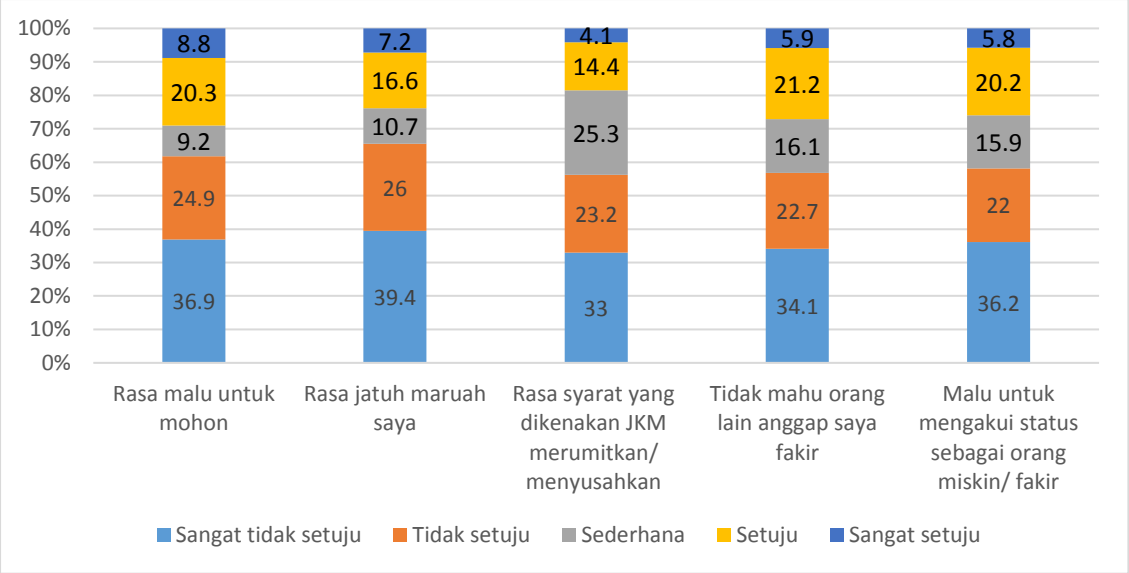
Ada kalanya penerima bantuan perlu ke pejabat JKM untuk urusan berkaitan bantuan kewangan. Oleh itu, jarak rumah ke pejabat JKM mungkin boleh menimbulkan masalah kepada mereka. Purata jarak rumah penerima ke pejabat JKM terdekat ialah 19 km (Rajah 6.5.29). Jarak 19 km itu adalah agak jauh bagi mereka yang tiada akses kepada kemudahan pengangkutan atau tiada keupayaan fizikal dan kemampuan wang ringgit. Dapatan kajian menunjukkan, 48 peratus penerima mengatakan bahawa mereka tidak mempunyai masalah untuk ke pejabat JKM. Mereka yang berhadapan dengan masalah mengatakan bahawa masalah yang dihadapi ialah ketiadaan pengangkutan, tiada orang untuk membawa mereka ke pejabat JKM dan jarak yang jauh.



Rajah 6.5.29: Masalah yang dihadapi untuk ke pejabat JKM

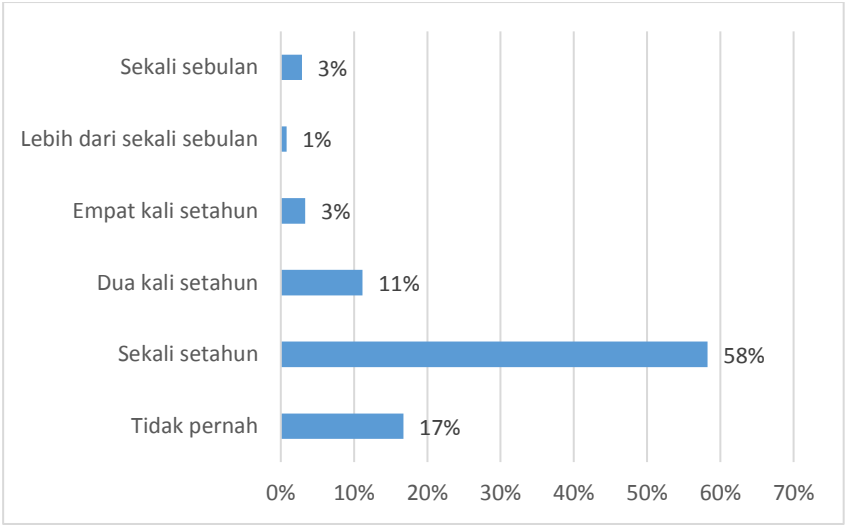
Tentang permohonan bantuan kewangan

Ada kalanya, memohon bantuan boleh menimbulkan pelbagai perasaan kepada pemohon seperti rasa malu, rasa jatuh maruah, tidak mahu dianggap fakir, atau malu untuk mengaku bahawa diri miskin. Sekiranya perasaan ini wujud, ia boleh menjadi halangan kepada seseorang untuk memohon. Dapatan kajian menunjukkan bahawa peratusan yang bersetuju (sangat bersetuju dan bersetuju) lebih rendah daripada peratusan yang tidak bersetuju atau sangat tidak bersetuju (Rajah 6.5.30). Ini bermakna, dengan keadaan hidup mereka, perasaan malu, rasa jatuh maruah, tidak mahu dianggap fakir dan rasa malu untuk memohon bantuan bukan penghalang bagi kebanyakan penerima untuk memohon bantuan. Kesusahan hidup dan menganggap mereka berhak atau memang peranan kerajaan untuk membantu mereka yang susah menyebabkan mereka tidak berasa malu atau rendah diri untuk memohon. Kemungkinan juga mereka tinggal dalam kalangan komuniti yang ramai penerima. Seperti yang dibincangkan di atas, bahawa dalam sesebuah isi rumah itu terdapat lebih daripada seorang penerima bantuan, walaupun tidak semestinya daripada JKM.

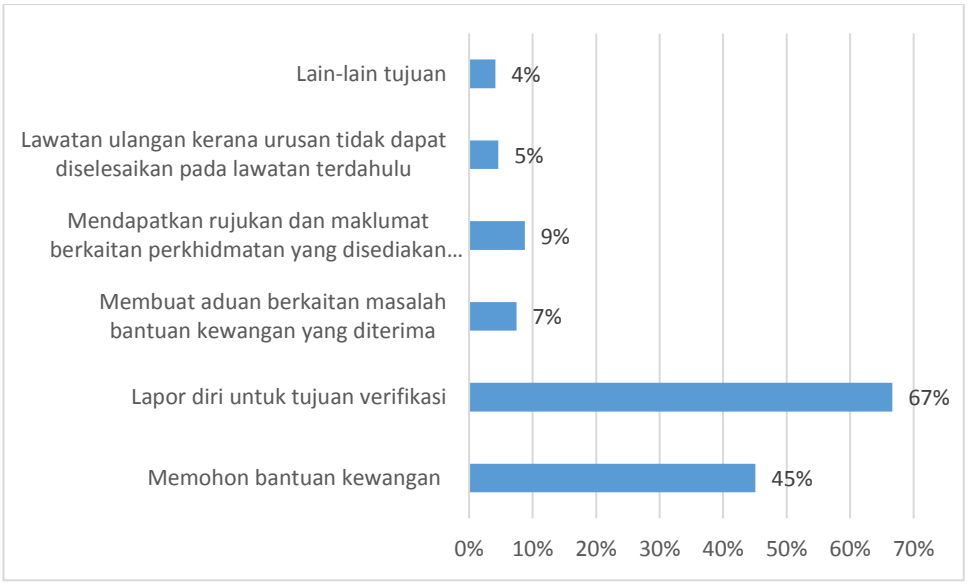


Rajah 6.5.30: Perasaan sebelum memohon bantuan

Penerima yang dikaji mengatakan bahawa mereka tidak kerap ke pejabat JKM. Seramai 58 peratus mengatakan bahawa mereka ke pejabat JKM hanya sekali setahun (Rajah 6.5.31). Tujuan ke pejabat JKM dalah untuk melaporkan diri bagi tujuan verifikasi (67%) dan untuk memohon bantuan kewangan (45%) (Rajah 6.5.32).

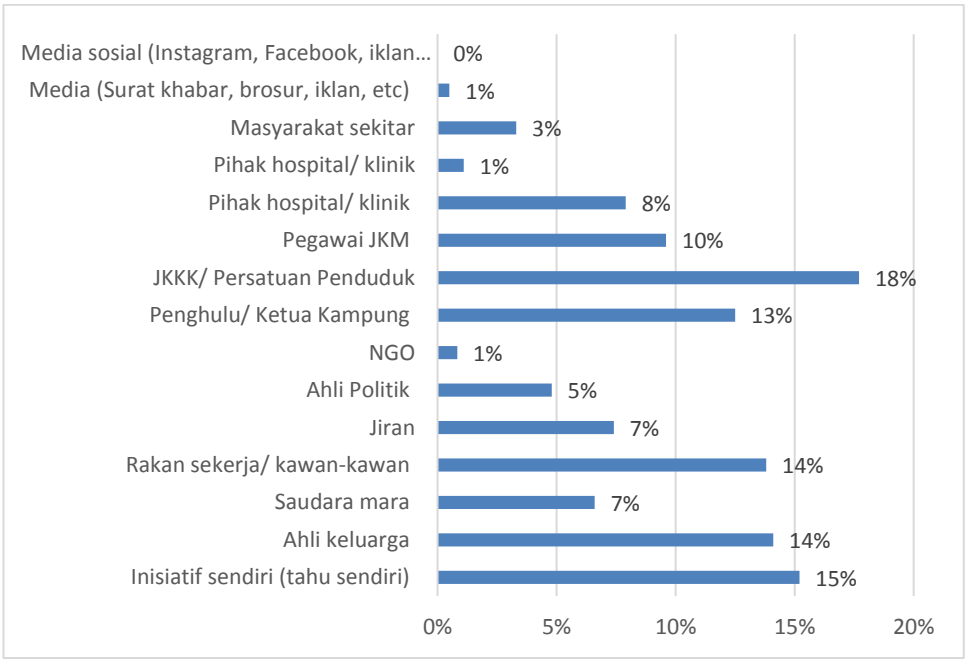


Rajah 6.5.31: Kekerapan ke pejabat JKM



Rajah 6.5.32: Tujuan ke pejabat JKM

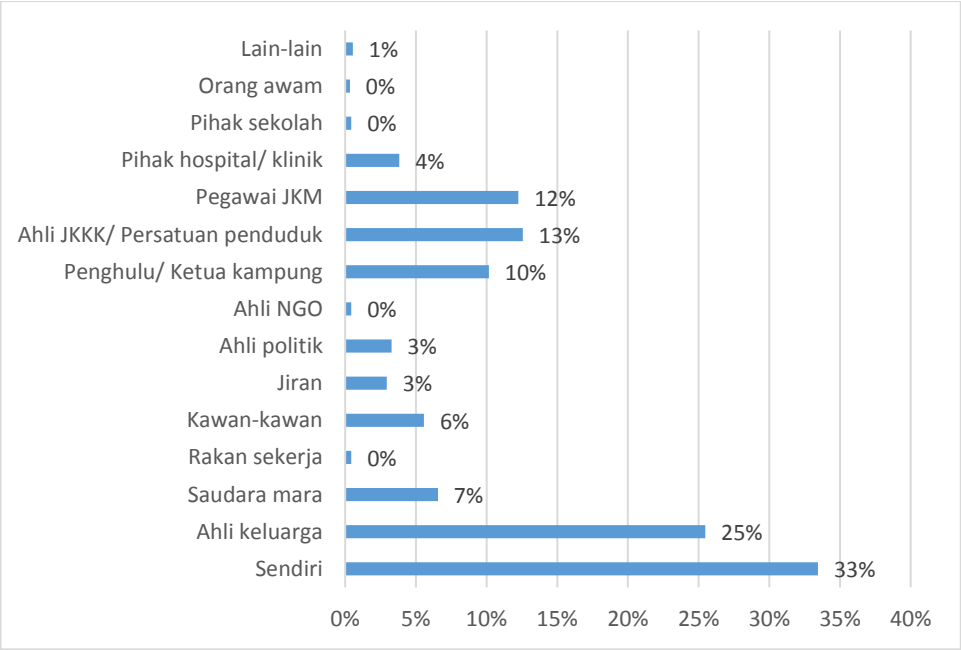
Dapatan kajian menunjukkan bahawa sumber maklumat tentang bantuan kewangan JKM yang penting ialah JKKK/Persatuan penduduk (18%), inisiatif sendiri (15%), ahli keluarga (14%), rakan sekerja/kawan-kawan (14%) dan penghulu/ketua kampung (13%) (Rajah 6.5.33).



Rajah 6.5.33: Sumber maklumat tentang bantuan kewangan JKM

Lebih daripada 10 peratus penerima Bantuan Am mengatakan bahawa pihak yang membantu mereka memohon selain inisiatif diri mereka sendiri (33%), ialah

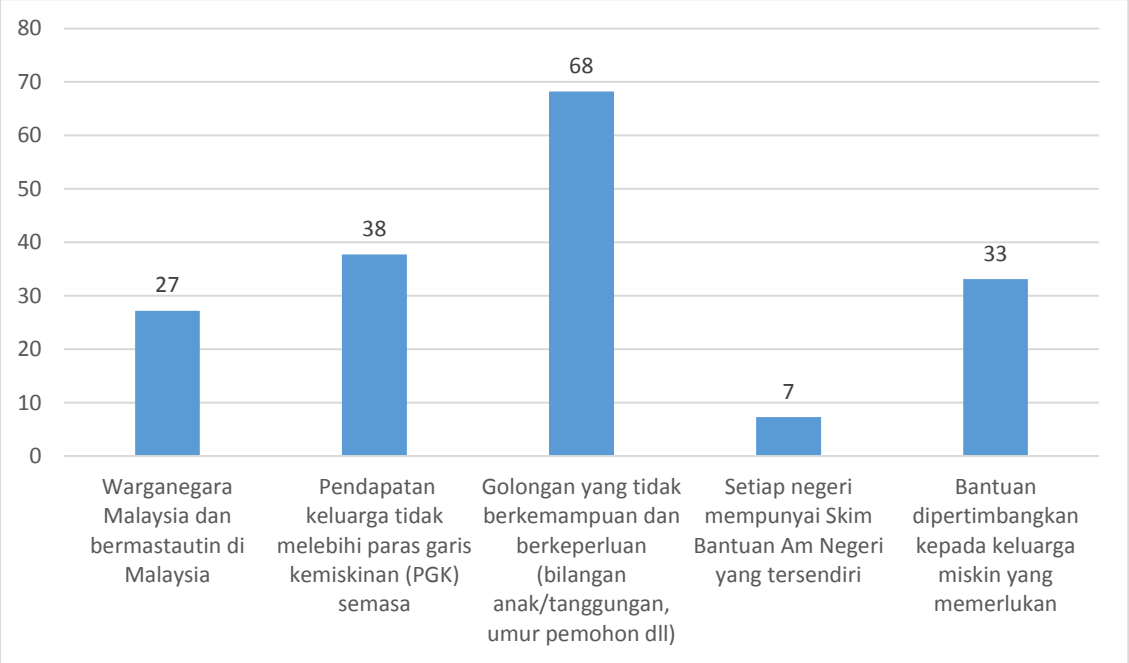
ahli keluarga (25%), ahli JKKK/Persatuan penduduk (13%) dan pegawai JKM (12%) (Rajah 6.5.34).



Rajah 6.5.34: Pihak yang membantu penerima memohon bantuan

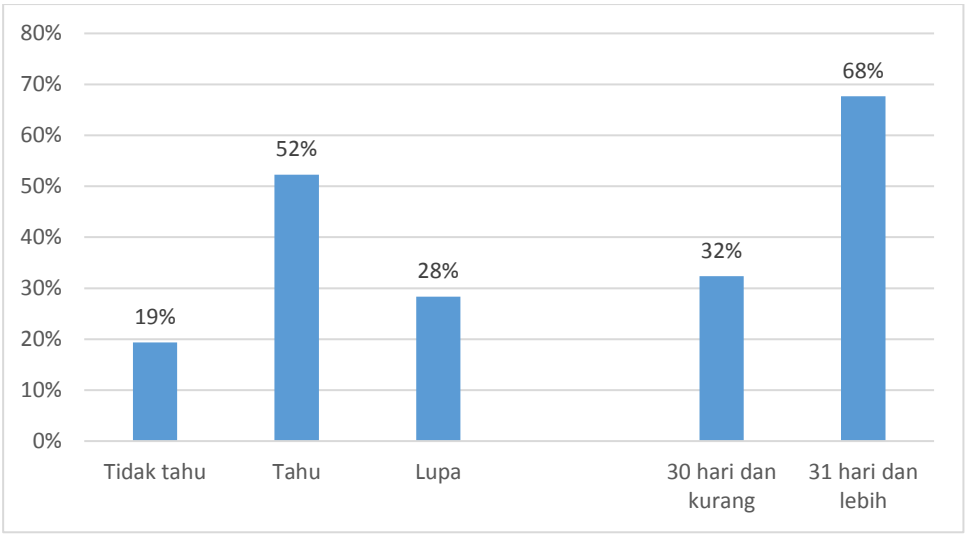
Dari segi syarat kelayakan, hanya 16 peratus yang mengatakan bahawa mereka tahu syarat kelayakan untuk memohon (Rajah 6.5.35). Ini ialah dapatan yang penting kepada pihak JKM. Adakah pemohon sekadar mencuba nasib kerana mereka tidak tahu syarat layak memohon. Kebanyakan penerima mengatakan bahawa mereka tahu syarat memohon yang berkaitan dengan tidak berkemampuan dan bekeperluan (68%), selain pendapatan keluarga tidak melebihi paras garis kemiskinan (Rajah 6.5.36).

Rajah 6.5.35: Tahu syarat kelayakan memohon



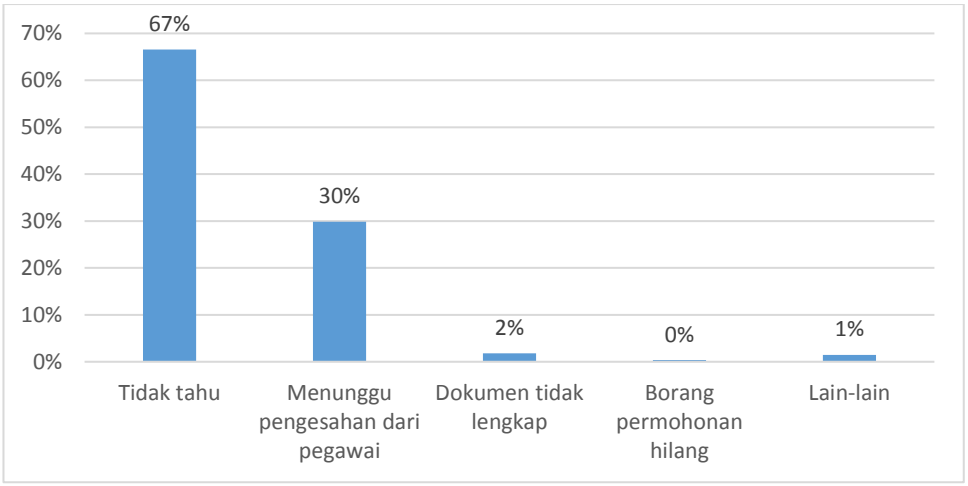
Rajah 6.5.36: Syarat kelayakan memohon

Kebanyakan mereka mendapat bantuan kewangan pada kali pertama memohon (78.6%) dan 21.4 peratus pada kali kedua memohon. Dari segi tempoh kelulusan selepas dokumen lengkap, hanya 52 peratus yang tahu, selebihnya tidak tahu atau lupa (Rajah 6.5.37). Dalam kalangan responden yang tahu, 68% mengatakan bahawa tempoh mendapat keputusan setelah dokumen lengkap melebihi 30 hari.



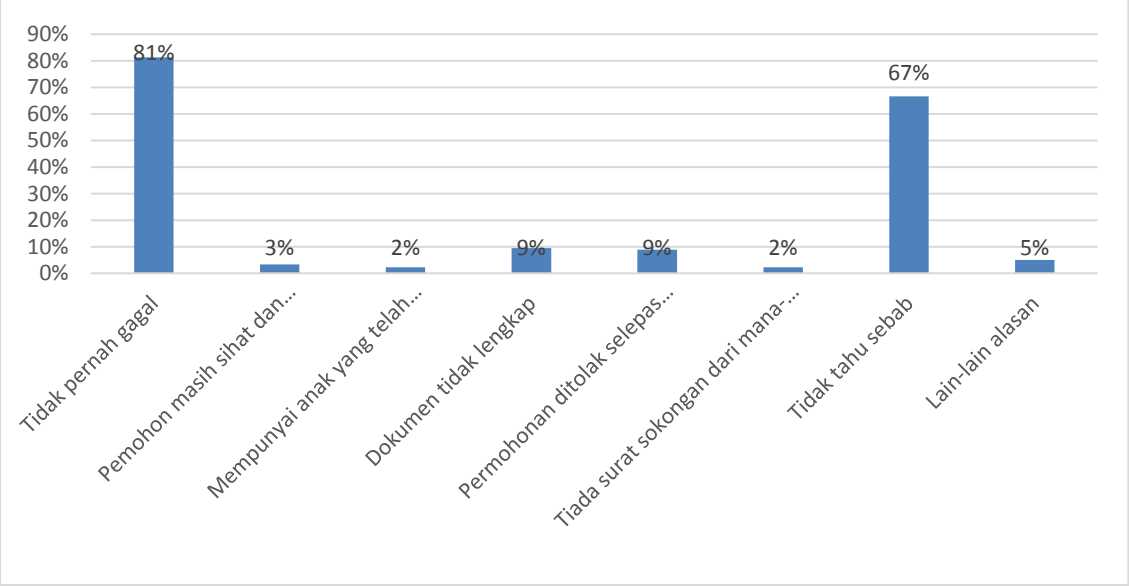
Rajah 6.5.37: Tahu tempoh kelulusan selepas dokumen lengkap

Dapatan kajian juga menunjukkan, 67 peratus responden tidak tahu alasan mengapa tempoh masa yang diambil melebihi 30 hari. Dalam kalangan yang mengatakan tahu, 30 peratus memberikankan alasan kerana menunggu pengesahan daripada pegawai.



Rajah 6.5.38: Alasan ambil masa lebih daripada 30 hari

Apabila ditanya tentang sama ada mereka pernah gagal dalam permohonan, 81% mengatakan bahawa mereka tidak pernah gagal. Bagi yang pernah gagal, ditanyakan pula sebab mereka gagal. Namun, 67 peratus mengatakan, tidak tahu sebab mengapa permohonan mereka gagal. Dapatan ini memberikan gambaran tentang kelemahan komunikasi antara pejabat JKM ini boleh menimbulkan ketidakpuasan hati pemohon. Sebab lain yang dikatakan oleh 9 peratus penerima ialah dokumen tidak lengkap dan permohonan ditolak selepas siasatan.

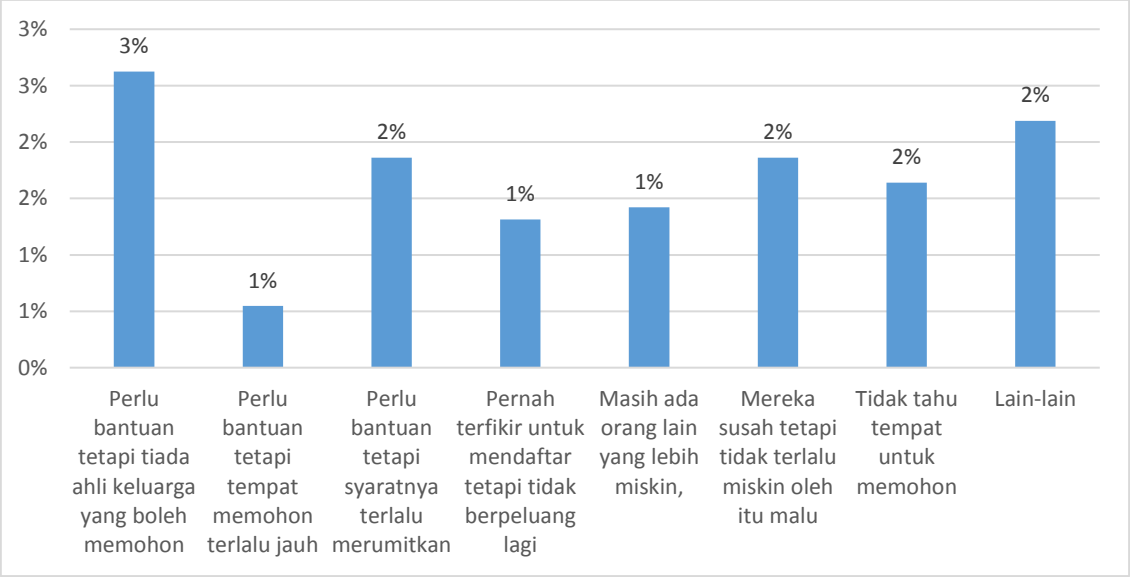


Rajah 6.5.39: Alasan jika pernah gagal

Penerima juga ditanyakan sama ada bantuan mereka pernah atau tidak pernah ditamatkan. Sebanyak 95 peratus mengatakan bahawa bantuan mereka tidak

pernah ditamatkan. Bagi yang pernah ditamatkan, mereka mengatakan, tidak tahu sebab dan memberikan alasan bertukar ke skim lain dan dokumen tidak lengkap.

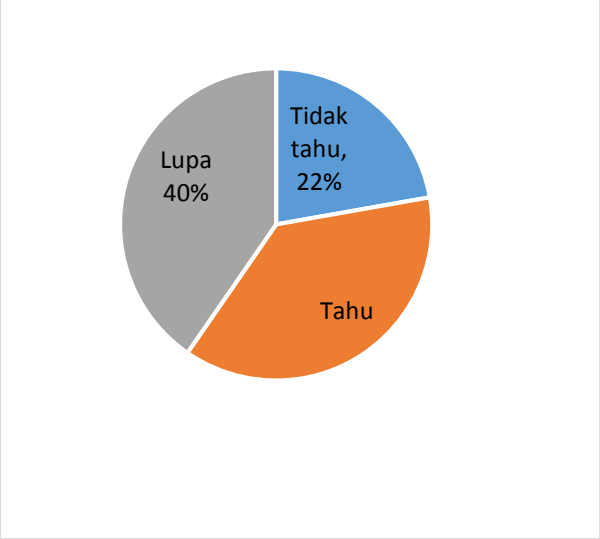
Seramai 87 peratus penerima yang dikaji mengatakan bahawa mereka tidak tahu ada orang lain yang layak memohon tetapi tidak memohon. Bagi mereka yang mengatakan tahu, ditanyakan pula sebab mengapa orang tersebut tidak memohon. Jawapan yang diberikan adalah seperti Rajah 6.5.40. Namun, peratusan yang memberikan jawapan adalah sangat kecil dan tidak perlu dibincangkan.



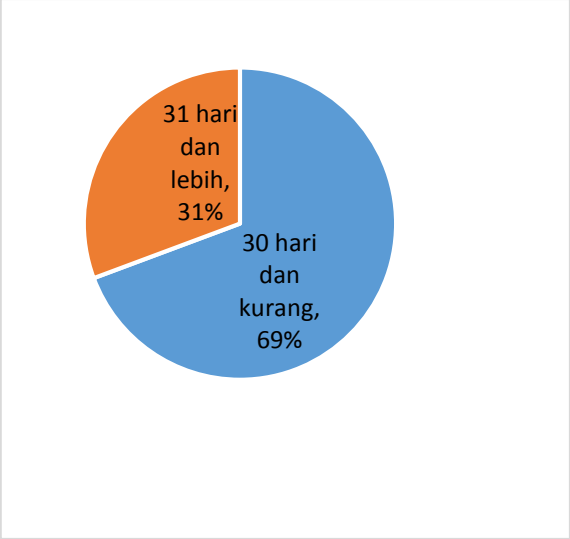
Rajah 6.5.40: Sebab orang lain yang layak memohon tetapi tidak memohon

<u>Tentang penerimaan bantuan kewangan</u>

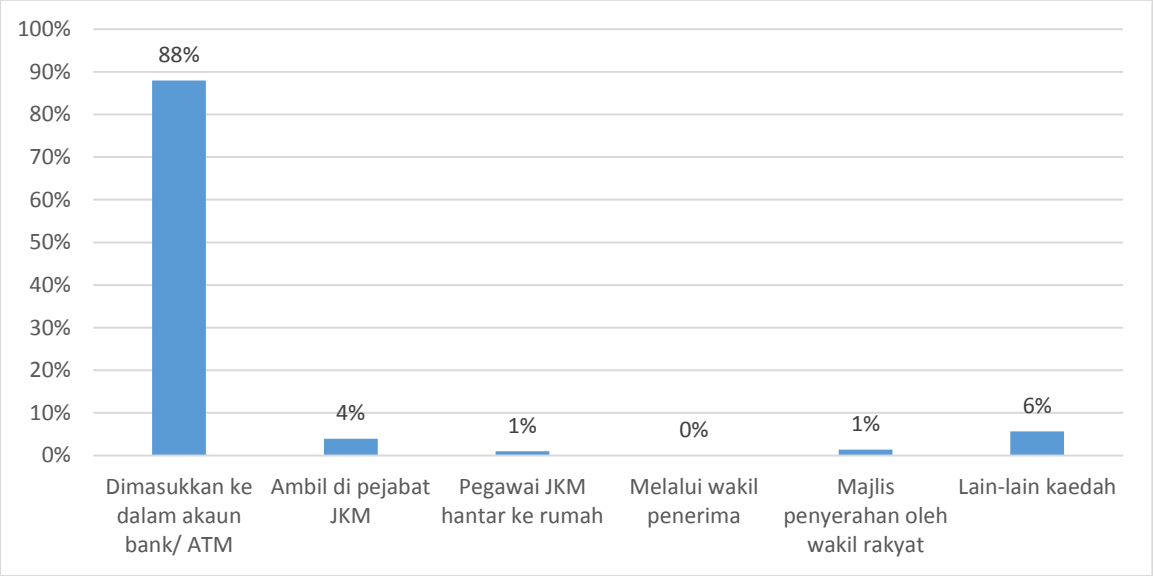
Seramai 22.2 peratus penerima yang tahu tentang tempoh menunggu sebelum menerima wang bantuan setelah diluluskan, yang lainnya mengatakan, tidak tahu atau lupa.



Rajah 6.5.41: Tahu tempoh masa menunggu untuk menerima bantuan selepas permohonan diluluskan

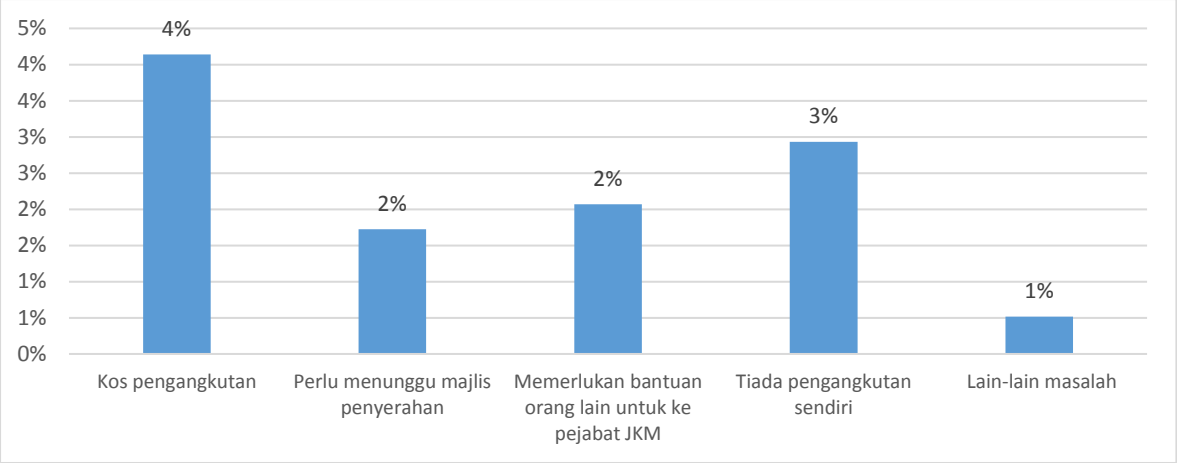


Rajah 6.5.42: Bilangan hari menunggu untuk terima bantuan selepas kelulusan



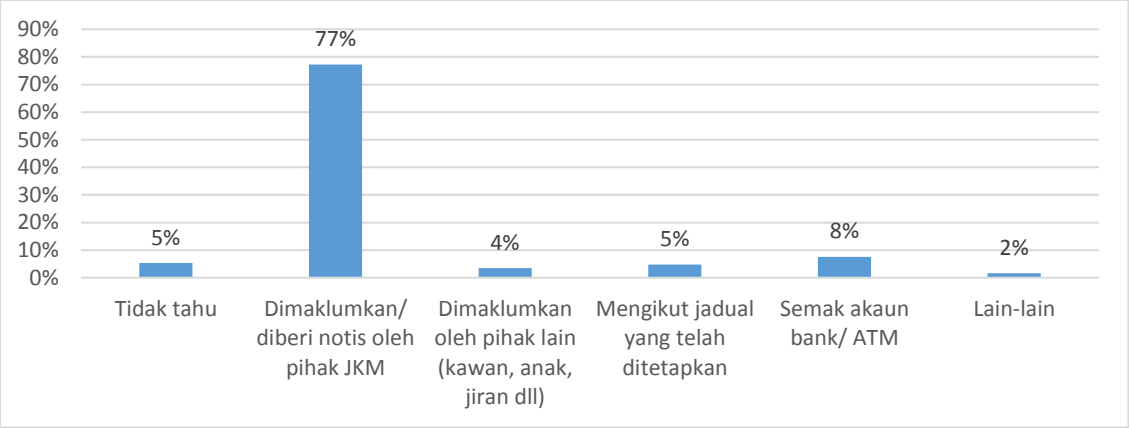
Rajah 6.5.43: Kaedah semasa menerima wang bantuan

Kaedah semasa menerima wang bantuan dimasukkan ke dalam akaun (88%) dan 95 peratus mengatakan bahawa mereka tiada masalah dengan kaedah pembayaran tersebut. Bagi yang mengatakan bahawa mereka menghadapi masalah dengan kaedah pembayaran sekarang, kurang daripada lima peratus mengatakan, kos pengangkutan dan tiada pengangkutan sendiri (Rajah 6.5.44).



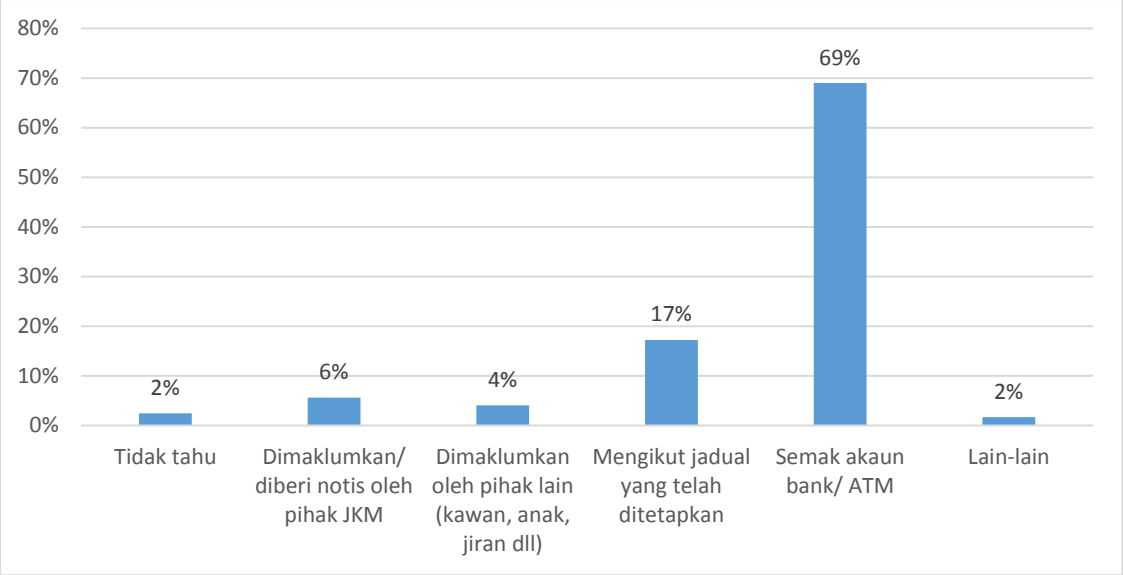
Rajah 6.5.44: Masalah dengan kaedah pembayaran sekarang

Soalan juga ditanyakan tentang bagaimana mereka tahu wang bantuan telah diterima pada kali pertama selepas permohonan diluluskan. Sebanyak 77 peratus mengatakan bahawa mereka dimaklumi atau diberi notis oleh JKM. Mereka mendapat tahu selain dimaklumi atau diberi notis oleh JKM adalah dengan menyemak akaun bank dan dimaklumi oleh pihak lain (anak, kawan atau jiran).



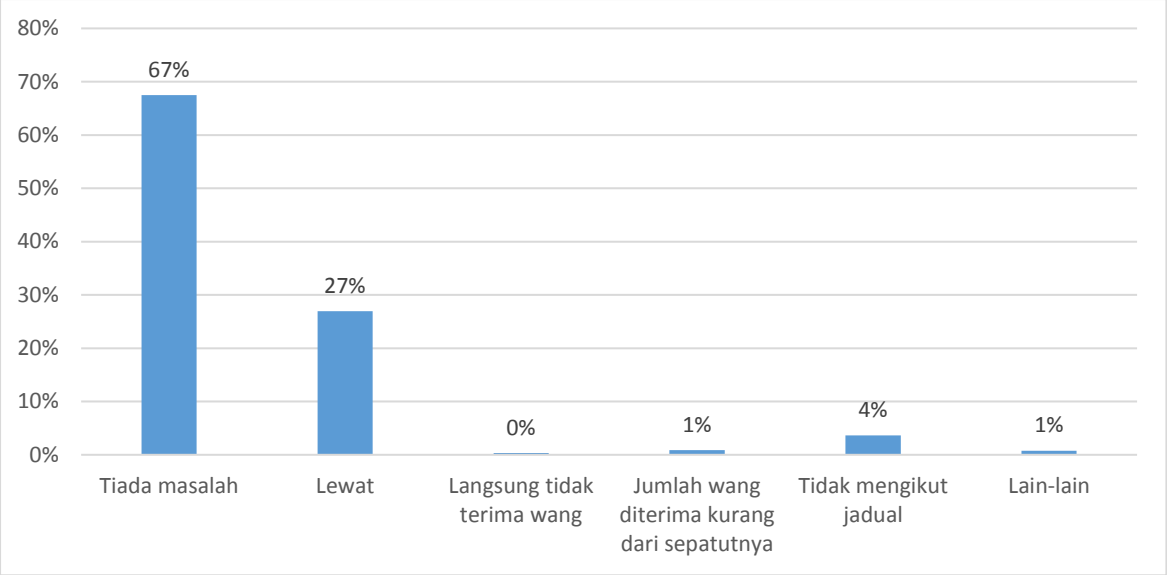
Rajah 6.5.45: Bagaimana tahu wang bantuan telah diterima pertama kali selepas diluluskan

Untuk mengetahui wang bantuan telah diterima setiap bulan, kebanyakan mereka mengetahui bahawa wang bantuan telah diterima dengan menyemak akaun bank/ATM dan 17 peratus mengatakan, mengikut jadual yang telah ditetapkan (Rajah 6.5.46).



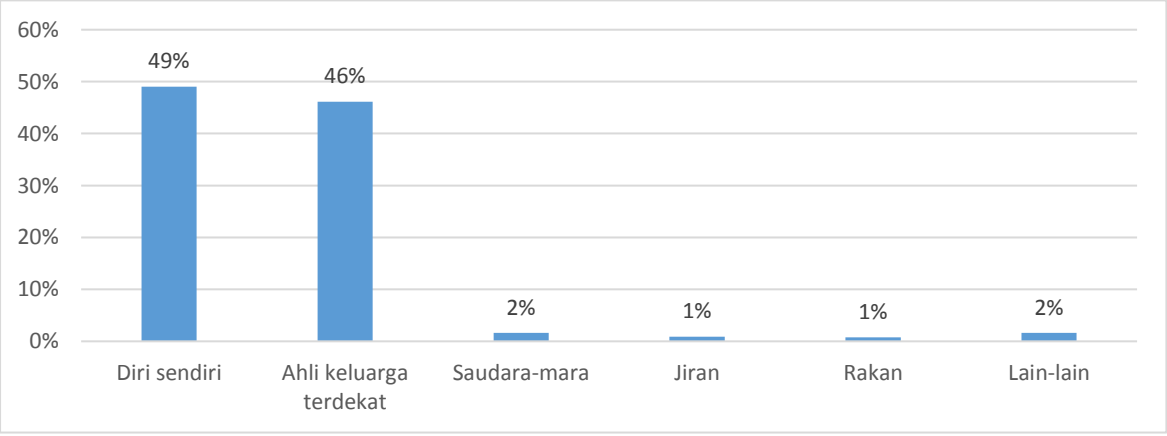
Rajah 6.5.46: Mengetahui wang bantuan telah diterima setiap bulan

Hampir semua penerima tahu jumlah wang bantuan yang sepatutnya diterima setiap bulan (98%). Purata jumlah yang dinyatakan diterima setiap bulan ialah RM208. Seramai 69 peratus mengatakan bahawa mereka tidak menghadapi masalah berkaitan dengan penerimaan wang (Rajah 6.5.47). Walau bagaimanapun, sebilangan kecil (27%) mengatakan bahawa masalah penerimaan wang yang dihadapi oleh mereka ialah wang lewat dimasukkan ke dalam akaun. Tiada yang mengatakan, tidak menerima langsung wang bantuan, hanya satu peratus penerima yang mengatakan bahawa jumlah yang diterima kurang dan tidak mengikut jadual. Ini ialah satu dapatan yang positif dan penting yang menunjukkan keberkesanan JKM dalam menyalurkan wang bantuan.



Rajah 6.5.47: Masalah berkaitan penerimaan wang

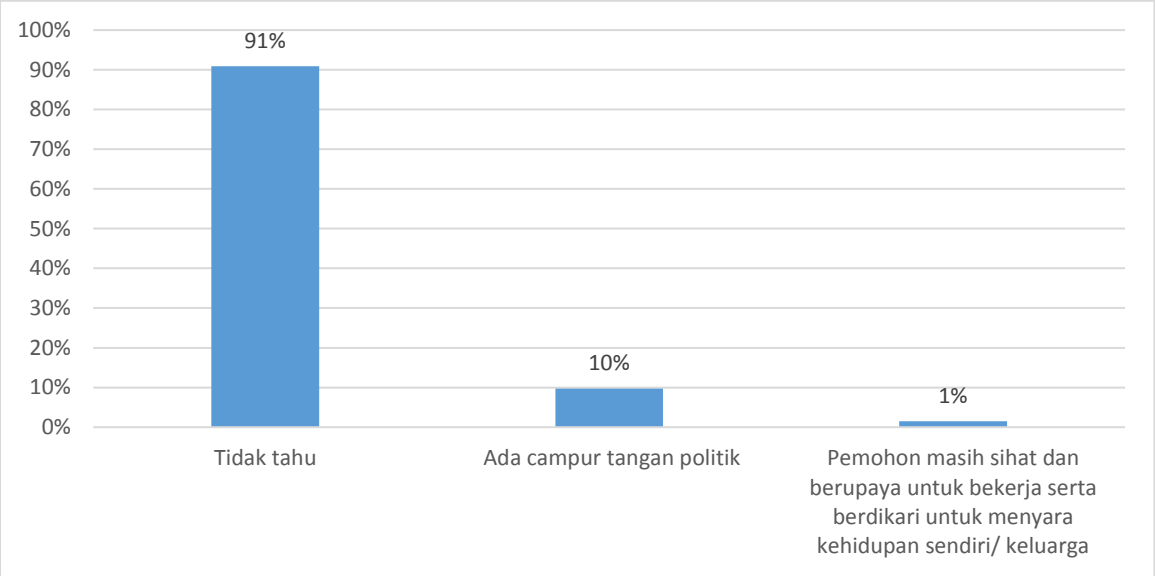
Oleh sebab kebanyakannya menerima wang bantuan melalui akaun, maka mereka mengeluarkan wang daripada mesin ATM. Seramai 67 peratus penerima tiada masalah dengan pengeluaran wang melalui ATM, iaitu 49 peratus mengeluarkan sendiri daripada ATM. Bagi yang tidak mengeluarkan sendiri daripada ATM, mereka dibantu oleh ahli keluarga terdekat (46%). Walaupun mereka tidak mengeluarkan sendiri wang tersebut, namun, itu tidak menimbulkan masalah kepada mereka kerana wang mereka dikeluarkan oleh orang yang dipercayai oleh mereka.



Rajah 6.5.48: Siapa yang biasanya mengeluarkan wang daripada mesin ATM

Satu lagi soalan yang ditanyakan kepada penerima bantuan adalah sama ada mereka mengetahui atau tidak bahawa ada orang lain yang layak tetapi tidak

berjaya. Lebih 90 peratus mengatakan bahawa mereka tidak tahu. Bagi yang mengatakan tahu, alasan yang diberikan mengapa mereka yang layak tetapi tidak berjaya adalah kerana campur tangan politik. Walaupun peratusan ini kecil, iaitu hanya 10 peratus, namun ia adalah maklumat yang mungkin perlu diperhatikan oleh pihak JKM.



Rajah 6.5.49: Tahu sebab orang lain yang layak tetapi tidak berjaya

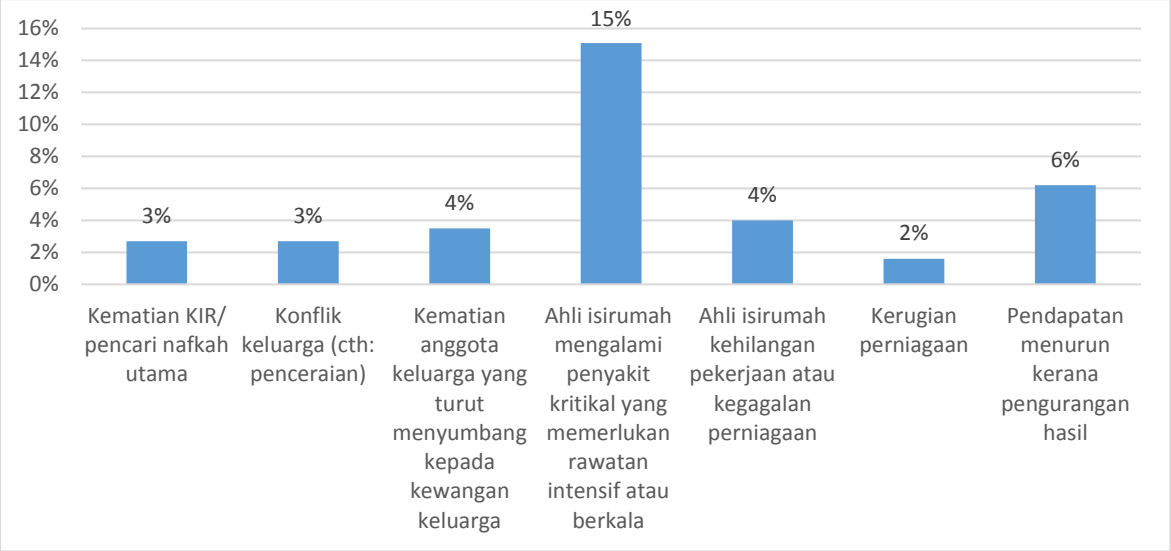
6.5.5 Memenuhi Keperluan Asas

Sejauh mana isi rumah dapat memenuhi keperluan asas dibincangkan melalui tiga subtajuk, iaitu kelangsungan hidup, pendayaupayaan dan penggunaan.

6.5.5.1 Kelangsungan hidup

Isi rumah miskin dan isi rumah berpendapatan rendah (B40) ialah kelompok isi rumah yang kerap menghadapi masalah dalam memenuhi keperluan hidup. Kelangsungan hidup di sini membawa maksud memenuhi keperluan asas untuk membolehkan mereka terus hidup. Lazimnya perkara yang paling asas yang perlu dipenuhi ialah makanan dan minuman. Bagi isi rumah yang sedia berada dalam kemiskinan atau berpendapatan rendah, peristiwa yang berlaku sama ada disebabkan oleh keadaan diri mereka sendiri mahupun faktor luaran, sudah tentu akan memberikan kesan terhadap kelangsungan hidup mereka.

Rajah 6.5.50 menunjukkan bahawa pengalaman menjejaskan keadaan ekonomi yang dialami oleh isi rumah penerima dalam masa 6 bulan yang lalu. Antara peristiwa yang berlaku ialah ahli isi rumah mengalami penyakit kritikal yang memerlukan rawatan intensif dan berkala. Pada awal perbincangan ada dinyatakan bahawa rakyat Malaysia mendapat akses kepada pelbagai kemudahan asas yang disediakan oleh kerajaan. Kemudahan klinik kerajaan mungkin boleh membantu mereka untuk masalah kesihatan yang ringan, tetapi jika ahli keluarga mengalami masalah kesihatan yang kritikal yang memerlukan rawatan intensif dan berterusan, mereka mungkin memerlukan perkhidmatan berbayar, terpaksa menunggu giliran, jarak kemudahan/perkhidmatan yang jauh dari tempat tinggal, dan seumpamanya. Dua perkara penting yang dapat dilihat daripada dapatan kajian ini ialah pertama, peratusan isi rumah yang mengalami masalah kesihatan lebih tinggi berbanding dengan masalah lain. Kedua, mereka tidak mendapat akses kepada perkhidmatan kesihatan apabila sakit. Hal ini boleh menjejaskan keupayaan mereka mendapatkan pendapatan dan seterusnya menyebabkan keadaan hidup mereka menjadi lebih buruk.



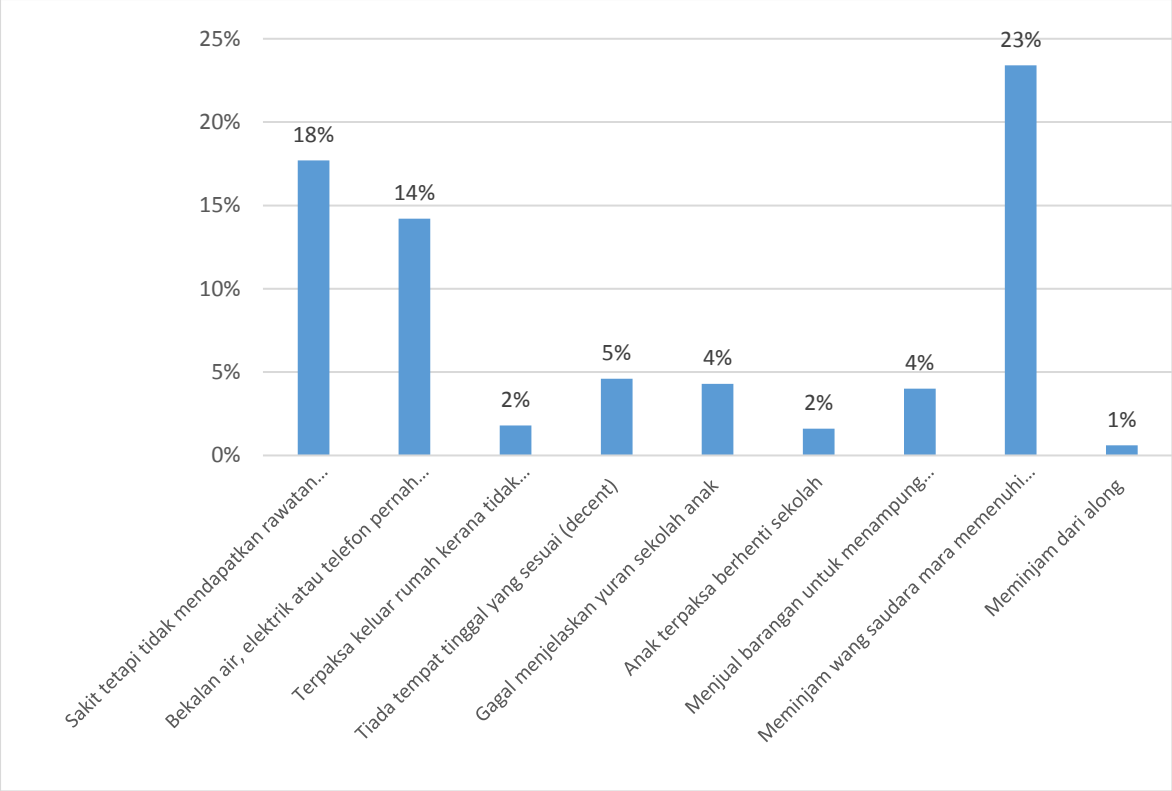
Rajah 6.5.50: Pengalaman menjejaskan ekonomi dalam masa 6 bulan yang lalu

Penerima bantuan berpendapatan rendah ini mungkin tidak mengalami peristiwa yang boleh menjejaskan keadaan ekonomi mereka, tetapi mereka mungkin pernah menghadapi masalah dalam memenuhi keperluan hidup. Apabila ditanyakan tentang pengalaman kesulitan hidup yang pernah dialami dalam masa

12 bulan yang lalu, sebanyak 23 peratus mengatakan bahawa mereka meninjam wang daripada saudara mara untuk memenuhi keperluan asas. Kalau kita lihat dengan teliti, sebenarnya meminjam wang daripada saudara mara mungkin hanya dilakukan sekiranya mereka tidak dapat meminjam daripada institusi kewangan seperti bank. Jelas menunjukkan bahawa mereka tidak ada akses kepada perkhidmatan tersebut disebabkan latar belakang ekonomi yang lemah. Dengan erti kata lain, mereka tidak layak membuat pnjaman, maka mereka terpaksa meminjam daripada saudara mara untuk memenuhi keperluan hidup.

Pengalaman kedua tertinggi dari segi peratusan yang pernah mengalami kesulitan hidup ialah mereka atau ahli keluarga sakit tetapi tidak mendapatkan rawatan kerana tidak mampu. Semua orang mengakui bahawa kesihatan itu penting, namun disebabkan ketidakmampuan, terdapat dalam kalangan penerima bantuan yang mengalami kesulitan hidup ini. Dapatan ini selari dengan dapatan sebelum ini bahawa ramai dalam kalangan mereka mempunyai ahli isi rumah yang sakit dan memerlukan rawatan intensif dan berkala.

Satu lagi pengalaman yang agak biasa juga dialami oleh isi rumah penerima ialah bekalan elektrik/air yang pernah kena potong kerana tidak membayar bil. Di Malaysia kemudahan asas yang disediakan perlu dibayar mengikut kadar yang tertentu. Kajian terdahulu menunjukkan bahawa membayar bil utiliti ialah keutamaan isi rumah. Tidak membayar bil pada masa yang ditetapkan boleh menyebabkan utiliti dipotong. Isi rumah yang pernah mengalami kesulitan membayar bil menunjukkan bahawa mereka benar-benar tidak mampu.



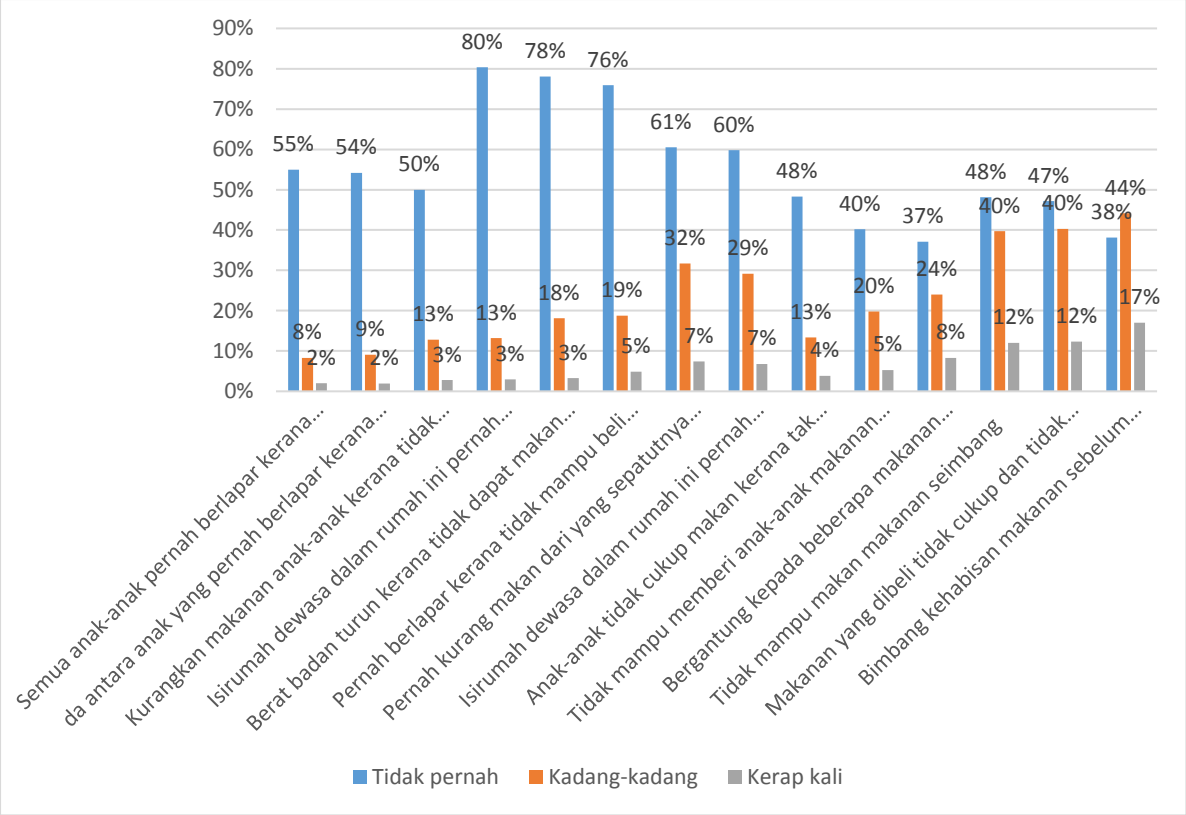
Rajah 6.5.51: Pengalaman kesulitan hidup dalam masa 12 bulan yang lalu

Dapatan kajian daripada pengalaman kesulitan hidup yang dialami oleh isi rumah memperkukuh andaian bahawa mereka yang menerima bantuan ini sememangnya mereka yang benar-benar layak dibantu.

Satu lagi pemboleh ubah yang boleh dilihat untuk membincangkan kelangsungan hidup adalah sejauh mana isi rumah mencapai tahap keselamatan makanan. Pernyataan tahap keselamatan makanan ini boleh dilihat daripada dua perspektif yang berbeza. Pertama ia boleh dilihat dari perspektif keberadaan pada tahap kebimbangan yang belum berlaku, pada tahap langkah berjaga-jaga, pada tahap ia pernah dialami dan pada tahap yang lebih teruk, iaitu telah memberikan kesan kepada fizikal ahli isi rumah. Kedua keselamatan makanan ini juga boleh dilihat dari perspektif siapa yang mengalami masalah ketidakselamatan makanan. Adakah kanak-kanak atau orang dewasa. Dalam keadaan biasa, kanak-kanak selalu diberi keutamaan mendapatkan makanan berbanding dengan orang dewasa. Di sini, analisis hanya dibuat secara deskriptif untuk mendapatkan gambaran keselamatan makanan dalam kalangan isi rumah yang dikaji. Tahap keselamatan tersebut ditunjukkan melalui respons persetujuan penerima

terhadap pernyataan berikut:

- Bimbang kehabisan makanan sebelum memperoleh wang bantuan
- Makanan yang dibeli tidak cukup dan tidak mempunyai wang untuk membeli lagi
- Tidak mampu makan makanan seimbang (sayur, karbohidrat, tenusu dll)
- Bergantung kepada beberapa makanan murah untuk anak-anak kerana tak cukup wang
- Tidak mampu memberi anak-anak makanan seimbang
- Anak-anak tidak cukup makan kerana tak mampu
- Isi rumah dewasa dalam rumah ini pernah mengurangkan makan kerana tidak mampu
- Pernah kurang makan daripada yang sepatutnya kerana tidak mampu
- Pernah berlapar kerana tidak mampu membeli makanan secukupnya
- Isi rumah dewasa dalam rumah ini pernah tidak makan sepanjang hari kerana tidak cukup wang
- Kurangkan makanan anak-anak kerana tidak mampu
- Ada antara anak yang pernah berlapar kerana tidak mampu membeli makanan
- Semua anak-anak pernah berlapar kerana tidak mampu mendapatkan makanan
- Berat badan turun kerana tidak dapat makan secukupnya

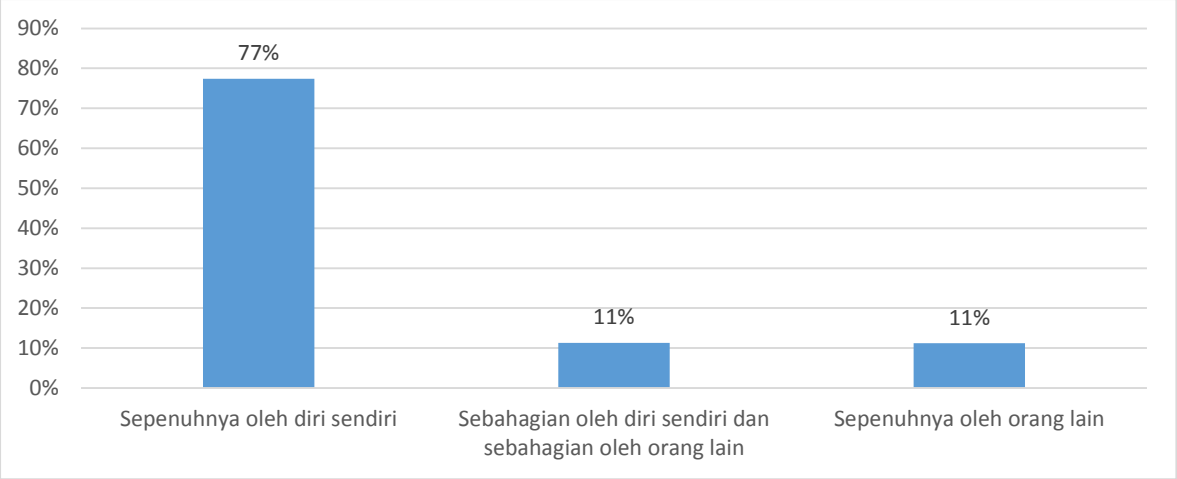


Rajah 6.5.52: Keselamatan makanan

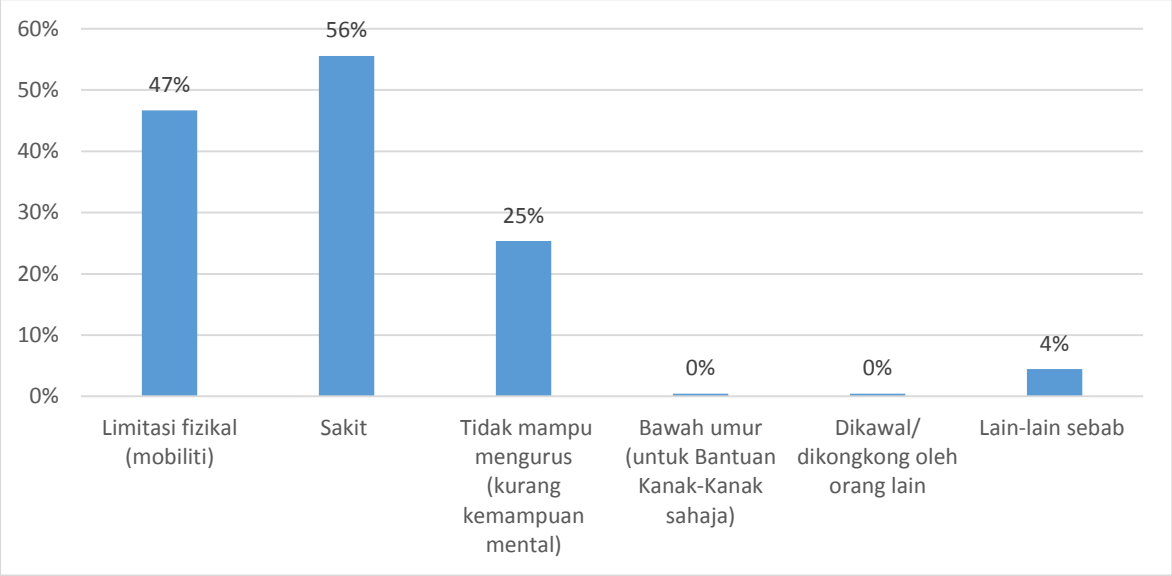
Peratusan penerima yang lebih tinggi mengatakan bahawa mereka tidak pernah mengalami perkara berkaitan keselamatan makanan kecuali kadangkala mereka berasa bimbang kehabisan makanan sebelum menerima wang bantuan. Keadaan ini boleh diinterpretasikan sebagai ketidakselamatan makanan memberikan kesan kepada minda mereka dan lebih tinggi daripada perkara tersebut benar-benar berlaku. Walau bagaimanapun, ketidakselamatan makanan ialah petunjuk yang penting dalam menentukan sama ada sesebuah isi rumah itu dapat memenuhi keperluan asas untuk kelangsungan hidup ataupun tidak.

6.5.5.2 Pendayaupayaan

Siapa yang menentukan bagaimana wang JKM dibelanjakan setiap bulan menunjukkan tahap pendayaupayaan tertentu. Dapatan kajian menunjukkan bahawa 77.4 peratus penerima menentukan sendiri bagaimana wang bantuan akan dibelanjakan.



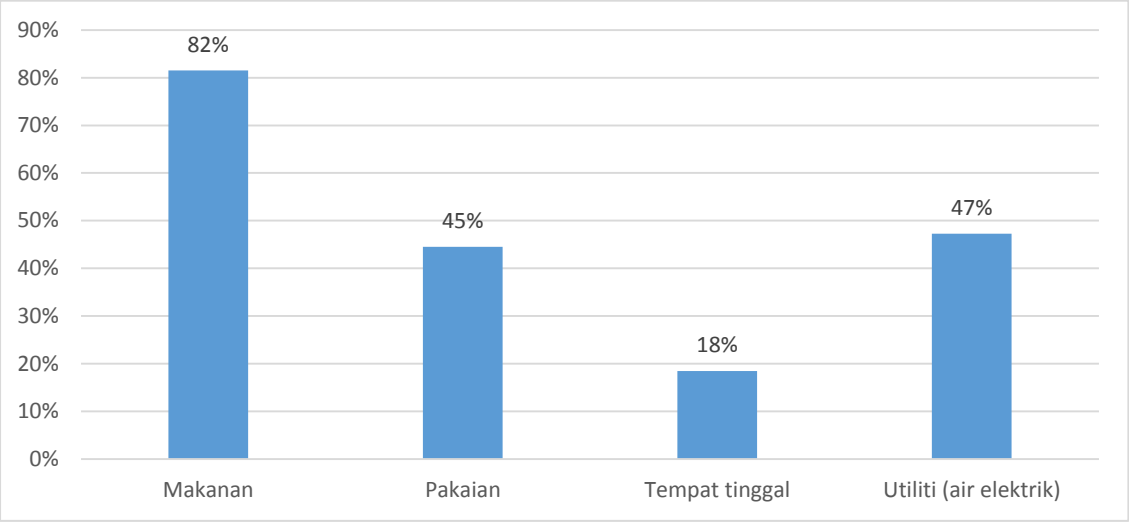
Rajah 6.5.53: Siapa yang tentukan wang bantuan dibelanjakan setiap bulan



Rajah 6.5.54: Sebab wang bantuan diuruskan sepenuhnya atau sebahagiannya oleh orang lain

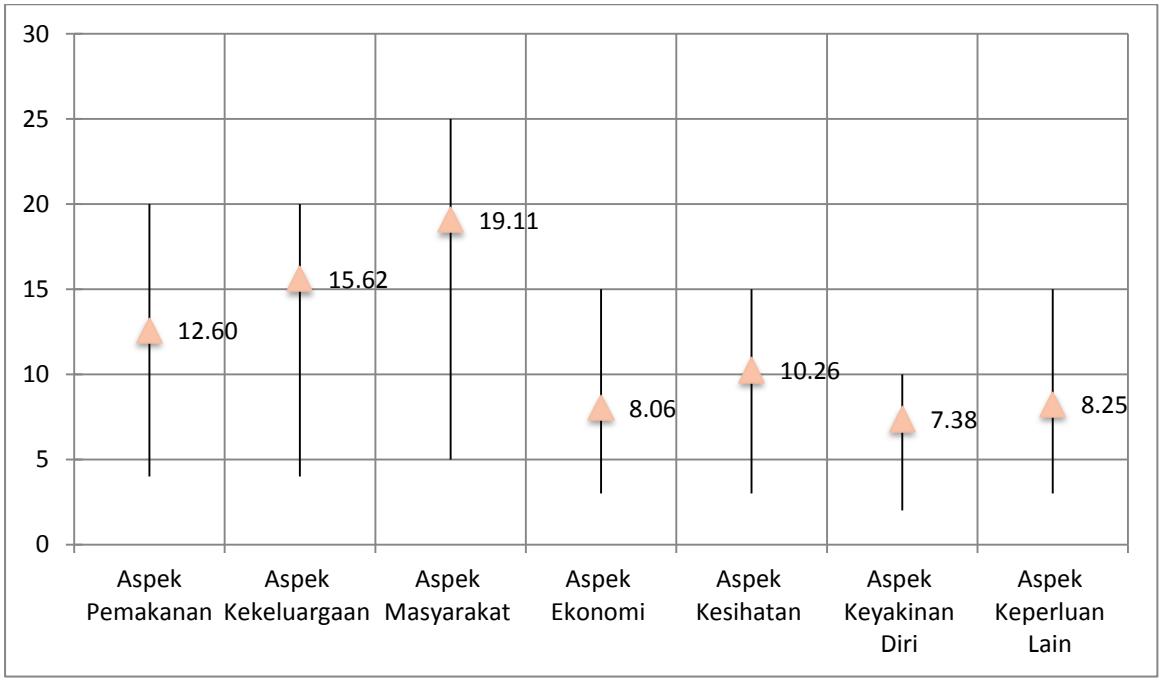
Bagi penerima yang bantuan kewangan yang diterimanya diuruskan sebahagian atau sepenuhnya oleh orang lain, sebab yang diberikan adalah sakit, limitasi fizikal dan tidak mampu mengurus (kurang kemampuan mental).

Apabila ditanyakan adakah jumlah bantuan yang diterima cukup untuk memenuhi keperluan hidup, 76 peratus penerima mengatakan tidak cukup. Seterusnya apabila ditanyakan apakah keperluan yang tidak dapat dipenuhi, 82 peratus mengatakan makanan, 47 peratus mengatakan bil utiliti (Rajah 6.5.55). Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa jumlah bantuan yang diberikan tidak cukup untuk memenuhi keperluan asas.



Rajah 6.5.55: Keperluan yang tidak dapat dipenuhi

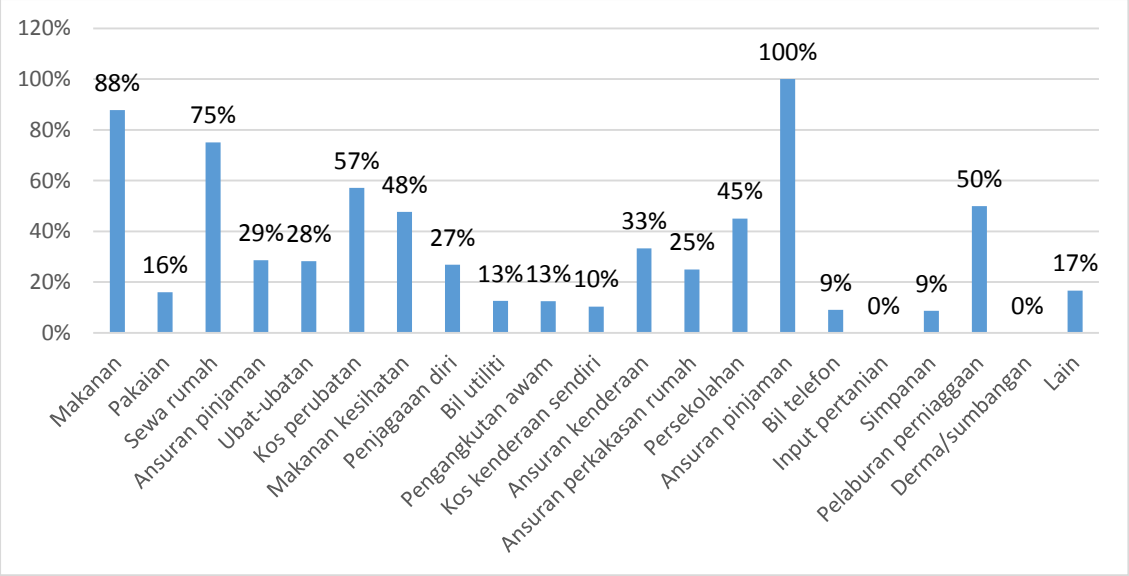
Kesan bantuan kewangan JKM kepada penerima menunjukkan bahawa pada skala 100 peratus, kesan bantuan kewangan adalah tinggi ke atas aspek hubungan kekeluargaan (78%), hubungan kemasyarakatan (76%) dan keyakinan diri (74%). Kesan yang agak sederhana ke atas kesihatan dan makanan (60-70%) dan kesan yang agak rendah ke atas keperluan lain dan ekonomi (50-55%).



Rajah 6.5.56: Purata skor kesan keberkesanan bantuan kewangan

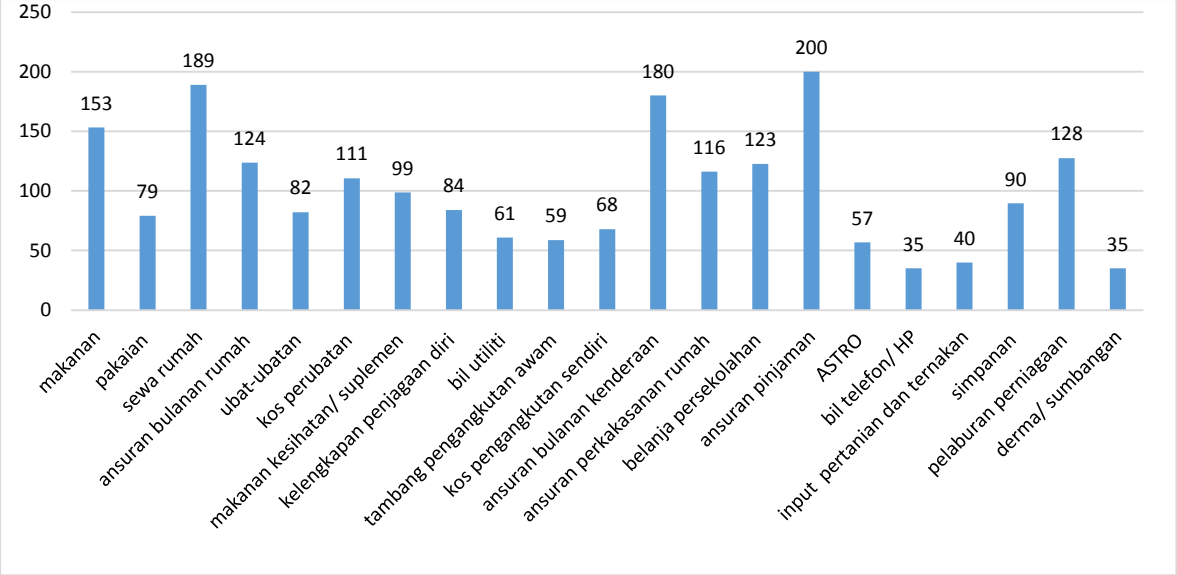
6.5.5.3 Penggunaan

Soalan seterusnya bertanya tentang keutamaan berbelanja. Rajah 6.5.56 menunjukkan semua penerima mengatakan bahawa mereka mengutamakan ansuran pinjaman. Dapatan ini adalah selari dengan tujuan skim Bantuan Am yang bertujuan untuk meringankan kesulitan kewangan mereka buat sementara waktu ataupun sehingga suatu jangka masa mereka dapat berdikari. Keutamaan seterusnya yang dinyatakan oleh 88 peratus penerima ialah perbelanjaan untuk makanan dan 75 peratus perbelanjaan untuk sewa rumah.



Rajah 6.5.57: Keutamaan perbelanjaan

Rajah 6.5.57 menunjukkan perbelanjaan sebulan untuk ansuran pinjaman ialah RM200 sebulan, diikuti dengan sewa rumah RM189 sebulan dan makanan RM153 sebulan. Jumlah yang dibelanjakan untuk keperluan hidup ini tidaklah besar, lebih rendah daripada jumlah yang dibelanjakan oleh isi rumah Malaysia, namun mereka tidak dapat memenuhinya disebabkan tiada pendapatan ataupun pendapatan yang terlalu rendah.



Rajah 6.5.58: Purata perbelanjaan isi rumah sebulan

Jadual 6.5.1 menunjukkan perbelanjaan bulanan dan bilangan isi rumah yang terlibat dalam sesuatu perbelanjaan itu. Perbelanjaan yang dilakukan oleh ramai penerima ialah makanan, bil utiliti dan ubat-ubatan. Perbelanjaan lain tidak melibatkan ramai penerima.

Jadual 6.5. 1: Perbelanjaan isi rumah

Kategori perbelanjaan	Perbelanjaan (RM)	n
Makanan	153.25	798
Pakaian	79.17	48
Sewa rumah	189.00	30
Ansuran bulanan rumah (pinjaman rumah)	123.75	8
Ubat-ubatan	82.19	119
Kos perubatan (rawatan, pemeriksaan kesihatan, pembedahan dan lain-lain)	110.64	64
Makanan kesihatan/ suplemen	98.70	23
Kelengkapan penjagaan diri (sabun mandi, ubat gigi, lampin pakai buang dan lain-lain)	83.90	86
Bil utiliti (air, elektrik,kumbahan)	60.87	243
Tambang pengangkutan awam	58.84	43
Kos pengangkutan sendiri (petrol/ parking/ tol)	67.81	31
Ansuran bulanan kenderaan	180.00	5
Ansuran perkakasan/ kelengkapan rumah	116.25	8

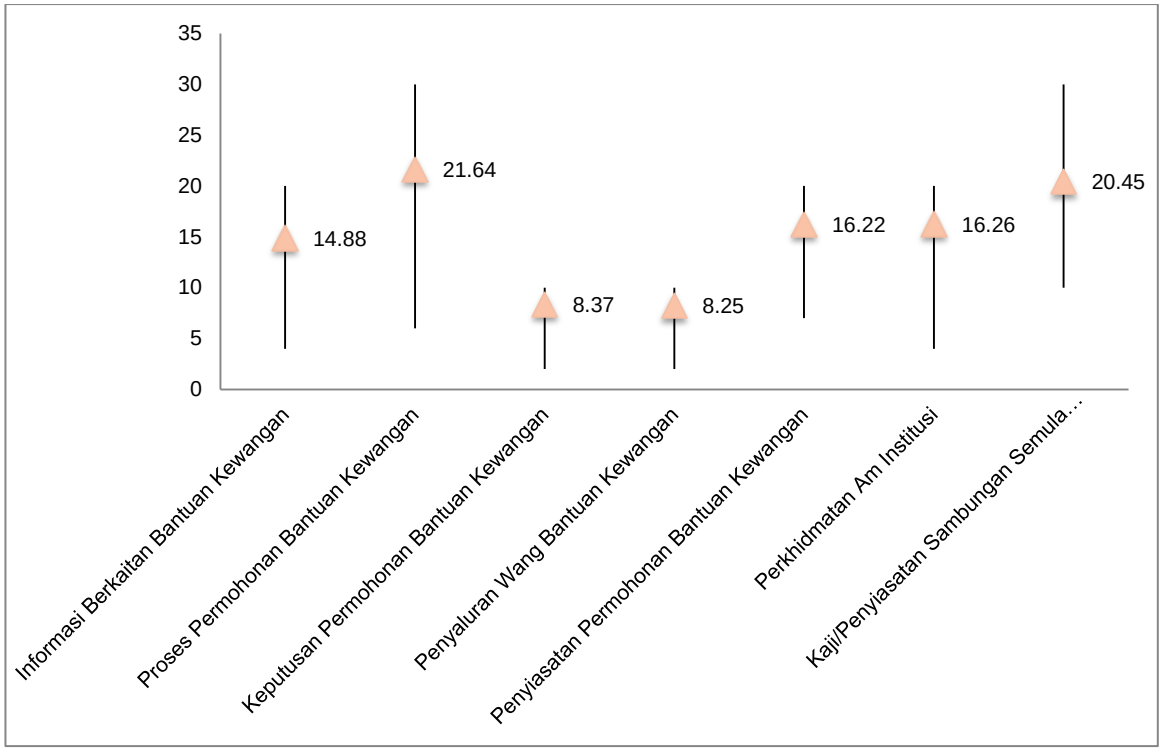
Belanja persekolahan (tuisyen, tadika, yuran persekolahan, etc)	122.60	73
Ansuran pinjaman	200.00	1
Bil bulanan ASTRO	56.83	6
Bil telefon/ HP	35.00	14
Input hasil pertanian dan ternakan	40.00	2
Simpanan	89.55	22
Pelaburan perniagaan	127.50	4
Derma/ sumbangan	35.00	2
Jenis perbelanjaan lain	55.00	6

Umumnya, perbelanjaan yang dibuat adalah untuk diri penerima sendiri, diri penerima dan ahli isi rumah kecuali bagi perbelanjaan persekolah dan ansuran kenderaan adalah untuk ahli isi rumah.

6.5.5.4 Penilaian penerima terhadap bantuan kewangan dan JKM

Dalam membuat penilaian terhadap sistem bantuan kewangan JKM ini, selain mengumpulkan data daripada institusi dan pihak lain, penerima ialah pihak yang paling penting untuk mendapatkan penilaian mereka. Penilaian ini bersifat subjektif, walau bagaimanapun, ia mampu memberikan gambaran sebenar persepsi mereka. Persepsi sudah tentu akan mempengaruhi tahap kepuasan penerima terhadap keseluruhan sistem pengurusan JKM. Rajah 6.4.62 ialah persepsi penerima terhadap sistem pengurusan bantuan kewangan JKM.

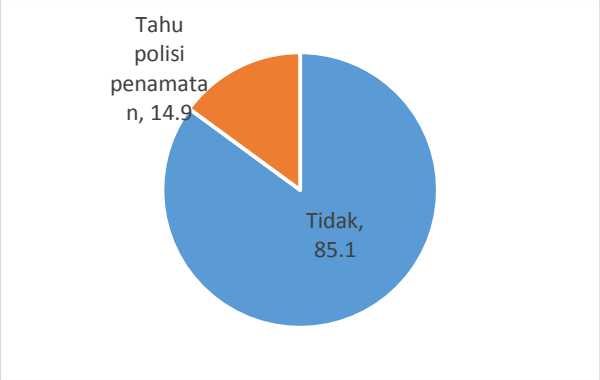
Secara umumnya, penerima memberikan penilaian yang agak tinggi melebih skala 75 peratus. Malahan penilaian penerima berkaitan keputusan dan penyaluran wang bantuan melebihi skala 80 peratus.



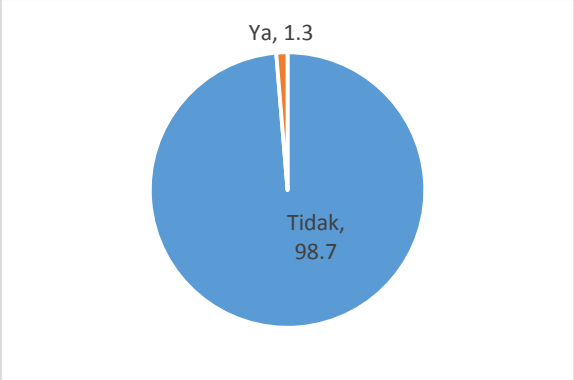
Rajah 6.5.59: Persepsi penerima terhadap sistem pengurusan bantuan kewangan

Setiap program bantuan perlu mempunyai polisi penamatan. Begitu juga dengan program bantuan kewangan JKM. Tambahan pula bantuan ini bersifat sementara. Ini bermakna, sepatutnya penerima tahu bahawa mereka hanya dibantu untuk sementara waktu sehingga mereka boleh berdikari atau ada pihak lain umpamanya ahli keluarga yang boleh membantu mereka.

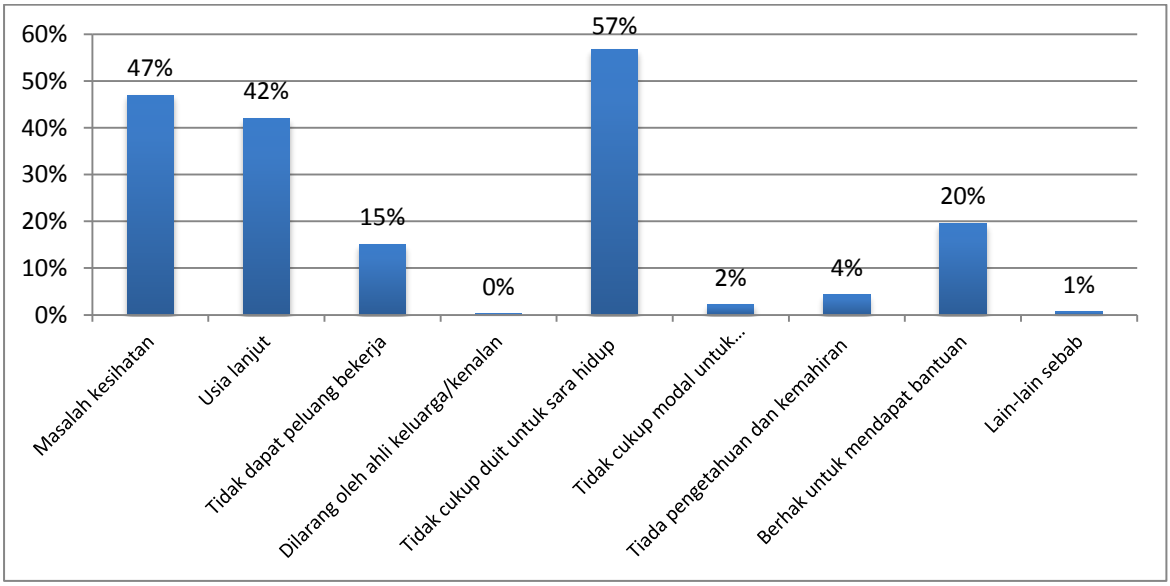
Dapatan kajian menunjukkan bahawa hanya 14.9 peratus penerima tahu tentang polisi penamatan ini. Selebihnya tidak mengetahuinya. Mungkinkah ini disebabkan salah faham tentang “sementara” itu maksudnya sama dengan polisi penamatan. Apabila ditanyakan adakah mereka berhasrat untuk keluar daripada skim bantuan ini, 98.7 peratus mengatakan tidak berhasrat untuk keluar daripada skim ini. Keadaan ini boleh difahami kerana secara logiknya penerima tidak mahu keluar daripada skim sekiranya diberi pilihan. Namun sekiranya JKM mempunyai polisi yang jelas dan tegas, penerima perlu bersedia secara mental dan fizikal untuk keluar daripada skim bantuan. Tidak dinafikan ada kalanya, budi bicara boleh membantu untuk kes yang “memang” tidak sesuai untuk ditamatkan bantuan kewangan yang diberikan.



Rajah 6.5.60: Tahu tentang polisi penamatan



Rajah 6.5.61: Berhasrat keluar daripada skim bantuan



Rajah 6.5.62: Sebab tidak berhasrat keluar daripada skim bantuan

Antara sebab yang diberikan mengapa penerima tidak berhasrat untuk keluar daripada skim bantuan adalah tidak cukup duit untuk sara hidup (56.7%), masalah kesihatan (47%) dan usia lanjut (42%). Bagi mereka yang berhasrat untuk keluar daripada skim bantuan, mereka mengatakan bahawa mereka akan bekerja sendiri (37.5%) dan makan gaji (31.3%).

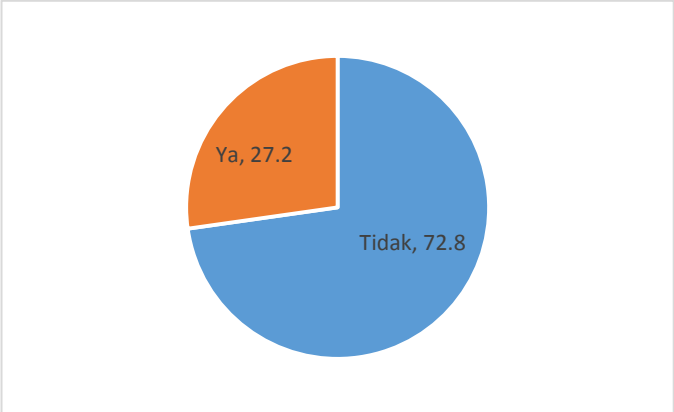
Sebarang polisi penamatan perlu disusuli dengan sokongan daripada agensi sebelum mereka benar-benar berupaya untuk berdikari. Tambahan pula, skim bantuan kewangan JKM ini adalah untuk mereka yang tiada pendapatan atau berpendapatan rendah yang disebabkan oleh tiada/rendah modal insan seperti tiada pendidikan, tahap kesihatan yang rendah, tiada kemahiran, tiada aset, dan

seumpamanya.

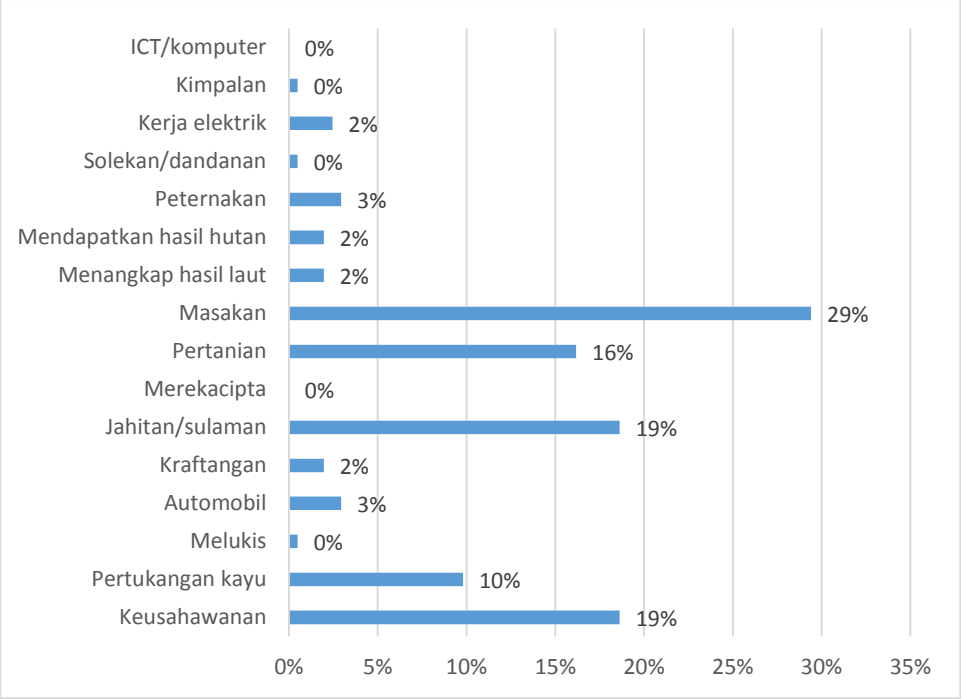
Bentuk sokongan yang diperlukan oleh penerima ialah modal perniagaan (37.6%) dan peluang pekerjaan yang berhampiran dengan tempat tinggal (17.4%).

Dalam kalangan penerima bantuan ini, mereka mempunyai tahap pendidikan yang rendah, sekiranya mempunyai kemahiran tertentu mungkin boleh dimanfaatkan untuk membantu mereka meningkatkan tahap hidup. Dapatan kajian menunjukkan bahawa sebahagian besar penerima (72.8%) tidak memiliki kemahiran hidup.

Dalam kalangan yang ada kemahiran, jenis kemahiran yang ada ialah kemahiran memasak, jahitan/sulaman, keusahawanan dan pertanian. Walaupun bilangan mereka yang mempunyai kemahiran ini kecil, namun mengambil kira kemahiran yang ada boleh membantu JKM menyediakan perancangan untuk menjayakan polisi penamatan. Mungkin mereka sekadar memiliki kemahiran yang asas. Ini boleh ditingkatkan dengan memberikan kemahiran lanjutan.

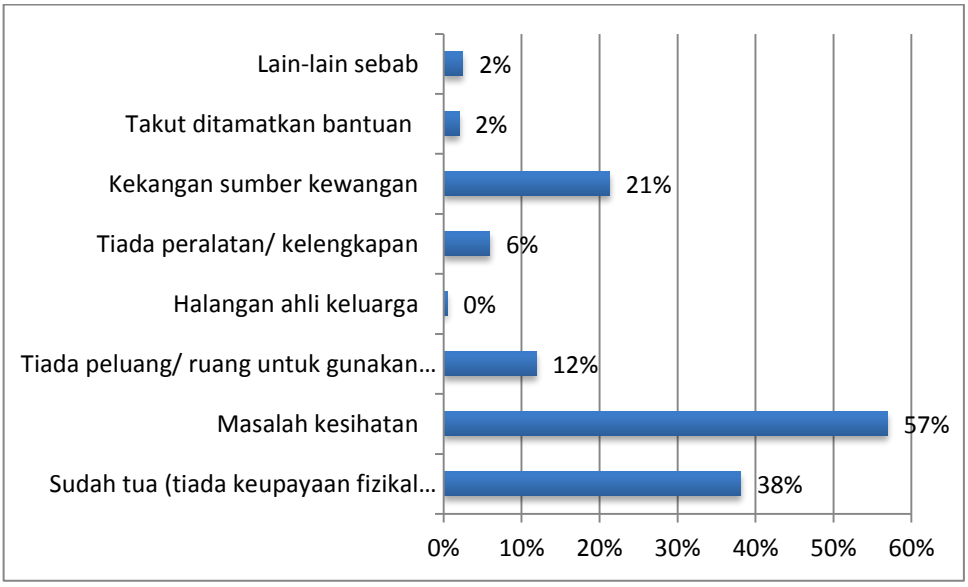


Rajah 6.5.63: Miliki kemahiran



Rajah 6.5.64:Jenis kemahiran dimiliki

Hanya 32.9% penerima yang mengatakan bahawa mereka menggunakan kemahiran yang ada untuk meningkatkan tahap hidup. Alasan yang diberikan ialah masalah kesihatan (56.9%), sudah tua dan tiada kemampuan fizikal dan mental (38.1%) dan tiada sumber (21.3%), selain tiada peluang (11.9%).



Rajah 6.5.65: Sebab tidak menggunakan kemahiran

6.5.6 Rumusan dan cadangan

Penerima bantuan BA mempunyai pendapatan yang rendah, pemilikan harta yang sedikit, tiada perlindungan insurans, tahap kesihatan yang rendah, bilangan penyara seorang, dan tahap pendidikan dan kemahiran yang rendah. Mereka juga mengalami peristiwa yang menjejaskan keadaan ekonomi isi rumah dan kepayahan hidup. Antara peristiwa dan kepayahan hidup yang mereka alami ialah penyakit kritikal yang memerlukan rawatan intensif atau berkala, sakit tetapi tidak mendapatkan rawatan kerana tidak mampu dan bekalan air, elektrik atau telefon pernah dipotong.

Dari segi memenuhi keperluan asas, penerima mengutamakan pembayaran ansuran pinjaman, diikuti dengan perbelanjaan sewa rumah dan makanan menggunakan bantuan yang diterima.

Dari segi pendapayaupayaan, didapati penerima membuat keputusan sendiri dalam menentukan bagaimana wang bantuan dibelanjakan. Hanya mereka yang mempunyai masalah seperti sakit dan keadaan fizikal yang tidak mengizinkan sahaja yang dibantu membuat keputusan sebahagiannya atau sepenuhnya oleh ahli keluarga yang lain. Bantuan kewangan JKM juga memberikan kesan yang berbeza. Kesan bantuan kewangan JKM kepada penerima menunjukkan bahawa pada skala 100 peratus, kesan bantuan kewangan adalah tinggi ke atas aspek hubungan kekeluargaan (78%), hubungan kemasyarakatan (76%) dan keyakinan diri (74%). Kesan yang agak sederhana ke atas kesihatan dan makanan dan kesan yang agak rendah ke atas keperluan lain dan ekonomi.

Dapat dirumuskan di sini bahawa walaupun jumlah bantuan yang diberikan sedikit dan tidak begitu mencukupi untuk memenuhi keperluan makanan dan keperluan lain serta aspek ekonomi, tetapi hubungan kekeluargaan, hubungan dengan masyarakat dan keyakinan diri meningkat.

Terdapat pelbagai sumber maklumat tentang JKM dan pihak yang membantu membuat permohonan, antara sumber yang penting ialah inisiatif sendiri, ahli keluarga, rakan sekerja/ kawan dan pegawai JKM.

Penerima mempunyai persepsi yang agak baik terhadap bantuan kewangan JKM, melebihi skala 75% bagi item maklumat, proses, keputusan, penyaluran bantuan, khidmat umum dan kaji semula.

Ramai penerima yang tidak mengetahui polisi penamatan. Mereka juga tidak bercadang untuk keluar daripada skim bantuan, atas alasan umur lanjut, tahap kesihatan yang tidak baik, dan tidak mampu untuk memenuhi keperluan hidup. Mereka juga mempunyai tahap kemahiran yang rendah untuk digunakan untuk meningkatkan tahap hidup.

Cadangan penambahbaikan

Bantuan Am ialah bantuan kerajaan negeri yang diberikan kepada mereka yang tidak mampu untuk memenuhi keperluan hidup dan bantuan ini bersifat sementara. Dicadangkan supaya polisi penamatan yang sedia ada diperkemas dari segi falsafah dan pelaksanaan. Namun, ada pengecualian yang perlu diberikan kepada kes tertentu.

Tahap pendidikan dan kemahiran yang rendah menunjukkan bahawa mereka perlu diberi latihan atau ditingkatkan latihan kemahiran supaya dapat digunakan untuk meningkatkan tahap hidup penerima dan isi rumah. Walau bagaimanapun, kajian ini mencadangkan agar mereka diberi satu jangka masa “bertatih” dengan sokongan yang bersesuaian dan paradigma sikap ke arah yang lebih positif, JKM boleh meningkatkan kejayaan dalam mengraduasikan penerima Bantuan AM ini.

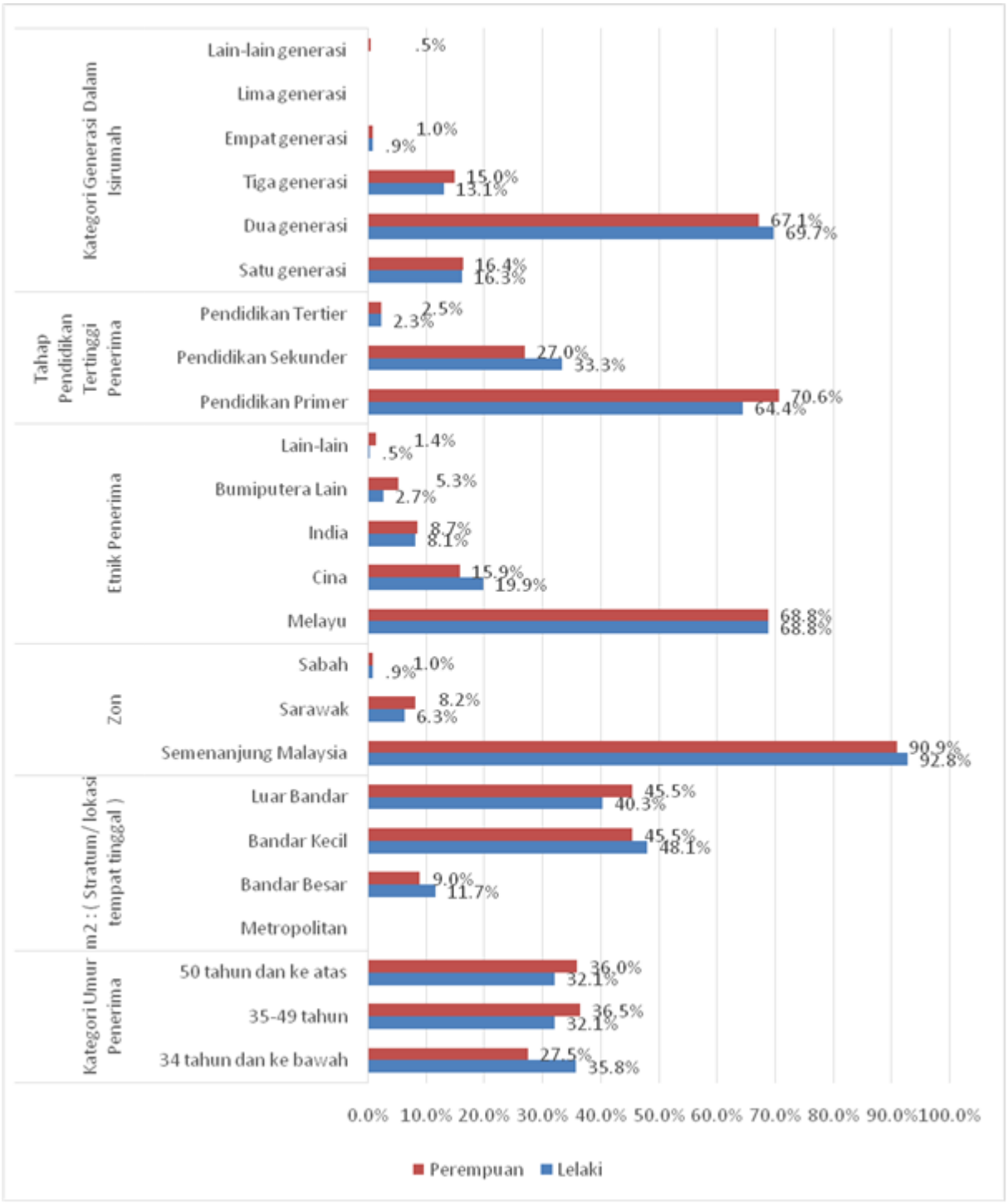
6.6 Bantuan OKU Tidak Bekerja (BTB)

Bantuan OKU tidak bekerja ialah salah satu skim bantuan yang dijalankan oleh JKM. Skim bantuan ini merupakan sebahagian daripada sistem perlindungan sosial Malaysia yang dibangunkan sebagai tanggungjawab sosial kerajaan ke atas rakyatnya. Ini merupakan langkah kerajaan untuk melaksanakan agenda pembangunan inklusif. Pada peringkat antarabangsa, Menteri-menteri di negara Asia Pacific telah bersetuju untuk mengguna pakai Asian and Pacific Decade of Persons with Disabilities, 2013–2022 sebagai panduan untuk membina masyakarat inklusif orang kurang upaya. Dokumen ini disebut sebagai *Incheon Strategy to "Make the Right Real" for Persons with Disabilities in Asia and the Pacific* sempena lokasi persidangan tersebut. Dokumen ini mempunyai 10 matlamat, 27 target dan 62 indikator. Matlamat 4, iaitu Pengukuhan perlindungan sosial untuk orang kurang upaya adalah selari dengan pelaksanaan Bantuan Orang Kurang Upaya Tidak Berkerja. *Incheon Strategy* menekankan akses orang kurang upaya kepada perlindungan sosial sama seperti rakyat lain dalam masyarakat.

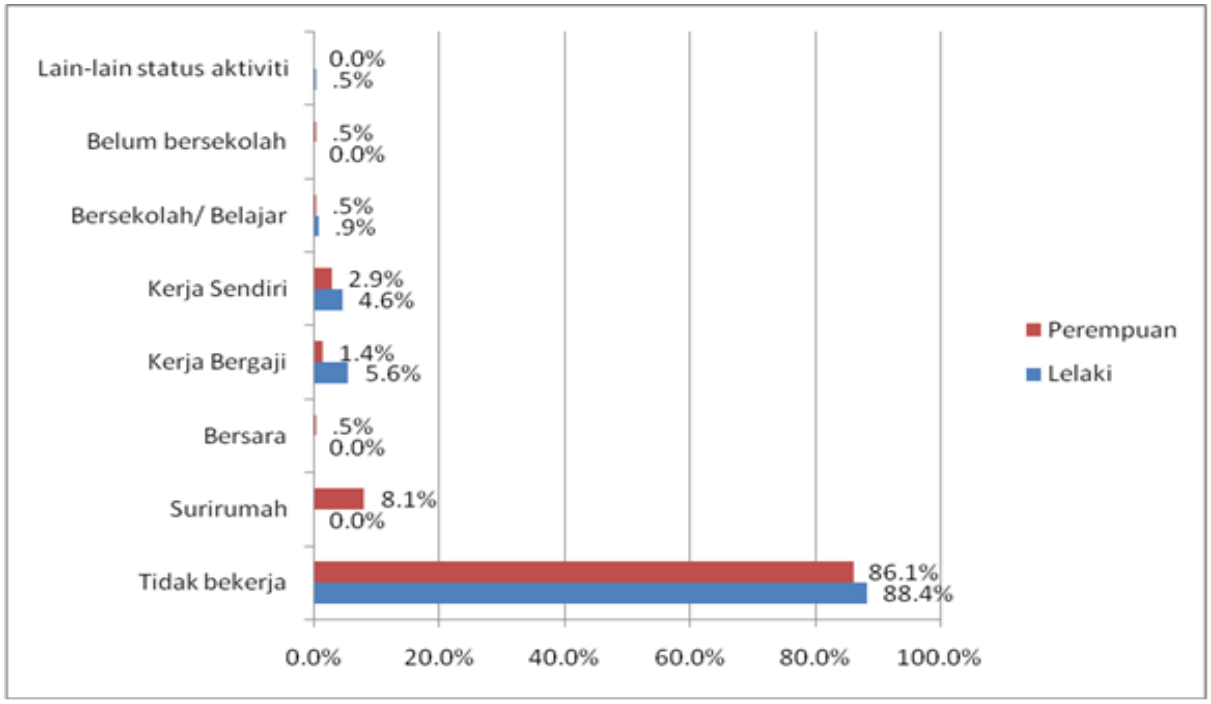
JKM memberikan sebanyak RM200 sebulan selama 12 bulan kepada OKU yang berdaftar dengan JKM dan memenuhi syarat kelayakan. Antara syarat kelayakan adalah: tidak berupaya bekerja disebabkan faktor munasabah tetapi bukan kerana sikap tidak mahu bekerja; disahkan oleh pegawai perubatan bagi kes yang meragukan; sumber pendapatan OKU tidak melebihi PGK semasa seperti Pencen, PERKESO dan laini-lain; berumur antara 18-59 tahun; bukan penerima skim bantuan bulanan JKM sedia ada; dan bukan peserta Program Permulihan Dalam Komuniti (PDK) dan program penjagaan/pemulihan kelolaan kerajaan dan NGO. Bahagian ini membentangkan hasil kajian survei bagi penerima Bantuan Orang Kurang Upaya Tidak Bekerja (BTB) dari aspek berikut: latar belakang penerima, analisis kesan bantuan terhadap penerima dan penilaian penerima terhadap keberkesanan skim bantuan BTB JKM.

6.6.1 Latar belakang Sosiodemografi Responden dan Isi rumah Penerima BTB

Rajah 6.6.1 meringkaskan latar belakang sosiodemografi penerima bantuan BTB. Seramai 429 penerima bantuan OKU tidak berupaya bekerja (BTB) yang tinggal di bandar kecil (47%), luar bandar (43%) dan selebihnya di bandar besar. Seramai 52 peratus ialah penerima lelaki dan 48 peratus penerima bantuan BTB perempuan. Analisis terperinci mengikut zon dan bangsa ditunjukkan tetapi bilangan responden tidak ramai. Hasil kajian dibentangkan mengikut jantina dan dalam aspek tertentu akan dibentangkan juga mengikut bandar dan luar bandar. Rajah 6.6.1 menunjukkan latar belakang penerima bantuan mengikut lokasi kajian, susunan tempat tinggal, kategori umur, pendidikan dan etnik mengikut jantina penerima bantuan. Lebih kurang 90 peratus responden adalah dari Semanjung Malaysian dan kurang 10 peratus dari Sarawak. Majoriti responden adalah dari etnik Melayu (69%) dan diikuti oleh etnik Cina (17%). Rata-ratanya tahap pendidikan responden ialah peringkat sekolah rendah dan kurang 3 peratus berpendidikan tahap tertiari. Majoriti penerima tinggal dalam isi rumah dua generasi dan 16 peratus tinggal dalam isi rumah satu generasi. Min umur penerima BTB ialah 42.1 tahun. Manakala 36 peratus responden lelaki berada dalam kumpulan umur di bawah 34 tahun berbanding dengan 27.5 peratus bagi penerima perempuan. Lebih tinggi peratusan penerima perempuan dalam kumpulan umur yang lebih tua.



Rajah 6.6.1 Latar belakang sosiodemografi penerima BTB



Rajah 6.6.2 Status aktiviti penerima BTB

Syarat untuk penerima mendapat bantuan BTB adalah tidak bekerja dan Rajah 6.6.2 menunjukkan lebih 86 peratus penerima tidak bekerja. Walau bagaimanapun, terdapat juga penerima lelaki yang mengatakan bahawa mereka bekerja makan gaji dan bekerja sendiri. Begitu, juga bagi penerima perempuan yang melaporkan bahawa mereka bekerja bergaji dan kerja sendiri. Hanya segelintir yang bekerja. Kemungkinan penerima bekerja untuk menampung kehidupan dan mungkin tidak di-laporkan kepada pihak JKM.

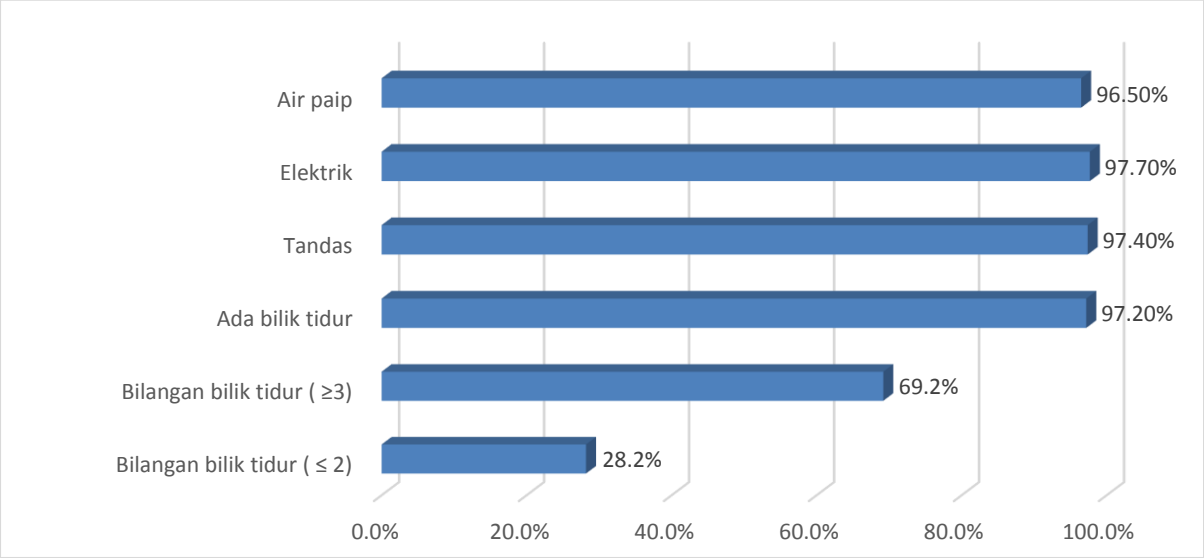
Min saiz isi rumah penerima BTB ialah empat orang dan min bilangan anak ialah seramai 2 orang (Jadual 6.6.1). Dari segi hubungan penerima dengan ketua isi rumah, rata-ratanya penerima ialah anak kepada KIR dan segelintir ialah adik beradik.

Jadual 6.6.1 Saiz isi rumah, Bilangan anak dan hubungan penerima dengan ketua isi rumah (KIR)

Perkara	Zon			Stratum		Bangsa				
	Semenanjung	Sarawak	Sabah	Bandar	Luar bandar	Melayu	Cina	India	Bumiputera	Lain-lain
Saiz Isi rumah										
Min	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
Sisihan piawai	2.1	2.5	0.6	2.4	2.1	2.2	2.0	2.0	3.0	3.0
Bilangan anak										
Min	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1
Sisihan piawai	1.5	1.0	1.0	1.7	1.5	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
Hubungan penerima dgn KIR										
KIR	25.4%	19.4%	0.0%	23.8%	24.8%	22.9%	26.7%	45.7%	11.8%	0.0
Pasangan	6.2%	9.7%	25.0%	4.8%	7.2%	7.2%	1.3%	8.6%	17.6%	0.0
Anak	45.8%	54.8%	50.0%	47.6%	45.4%	49.1%	46.7%	28.6%	47.1%	0.0
Adik beradik	17.7%	9.7%	0.0%	21.4%	17.0%	16.0%	21.3%	11.4%	11.8%	75.0%

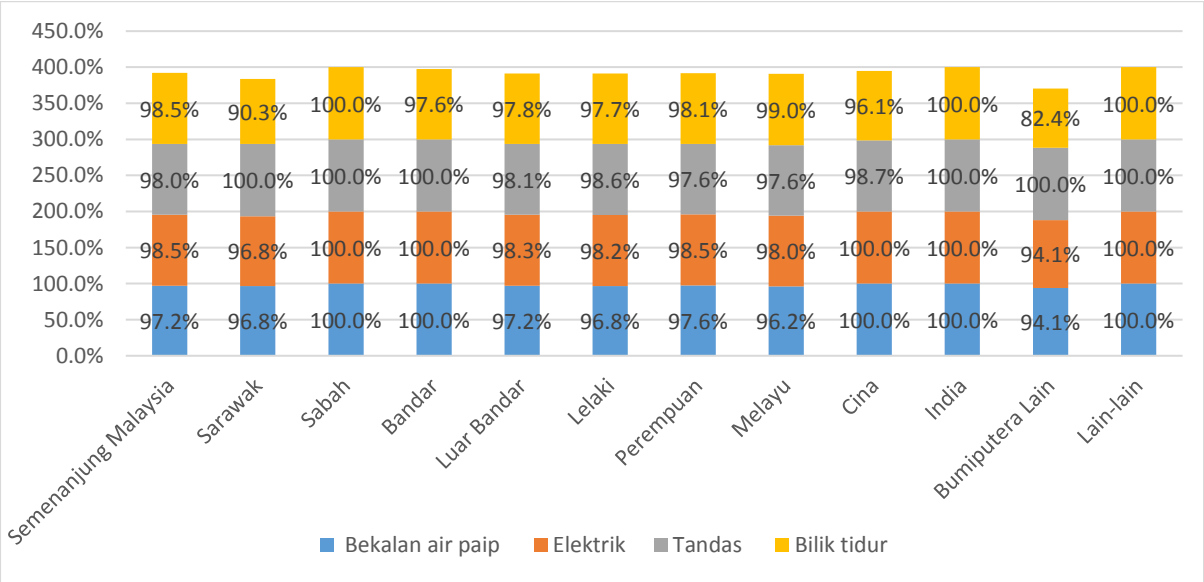
6.6.1.1 Kemudahan Asas

Kemudahan asas dalam isi rumah mencerminkan keselesaan dan akses kepada keperluan asas perumahan untuk menjalani kehidupan harian.



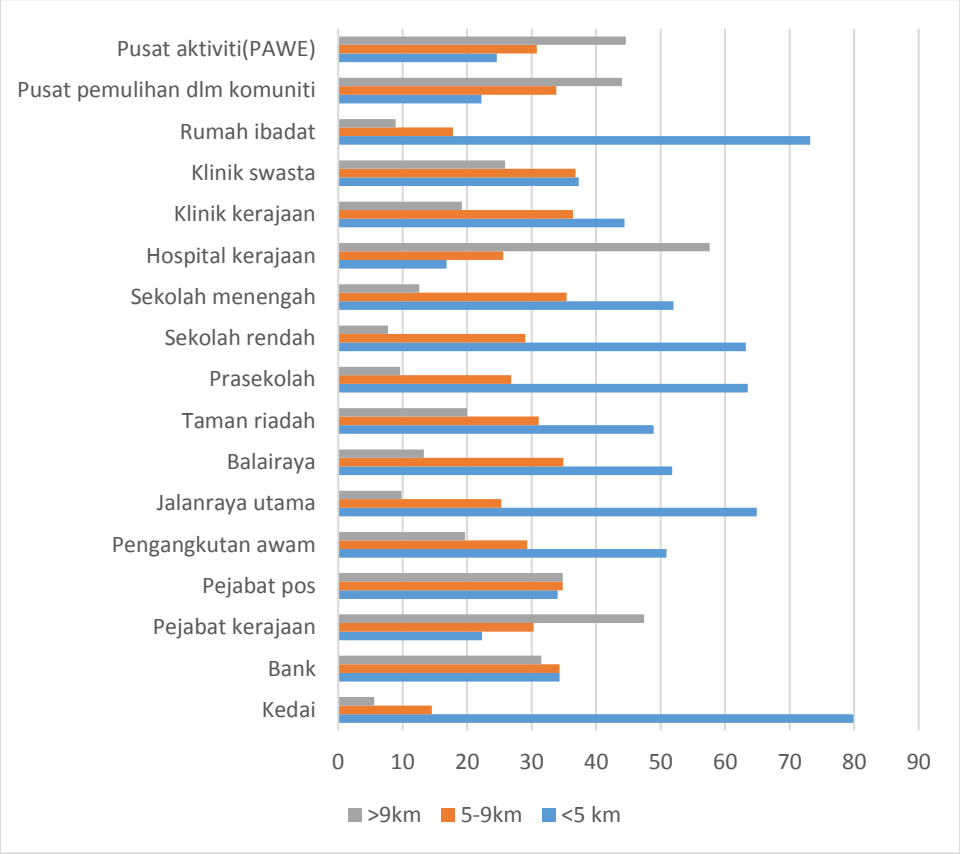
Rajah 6.6.3 Peratusan kemudahan asas dan bilangan bilik tidur isi rumah.

Hampir 100 peratus penerima mempunyai bekalan elektrik, air terawat, bilik tidur dan tandas. Manakala 69 peratus penerima mempunyai bilangan bilik tidur melebihi tiga bilik. Min bilangan bilik tidur ialah 3 bilik. Ini bermakna, bilangan bilik tidur bersesuaian dengan saiz isi rumah.



Rajah 6.6.4 Kemudahan asas dalam rumah mengikut zon, stratum, jantina dan kumpulan etnik.

Tiada perbezaan ketara dalam kalangan responden dari segi bekalan air terawat, bekalan eletrik serta tandas. Kekurangan besar ialah bilangan bilik tidur dalam kalangan responden di Negeri Sarawak (90.3%) dan bumiputera lain (82.4%). Capaian kemudahan dalam komuniti dapat dilihat dalam Rajah 6.6.5



Rajah 6.6.5 Peratusan jarak kemudahan dalam komuniti

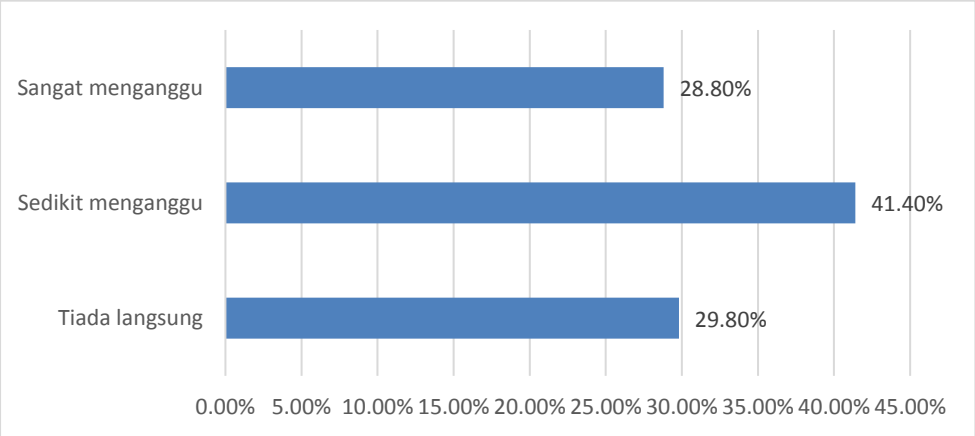
Lazimya, penerima dapat akses kepada kemudahan dalam komuniti. Empat kemudahan, iaitu PAWE, pusat pemulihan dalam komuniti, hospital kerajaan, dan pejabat kerajaan berada lebih daripada sembilan kilometer daripada rumah penerima. Ini menunjukkan bahawa penerima boleh mengakses kemudahan dalam komuniti untuk keperluan hidup mereka.

6.6.2 Latar belakang Kesihatan dan Psikologi

Tahap kesihatan penerima dikaji dari sudut subjektif dan objektif. Lebih kurang 35.9 peratus penerima mengatakan bahawa tahap kesihatan mereka tidak baik dan 35.8 peratus mengatakan, tahap kesihatan mereka adalah sederhana. Persepsi tahap

kesihatan terperinci ditunjukkan dalam Jadual 6.6.2. Penerima yang tinggal di Semenanjung mengatakan bahawa status kesihatan mereka biasa sahaja (36.6%) dan lebih kurang 31 peratus mengatakan, status kesihatan mereka tidak baik. Hanya 5 peratus penerima yang tinggal di Semenanjung Malaysia mengatakan bahawa kesihatan mereka adalah sangat baik. Lebih ramai penerima bandar (41.5%) berbanding dengan penerima luar bandar (35.6%) mengatakan, status kesihatan adalah biasa sahaja. Lebih tinggi penerima bandar (34.1%) berbanding dengan penerima luar bandar (31.4%) mengatakan, status kesihatan tidak baik. Dari segi bilangan penyakit, min ialah satu jenis penyakit. Jenis penyakit yang paling tinggi dilaporkan ialah darah tinggi (21.2%), kedua tinggi ialah kencing manis (16.8%) dan ketiga ialah masalah psikiatrik/jiwa (13.8%). Penyakit lain adalah kurang daripada 10%. Masalah kesihatan yang paling tinggi ialah sawan. Lebih 95 peratus penerima mengatakan bahawa mereka mendapat rawatan ke atas penyakit yang dialaminya, kecuali masalah penglihatan. Hanya 40 peratus mengatakan bahawa mereka tidak mendapat rawatan untuk masalah penglihatan.

Penerima juga ditanya sama ada masalah kesihatan yang mereka hadapi mengganggu atau tidak mengganggu aktiviti harian mereka. Hanya 30% penerima mengatakan bahawa masalah kesihatan tidak mengganggu langsung aktiviti harian mereka. Lebih 60 peratus mengatakan bahawa masalah kesihatan mengganggu aktiviti harian mereka (Rajah 6.6.6).



Rajah 6.6.6 Peratusan masalah kesihatan mengganggu aktiviti harian.

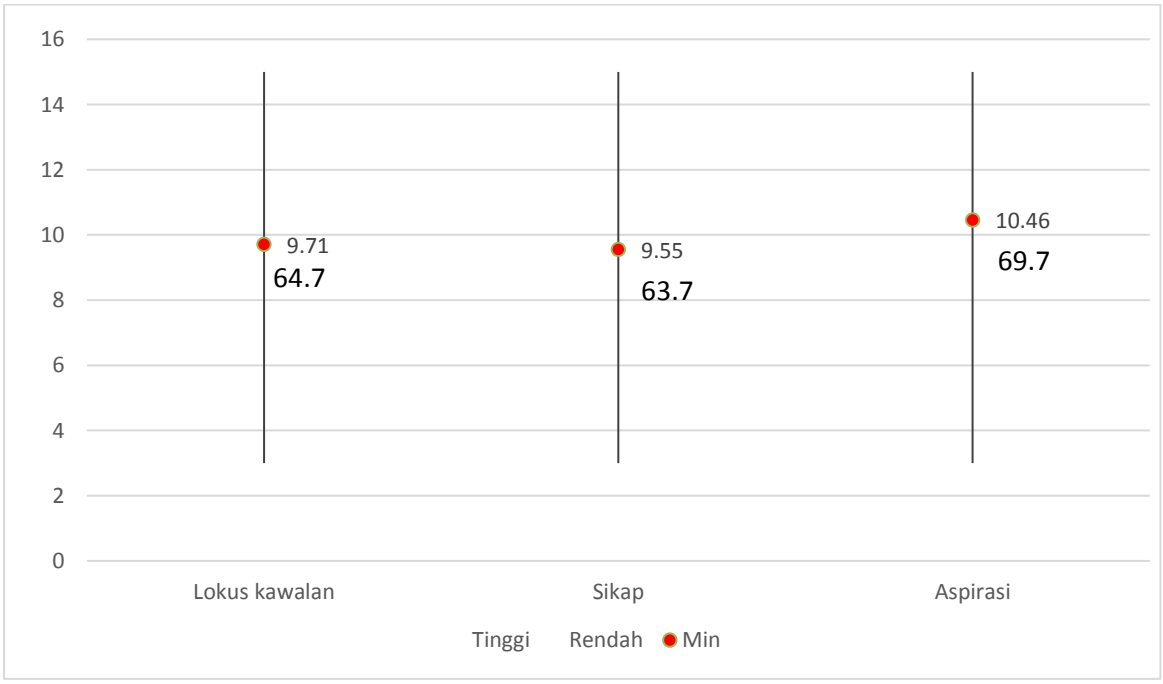
Masalah kesihatan bukanlah tanggungjawab JKM, tetapi pada pandangan pengkaji masalah ini perlu ditangani kerana ia mempengaruhi kehidupan penerima dan meningkatkan keperluan penerima. Sehubungan dengan ini, JKM melalui KPWKM perlu mengadakan kerjasama untuk menangani isu kesihatan penerima bantuan. Kementerian Kesihatan Malaysia mungkin mempunyai program kesihatan yang mempunyai fokus kepada orang kurang upaya, warga emas dan kanak-kanak. Penerima JKM dirasakan boleh memanfaatkan program sebegini dan terlibat sama sebagai penerima program KKM. Dengan ini, isu kesihatan penerima diambil alih oleh KKM dan klien JKM juga dapat manfaat. Selain itu, mungkin penglibatan dalam program kesihatan perlu menjadi syarat untuk mendapat bantuan. Buat masa ini, JKM hanya meletakkan syarat kelayakan untuk memohon bantuan dan belum lagi memasukkan syarat tertentu seperti imunisasi, persekolahan, dan sebagainya dalam reka bentuk skim bantuan. Pada pandangan penyelidik, syarat dalam reka bentuk skim membantu dalam pembangunan modal sosial penerima, dan seterusnya akan menyumbang kepada kesejahteraan hidup mereka.

Jadual 6.6.2 Status kesihatan, kesihatan mengganggu aktviti hairan dan bilangan penyakit

Status kesihatan, masalah kesihatan mengganggu aktiviti dan bilangan penyakit	Zon			Stratum		Bangsa				
	Semenanjung Malaysia	Sarawak	Sabah	Bandar	Luar Bandar	Melayu	Cina	India	Bumiputera Lain	Lain-lain
Status Kesihtan										
Sangat tidak baik	3.7%	6.5%	25.0%	0.0%	4.8%	1.7%	9.6%	2.9%	23.5%	0.0%
Tidak Baik	31.3%	35.5%	50.0%	34.1%	31.4%	27.0%	37.0%	57.1%	29.4%	75.0%
Biasa sahaja	36.6%	29.0%	25.0%	41.5%	35.6%	38.1%	32.9%	28.6%	29.4%	25.0%
Baik	23.2%	22.6%	0.0%	19.5%	23.2%	28.0%	13.7%	8.6%	11.8%	0.0%
Sangat baik	5.2%	6.5%	0.0%	4.9%	5.0%	5.2%	6.8%	2.9%	5.9%	0.0%
Kesihatan mengganggu aktiviti										
Tiada langsung	29.8%	33.3%	0.0%	26.3%	29.6%	35.9%	17.8%	13.9%	23.5%	0.0%
Sedikit mengganggu	40.9%	50.0%	25.0%	42.1%	41.7%	37.7%	50.7%	50.0%	35.3%	75.0%
Sangat mengganggu	29.3%	16.7%	75.0%	31.6%	28.7%	26.4%	31.5%	36.1%	41.2%	25.0%
Bilangan penyakit										
Min	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
Sisihan Piawai	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
0	28.4%	25.8%	0.0%	23.8%	28.6%	31.2%	26.0%	11.1%	17.6%	25.0%
1	42.6%	38.7%	25.0%	40.5%	41.8%	44.1%	40.3%	36.1%	35.3%	25.0%
2	28.9%	35.5%	75.0%	35.7%	29.7%	24.7%	33.8%	52.8%	47.1%	50.0%

Walaupun bilangan responden dari negeri Sabah tidak ramai, status kesihatan agak membimbangkan kerana persepsi status kesihatan sangat tidak baik dan tidak baik adalah tinggi. Analisis mengikut kumpulan bangsa pula menunjukkan, bumiputera mencatat status kesihatan yang sangat tidak baik paling tinggi (23.5%), bangsa India paling tinggi melaporkan status kesihatan tidak baik (57.%). Manakala bangsa Melayu mencatat paling tinggi status kesihatan sebagai biasa sahaja (38%).

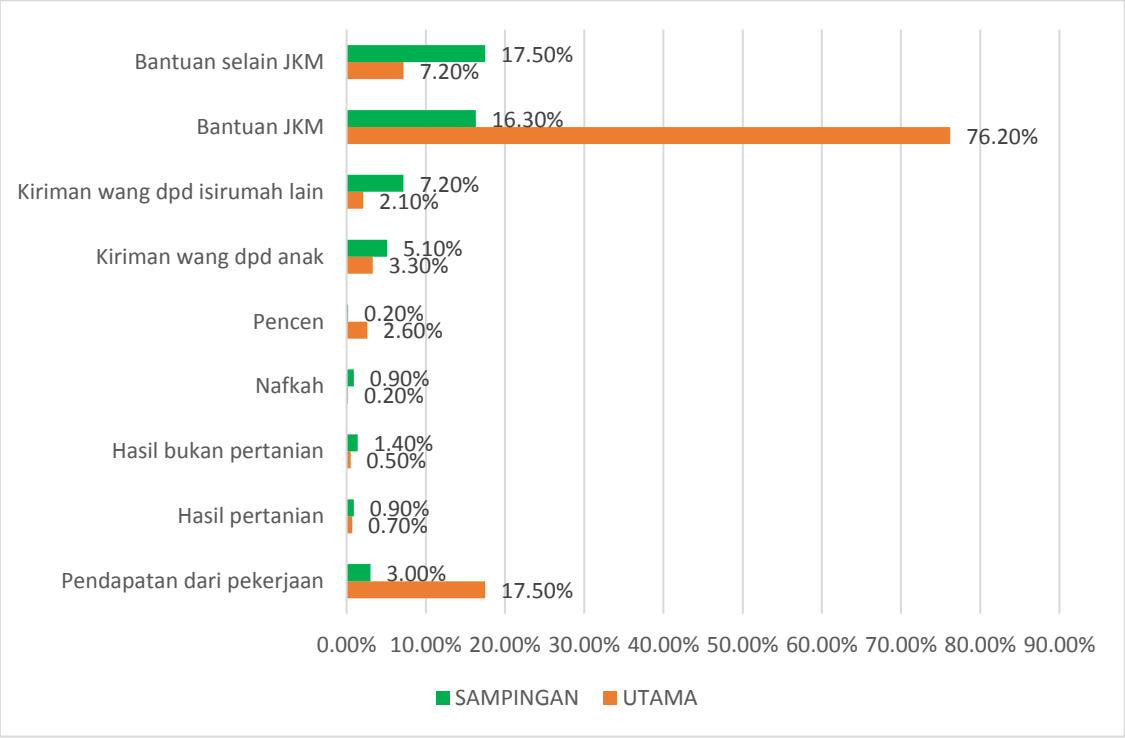
Responden ditanya tentang aspek psikologi, sikap dan aspirasi. Ini merupakan sebahagian ciri personaliti responden. Sembilan kenyataan dikemukakan untuk mendapatkan penilaian menggunakan skala persetujuan (1) sangat tidak bersetuju ke-5 sangat bersetuju. Kajian mendapati bahawa min skor bagi lokus kawalan ialah 9.5 yang menunjukkan bahawa responden cenderung untuk menyerahkan nasib kepada orang lain. Pemerhatian yang hampir sama dicatat untuk sikap responden. Walau bagaimanapun, min aspirasi responden (10.5) adalah tinggi berbanding dengan lokus kawalan dan sikap. Untuk perbandingan antara aspek, normalisasi telah dilakukan (dalam peratus). Secara amnya, psikologi, penerima menunjukkan kecenderungan ke arah positif.



Rajah 6.6.7 Lokus kawalan, sikap dan aspirasi penerima

6.6.3 Latar belakang Ekonomi

Gambaran status ekonomi penerima boleh dilihat dari sudut pemilikan harta.Sebelas jenis harta disenaraikan, iaitu rumah, tanah, aset kewangan, aset perlindungan, ternakan, dan sebagainya. Jenis harta yang dimiliki penerima ialah rumah. Sebanyak 33.9 peratus mengatakan pemilikan sendiri, 53 peratus pemilikan ahli keluarga dan 13 peratus pemilikan bersama. Harta pengangkutan merupakan kedua tertinggi pemilikan bagi penerima atau ahli keluarganya. Kereta dimiliki oleh 30.2 peratus penerima dan 66.7 peratus oleh ahli keluarga. Selain kereta, penerima juga mempunyai motosikal (40.4%). Peratusan pemilikan harta jenis lain adalah sangat sedikit.



Rajah 6.6.8 Peratusan punca pendapatan utama dan sampingan penerima

Dari segi punca pendapatan utama penerima bantuan kewangan JKM menjadi punca utama pendapatan bulanan responden dan diikuti oleh pendapatan daripada pekerjaan (upahan). Bantuan kewangan JKM dan bantuan kewangan selain JKM menjadi punca pendapatan sampingan responden. Di samping itu, sumber kewangan daripada anak dan ahli keluarga lain juga menjadi punca pendapatan bulanan penerima.

Jadual 6.6.3 Min pendapatan, pendapatan per kapita, bantuan lain dan perbelanjaan menggunakan wang bantuan JKM

Min (RM)		Jumlah Pendapatan Isirumah	Pendapatan Perkapita Isirumah	Jumlah RM Bantuan Lain Selain JKM Isirumah	Jumlah Keseluruhan Perbelanjaan Menggunakan Wang Bantuan JKM
Zon	Semenanjung Malaysia	1679.09	417.85	1770.62	216.20
	Sarawak	1208.39	292.97	1643.33	209.68
	Sabah	1125.00	251.25	1537.50	300.00
Strata	Bandar	2171.63	532.62	1405.56	229.52
	Luar Bandar	1566.86	389.62	1811.16	215.81
Jantina Penerima	Lelaki	1680.87	399.57	1628.30	223.42
	Perempuan	1597.59	415.22	1891.41	209.41
Bangsa	Melayu	1668.33	403.62	1882.51	214.25
	Cina	1795.84	480.55	1416.13	220.39
	India	1510.67	383.99	1703.57	206.57
	Bumiputera	891.18	198.82	1403.13	232.35
	Lain-lain	887.50	361.46	800.00	327.50

Dari sudut anggaran jumlah pendapatan isi rumah sebulan (Jadual 6.6.3), responden Semanjung Malaysia mencatatkan jumlah melebihi RM1600 berbanding dengan responden dari Sarawak (RM 1200) dan Sabah (RM 1125). Jumlah pendapatan responden Semenanjung tergolong dalam 6 peratus kelas isi rumah berpendapatan di bawah RM2000 sebulan. Manakala responden Sarawak dan Sabah tergolong dalam 4.1 peratus kumpulan kelas isi rumah yang berpendapatan RM1500 ke bawah seperti yang dilaporkan dalam perangkaan pendapatan dan kemiskinan isi rumah (htttp://www.epu.gov.my/ms/sosio-ekonomi/pendapatan-kemiskinan-isirumah). Responden Semanjung berada dalam garis pendapatan isi rumah yang keempat terendah, manakala responden Sabah dan Sarawak berada dalam kelas pendapatan kedua terendah.

Berdasarkan lokasi tempat tinggal, pendapatan responden kajian adalah jauh lebih rendah berbanding dengan pendapatan kasar bulanan isi rumah Malaysia. Mengikut EPU, pada 2014 pendapatan kasar bulanan penduduk bandar dan luar bandar, masing-masing ialah RM6,833 dan RM 3,831 sebulan. Responden kajian hanya

mencatatkan purata pendapatan separuh daripada rekod pendapatan yang dilaporkan oleh EPU. Tiada perbezaan yang ketara antara pendapatan bulan responden lelaki dengan perempuan. Pemerhatian anggaran pendapatan bulanan dari segi kumpulan etnik menunjukkan pola pendapatan yang hampir sama seperti yang dilaporkan oleh EPU 2014. Etnik bumiputera lain (RM 891) dan etnik Melayu (RM 1,685) memperoleh pendapatan lebih rendah berbanding dengan etnik Cina dan etnik India.

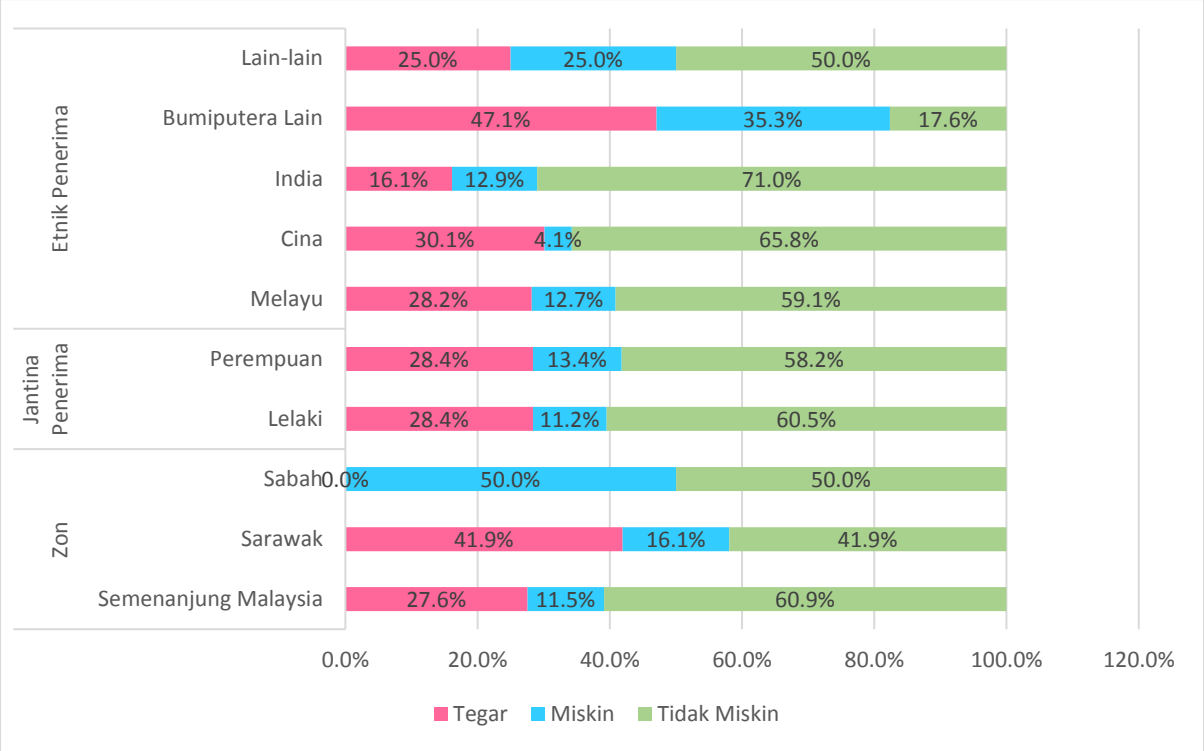
Sumbangan bantuan kewangan yang diterima daripada JKM adalah penting bagi penerima BTB jika dinilai dari segi sumbangan kepada pendapatan isi rumah (Jadual 6.6.4). Bagi penerima Semanjung Malaysia, bantuan JKM ini menyumbang lebih kurang 82 peratus kepada isi rumah dan bantuan lain hanya menyumbang 18.47 peratus kepada pendapatan isi rumah.

Jadual 6.6.4 Sumbangan bantuan kewangan JKM kepada isi rumah

Min (RM)		Peratusan Bantuan JKM Isi rumah Setahun daripada Keseluruhan Bantuan	Peratusan Bantuan Bukan JKM Isi rumah Setahun daripada Keseluruhan Bantuan	Peratusan Perbelanjaan Makanan daripada Keseluruhan Perbelanjaan	Peratusan Nilai Bantuan Penerima JKM daripada Keseluruhan Pendapatan Isi rumah
Zon	Semenanjung Malaysia	81.53	18.47	70.11	31.83
	Sarawak			65.82	41.68
	Sabah			60.83	29.59
Strata	Bandar	72.00	28.00	67.69	20.84
	Luar Bandar	86.29	13.71	69.79	33.53
Jantina	Lelaki	80.19	19.81	71.39	33.52
	Perempuan	84.21	15.79	67.58	31.52
Etnik Penerima	Melayu	81.53	18.47	68.04	32.05
	Cina			75.05	33.76
	India			74.67	23.60
	Bumiputera			61.37	51.92
	Lain-lain			73.06	33.60

Bagi penerima bandar, bantuan lain menyumbang hampir 30 peratus kepada pendapatan isi rumah. Perbelanjaan ke atas makanan merupakan indikator kepada

tahap hidup sesebuah keluarga. Jika dilihat dari sudut peratusan perbelanjaan ke atas makanan, majoriti (lebih 65%) penerima BTB menggunakan wang untuk membeli makanan. Bantuan kewangan penerima menyumbang 30 peratus kepada pendapatan isi rumah mengikut zon.



Rajah 6.6.9 Keadaan kemiskinan mengikut zon, jantina dan etnik penerima BTB

Analisis keadaan kemiskinan penerima menunjukkan (Rajah 6.6.9) 60 peratus penerima BTB di Semenanjung tergolong daripada kumpulan tidak miskin dan lebih kurang 40 peratus adalah miskin dan miskin tegar. Dari sudut jantina, lebih 55 peratus terdiri daripada kumpulan tidak miskin. Selebihnya terangkum dalam kumpulan miskin tegar dan miskin. Analisis mengikut bangsa pula menunjukkan lebih 50 peratus penerima tergolong dalam kumpulan tidak miskin, kecuali bumiputera yang hanya mencatatkan 17.6 peratus tidak miskin. Jadual ini secara tidak langsung menunjukkan ralat dalam pemilihan kerana peratusan yang tidak miskin juga menjadi penerima BTB.

6.6.4 Latar belakang Urusan Penerima dengan JKM

Jarak purata pejabat JKM dari rumah penerima ialah sejauh 18.97 km (sisihan piawai = 14.91, n=424). Sebanyak 15 peratus responden menerima BTB antara 1-3 tahun; majoritinya (55.8%) antara 4-6 tahun, 16.peratus antara 7-9 tahun dan ada juga yang telah menerima BTB lebih 15 tahun. Purata tempoh mendapat bantuan ialah 6 tahun.

Jadual 6.6.5: Tempoh mendapat bantuan

TEMPOH TERIMA BANTUAN JKM						
Frekuensi	53	197	57	21	7	18
Peratus	15.0%	55.8%	16.1%	5.9%	2.0%	5.1%
Purata Tempoh	6.23					

Jadual 6.6.6 menunjukkan analisis tempoh bantuan dari segi jantina, zon, stratum dan etnik. Penerima Semenanjung lebih lama dalam sistem daripada penerima Sabah dan Sarawak. Tempoh masa sebagai penerima dari luar bandar (6.33 tahun), perempuan (6.57 tahun) dan India (6.77 tahun) lebih lama daripada purata min keseluruhan penerima (6.23).

Jadual 6.6.6 Min tempoh mendapat bantuan mengikut zon, stratum, jantina dan etnik

		Mean	**Median**	**Std. Deviation**	**Frequensi**	**Range**	**Min**	**Max**
Zon	Semenanjung Malaysia	6.29	5.0	4.02	318	26	1	27
	Sarawak	5.65	5.0	1.87	31	12	1	13
	Sabah	5.50	5.0	1.00	4	2	5	7
Stratum	Bandar	5.62	5.0	3.95	39	21	2	23
	Luar Bandar	6.33	5.0	3.90	295	26	1	17
Jantina	Lelaki	5.89	5.0	3.42	178	22	1	23
	Perempuan	6.57	5.0	4.23	175	26	1	27
Bangsa	Melayu	6.39	5.0	4.00	238	26	1	27
	Cina	5.71	5.0	3.36	65	17	1	18
	India	6.77	5.0	4.57	30	22	1	23
	Bumiputera lain	5.00	5.0	2.0	17	7	1	8

Perlu diingat bahawa min umur penerima ialah dalam lingkungan 43 tahun. Ini bermakna, kerajaan perlu menampung program ini sampai bila-bila ataupun sehingga penerima mencapai umur 60 tahun dan bertukar kepada skim BOT. Skim ini ialah skim untuk OKU yang tidak bekerja. Walau bagaimanapun, terdapat juga penerima yang bekerja. Situasi ini berlaku kerana mungkin kerja kecilan yang dilakukan dapat membantu kehidupan isi rumah penerima.

Sebagai agensi pelaksana program bantuan kewangan, interaksi JKM bersama klien adalah sangat penting. Jadual 6.6.7 meringkaskan masalah, kekerapan dan tujuan responden berinteraksi dengan Jabatan. Rata-rata penerima tiada masalah berurusan dengan JKM. Bagi penerima Semanjung Malaysia, lebih 57% responden mengatakan bahawa berurusan dengan JKM disebabkan tiada orang untuk membawa mereka ke pejabat, diikuti dengan tiada kemudahan pengangkutan (53%). Di Sarawak pula, masalah yang tertinggi peratusannya ialah masalah tiada pengangkutan (72%), tiada orang membawa (63%) dan jauh (63%) untuk ke pejabat. Bagi bumiputera lain, tiga masalah utama berurusan dengan JKM adalah dari segi pengangkutan (75%), tiada orang membawa 87.5 peratus dan jauh 87.5 peratus. Dari segi kekerapan berinteraksi dengan JKM, rata-ratanya penerima menyebut mereka berinteraksi setahun sekali dan tujuannya adalah untuk verifikasi dan memohon bantuan. Ada juga penerima mengatakan bahawa mereka tidak pernah berinteraksi dengan JKM.

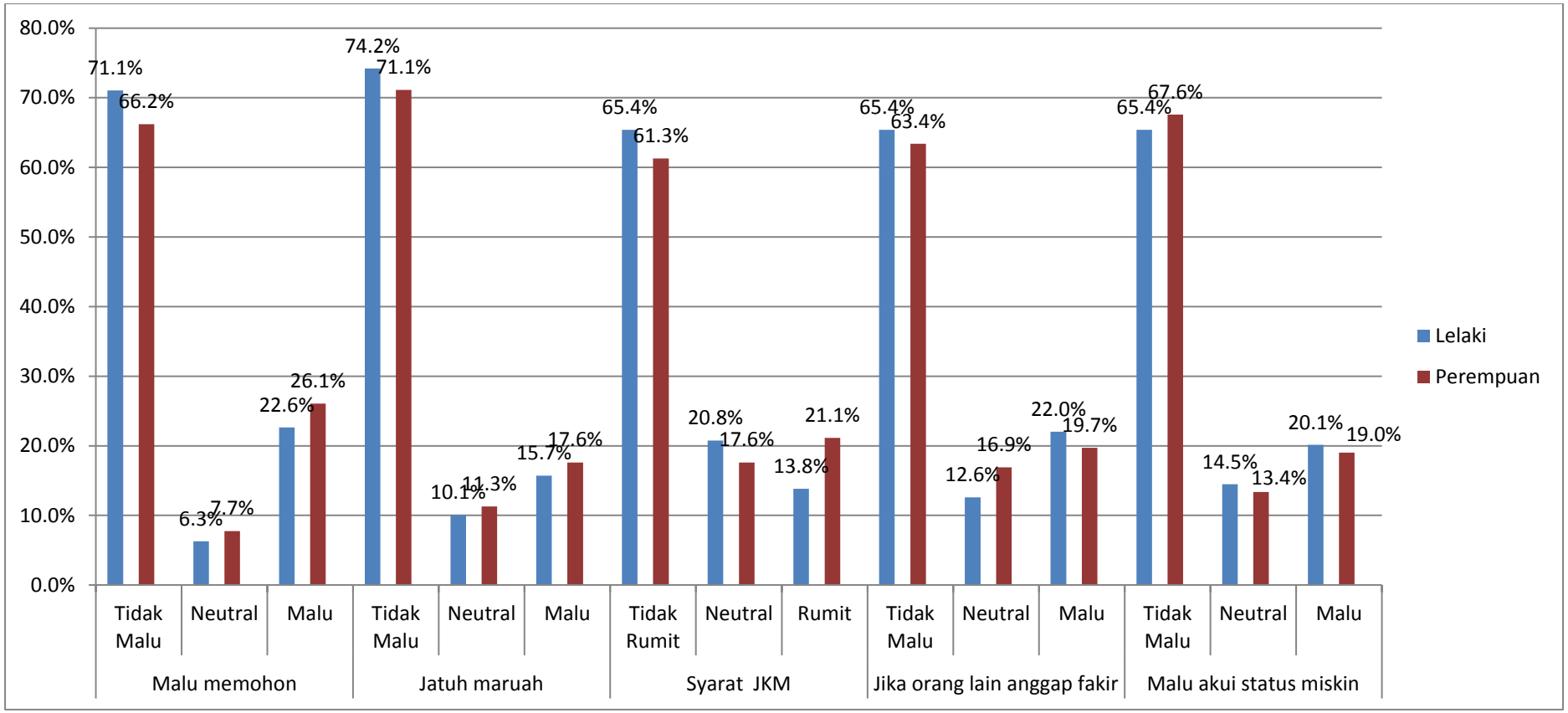
Jadual 6.6.7 Peratusan masalah, kekerapan dan tujuan berurusan dengan JKM

Masalah berurusan/ kekerapan/ tujuan	**Zon**			**Stratum**		**Bangsa**					**Jantina**	
	Semenanjung Msia	Sabah	Sarawak	Bandar	Luar Bandar	Melayu	Cina	India	Bumiputera lain	Lain-lain	Lelaki	Perempuan
Masalah												
Tiada masalah	54.7%	100%	64.5%	54.8%	54.4%	58.2%	53.9%	42.9%	52.9%	50%	62.7%	48.5%
Tiada kemudahan pengangkutan	53.1%	0	72.7%	42.1%	54.5%	54.5%	42.9%	65%	75%	50%	61%	49.1%
Tiada orang untuk bawa	57.1%	0	63.6%	63.2%	56.4%	58.5%	48.6%	60.0%	87.5%	0	61%	54.7%
Tiada duit bayar tambang	14.1%	0	45.5%	21.1%	15.8%	13.8%	11.4%	20%	50%	50%	12.1%	18.9%
Jauh	41.8%	0	63.6%	26.3%	46.1%	44.7%	31.4%	40%	87.5%	0	40.2%	45.3%
Kekerapan ke JKM												
Tidak pernah	15.8%	0	0	14.6%	14.2%	17.9%	10.5%	2.9%	0	0	13%	16.1%
Sekali setahun	61.9%	0	16.1%	48.8%	59.8%	55.9%	71.1%	64.7%	11.8%	100%	56.5%	59.5%
Dua kali setahun	10.9%	0	71.0%	22.0%	14%	13.4%	13.2%	11.8%	64.7%	0	16.7%	13.7%
Tujuan ke JKM												
Memohon bantuan	45.5%	25%	35.5%	64.3%	42.4%	45%	36.4%	60%	41.2%	50%	46.5%	42.3%
Lapor diri utk verifikasi	72.1%	100%	100%	50%	77.3%	70.9%	80.5%	77.1%	100%	75%	72.6%	76.7%
Aduan masalah dgn bantuan yg diterima	7.1%	0	3.2%	4.8%	7.4%	7.8%	2.6%	11.4%	0	0	6.6%	6.9%
Mendapat rujukan dan maklumat	9.8%	0	0	7.1%	9.4%	9.7%	6.5%	14.3%	0	0	9.9%	7.9%
Ulangan lawatan utk selesai urusan	4.1%	0	6.5%	4.8%	4.4%	4.1%	2.6%	8.6%	5.9%	0	5.2%	3.2%

Jadual 6.6.8 Min permohonan mengikut zon, stratum, jantina dan bangsa

		Min	Median	Std. Deviation	Frequensi	Range	Min	Max
Zon	Semenanjung Malaysia	1.42	1.00	.953	386	9	1	10
	Sarawak	1.81	1.00	1.682	31	7	1	8
	Sabah	1.25	1.00	.500	4	1	1	2
Stratum	Bandar	1.28	1.00	.599	40	2	1	3
	Luar Bandar	1.44	1.00	1.034	359	9	1	10
Jantina	Lelaki	1.49	1.00	1.048		7	1	8
	Perempuan	1.40	1.00	.998		9	1	10
Bangsa	Melayu	1.39	1.00	.825	290	4	1	5
	Cina	1.36	1.00	.875	76	4	1	5
	India	1.79	1.00	1.719	34	9	1	10
	Bumiputera	2.18	1.00	2.128	17	7	1	8
	Lain lain	1.50	1.50	.577	4	1	1	2

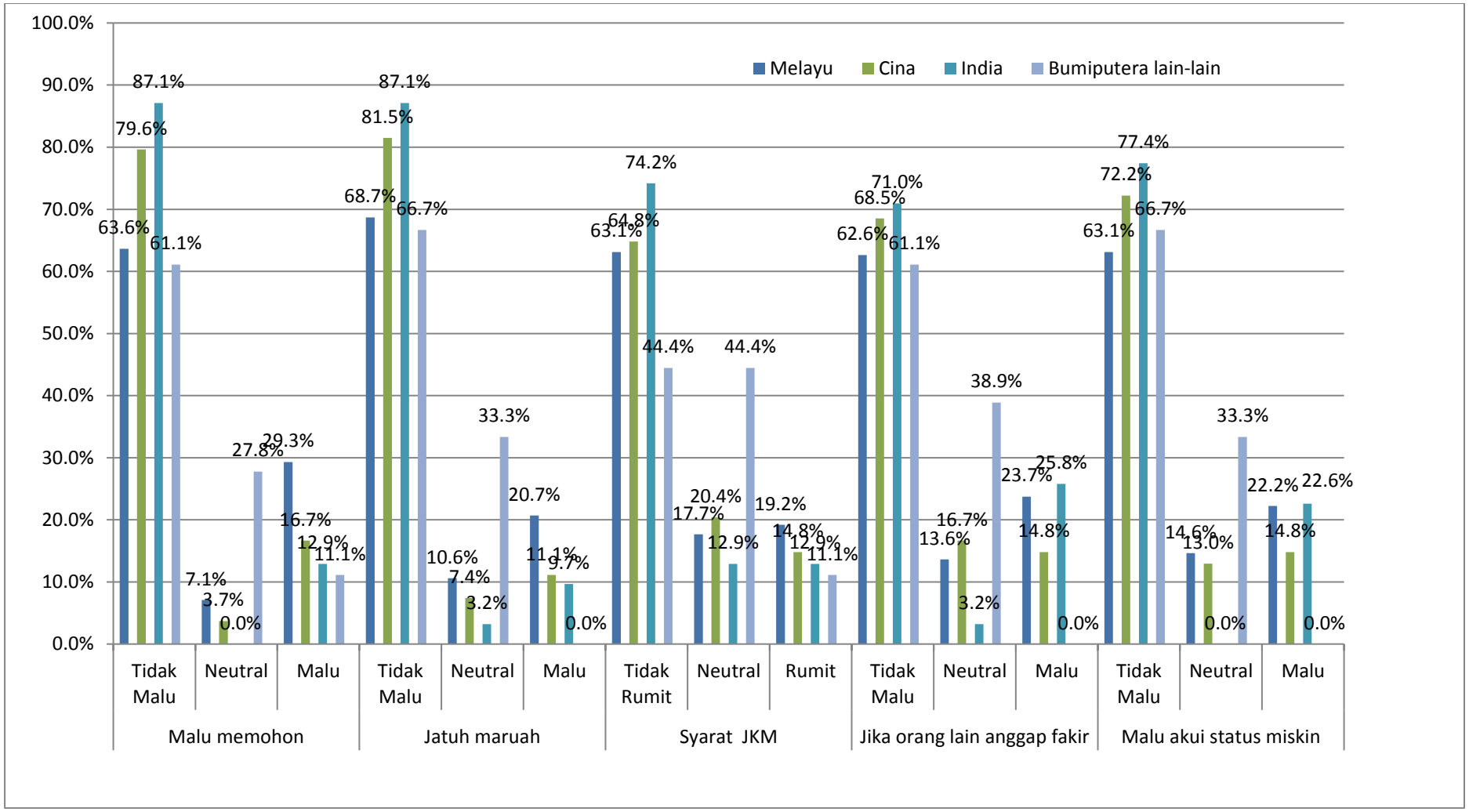
Responden ditanya berapa kali memohon sebelum mendapat bantuan. Jadual 6.6.8 di atas menunjukkan min memohon mengikut zon, stratum, jantina dan etnik. Rata-ratanya responden berjaya mendapat bantuan hanya selepas sekali memohon kecuali bumiputera Sabah dan Sarawak, minnya ialah 2.18 kali.



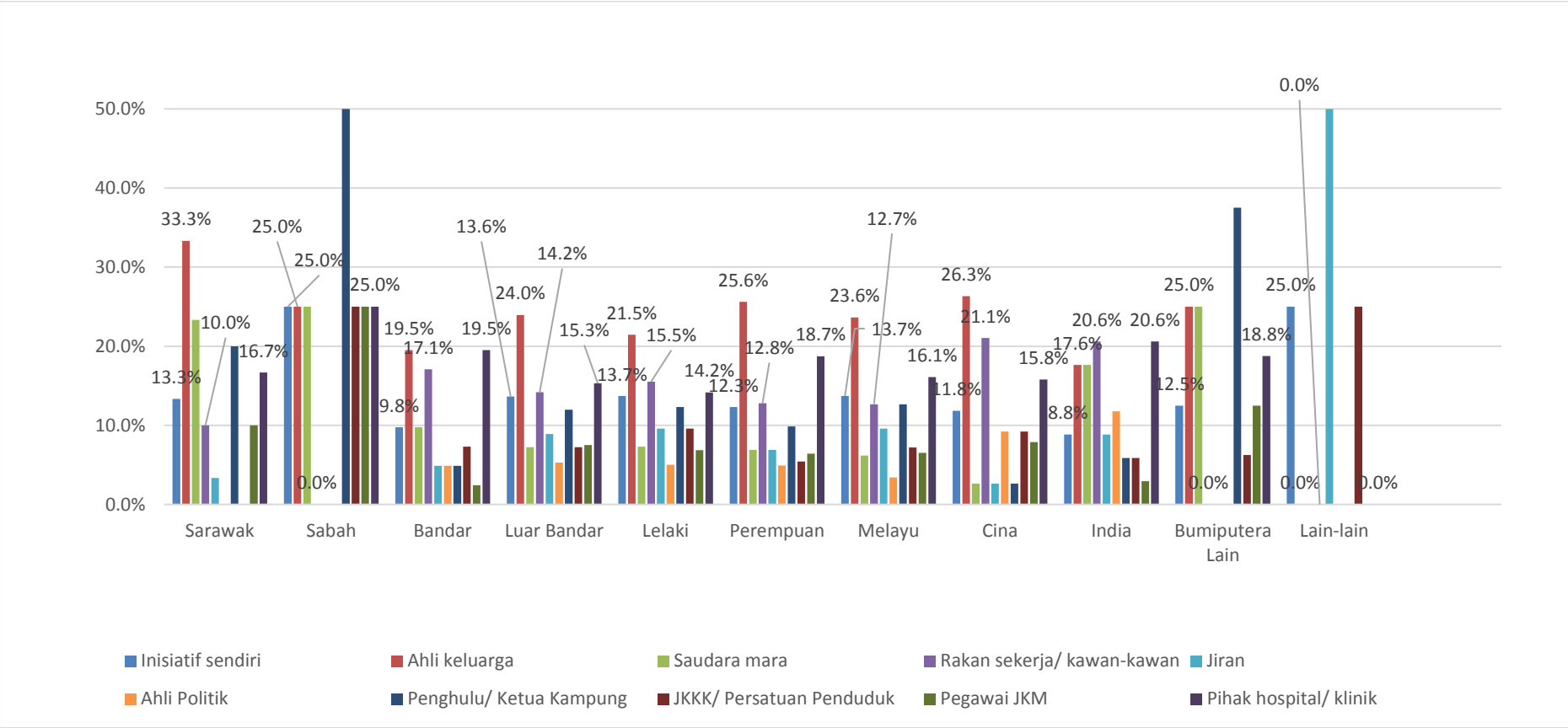
Rajah 6.6.10 Perasaan penerima memohon bantuan

Penerima bantuan ditanya perasaan terhadap bantuan kewangan JKM yang mereka mohon. Perasaan yang ada dalam diri seseorang akan menjadi pendorong kepada tingkah laku. Rajah 6.6.10 di atas menunjukkan perasaan malu memohon, jatuh maruah jika memohon, malu orang anggap fakir, tidak malu akui sebagai fakir dan syarat JKM adalah rumit. Lebih 70 peratus penerima lelaki dan 66 peratus penerima perempuan mengatakan bahawa mereka tidak malu untuk memohon bantuan kewangan daripada JKM. Sementara itu, lebih 71 peratus penerima lelaki dan wanita melaporkan, tidak malu jatuh maruah jika memohon bantuan. Responden juga tidak berasa malu untuk mengakui status sebagai miskin dan dianggap fakir. Mereka juga mengatakan bahawa proses memohonan bantuan JKM tidak merumitkan.

Dari sudut kumpulan etnik (Rajah 6.6.11), lebih 60 peratus semua bangsa berasa tidak malu dan tidak jatuh maruah jika memohon bantuan kewangan JKM. Mereka berasa tidak malu jika dianggap miskin atau akui status miskin. Rata-rata penerima mengatakan bahawa proses pemohonan bantuan JKM tidak rumit.



Rajah 6.6.11 Perasaan memohon bantuan mengikut kumpulan etnik



Rajah 6.6.12 Sumber maklumat bantuan kewangan

Di Sarawak, sumber maklumat bantuan diperoleh daripada ahli keluarga (33%), saudara masa 23 peratus, penghulu/ketua kampung 20 peratus dan hospital/klinik (16.7%). Manakala di Sabah, sumber maklumat ialah penghulu/ketua kampung (50%), sudara mara, ahli keluarga, pegawai JKM, hospital/klinik, sekolah merupakan sumber kedua tertinggi.

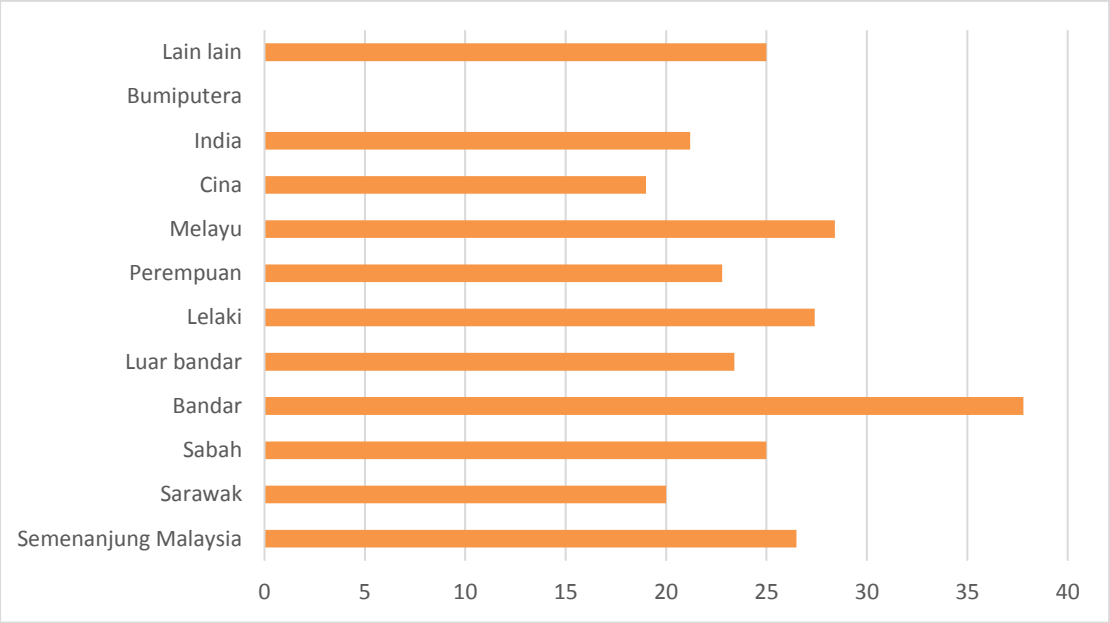
Dalam kalangan penerima bandar, sumber maklumat yang mencatatkan peratusan tertinggi ialah ahli keluarga, hospital/klinik (19.5%) diikuti oleh rakan sekerja (17.2%). Sementara itu, penerima luar bandar mendapat maklumat daripada ahli keluarga (24%) rakan sekerja (17.2%), hospital/klinik (15.3), penghulu kampung (12.0) dan inisiatif sendiri (13.0%). Analisis mengikut jantina menunjukkan pola yang sama, iaitu bagi penerima lelaki, ahli keluarga (21.5%), rakan sekerja (15.5%), hospital/klinik (14.2%) menjadi sumber maklumat. Begitu juga bagi penerima perempuan, ahli keluarga (25.6%), hospital/klinik (14.2%) dan rakan sekerja (12.8%). Bagi etnik Melayu, ahli keluarga (23%) dan hospital/klinik menjadi sumber maklumat. Bagi etnik Cina, rakan sekerja (26%) lebih tinggi peratusan yang dilaporkan sebagai sumber maklumat, manakala hospital/klinik (20.6%) menjadi sumber yang paling tinggi peratusannya. Bagi bumiputera lain, penghulu/ketua kampung (37.5%) menjadi sumebr utama maklumat bantuan.

Seperti sumber maklumat, orang yang utama membantu penerima mendapat bantuan kewangan ialah diri sendiri dan ahli keluarga (Jadual 6.6.9). Bagi negeri Sabah, Penghulu/ketua kampung dan pegawai JKM juga menjadi sumber membantu penerima mendapat bantuan. Ini nyata apabila melihat orang yang membantu bumiputera lain mendapatkan bantuan ialah penghulu/ketua kampung dan pegawai JKM selain ahli keluarga dan saudara mara lain.

Jadual 6.6.9 Peratusan orang yang membantu mendapatkan bantuan

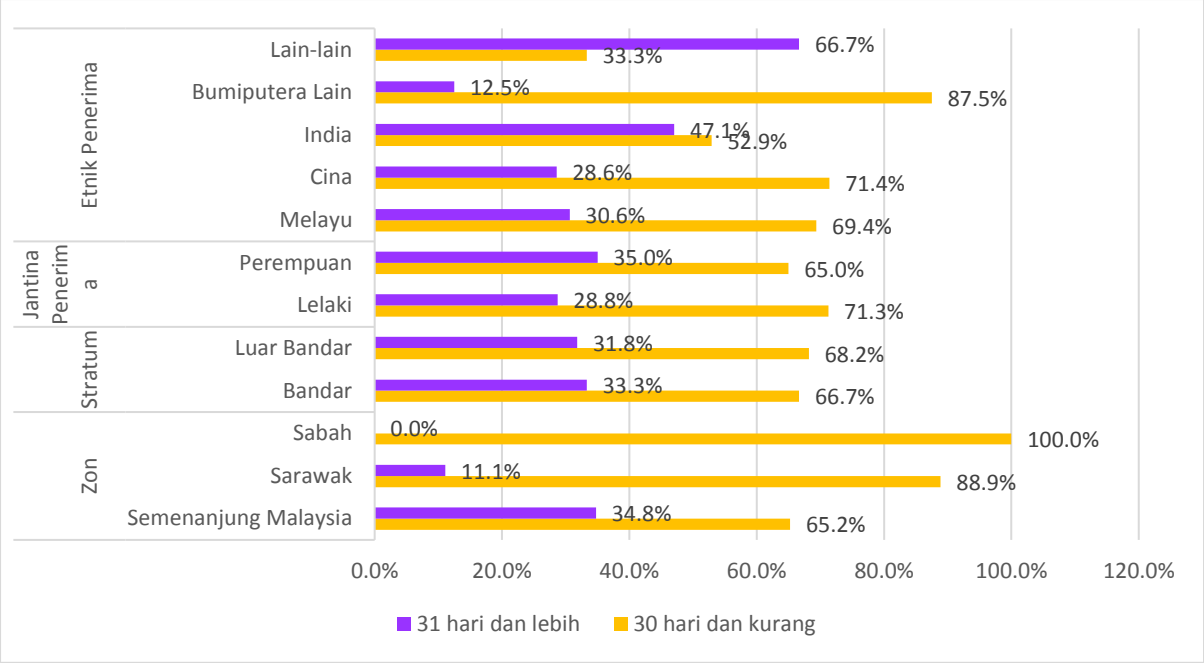
Orang yang menolong penerima	Zon			Stratum		Jantina		Bangsa				
	Semenanjung Malaysia	Sarawak	Sabah	Bandar	Luar Bandar	Lelaki	Perempuan	Melayu	Cina	India	Bumiputera	Lain-lain
Sendiri	29.0%	16.7%	25.0 %	45.2%	26.3 %	30.1%	25.9%	28.6%	30.3%	26.5%	6.3%	50.0%
Ahli keluarga	48.5%	36.7%	50.0 %	52.4%	46.5 %	47.9%	47.3%	49.7%	47.4%	47.1%	18.8%	25.0%
Saudara mara	3.8%	13.3%	0.0%	0.0%	5.3%	4.1%	4.9%	3.7%	2.6%	8.8%	18.8%	0.0%
Rakan sekerja	1.5%	0.0%	0.0%	2.4%	1.4%	1.8%	1.0%	1.4%	2.6%	0.0%	0.0%	0.0%
Kawan-kawan	2.3%	3.3%	0.0%	4.8%	2.2%	3.2%	1.5%	1.7%	1.3%	11.8%	0.0%	0.0%
Jiran	2.6%	3.3%	0.0%	2.4%	2.5%	3.2%	2.0%	3.1%	1.3%	2.9%	0.0%	0.0%
Ahli politik	2.6%	0.0%	0.0%	4.8%	2.2%	2.7%	2.0%	.7%	6.6%	8.8%	0.0%	0.0%
Ahli NGO	1.0%	0.0%	0.0%	2.4%	.8%	1.4%	.5%	.3%	1.3%	5.9%	0.0%	0.0%
Penghulu/ Ketua kampung	6.2%	13.3%	25.0 %	2.4%	7.2%	7.8%	5.9%	7.1%	2.6%	5.9%	25.0%	0.0%
Ahli JKKK/ Persatuan penduduk	2.8%	0.0%	0.0%	0.0%	2.8%	2.3%	2.9%	2.4%	3.9%	2.9%	0.0%	0.0%
Pegawai JKM	7.2%	10.0%	25.0 %	0.0%	8.9%	5.9%	9.3%	6.5%	7.9%	5.9%	25.0%	25.0%
Pihak hospital/ klinik	6.2%	10.0%	0.0%	2.4%	6.6%	6.8%	5.9%	6.1%	7.9%	2.9%	12.5%	0.0%

Responden juga ditanya sama ada mereka mengetahui atau tidak syarat kelayakan skim BTB (Rajah 6.6.13). Kurang daripada 30 peratus responden penerima mengetahui syarat kelayakan skim bantuan. Hanya penerima bandar mencatat 37 peratus yang tahu tentang syarat skim. Responden penerima di Semenanjung, Sarawak, lelaki dan perempuan, bandar dan luarbandar tahu 10 syarat kelayakan skim. Etnik India hanya tahu 7 daripada 10 syarat dan bumiputera tidak tahu semua syarat.



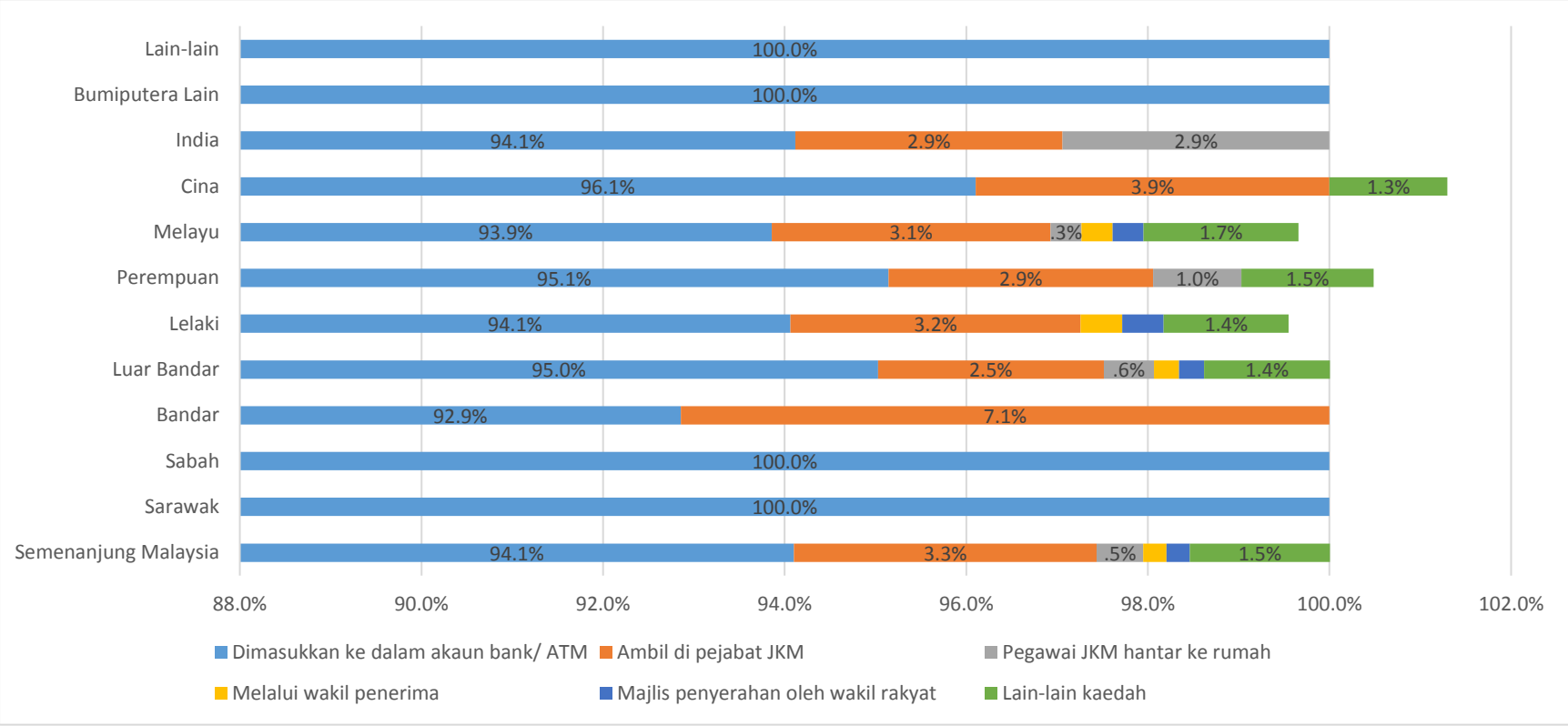
Rajah 6.6.13 Peratusan penerima yang tahu syarat kelayakan

Lebih 40 peratus responden mengetahui tempoh masa kelulusan dari tarikh dokumen lengkap diterima oleh pihak JKM. Min hari yang diambil untuk proses dan mendapat kelulusan ialah 112 hari. Hanya 36 peratus mendapat kelulusan dalam 30 hari ke bawah. Majoriti mengatakan bahawa mereka tidak tahu alasan kenapa gagal dalam pemohonan dan ditamatkan. Penerima ditanya tempoh masa menunggu untuk menerima wang bantuan. Rajah 6.6.14 menunjukkan tempoh masa menunggu untuk mendapatkan wang. Rata-rata responden menerima wang dalam tempoh masa kurang daripada 30 hari seperti yang ditetapkan dalam SOP skim. Ada segelintir yang mengatakan bahawa mereka menerima wang bantuan yang lebih 31 hari.

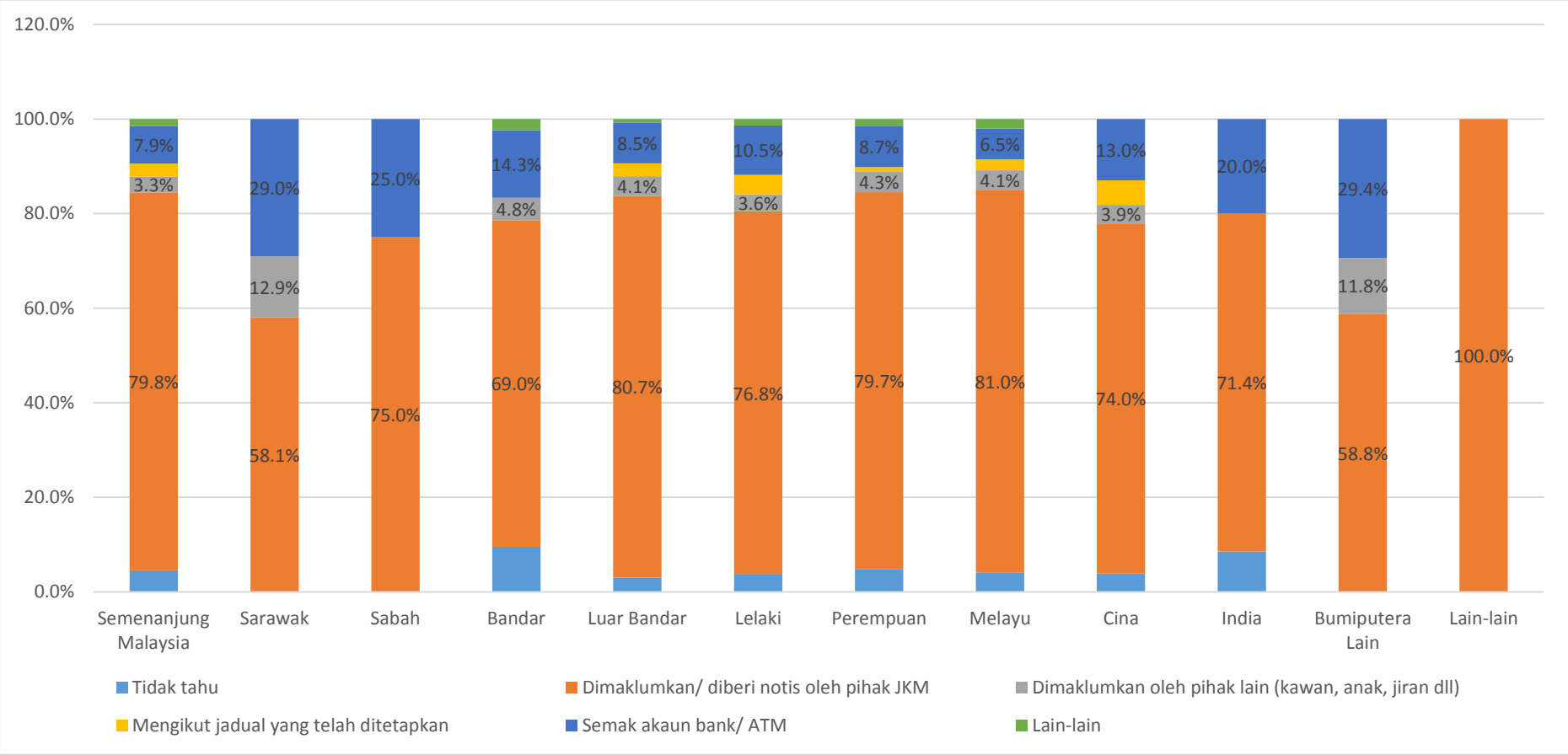


Rajah 6.6.14 Tempoh masa menunggu untuk mendapatkan wang

Penerima ditanya kaedah menerima bantuan (Rajah 6.6.15). Lebih 90 peratus mengatakan bahawa mereka menerima melalui akaun bank dan sebilangan kecil mengatakan bahawa mereka mengambil di JKM. Mereka tidak mempunyai masalah dengan kaedah sekarang.

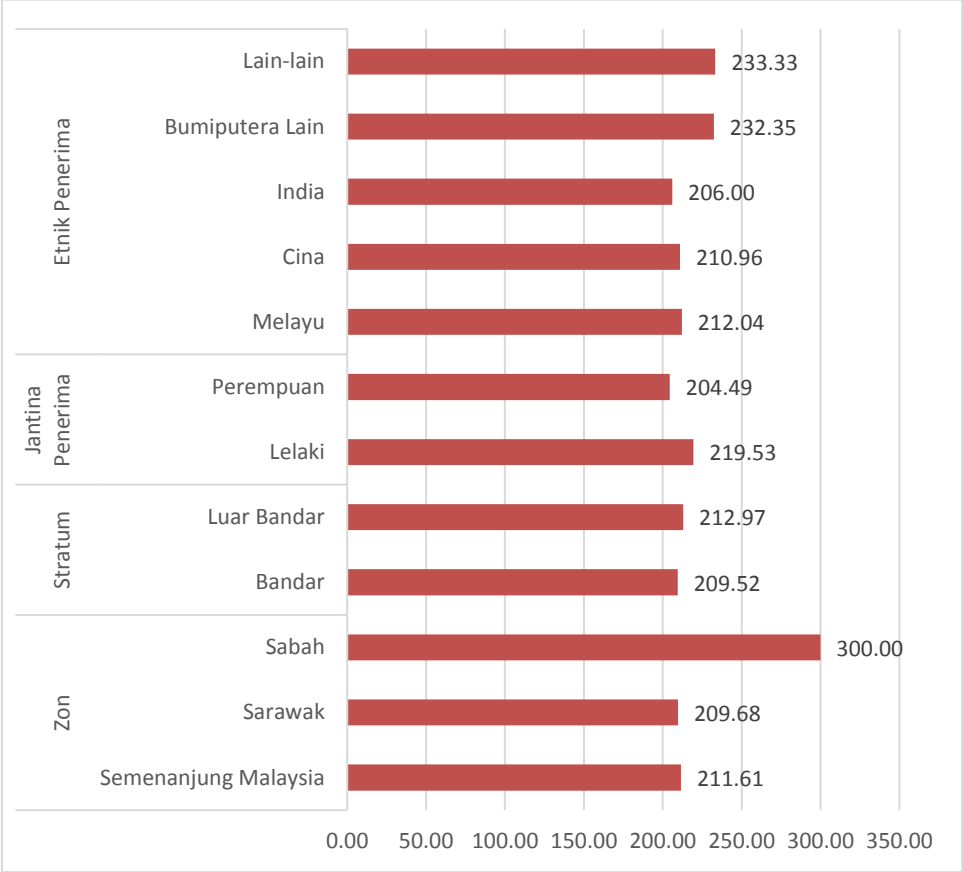


Rajah 6.6.15 Peratusan kaedah semasa menerima wang bantuan



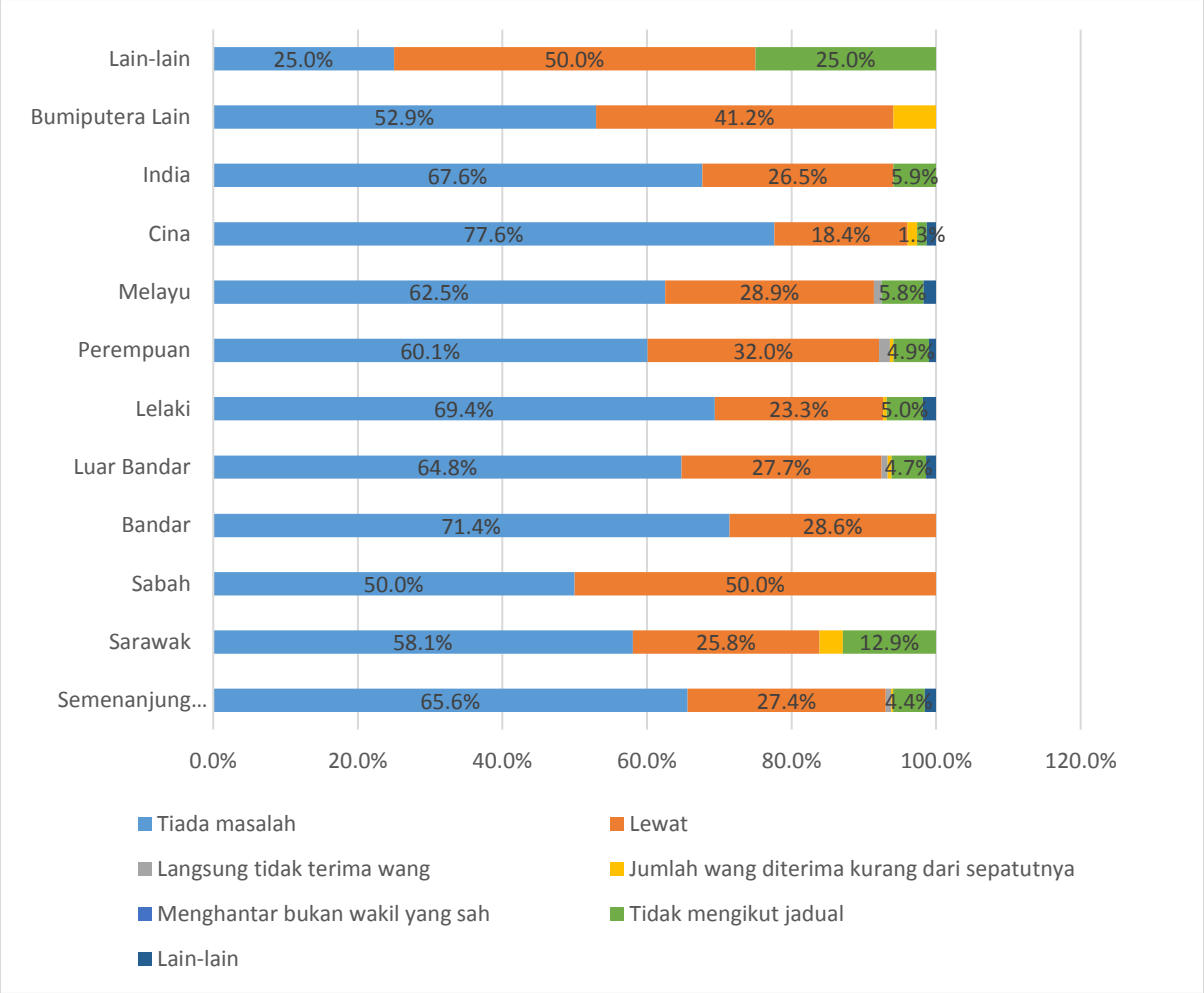
Rajah 6.6.16 Makluman pertama kali menerima wang bantuan

Responden yang pertama kali menjadi penerima bantuan dimaklumi/diberi notis oleh JKM apabila peruntukan bantuan kewangan diluluskan (Rajah 6.6.16). Selain diberi notis, penerima juga mengatakan bahawa mereka menyemak akaun bank untuk mengetahui wang bantuan masuk. Ada juga penerima bandar yang mengatakan mereka tidak tahu.



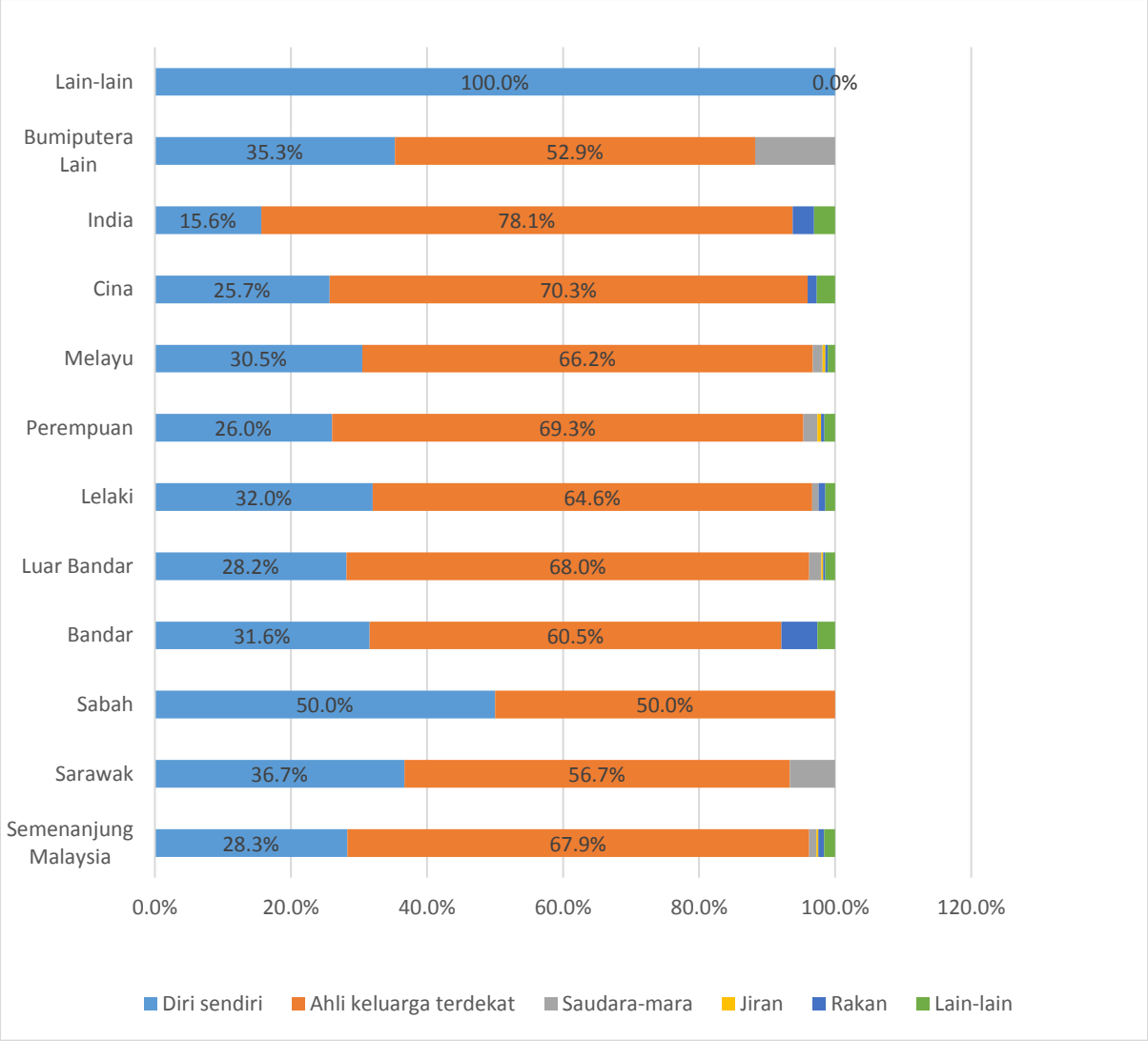
Rajah 6.6.17 Jumlah bantuan yang diterima mengikut zon, stratum dan bangsa

Penerima ditanya adakah mereka mengetahui berapa jumlah bantuan yang diterima setiap bulan. Lebih kurang 96 peratus mengatakan bahawa mereka tahu jumlah wang bantuan. Bagi yang tahu, mereka dimohon untuk mengatakan jumlah wang yang diterima. Nilai min wang yang disebut adalah kurang tepat. Semua jumlah yang disebut adalah lebih daripada sepatutnya (Jadual 6.6.17). Walau bagaimana pun, nilai mod ialah RM200.



Rajah 6.6.18 Masalah berkait dengan kaedah menerima wang bantuan

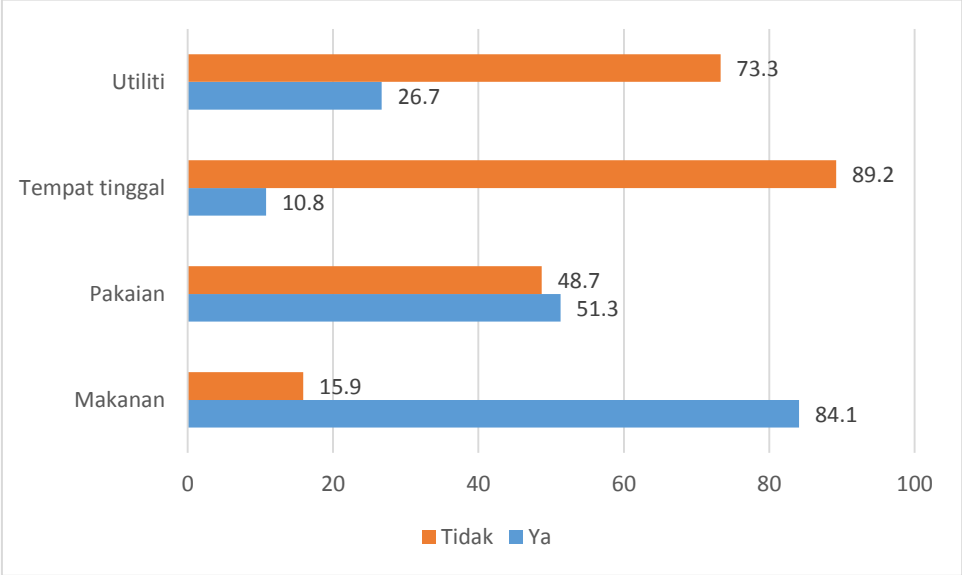
Rajah 6.6.18 dan Rajah 6.6.19 menunjukkan masalah berkait dengan kaedah menerima wang dan orang yang mengeluarkan wang bantuan. Penerima tidak mempunyai masalah berkait dengan kaedah menerima wang (Rajah 6.6.18). Masalah yang disebut ialah kelewatan dan tidak ikut jadual. Segelintir yang menyebut wang yang diterima kurang daripada sepatutnya. Penerima juga ditanya siapa yang membuat pengeluaran wang bantuan. Ahli keluarga terdekat merupakan orang yang membantu mengeluarkan wang bantuan dan diikuti dengan diri sendiri (Rajah 6.6.19).



Rajah 6.6.19 Peratusan orang yang mengeluarkan wang bantuan melalui ATM

6.6.5 Keperluan Asas

Penerima juga ditanya adakah wang bantuan cukup untuk memenuhi keperluan asas. Lebih kurang 69 peratus mengatakan bahawa wang bantuan tidak mencukupi untuk menampung keperluan asas dan hanya 31 peratus mengatakan bahawa mencukupi untuk memenuhi keperluan asas. Bagi penerima yang mengatakan bahawa wang bantuan tidak mencukupi, jenis keperluan asas yang tidak cukup adalah seperti dalam Rajah 6.6.20

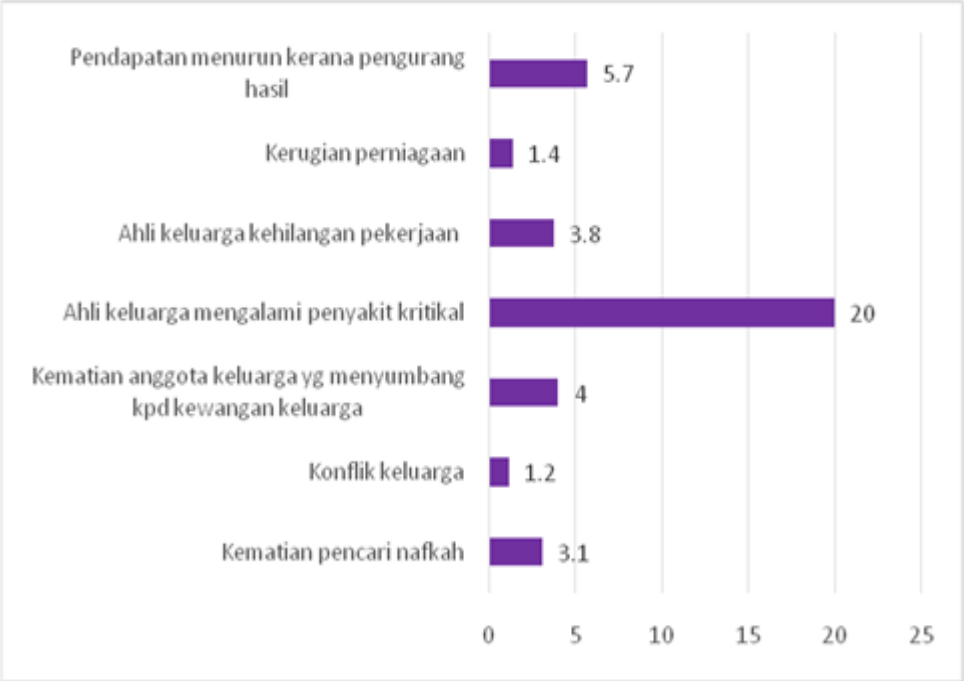


Rajah 6.6.20 Peratusan jenis keperluan asas yang tidak dapat dipenuhi

Keperluan asas yang tidak dapat dipenuhi ialah tempat tinggal dan utiliti (Rajah 6.6.20). Mengikut laporan Disability at a Glance 2015 (UN ESCAP, 2016), kos sara hidup orang kurang upaya lebih tinggi berbanding dengan kos hidup orang biasa. Oleh itu, tidak hairan jika penerima mengatakan bahawa wang bantuan tidak mencukupi untuk memenuhi keperluan hidup. Untuk mengetahui dengan lebih jelas kos sara hidup orang kurang upaya, kajian yang lebih berfokus tentang mereka perlu dilakukan. Dengan ini, kiraan kos hidup sebenar akan dapat memberikan gambaran nilai bantuan yang sewajarnya diperuntukkan untuk skim bantuan ini. Nilai yang diterima mungkin tidak lagi sesuai dengan kenaikan kos sara hidup masa ini.

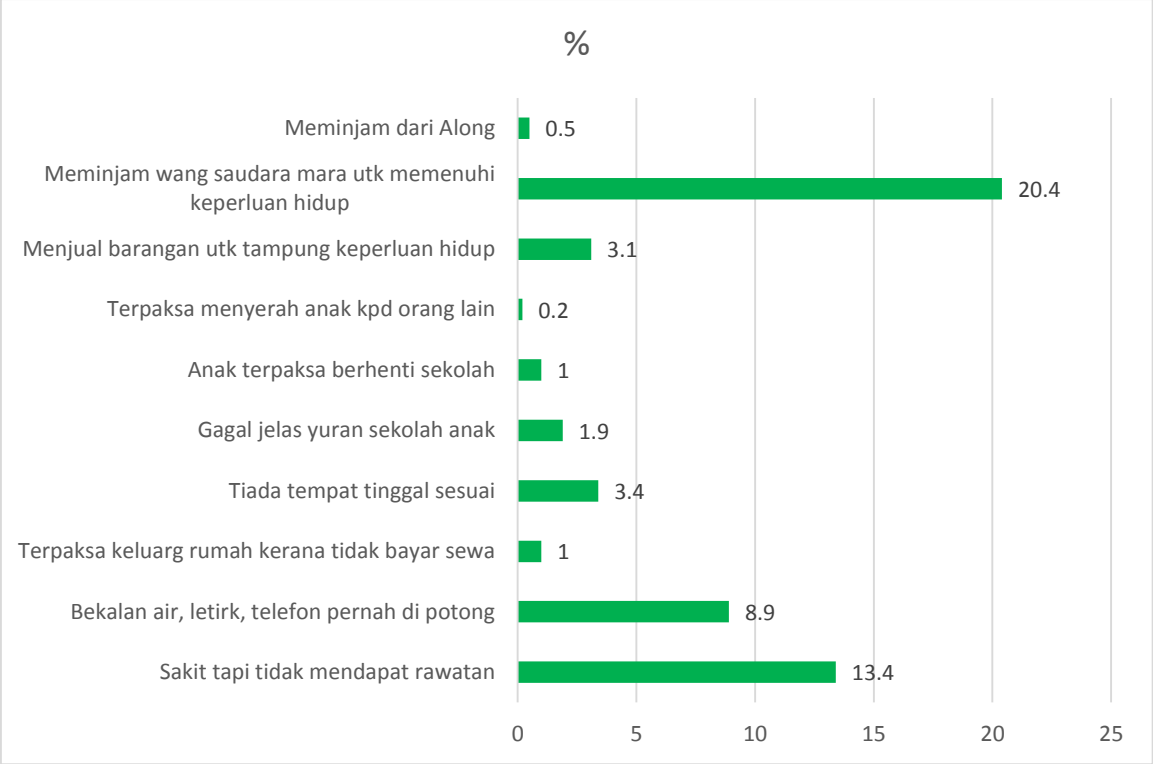
6.6.5.1 Kelangsungan Hidup

Penerima pernah mengalami peristiwa hidup yang menjejaskan ekonomi keluarga dalam 6 bulan sebelum kajian dijalankan seperti tercatat dalam Jadual 6.6.21.



Rajah 6.6.21 Peratusan pengalaman peristiwa yang menjejaskan ekonomi dalam tempoh 6 bulan yang lalu

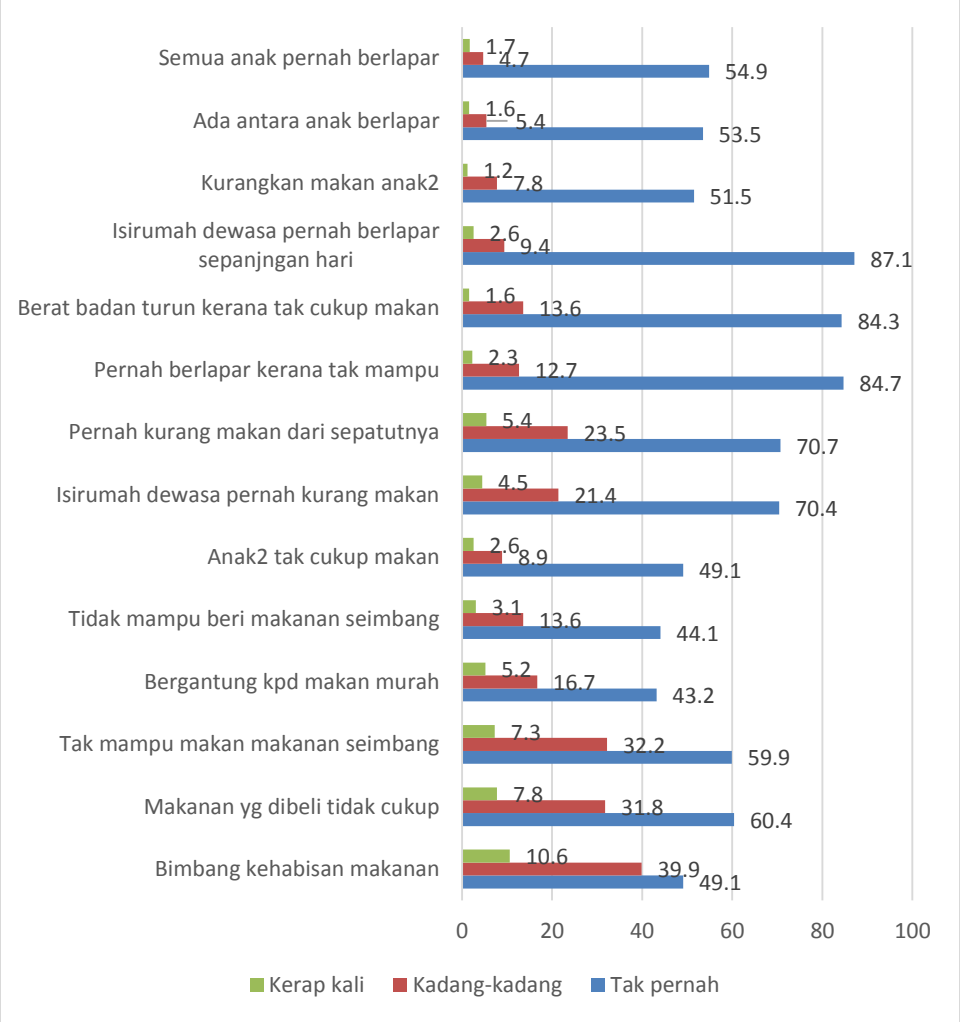
Lebih kurang 20 peratus penerima mengatakan bahawa ahli keluarga mengalami penyakit kritikal yang menjejaskan ekonomi keluarga dan 5.7 peratus melaporkan, pendapatan menurun kerana pengurangan hasil. Peristiwa lain yang menjejaskan ekonomi keluarga ialah ahli keluarga kehilangan pekerjaan (3.8%), kematian penyumbang (4.0%) serta kematian pencari nafkah (3.1%). Sepintas lalu, penerima dan keluarga menghadapi dugaan dalam hidup yang pelbagai, yang merumitkan keadaan hidup mereka. Peristiwa kedua tertinggi dicatatkan ialah pengurangan hasil pertanian (5.7%), diikuti oleh ahli keluarga kehilangan pekerjaan (3.8%) dan kematian pencari nafkah (3.1%).



Rajah 6.6.22 Peratusan mengalami situasi dalam 12 bulan yang lalu

Pengalaman yang paling tinggi dicatatkan ialah peminjaman wang daripada saudara mara untuk menampung keperluan hidup, diikuti oleh tidak mendapat rawatan apabila sakit (13.4%) dan bekalan utiliti rumah dipotong (8.9%). Rajah di atas mencerminkan kepayahan hidup yang dialami oleh penerima dan keluarga dalam tempoh 12 bulan yang lalu (Rajah 6.6.22).

Penerima juga ditanya kekerapan isi rumah mengalami masalah aspek pemakanan dalam tempoh 12 bulan yang lalu. Lazimnya, penerima tidak mempunyai masalah berkenaan dengan sekuriti makanan (Rajah 6.6.23). Isu sekuriti makanan yang kerap berlaku dalam tempoh setahun ialah kebimbingan kehabisan makanan (10.6%), makanan tak cukup (7.8%) dan tidak mampu membeli makanan seimbang (7.3%). Walaupun peratusan berkait dengan isu sekuriti makanan tidak tinggi ia menunjukan bahawa penerima masih berdepan dengan perkara asas hidup.



Rajah 6.6.23 Peratusan pengalaman aspek pemakanan dalam tempoh 12 bulan lalu

Ketidakselamatan makanan menerangkan mengenai keadaan berlapar dan kaedah yang digunakan oleh sesebuah isirumah untuk mengelakkan atau menghadapi kelaparan. Isirumah kekurangan akses kepada makanan bukan disebabkan alasan seperti “tiada masa untuk memasak”, tetapi kerana kurang berkemampuan. Oleh itu, ketidakselamatan makanan berkait rapat dengan keupayaan memenuhi keperluan asas (iaitu, makanan) dan mempengaruhi kelangsungan hidup penerima.

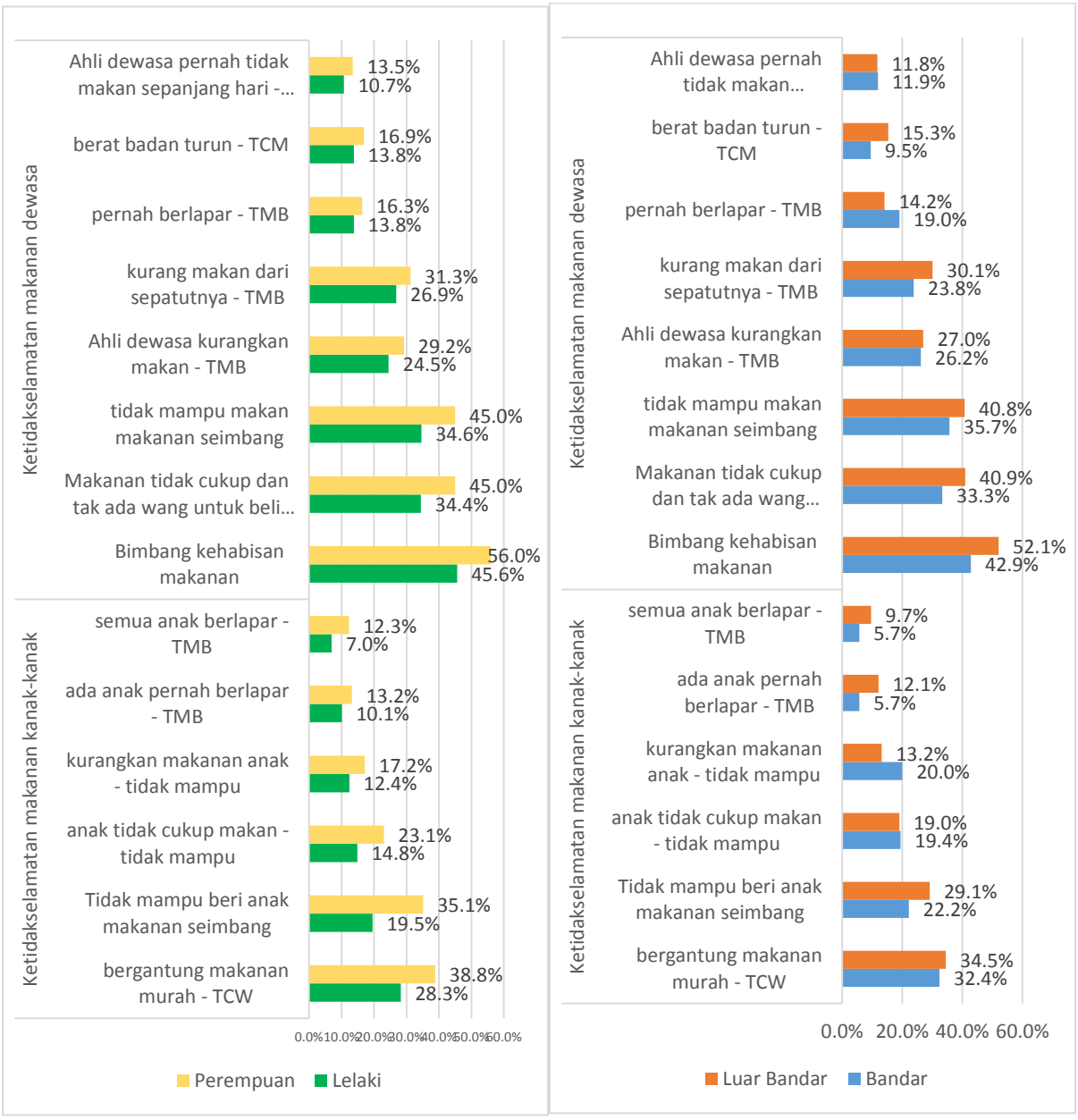
Jadual 6.6.10 Peratus pengalaman aspek pemakanan dalam tempoh 12 bulan lalu

Pengalaman		ketidakselamatan makanan kanak-kanak						ketidakselamatan makanan dewasa							
		bergantung makanan murah - TCW	Tidak mampu beri anak makanan seimbang	anak tidak cukup makan - tidak mampu	kurangkan makanan anak - tidak mampu	ada anak pernah berlapar - TMB	semua anak berlapar - TMB	Bimbang kehabisan makanan	Makanan tidak cukup dan tak ada wang untuk beli lagi	tidak mampu makan makanan seimbang	Ahli dewasa kurangkan makan - TMB	kurang makan dari sepatutnya - TMB	pernah berlapar - TMB	berat badan turun - TCM	Ahli dewasa pernah tidak makan sepanjang hari - tiada wang
tidak pernah	%	66.4%	72.6%	81.0%	85.2%	88.4%	90.3%	49.3%	60.4%	60.3%	73.2%	71.0%	84.9%	84.7%	87.9%
	n	184	188	209	219	228	234	209	256	255	300	301	361	359	371
pernah	%	33.6%	27.4%	19.0%	14.8%	11.6%	9.7%	50.7%	39.6%	39.7%	26.8%	29.0%	15.1%	15.3%	12.1%
	n	93	71	49	38	30	25	215	168	168	110	123	64	65	51

TCW: Tidak cukup wang/ TMB: Tidak mampu beli

Tanpa mengambilan makanan yang baik, kesihatan penerima atau isirumah terganggu. Ini mungkin membawa kepada tahap kesihatan yang kurang baik dalam kalangan penerima dan menyulitkan lagi kehidupan mereka. Aspek ketidakselamatan makanan yang diukur dengan skala 14 item (Rajah 6.6.24) diperincikan lagi melalui Exploratory Factor Analysis (EFA) untuk mengumpulkan item berkaitan kepada kategori faktor yang lebih kecil. Berdasarkan prosidur Extraction Method: Principal Component Analysis; Rotation Method: Verimax with Keiser Normalization, nilai KMO ialah 0.872 dan ujian Bartlet adalah signifiken (p = 0.000).

Bilangan faktor yang diekstrak ialah dua dengan jumlah varian yang diterangkan ialah 92.8 peratus. Faktor ini dilabelkan sebagai (i) ketidakselamatan makanan kanak- kanak (bergantung makanan murah; tidak mampu beri anak makanan seimbang; anak tidak cukup makan; kurangkan makanan anak; ada anak pernah berlapar; semua anak berlapar) dan ii) Ketidakselamatan makanan dewasa (bimbang kehabisan makanan; Makanan tidak cukup dan tak ada wang untuk beli lagi; tidak mampu makan makanan seimbang; ahli dewasa kurangkan makan; kurang makan dari sepatutnya; pernah berlapar; berat badan turun; ahli dewasa pernah tidak makan sepanjang hari)



Rajah 6.2.24 Peratus Ketidakselamatan makanan mengikut bandar dan Luar bandar dan Jantina

Umumnya ketidakselamatan makanan lebih teruk dalam kalangan luarbandar berbanding penerima bandar kerana 13 daripada 14 jenis ketidakselamatan makanan lebih tinggi dialami oleh penerima luar bandar. Penerima bandar lebih tinggi mengurangkan makanan anak kerana tidak mampu. (20.0%).

Peratus penerima bandar dan luar bandar mencatat peratusan yang sama dalam aspek anak tidak cukup makan kerana tidak mampu (19%) dan ahli dewasa pernah tidak makan sepanjang hari kerana tidak cukup wang (11.9%). Ini menunjukan kelangsungan hidup penerima terganggu kerana masalah ketidakselamatan makanan.

Lebih tinggi peratusan penerima perempuan yang mengalami ketidakselamatan makanan kanak kanak dan ketakselamtan makanan dewasa berbanding penerima lelaki. Bagi ketidakselamatan makanan kanak kanak, penerima perempuan bergantung kepada makanan murah (38%), tidak mampu memberi anak makanan seimbang (35%) dan anak tidak cukup makan (23%).

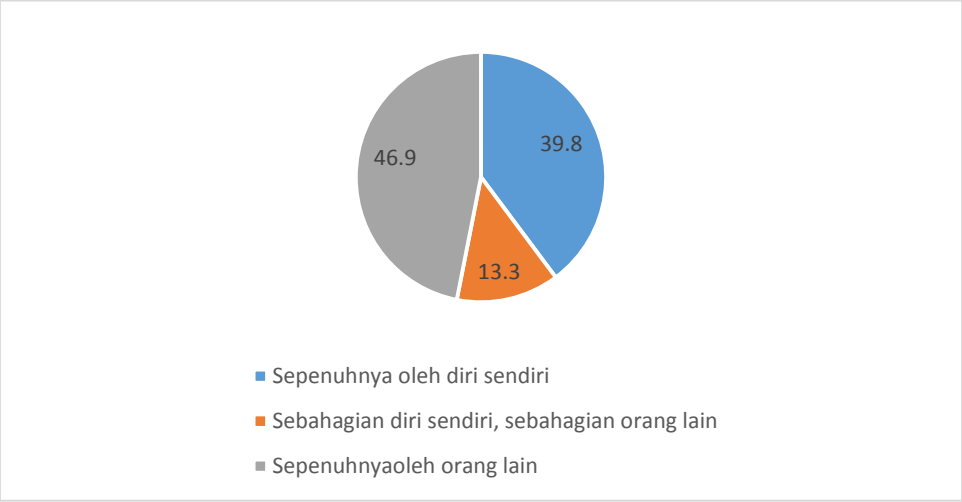
Bagi ketidakselamatan makanan dewasa, lebih 40 peratus penerima bimbang kehabisan makanan,makanan tidak cukup (45%), tidak mampu makanan seimbang (45%),kurang makanan dari sepatutnya (31%) dan ahli dewasa kurangkan (29%) disebabkan tidak mampu membeli.

6.6.5.2 Pendayaupayaan

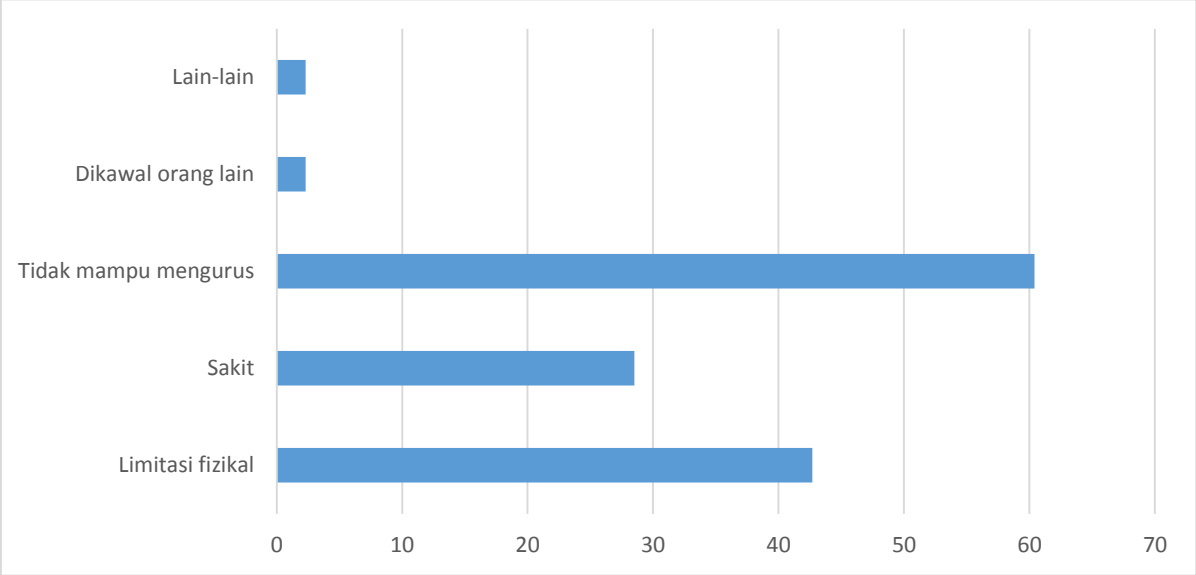
Pendayaupayaan penerima dilihat dari sudut pembuatan keputusan dan pengurusan kewangan. Bagi penerima BTB, hampir 47 peratus pengurusan wang bantuan dilakukan sepenuhnya oleh orang lain dan 40 peratus diuruskan oleh diri sendiri. Ada juga yang menyebut sebahagian diuruskan oleh diri sendiri dan sebahagian oleh orang lain (Rajah 6.6.25). Antara sebab wang bantuan diuruskan oleh orang lain adalah kerana penerima kurang kemampuan mental (60.4%) untuk menguruskannya sendiri, limitasi fisikal (42.7%) dan sakit (28.5%) (Rajah 6.6.26).

Sehubungan dengan ini, dari sudut pendayaupayaan disebabkan oleh limitasi keupayaan penerima pengurusan kewangan terpaksa dilakukan. Walau bagaimanapun, jika peratusan diuruskan sendiri dan campuran sebahagian

diuruskan sendiri dan sebahagian oleh orang lain, peratusan pengurusan kewangan sendiri adalah tinggi dan menggambarkan pendayaupayaan penerima.

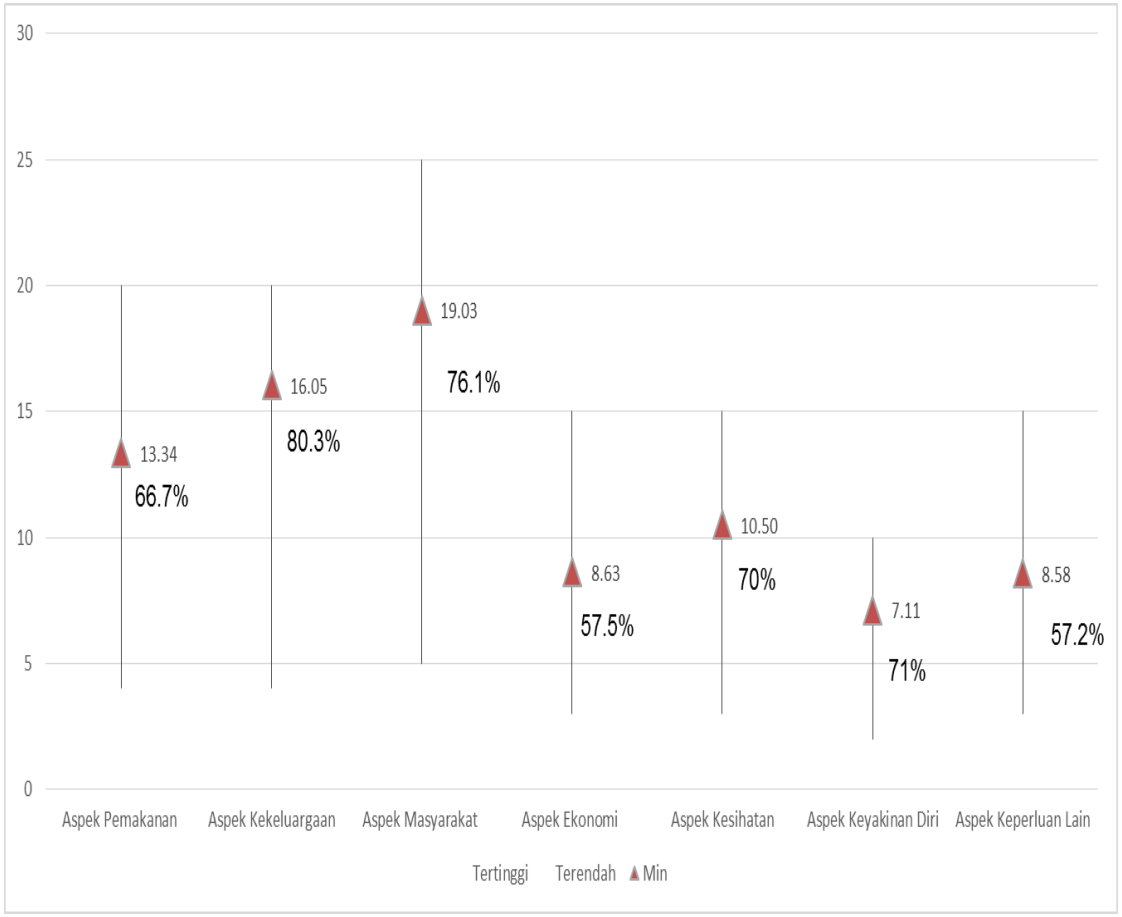


Rajah 6.6.25 Peratusan siapa yang menentukan bagaimana wang bantuan JKM dibelanjakan



Rajah 6.6.26 Peratusan sebab orang lain menguruskan bantuan kewangan

Kajian kesan bantuan kewangan terhadap sepatutnya dilakukan menggunakan reka bentuk kajian sebelum dan selepas (*pre-post design*). Oleh sebab reka bentuk kajian sebegini tidak dapat dilakukan, kami hanya dapat bertanya tentang kesan bantuan secara retrospektif. Rajah 6.6.27 di bawah menunjukkan skor responden dalam 7 aspek yang dikenal pasti. Bilangan item (kenyataan) dalam setiap aspek berbeza, iaitu sebagai contoh aspek pemakanan mempunyai 4 kenyataan dan aspek ekonomi mempunyai 3 kenyataan.



Rajah 6.6.27 Peratusan kesan bantuan JKM kepada penerima

Untuk melakukan perbandingan antara skor skala, penyelidik melakukan kiraan standard supaya perbandingan bermakna dapat dilakukan antara semua aspek. Kesan dalam semua aspek adalah ke arah positif. Walau bagaimanapun, terdapat beberapa aspek yang menghampiri 100 peratus. Kesan yang paling tinggi bantuan kewangan kepada penerima adalah dalam aspek kekeluargaan (80.3%), kedua tinggi ialah aspek kemasyarakatan (76.1%), ketiga ialah keyakinan diri (71%) dan keempat ialah kesihatan (70%).

Untuk aspek ekonomi dan aspek keperluan lain, skornya masing-masing ialah 57.5 peratus dan 57.2 peratus. Kenyataan dalam aspek ekonomi berkait dengan (1) lebih banyak pilihan dalam membeli barangan, (2) mampu untuk menyimpan (3) kurang bimbang dalam memenuhi keperluan asas. Lebih kurang 42 peratus responden bersetuju dan sangat bersetuju dengan kenyataan pertama (1) bahawa bantuan kewangan memberikan mereka lebih banyak pilihan membeli barangan, manakala 32 peratus sangat tidak setuju dan tidak setuju dengan kenyataan ini. Lebihnya mengatakan sederhana setuju.

Dalam kenyataan mampu menyimpan, 60 peratus responden sangat tidak setuju/tidak setuju dengan kenyataan ini dan 23 peratus setuju dan sangat setuju dengan kenyataan ini. Lebih kurang 42 peratus responden setuju dan sangat setuju dengan kenyataan kurang bimbang dalam memenuhi keperluan asas, manakala 33 peratus tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan kenyataan ini, selebihnya (25%) sederhana setuju dengan kenyataan ini. Kenyataan mampu menyimpan yang menurunkan skor aspek ekonomi.

Aspek keperluan lain mengandungi kenyataan berkait dengan (1) mampu membayar bil utilti, (2) mampu membayar sewa/pinjaman rumah, dan (3) mampu membaiki kerosakan rumah. Seramai 42 peratus responden setuju dan sangat setuju dengan pernyataan mampu membayar utiliti, 31 peratus setuju dan sangat setuju dengan kenyataan mampu membayar sewa/pinjaman rumah dan 27 peratus setuju dan sangat setuju dengan kenyataan mampu membaiki kerosakan rumah. Walaupun bantuan kewangan yang diterima adalah untuk menampung keperluan asas, ia juga telah menyumbang kepada aspek lain dalam kehidupan penerima.

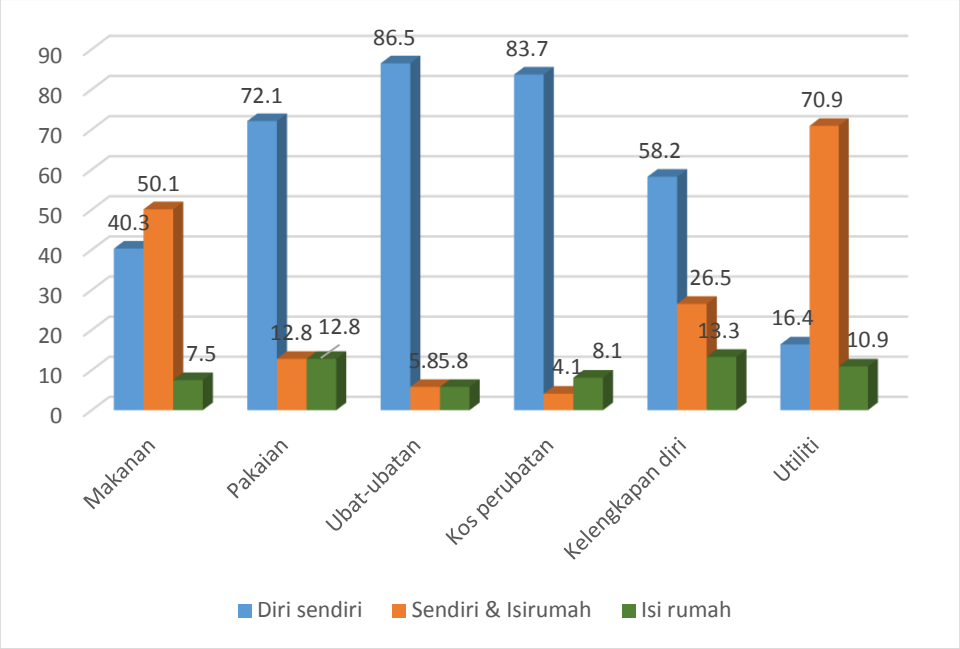
6.6.5.3 Keutamaan dan pola penggunaan

Penerima ditanya tentang kegunaan wang bantuan bulanan yang diterima. Jadual 6.6.11 menunjukkan keutamaan penggunaan wang. Pembelian makanan (85.4%) merupakan keutamaan yang paling tinggi disebut oleh penerima, diikuti dengan membeli ubat-ubatan (36.8%) dan membeli kelengkapan diri (32.7%). Perbelanjaan juga dilaporkan tetapi bilangan penerima yang melaporkannya tidak ramai.

Jadual 6.6.11 Peratusan keutamaan kegunaan wang bantuan

	Keutamaan		
Perkara	1	2	3
Membeli makanan	85.4	12.3	2.3
Membeli pakaian	22	68.1	9.9
Membeli ubat-ubatan	36.8	43.9	33.3
Membayar kos perubatan	44	36	19.3
Membeli kelengkapan penjagaan diri	32.7	46.5	20.8
Membayar utiliti	14	59.6	26.3

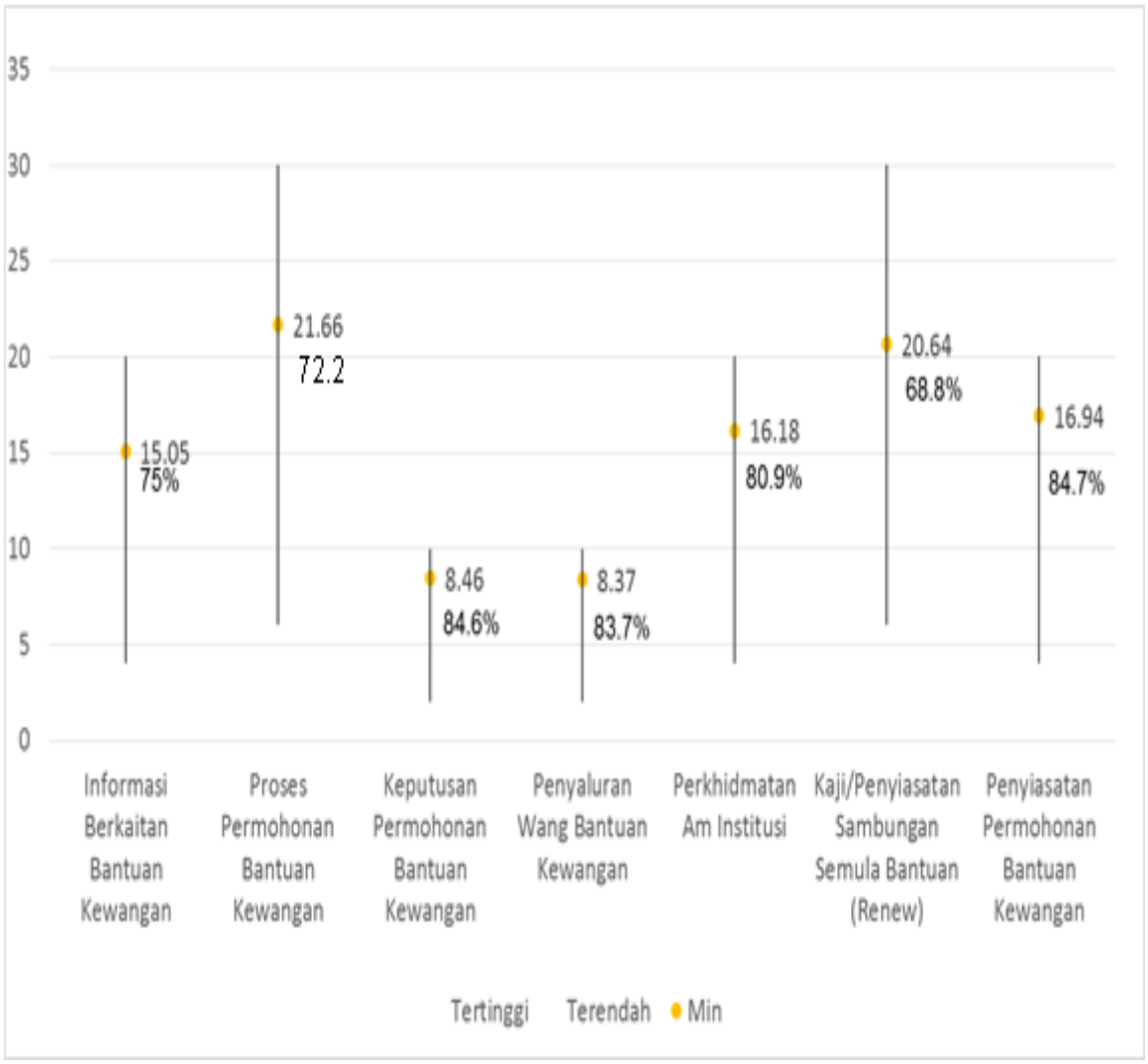
Min perbelanjaan sebulan untuk membeli makanan ialah RM148, pakaian RM75, ubat-ubatan RM95, perubatan RM107, kelengkapan diri RM95 dan membayar utiliti ialah RM75. Perbelanjaan yang dilakukan penerima kebanyakannya adalah untuk diri sendiri dan untuk ahli isi rumah (Rajah 6.6.28). Ini membuktikan bahawa wang bantuan bukan hanya memanfaatkan penerima, bahkan memberikan kesan kepada ahli isi rumah.



Rajah 6.6.28 Peratusan belanja untuk siapa

6.6.6 Penilaian penerima terhadap bantuan kewangan dan JKM

Aspek pengurusan bantuan kewangan yang dikaji meliputi tujuh perkara yang merangkumi; informasi tentang skim, proses pemohonan, keputusan permohonan, penyaluran bantuan, perkhidmatan am, penyiasatan sambungan dan penyiasatan permohonan. Rajah 6.6.29 menunjukkan persepsi penerima terhadap 7 aspek pengurusan bantuan. Kenyataan dalam 7 aspek yang dikaji berbeza-beza. Sebagai contoh, aspek informasi tentang skim mengandungi 4 kenyataan dengan skor likert (1) sangat tidak setuju hingga ke (5) sangat setuju, manakala untuk aspek keputusan permohonan mempunyai 2 kenyataan. Untuk membolehkan pengkaji membuat perbandingan, skor aspek telah di*standardize* kepada skor peratusan.

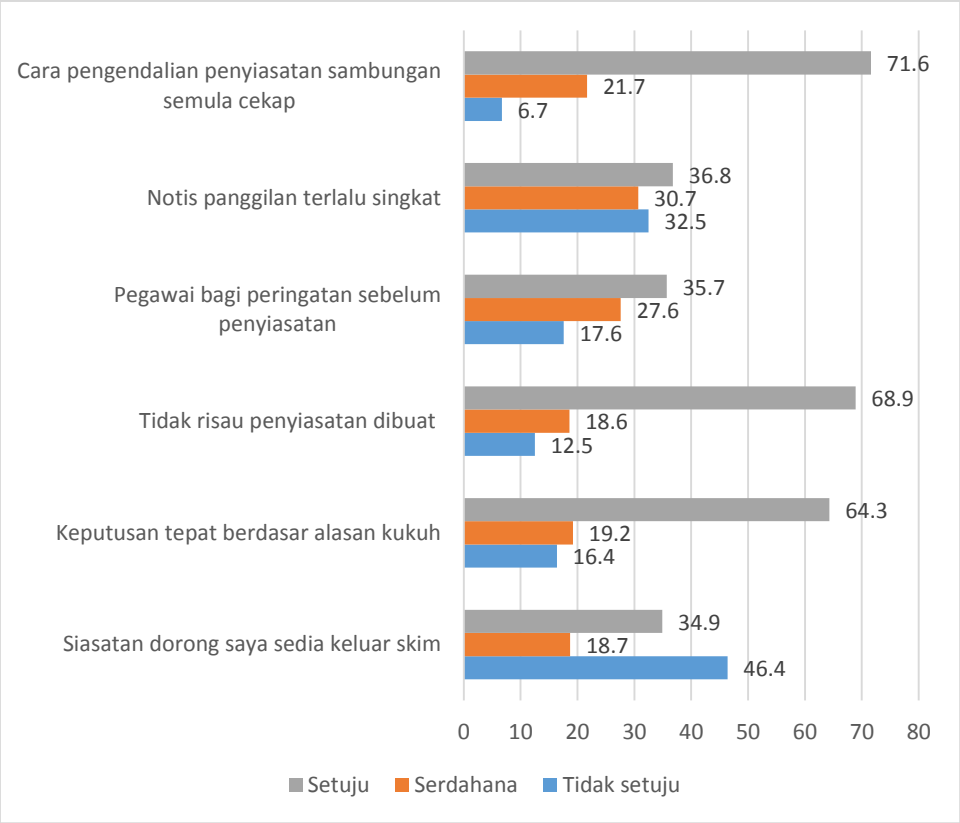


Rajah 6.6.29 Peratusan persepsi terhadap sistem pengurusan kewangan JKM

Semua aspek melebihi 68 peratus dan empat aspek mencapai lebih 80 peratus. Aspek yang mencapai 80 peratus dan lebih ialah perkhidmatan am JKM (80.9%), penyiasatan permohonan bantuan (84.7%), keputusan permohonan bantuan (84.6%) dan penyaluran wang bantuan (83.7%). Skor yang paling rendah adalah dalam aspek penyiasatan semula, hanya mencatatkan 68.8 peratus.

Analisis kenyataan dalam aspek penyiasatan sambungan semula merangkumi 6 kenyataan seperti berikut; (1) Penyiasatan sambungan semula mendorong saya bersedia untuk keluar daripada sistem bantuan kewangan,(2) keputusan JKM untuk meneruskan atau memberhentikan adalah tepat kerana berdasarkan alasan kukuh, (3) saya tidak risau penyiasatan sambungan semula bantuan dibuat ke atas saya (4) pegawai JKM memberikan peringatan kepada saya 3 bulan sebelum tamat tempoh

bantuan untuk tujuan penyiasatan semula (5) tempoh notis panggilan kaji semula diberikan kepada saya terlalu singkat dan (6) cara pengendalian penyiasatan sambungan semula adalah cekap. Campuran pandangan ini menyebabkan skor aspek secara keseluruhannya kurang daripada 70% (Rajah 6.6.30).



Rajah 6.6.30 Peratusan persepsi responden terhadap aspek Kaji/penyiasatan semula bantuan.

Dapat dirumuskan bahawa empat aspek, iaitu keputusan permohonan, penyaluran wang bantuan, perkhidmatan am dan penyiasatan permohonan menggambarkan keberkesanan pengurusan bantuan. Manakala, informasi berkaitan bantuan dan proses permohonan perlu diberikan perhatian kerana skornya kurang daripada 80 peratus markah.

JKM perlu memberikan tumpuan kepada penyiasatan sambungan bantuan kerana skor kurang daripada 70 peratus yang menggambarkan ada perkara yang perlu diberikan perhatian. Situasi ini boleh dikaitkan dengan beban kerja yang ditanggung oleh staf yang mungkin tidak berkesempatan untuk menjalankan penyiasatan yang lebih sempurna. Ini terserlah apabila ditanya sama ada penerima pernah disiasat di rumah atau tidak. Hanya 66 peratus penerima mengatakan bahawa mereka pernah

disiasat di rumah.

6.6.7 Kebajikan produktif dan polisi penamatan bantuan

Exit Policy ialah satu cara penerima dapat dikeluarkan daripada skim bantuan. Bagi skim bantuan orang kurang upaya yang tidak bekerja, biasanya mereka akan kekal dalam skim selama mungkin. Skim ini ialah perlindungan sosial yang dibentuk kerajaan untuk kumpulan sasar sebegini. Walaupun penerima skim ini boleh diketegorikan sebagai tidak produktif, namun, mereka masih boleh dikeluarkan bergantung kepada tahap keseriusan masalah mereka.

Hanya 13.7 peratus penerima mengetahui Polisi Penamatan Bantuan Kewangan dan 100 peratus tidak berhasrat untuk keluar daripada skim bantuan kewangan dalam tempoh setahun ini. Tiga alasan paling tinggi adalah kerana masalah kesihatan (56%), tidak cukup duit untuk sara hidup (50.5%) dan 34 peratus mengatakan bahawa mereka berhak mendapat bantuan kewangan.

Dari segi kemahiran yang dipunyai penerima hanya segelintir mengatakan bahawa mereka mempunyai kemahiran keusahawan (23%), menjahit/sulaman dan masakan (16%). Lazimnya majoriti mengatakan bahawa mereka tiada kemahiran untuk menampung kehidupan.

Hanya 26 peratus penerima mengatakan bahawa mereka menggunakan kemahiran untuk menjanakan pendapatan. Majoriti mengatakan bahawa mereka tidak menggunakan kemahiran disebabkan masalah kesihatan (65.7%) dan tiada peluang (17.1%).

6.6.8 Rumusan

Lebih ramai penerima BTB ialah lelaki dan min umur ialah 42 tahun. Penerima wanita lebih tua daripada penerima lelaki. Tahap pendidikan penerima ialah sekolah rendah. Lapan puluh peratus penerima tidak mempunyai pekerjaan dan bergantung kepada bantuan kewangan JKM sebagai sumber utama pendapatan.

Min tahun menjadi penerima bantuan ialah lebih enam tahun. Penerima mempunyai persepsi tahap kesihatan tidak baik dan biasa sahaja,walaupun mereka hanya mengalami satu masalah kesihatan. Masalah kesihatan mereka mengganggu aktiviti harian.

Dari sudut psikologi, penerima mempunyai aspirasi yang tinggi tetapi mempunyai lokus kawalan luaran. Harta kepunyaan penerima atau ahli isi rumah ialah rumah dan pengangkutan. Penerima tidak berasa malu untuk menerima bantuan kewangan dan ada yang mengatakan, bantuan sebagai hak mereka.

Penerima dan isi rumah mengalami beberapa peristiwa hidup yang menjejaskan kedudukan ekonomi isi rumah mereka. Mereka meminjam daripada saudara mara untuk menampung kesempitan kewangan mereka. Disebabkan kesempitan hidup ini, mereka mengatakan bahawa mereka mengalami masalah untuk mendapat rawatan apabila sakit kerana tidak mampu.

Penerima berpandangan, pengurusan kewangan JKM adalah berkesan. Hanya aspek penyiasatan semula menunjukkan skor yang agak rendah berbanding dengan aspek tetapi melebihi 60 peratus. Sumber utama maklumat bantuan ialah diri sendiri, ahli keluarga, rakan sekerja, ketua kampung, klinik/hospital dan kakitangan JKM. Mereka berpuas hati dengan kaedah bayaran.

Dari segi kesan bantuan kewangan ke atas penerima, semua aspek adalah baik kecuali aspek ekonomi yang menunjukkan skor yang lebih rendah berbanding dengan aspek lain. Bantuan kewangan kurang mencukupi untuk keperluan asas. Bantuan hanya mencukupi untuk makanan dan tidak mencukupi untuk aspek asas lain. Kesan bantuan kewangan dapat dinikmati oleh ahli keluarga lain.

Peratusan yang agak kecil dalam kalangan penerima mengetahui *exit policy* dan 100 peratus tidak ingin keluar daipada skim bantuan. Penerima tidak mahu keluar skim kerana mereka menghadapi masalah kesihatan dan tidak mempunyai sumber untuk sara hidup. Disebabkan oleh tahap pendidikan yang rendah dan kemahiran yang terhad, mereka tidak dapat menggunakan kemahiran jika mereka terkeluar daripada skim.

6.7 Bantuan Penjagaan OKU Terlantar dan Pesakit Kronik Terlantar (BPT)

Bantuan Penjagaan OKU terlantar dan Pesakit Kronik Terlantar (BPT) diberikan RM300 sebulan seorang bertujuan untuk membantu meringankan bebanan perbelanjaan penjagaan yang dihadapi oleh keluarga penjaga serta menggalakkan penjagaan yang sempurna kepada kumpulan sasar OKU dan pesakit kronik terlantar. Bantuan ini juga bertujuan untuk mengelakkan atau mengurangkan kemasukan kumpulan sasar OKU dan pesakit kronik terlantar ke institusi kebajikan.

Definisi OKU menurut Akta Orang Kurang Upaya 2008 ialah “mereka yang mempunyai kekurangan jangka panjang fizikal, mental, intelektual atau deria yang apabila berinteraksi dengan pelbagai halangan, boleh menyekat penyertaan penuh dan berkesan mereka dalam masyarakat”. JKM mengklasifikasikan ketidakupayaan kepada tujuh kategori berikut bagi tujuan pendaftaran, iaitu cacat penglihatan, cacat pendengaran, cacat pertuturan, cacat fizikal, cacat mental, kesukaran pembelajaran dan kecacatan lain.

Syarat kelayakan untuk BPT adalah seperti yang berikut:

i. Warganegara Malaysia dan bermastautin di Malaysia.
ii. Pemohon ialah penjaga yang merupakan ahli keluarga OKU/ Pesakit Kronik.
iii. Sedang memberikan jagaan kepada ahli keluarga yang OKU/ Pesakit Kronik sepenuh masa.
iv. Pendapatan isi rumah tidak melebihi RM3,000 sebulan.
v. Keluarga yang berkeperluan dan tidak berkemampuan.

Bahagian ini membentangkan hasil kajian survei bagi penerima Elaun Pekerja Cacat dari aspek berikut: latar belakang penerima dan isi rumah, analisis kesan bantuan terhadap penerima dan penilaian penerima terhadap keberkesanan skim bantuan BPT JKM.

6.7.1 Latar belakang sosiodemografi responden dan isi rumah penerima BPT

Kajian ini disertai oleh seramai 203 responden[7] yang menerima BPT. Profil umum penerima BPT dalam kajian ini adalah seperti yang berikut: Hampir semua (86%) responden adalah dari Semenanjung dan sebahagian kecil dari Sabah (10%) dan Sarawak (4%). Terdapat lebih kurang 70 orang (34%) penerima BPT lelaki dan selebihnya (133 orang atau 66%) ialah wanita. Responden terdiri daripada pelbagai etnik, namun majoritinya ialah Melayu (68%), diikuti Cina (12%), bumiputera lain (10%), India (7%), dan selebihnya etnik lain. Seramai 9.8 peratus responden tinggal di bandar besar, 44.3 peratus responden tinggal di bandar kecil dan 45.9 peratus datang dari luar bandar. Tiada penerima BPT dalam kajian ini tinggal di kawasan metropolitan seperti Kuala Lumpur.

Responden umumnya mempunyai tahap pendidikan yang rendah, iaitu 22.2 peratus tidak mempunyai pendidikan, 4.9 peratus berpendidikan tidak formal, 27.1 peratus berkelayakan Sijil darjah 6/UPSR; 17.2 peratus mempunyai sijil SRP/PMR/PT3; 26.1 peratus mempunyai sijil SPM/MCE, 2.0 peratus mempunyai sijil STPM dan selebihnya mempunyai diploma. Bagi tujuan laporan kajian ini, tahap pendidikan dikategorikan kepada tiga kumpulan, iaitu: berpendidikan sekolah rendah atau termasuk yang tiada pendidikan formal; berpendidikan sekolah menengah; dan berpendidikan tinggi, iaitu tingkatan 6 dan yang lebih tinggi. Berdasarkan kategori pendidikan tertinggi ini, 54.2 peratus berpendidikan sekolah rendah; 43.3 peratus berpendidikan sekolah menengah dan 2.5 peratus berpendidikan tinggi.

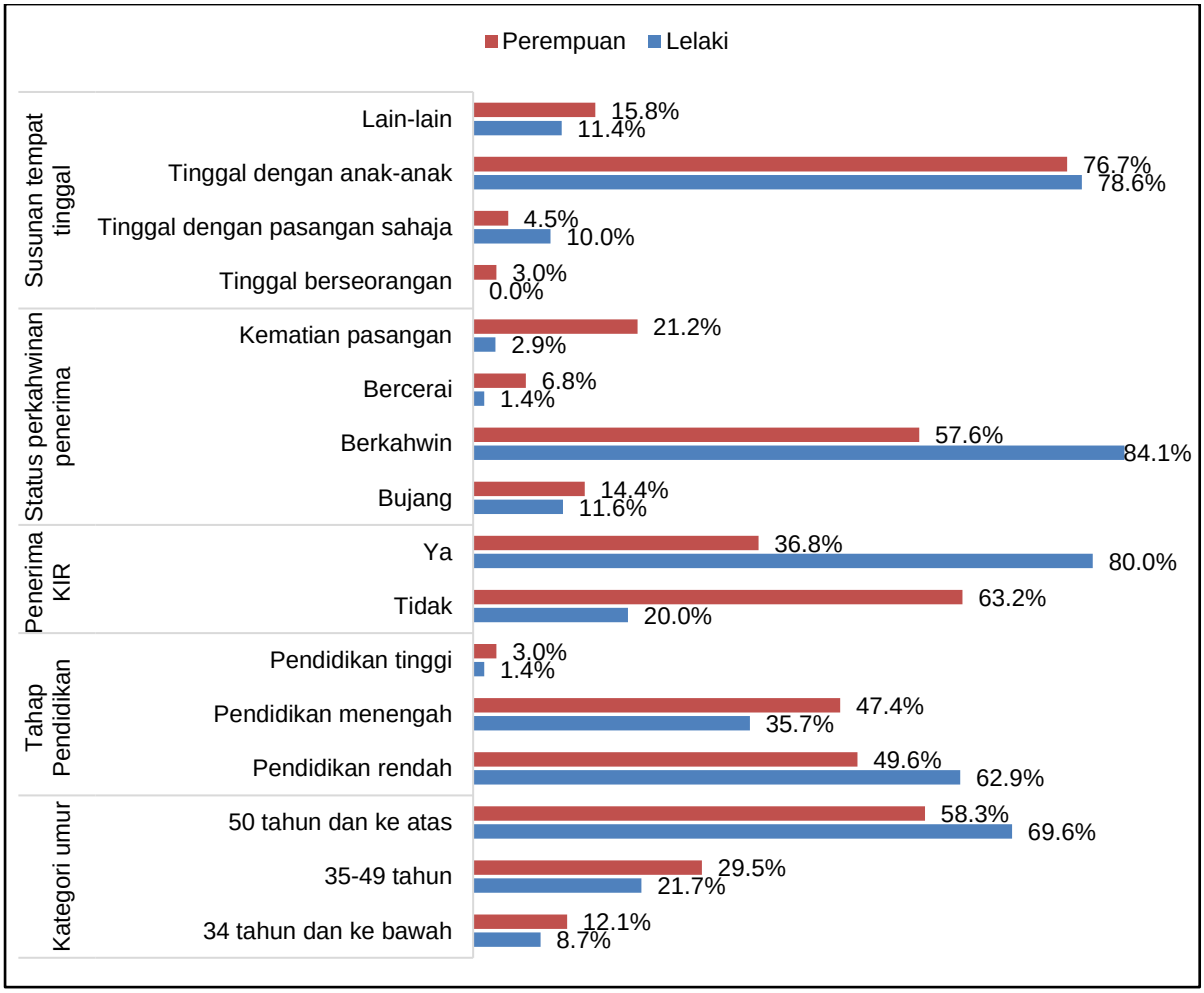
Purata umur responden ialah dalam pertengahan lima puluhan (53.29 tahun; sisihan piawai = 14.97). Taburan kategori umur mereka adalah seperti yang berikut: berumur 34 tahun ke bawah (10.9%), berumur antara 35-49 tahun (26.9%) dan selebihnya, berumur 50 tahun dan ke atas. Lebih daripada separuh (66.7%) responden berstatus berkahwin; 14.9 peratus kematian pasangan, 13.4 peratus berstatus bujang dan selebihnya berstatus balu atau bercerai. Dari segi susun atur tempat tinggal, 2.0 peratus responden BPT tinggal bersendirian, 6.4 peratus tinggal bersama pasangan sahaja; dan sebahagian besarnya (77.3%) tinggal bersama

[7] Responden merupakan sampel yang mewakili penerima BPT. Oleh itu, perkataan “responden” akan dirujuk sebagai, dan akan dipakai secara bertukar ganti dengan “penerima BPT” (untuk kajian ini) atau ringkasnya “penerima”..

anak-anak. Peratusan ketua isi rumah dalam kalangan penerima adalah paling tinggi, diikuti pasangan kepada ketua isi rumah. Penerima bantuan kebanyakannya ialah ibu bapa kepada pesakit kronik terlantar. Oleh itu, kebanyakan ketua isi rumah ialah penerima.

Untuk menerangkan profil, kesan bantuan dan pandangan penerima BPT dengan lebih mendalam, hasil kajian akan dibentangkan mengikut jantina tetapi dalam aspek tertentu hasil analisis mengikut zon, lokasi tempat tinggal (stratum) dan etnik serta beberapa variabel terpilih[8]. Rajah 6.7.1 meringkaskan latar belakang penerima BPT dalam kajian ini mengikut jantina. Antara 58.3 peratus hingga 69.6 peratus penerima BPT dalam kajian ini berumur lebih daripada 50 tahun. Peratusan penerima perempuan berstatus bujang lebih tinggi berbanding dengan lelaki, masing-masing 14.4 peratus dan 11.6 peratus. Sebaliknya, lebih ramai penerima BPT lelaki berkahwin (84.1%) berbanding dengan wanita (57.6%). Lebih ramai penerima lelaki (78.6%) tinggal bersama anak-anak berbanding dengan perempuan (76.7%). Penerima BPT yang berstatus KIR lebih ramai (80.0%) dalam kalangan lelaki berbanding dengan wanita (36.8%). Sebagaimana data umum, pola tahap pendidikan penerima tertumpu kepada pendidikan sekolah rendah (lebih kurang 62.9%) dan sekolah menengah (47.4%).

[8] Jumlah responden dari Sarawak dan Sabah, serta etnik dalam kategori “Bumiputra lain” dan “lain-lain” terlalu kecil. Oleh itu, ia hanya dianalisis untuk melihat profil penerima dan ditunjukkan dalam jadual tanpa ada perbincangan dibuat mengenainya.



Rajah 6.7.1: Peratusan penerima BPT mengikut latar belakang demografi terpilih.

Rujuk Jadual 6.7.1. Saiz isi rumah penerima wanita dan lelaki masing-masing ialah 4.56 orang dan 4.84 orang, lebih tinggi berbanding dengan saiz isi rumah Malaysia pada 2014, iaitu 4.3 (Jabatan Statistik Malaysia, 2015). Walau bagaimanapun, peratusan tertinggi jumlah isi rumah bagi bantuan ini ialah 3 orang (23.2%), diikuti 5 orang (16.7%) dan 2 orang (14.8%). Purata bilangan anak adalah kecil, iaitu 1.86 dan 2.29 masing-masing untuk perempuan dan lelaki. Sebahagian besar penerima lelaki (80.0%) ialah ketua isi rumah (KIR) berbanding dengan hanya 37.4 peratus dalam kalangan wanita. Tetapi, kebanyakan penerima perempuan merupakan pasangan kepada KIR (40.5%) atau anak kepada KIR (9.9%). Jadual 6.7.2 menunjukkan ciri demografi terpilih responden mengikut zon, stratum dan etnik.

Jadual 6.7.1: Peratusan penerima BPT bagi ciri demografi terpilih mengikut jantina

Variabel		Lelaki	Perempuan
		Purata/ Frekuensi	Purata/ Frekuensi
Saiz isi rumah	Purata	4.84	4.56
	Sisihan piawai	2.12	2.44
Bilangan anak	Purata	2.29	1.86
	Sisihan piawai	1.85	1.76
Hubungan dengan KIR	Ketua Isi rumah (KIR)	80.0	37.4
	Pasangan	4.3	40.5
	Anak	8.6	9.9
	Adik-Beradik	1.4	5.3
	Ibu bapa/ mertua	5.7	6.9
	Datuk/Nenek	-	-
	Cucu	-	-
	Saudara mara	-	-
	Lain-lain	-	-

Ringkasnya, secara umum, penerima bantuan BPT mempunyai profil sosio-demografi berikut: sebahagian besarnya ialah pertengahan lima puluhan, mempunyai tahap pendidikan tertinggi yang rendah; lebih separuh daripadanya berkahwin, dengan majoritinya merupakan KIR yang mempunyai tanggungan. Purata bilangan anak mereka tidak ramai dan saiz isi rumahnya kecil.

.

Jadual 6.7.2: Peratusan penerima BPT bagi ciri demografi terpilih mengikut zon, stratum dan etnik

		ZON			STRATUM		ETNIK					KESELURUHAN
		Semenanjung	Sarawak	Sabah	Bandar	Luar Bandar	Melayu	Cina	India	Bumi lain	Lain-lain	Peratus (Freq)/ purata
KATEGORI UMUR	34 tahun dan ke bawah	11.6%	-	9.5%	15.8%	10.4%	12.5%	-	20.0%	10.0%	-	10.9% (22)
	35-49 tahun	27.9%	25.0%	19.0%	21.1%	27.7%	30.1%	20.0%	13.3%	20.0%	40.0%	26.9% (54)
	50 tahun dan ke atas	60.5%	75.0%	71.4%	63.2%	61.8%	57.4%	80.0%	66.7%	70.0%	60.0%	62.2% (125)
	Purata	53.16	55.88	53.33	52.21	53.60	52.07	57.92	56.80	53.45	52.20	53.29
	Sisihan piawai	15.58	10.71	11.06	17.25	14.74	15.29	12.81	19.36	11.91	10.59	14.97
TAHAP PENDIDIKAN	Pendidikan rendah	51.7%	87.5%	61.9%	52.6%	55.4%	50.0%	56.0%	66.7%	75.0%	40.0%	54.2% (110)
	Pendidikan menengah	45.4%	12.5%	38.1%	47.4%	41.7%	47.1%	40.0%	33.3%	25.0%	60.0%	43.3% (88)
	Pendidikan tinggi	2.9%	-	-	-	2.9%	2.9%	4.0%	-	-	-	2.5% (5)
PENERIMA KIR	Tidak	47.7%	62.5%	47.6%	26.3%	50.3%	52.2%	32.0%	46.7%	45.0%	40.0%	48.3% (98)
	Ya	52.3%	37.5%	52.4%	73.7%	49.7%	47.8%	68.0%	53.3%	55.0%	60.0%	51.7% (105)
STATUS PERKAHWINAN	Bujang	14.5%	12.5%	4.8%	16.7%	13.2%	15.3%	12.0%	14.3%	5.0%	-	13.4% (27)
	Berkahwin	66.9%	62.5%	66.7%	55.6%	66.7%	67.9%	64.0%	64.3%	60.0%	80.0%	66.7% (134)
	Bercerai	4.7%	-	9.5%	5.6%	5.2%	4.4%	8.0%	-	10.0%	-	5.0% (10)
	Kematian pasangan	14.0%	25.0%	19.0%	22.2%	14.9%	12.4%	16.0%	21.4%	25.0%	20.0%	14.9% (30)

		ZON			STRATUM		ETNIK					KESELURUHAN
		Semenanjung	Sarawak	Sabah	Bandar	Luar Bandar	Melayu	Cina	India	Bumi lain	Lain-lain	Peratus (Freq)/ purata
TEMPAT TINGGAL	Tinggal berseorangan	2.3%	-	-	-	2.3%	2.2%	4.0%	-	-	-	2.0% (4)
	Tinggal dengan pasangan sahaja	6.9%	-	4.8%	5.3%	6.9%	6.5%	-	20.0%	-	20.0%	6.4% (13)
	Tinggal dengan anak-anak (dengan/tanpa pasangan)	77.0%	62.5%	85.7%	89.5%	74.9%	76.1%	80.0%	73.3%	90.0%	60.0%	77.3% (157)
SAIZ ISIRUMAH	Purata	4.66	5.38	4.33	4.89	4.61	4.78	3.76	4.73	4.50	6.20	4.66
	Sisihan piawai	2.34	2.56	2.27	2.21	2.38	2.31	1.64	2.94	2.40	3.03	2.33
BILANGAN ANAK	Purata	1.50	1.77	0.17	1.24	1.57	1.77	0.86	1.03	0.60	0.50	1.50
	Sisihan piawai	1.60	1.38	0.41	1.50	1.60	1.68	1.15	1.20	0.91	0.84	1.59
HUBUNGAN DENGAN KIR	Ketua isirumah (KIR)	52.9%	37.5%	52.4%	73.7%	50.3%	48.2%	68.0%	57.1%	55.0%	60.0%	52.2% (105)
	Pasangan	28.5%	12.5%	28.6%	5.3%	29.5%	32.1%	16.0%	21.4%	25.0%	-	27.9% (56)
	Anak	10.5%	-	4.8%	5.3%	9.8%	11.7%	-	14.3%	5.0%	-	9.5% (19)
	Adik-Beradik	3.5%	12.5%	4.8%	5.3%	4.0%	2.9%	12.0%	-	-	20.0%	4.0% (8)
	Ibubapa/ mertua	4.7%	37.5%	9.5%	10.5%	6.4%	5.1%	4.0%	7.1%	15.0%	20.0%	6.5% (13)
	Datuk/Nenek	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Cucu	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Saudara mara	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

6.7.1.1 Kemudahan Isi rumah

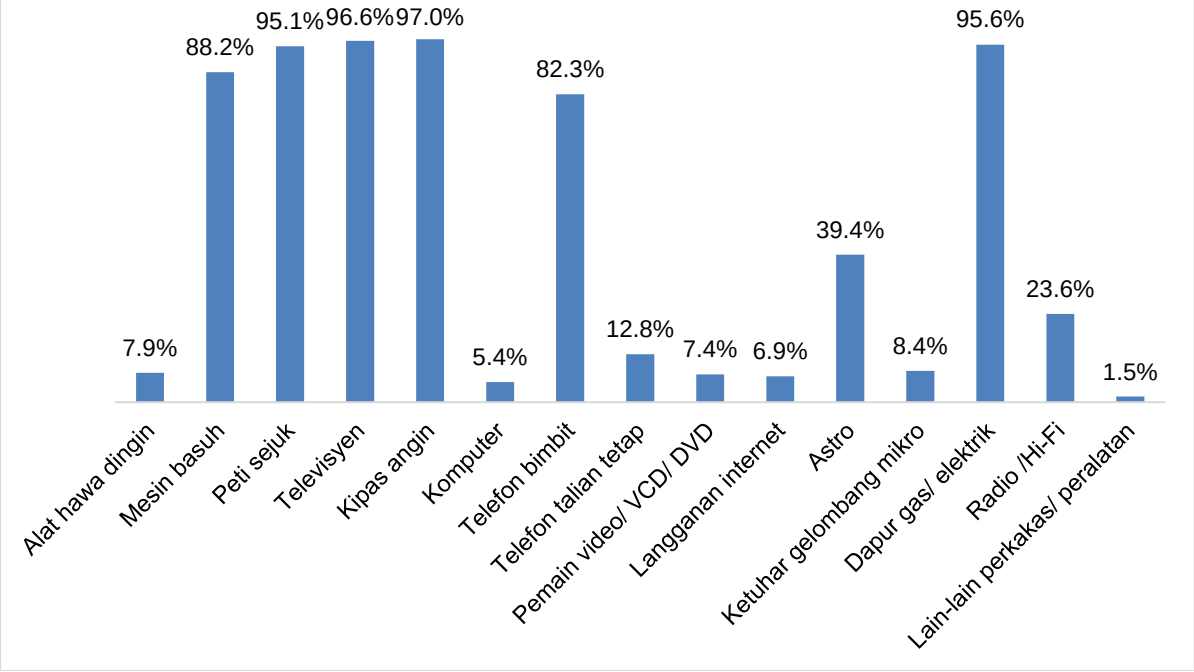
Kemudahan isi rumah yang dinilai dalam kajian ini terdiri daripada yang berikut: pemilikan peralatan dan langganan perkhidmatan domestik dan kemudahan asas terpilih.

iii. Pemilikan peralatan dan langganan perkhidmatan domestik

Kemudahan dari segi peralatan domestik dan perkhidmatan ICT yang tersedia di kediaman penerima dapat menggambarkan kemampuan dan akses kepada produk berkaitan serta tahap keselesaan yang dinikmati oleh isi rumah/keluarga berkenaan. Kajian menunjukkan, bagi peralatan domestik, sekurang-kurangnya 88 peratus isi rumah memiliki peralatan asas yang menjadi keperluan hidup pada zaman moden seperti mesin basuh, peti sejuk, televisyen, kipas angin dan dapur gas/ elektrik. Ini selari dengan statistik negara yang menunjukkan 98 peratus memiliki televisyen, peti sejuk, dan dapur memasak, dan sebagainya (Jabatan Statistik, 2015). Bagi pemilikan yang mungkin bersifat agak mewah seperti pendingin udara (7.9%) dan ketuhar gelombang mikro (8.4%), peratusan yang diperoleh daripada kajian ini jauh lebih rendah daripada data kebangsaan, iaitu masing-masing 43.3 peratus dan 33.4 peratus (Jabatan Statistik, 2015). Namun, peratusan ini lebih tinggi berbanding dengan statistik pada peringkat kebangsaan bagi pemilikan peralatan tersebut dalam kalangan isi rumah miskin, contohnya mesin basuh (60%); peti sejuk (80%); ketuhar gelombang mikro (4.7%) dan alat pendingin udara (2.7%).

Rajah 6.7.2 menunjukkan peratusan penerima yang memiliki perkakas/ peralatan dalam rumah mereka. Telefon bimbit dimiliki oleh 82.3 peratus isi rumah. Namun, peratusannya lebih rendah berbanding dengan pemilikannya pada peringkat kebangsaan pada tahap 97 peratus (Jabatan Statistik, 2015). Telefon bimbit sangat diperlukan bagi tujuan perhubungan sesama isi rumah dan keluarga lain serta telah menjadi keperluan pada zaman moden ini. Peralatan lain yang dimiliki oleh 30 hingga 40 peratus isi rumah ialah Astro. Seperti temu bual yang dijalankan di Sabah dan Sarawak, hampir semua responden di negeri tersebut menggunakan Astro Njoi bagi yang melanggan Astro. Sebahagian alatan dan perkhidmatan ICT boleh digunakan oleh responden untuk tujuan pendidikan, meningkatkan kemahiran dan menjanakan pendapatan seperti internet. Namun, peratusan pemilikan komputer (5.4%) dan langganan internet (6.9%) masih kecil berbanding dengan data pada

peringkat negara, iaitu masing-masing 53 peratus dan 44 peratus walaupun peratusan ini lebih tinggi bagi pemilikan tersebut dalam kalangan isi rumah miskin, iaitu komputer (3.3%) dan langganan internet (3.2%) (Jabatan Statistik, 2015)

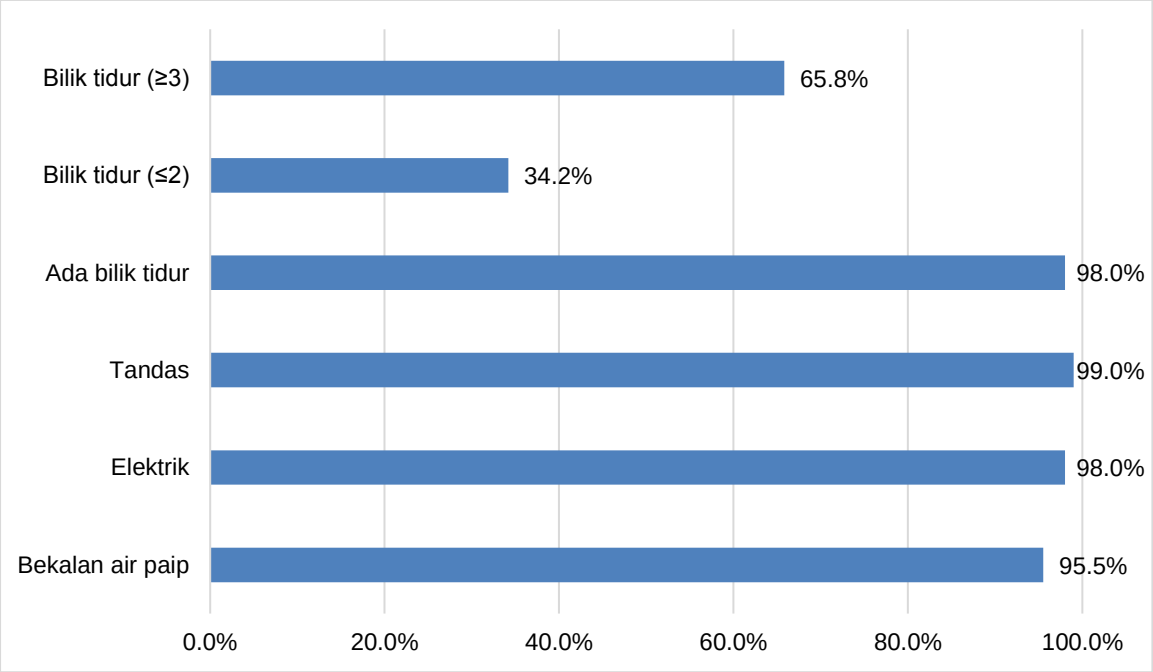


Rajah 6.7.2: Peratusan penerima BPT yang memiliki perkakas/ peralatan dan melanggan perkhidmatan domestik

iv. Kemudahan asas terpilih

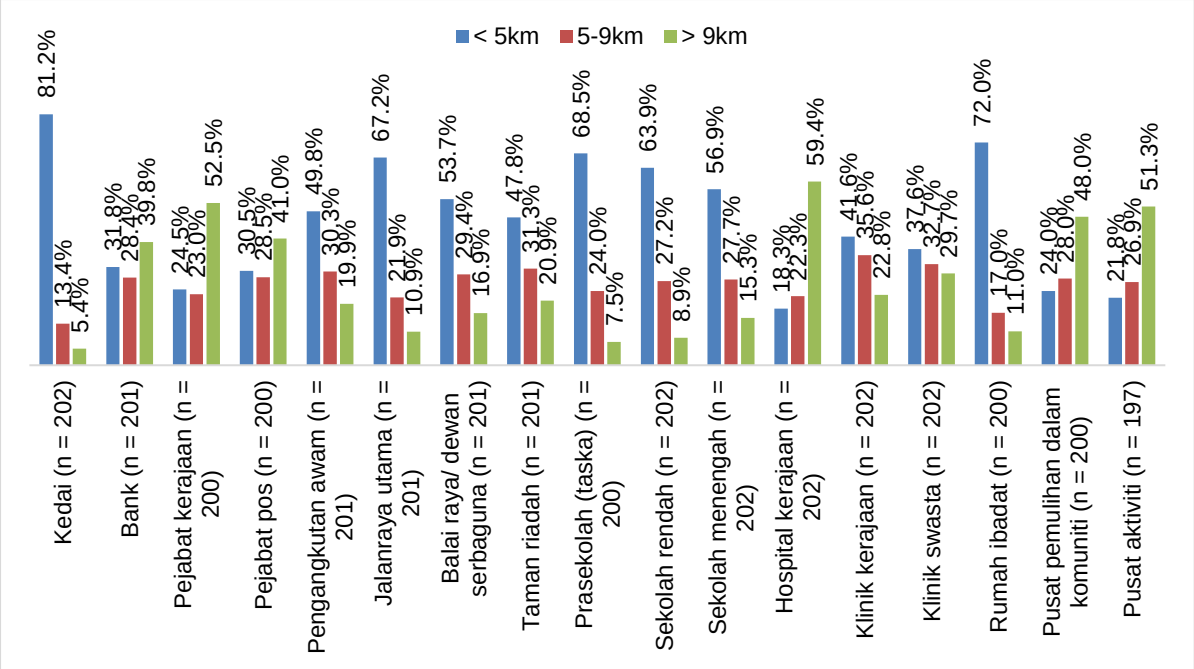
Kemudahan asas yang dinilai dalam kajian ini ialah keadaan rumah, khususnya bilangan bilik tidur, tandas, akses kepada utiliti dan kemudahan awam. Rajah 6.7.3 menunjukkan pelbagai kemudahan asas yang boleh menggambarkan akses dan keselesaan persekitaran tempat tinggal penerima. Dapatan kajian menunjukkan bahawa lebih daripada 95 peratus isi rumah penerima BPT mempunyai kemudahan asas di rumah seperti bekalan air paip, elektrik, tandas dan bilik tidur. Walaupun memiliki bilik tidur, 34.2 peratus responden memiliki kurang daripada dua buah bilik tidur dan min bilangan bilik tidur ialah 2.85. Piawai bilik tidur bagi sesebuah isi rumah adalah sekurang-kurangnya tiga buah untuk memberikan keselesaan dan privasi bagi ahli isi rumah lelaki dan perempuan. Kurang bilangan bilik tidur akan menyebabkan kesesakan dan boleh menjurus kepada masalah sosial yang lain. Adakalanya keadaan rumah yang sempit dan tiada privasi mendorong ahli untuk menghabiskan masa di luar rumah. Bagi ahli remaja dan kanak-kanak berada di luar rumah tanpa kawalan ibu bapa boleh menimbulkan gejala sosial yang tidak diingini.

Mungkin bilangan bilik tidur tidak menjejaskan ahli isi rumah yang telah berusia, namun, kajian ini juga menunjukkan bahawa ramai dalam kalangan isi rumah penerima bantuan tinggal bersama generasi kedua dan generasi ketiga.



Rajah 6.7.3: Peratusan isi rumah penerima BPT mengikut kemudahan asas terpilih

Rajah 6.7.4 menunjukkan jarak pelbagai kemudahan asas dari kediaman penerima. Umumnya, penerima berada dalam komuniti yang tersedia dengan pelbagai kemudahan berdekatan tempat tinggalnya.



Rajah 6.7.4: Peratusan isi rumah penerima BPT mengikut pelbagai kemudahan di sekitar kediamannya

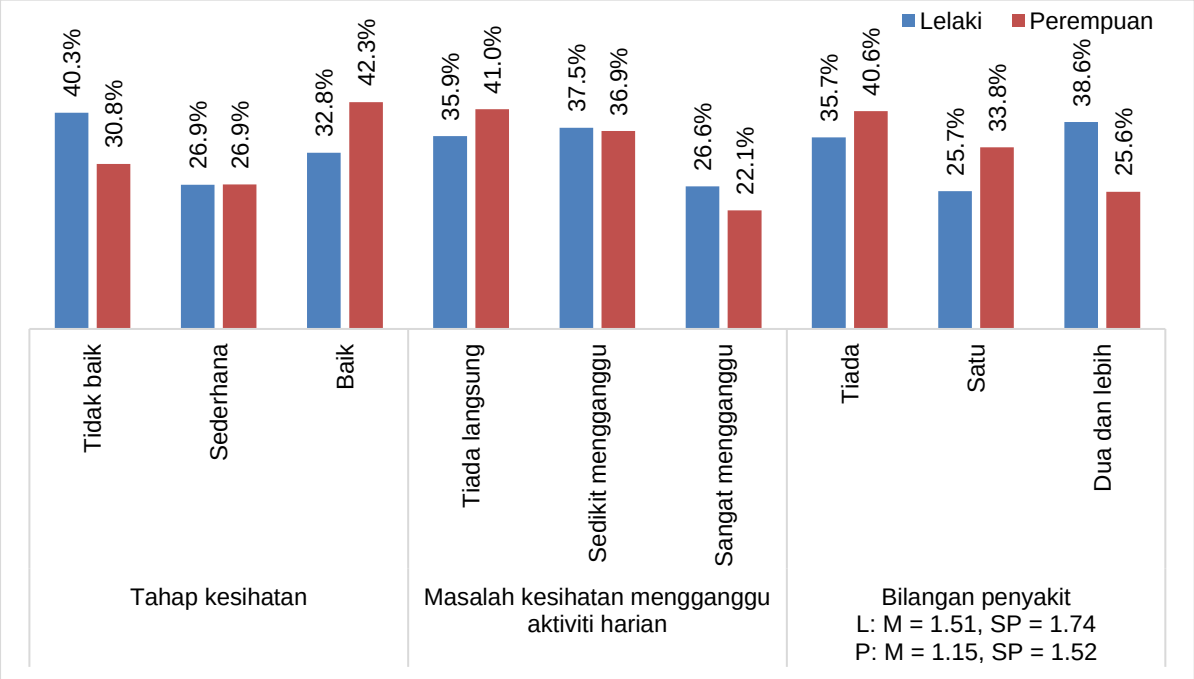
Ringkasnya, isi rumah penerima BPT tidak terpinggir daripada menikmati kemudahan asas dan kemodenan. Selari dengan statistik kebangsaan, hampir semua isi rumah memiliki perkakas/peralatan asas untuk hidup pada zaman moden (cth: mesin basuh, peti sejuk, televisyen, kipas angin dan dapur gas/ elektrik), serta mempunyai akses kepada kemudahan asas (cth: air terawat dan belakan elektrik) dan kemudahan lain (cth: kedai, sekolah dan rumah ibadat). Namun, hanya sebahagian kecil mempunyai komputer dan menikmati perkhidmatan internet.

6.7.1.2 Latar belakang Kesihatan dan Psikologi Penerima BPT

Kesihatan ialah satu faktor penting yang boleh menjadi teras kepada kebahagian dan kesejahteraan hidup. Rajah 6.7.5 menunjukkan penilaian tahap kesihatan kendiri oleh penerima BPT. Dapatan kajian menunjukkan bahawa lebih daripada 40 peratus responden lelaki BPT merasakan tahap kesihatan mereka sebagai tidak baik (40.3%), manakala 42.3 peratus responden perempuan BPT mengatakan, tahap kesihatan mereka sebagai baik. Sebanyak 41.0 peratus responden perempuan merasakan bahawa penyakit mereka tidak langsung mengganggu aktiviti harian namun kebanyakan responden lelaki merasakan ia sedikit mengganggu (37.5%). Purata bilangan penyakit yang dihidapi oleh semua penerima BPT dalam kajian ini

ialah 1.51 penyakit bagi lelaki dan 1.15 penyakit bagi perempuan. Walau bagaimanapun, antara 35.7 peratus hingga 40.6 peratus melaporkan, mereka tidak mempunyai penyakit serius seperti penyakit hati dan kanser. Analisis tahap kesihatan mengikut ciri demografi lain diringkaskan dalam Jadual 6.7.3

Secara purata, penerima BPT dalam kajian ini mempunyai 1.28 penyakit. Peratusan yang melaporkan, tidak mempunyai sebarang penyakit ialah 38.9 peratus, diikuti oleh 31.0 peratus melaporkan bahawa mereka menghidapi satu penyakit dan 30.0 peratus mengatakan bahawa mereka menghidapi dua atau lebih penyakit. Menariknya, hanya 23.7 peratus merasakan bahawa aktiviti harian mereka sangat terganggu oleh masalah kesihatan. Rujuk Jadual 6.7.3.

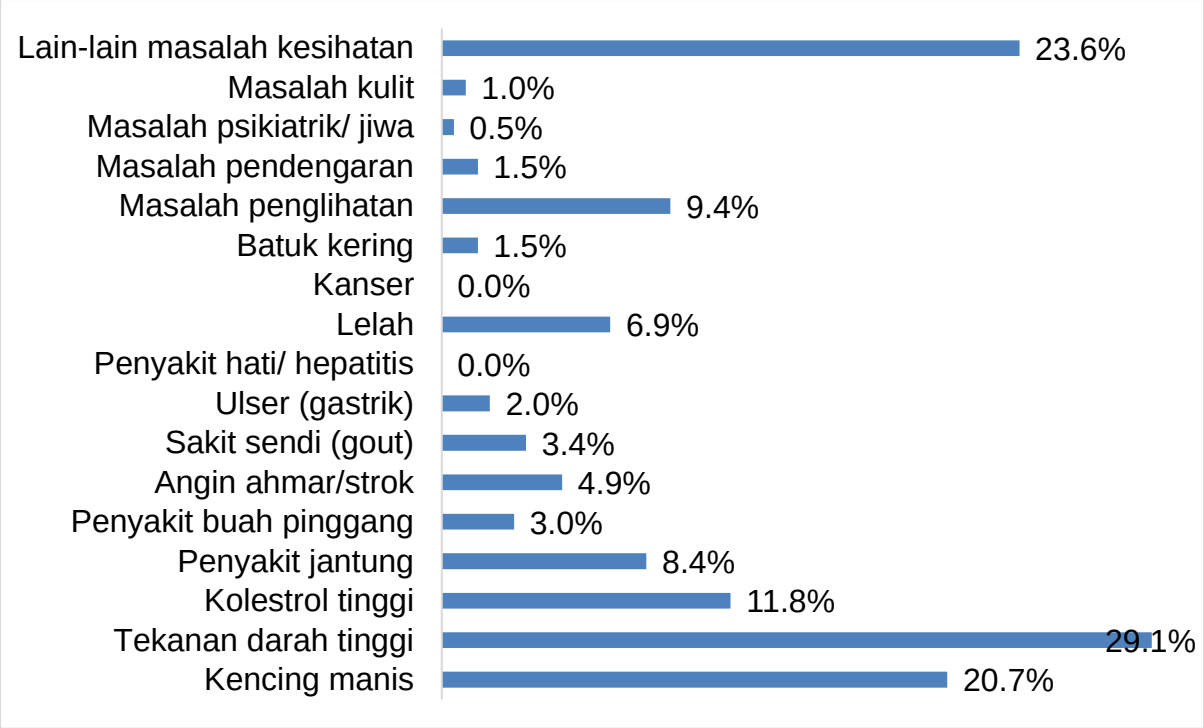


Rajah 6.7.5: Peratusan penerima BPT mengikut keadaan kesihatan, jantina

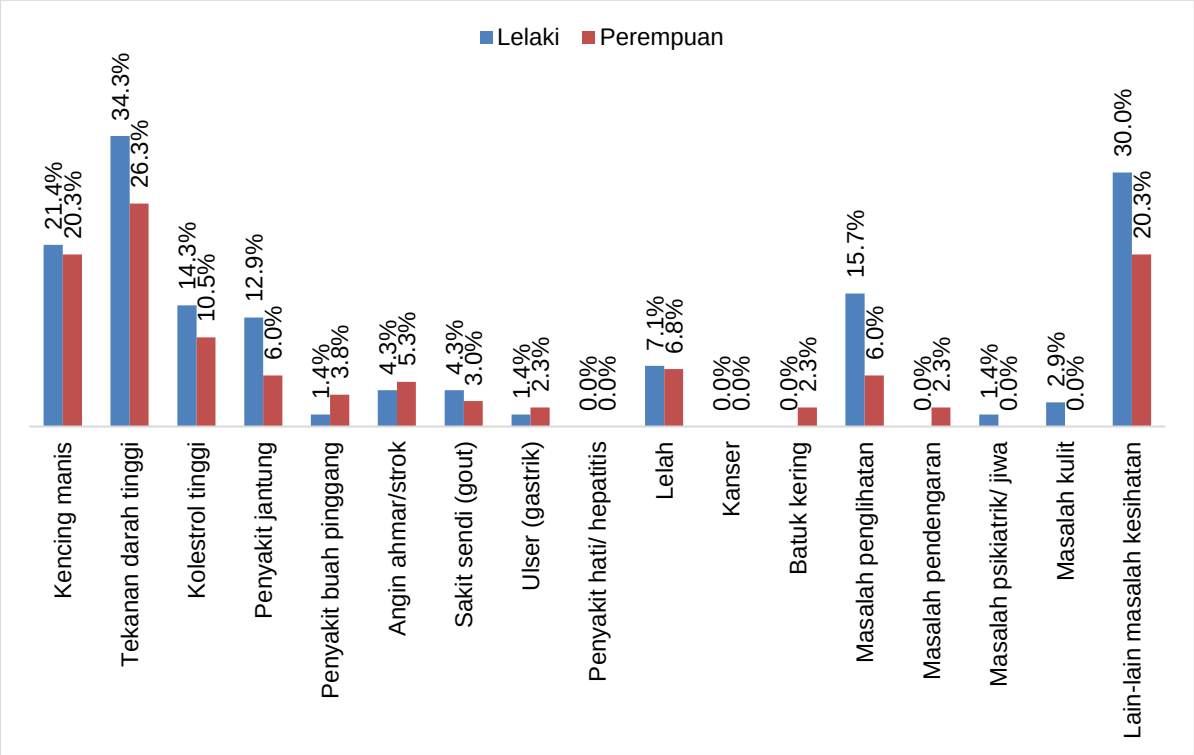
Jadual 6.7.3 Peratusan penerima BPT mengikut keadaan kesihatan, keseluruhan, zon, stratum dan etnik

		ZON			STRATUM		ETNIK PENERIMA					KESELURUHAN	
		Semenanjung	Sarawak	Sabah	Bandar	Luar Bandar	Melayu	Cina	India	Bumiputera lain	Lain-lain	%	n
Tahap kesihatan	Tidak Baik	31.0%	37.5%	57.1%	26.3%	34.7%	29.6%	26.1%	50.0%	60.0%	40.0%	34.0	67
	Sederhana	28.6%	37.5%	9.5%	31.6%	25.9%	30.4%	30.4%	21.4%	10.0%	0.0%	26.9	53
	Baik	40.5%	25.0%	33.3%	42.1%	39.4%	40.0%	43.5%	28.6%	30.0%	60.0%	39.1	77
Masalah kesihatan menggangu aktiviti harian	Tiada	42.0%	25.0%	23.8%	47.1%	38.0%	44.7%	32.0%	28.6%	20.0%	50.0%	39.2	73
	Sedikit	35.7%	62.5%	38.1%	23.5%	38.7%	35.0%	48.0%	35.7%	40.0%	25.0%	37.1	69
	Sangat	22.3%	12.5%	38.1%	29.4%	23.3%	20.3%	20.0%	35.7%	40.0%	25.0%	23.7	44
Bil. Penyakit	Mean	1.19	1.75	1.81	1.16	1.26	1.17	1.12	1.67	2	1	1.28	203
	Sisihan Piawai	1.55	1.49	2.02	1.46	1.58	1.6	1.2	1.45	2.08	1.41	1.60	NR
	Tiada penyakit	41.4%	25.0%	23.8%	47.4%	37.7%	44.2%	32.0%	20.0%	20.0%	60.0%	38.9	79
	Satu penyakit	31.6%	25.0%	28.6%	21.1%	33.1%	28.3%	48.0%	40.0%	30.0%	0.0%	31.0	63
	Dua atau lebih	27.0%	50.0%	47.6%	31.6%	29.1%	27.5%	20.0%	40.0%	50.0%	40.0%	30.0	61

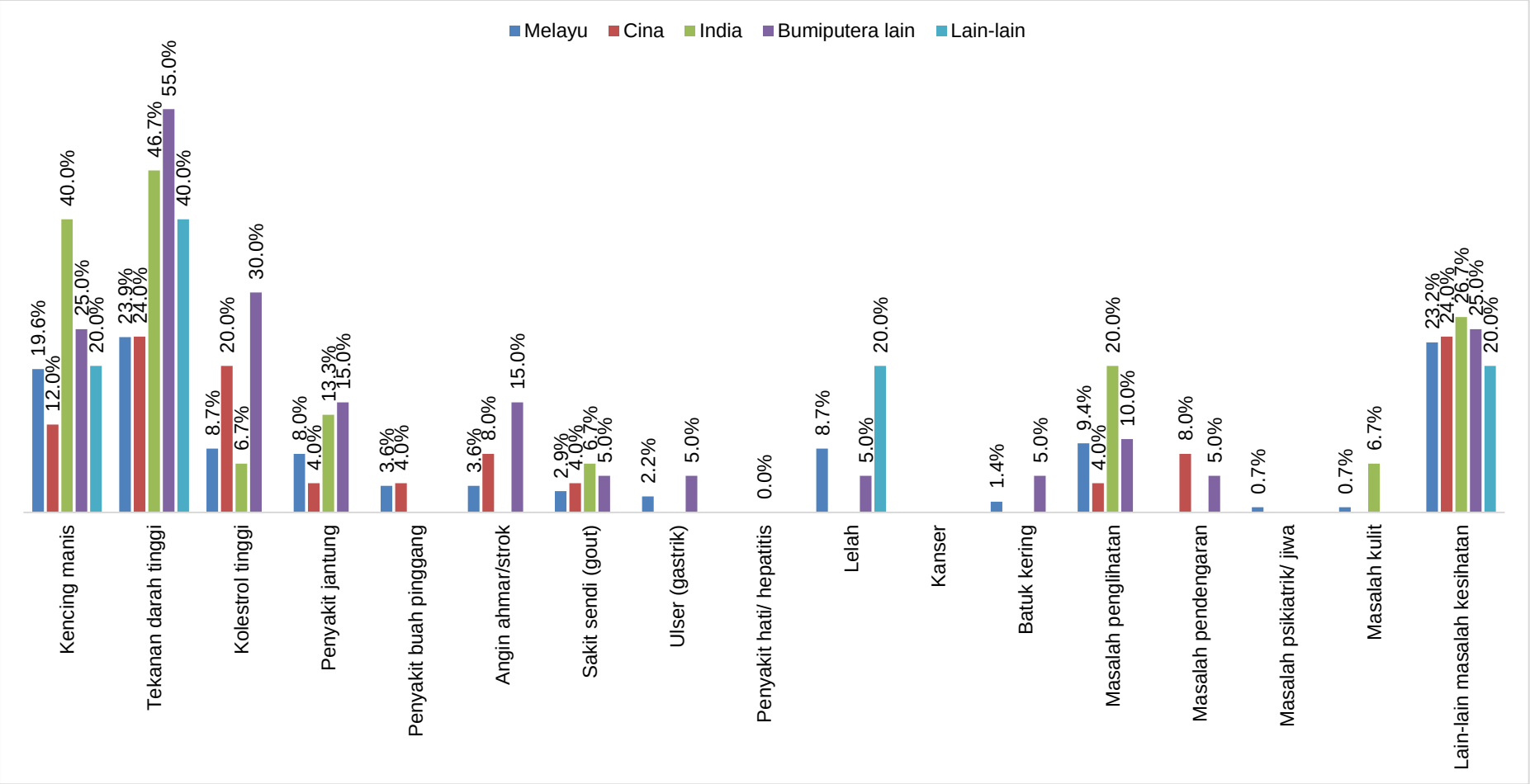
Senarai penyakit yang dihidapi oleh penerima BPT dalam kajian ini diringkaskan dalam Rajah 6.7.6. Masalah kesihatan yang dihadapi oleh paling ramai responden ialah tekanan darah tinggi, iaitu 29.1 peratus, diikuti dengan masalah kesihatan lain tersenarai (23.6%), kencing manis (20.7%) dan koletrol tinggi (11.8%). Pola yang sama dilihat apabila analisis dibuat mengikut jantina, tetapi penerima BPT lelaki merekodkan peratusan yang lebih tinggi untuk setiap penyakit berbanding dengan perempuan.



Rajah 6.7.6: Peratusan penerima BPT mengikut penyakit yang dihidapi

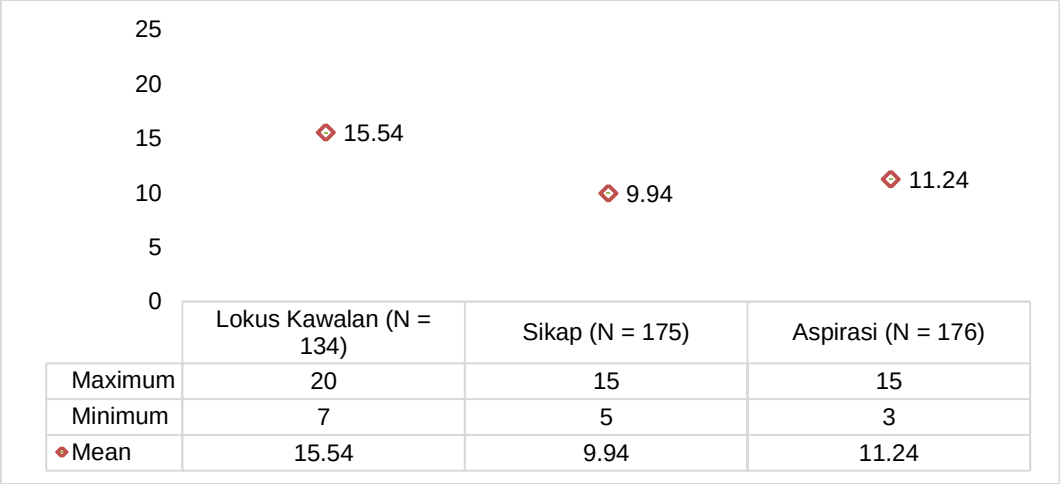


Rajah 6.7.7: Peratusan penerima BPT dan penyakit yang dihidapi, jantina



Rajah 6.7.8: Peratusan penerima BPT mengikut penyakit yang dihidapi, etnik

Lokus kawalan, sikap dan aspirasi ialah elemen psikologi yang mempengaruhi tingkah laku seseorang. Lokus kawalan terbahagi kepada lokus kawalan dalaman (usaha sendiri menentukan kejayaan) atau lokus kawalan luaran (merasakan kejayaan ditentukan oleh faktor selain dirinya). Dalam kajian ini, tiga pernyataan lokus kawalan, sikap dan aspirasi ditanyakan kepada responden yang memerlukan mereka memberikan jawapan menggunakan skala 1 (sangat tidak setuju) dan 5 (sangat setuju). Dapatan kajian menunjukkan bahawa mereka mencapai 77.7 peratus lokus kawalan, 66.3 peratus sikap dan 74.9 peratus aspirasi. Skor lokus kawalan ini menunjukkan bahawa penerima tidak sepenuhnya memfokuskan diri mereka terhadap sesuatu kejayaan atau kegagalan dalam kehidupan. Walaupun mereka menunjukkan sikap yang positif, namun sikap ini agak sederhana. Sikap adalah penting dalam menentukan kejayaan usaha meningkatkan tahap hidup. Sikap positif yang kuat boleh mendorong kepada usaha yang gigih dan sebaliknya. Begitu juga dengan aspirasi yang boleh menjadi sasaran yang ingin dikejar oleh seseorang. Rujuk Rajah 6.7.10.

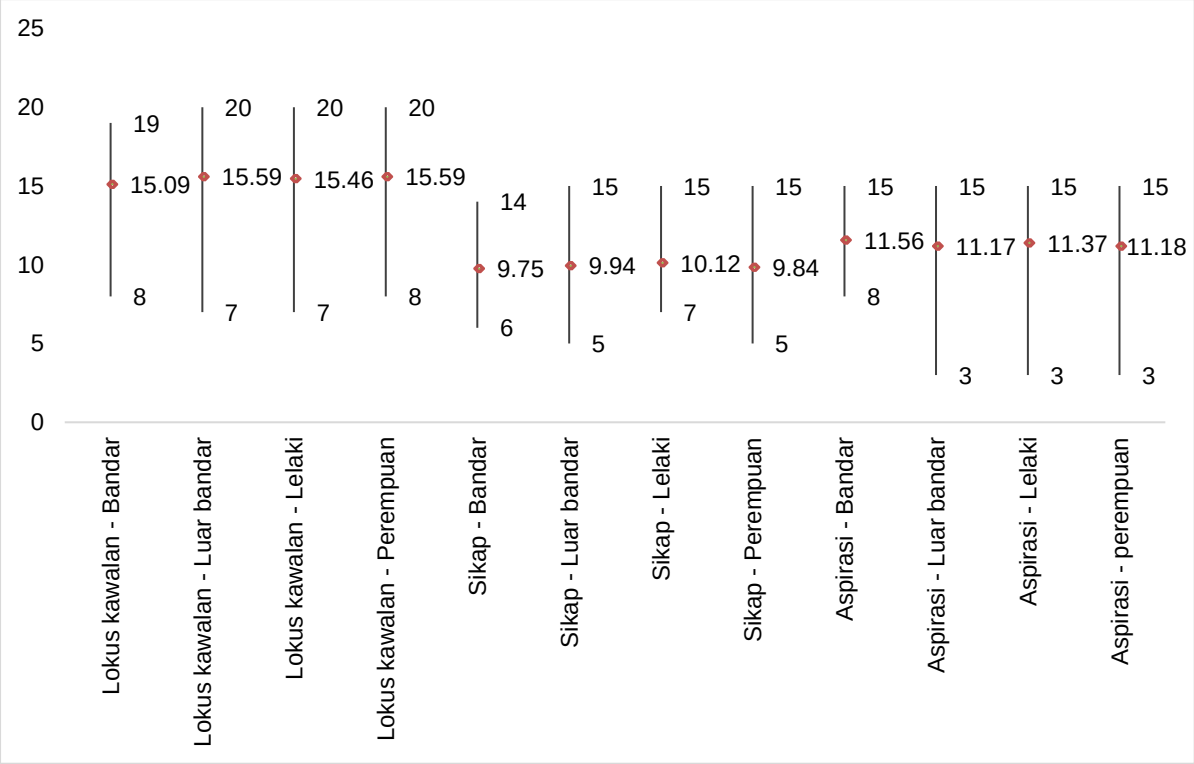


	Lokus Kawalan (N = 134)	Sikap (N = 175)	Aspirasi (N = 176)
Maximum	20	15	15
Minimum	7	5	3
Mean	15.54	9.94	11.24

Rajah 6.7.9: Skor keseluruhan skala lokus kawalan, sikap dan aspirasi penerima BPT

Sikap dinilai melalui pernyataan tiga item berikut: "*mendapatkan pengalaman baharu untuk mengubah diri"; "percaya rezeki telah ditetapkan dan tidak boleh diubah"* dan *" rasa membuang masa menetapkan matlamat hidup".* Skor pada skala ini ialah 10.33 daripada 15 poin (66.3%) yang menunjukkan kecenderungan kepada sikap ingin mengubah nasib walaupun lebih rendah berbanding dengan skor lokus kawalan dan aspirasi.

Skor aspirasi mencapai tahap 74.9 peratus yang menunjukkan kecenderungan responden untuk hidup dengan lebih berwawasan dan berkeinginan untuk merealisasikan impian mereka. Analisis kecenderungan responden untuk tiga aspek psikologi ini juga dilaksanakan mengikut stratum dan jantina. Rujuk Rajah 6.7.10. Pola skor adalah hampir sama dengan skor keseluruhan sampel kajian ini.



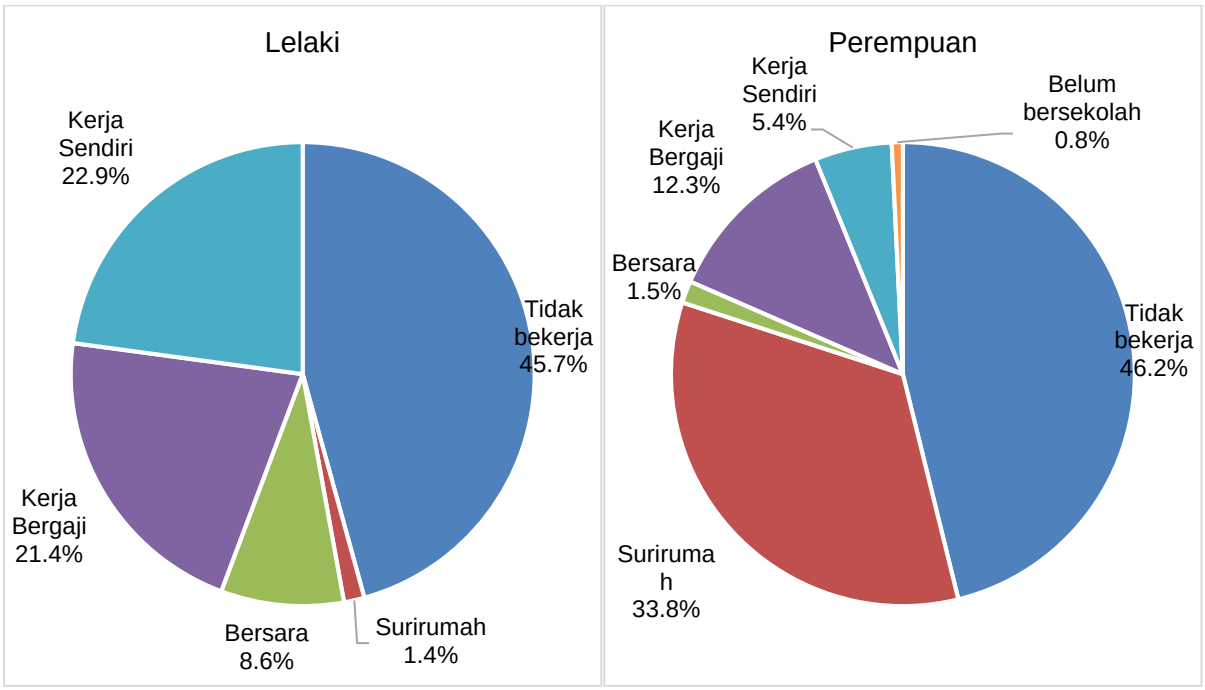
Rajah 6.7.10: Skor keseluruhan skala lokus kawalan, sikap dan aspirasi penerima BPT, stratum dan jantina

Ringkasnya, sebahagian besar penerima BPT dalam kajian ini adalah sihat dan dengan purata hanya sejenis penyakit yang dihidapi, mereka tidak mempunyai banyak masalah kesihatan yang kronik. Maka, aktiviti harian kebanyakan mereka tidak begitu terganggu oleh masalah kesihatan. Tiga jenis penyakit yang dihidapi oleh kebanyakan mereka ialah penyakit yang berpunca daripada gaya hidup, iaitu tekanan darah tinggi dan kencing manis, terutamanya dalam kalangan penerima lelaki, Oleh itu, ada keperluan untuk mereka didedahkan dengan gaya hidup dan penjagaan kesihatan yang bersifat preventif untuk memastikan bahawa mereka boleh terus menyumbang secara produktif dalam pekerjaan. Aspek psikologi responden menunjukkan bahawa mereka cenderung kepada lokus kawalan dalaman (bergantung kepada usaha sendiri); sikap yang ingin mengubah nasib dan berkeinginan untuk merealisasikan impian mereka. Kombinasi aspek psikologi

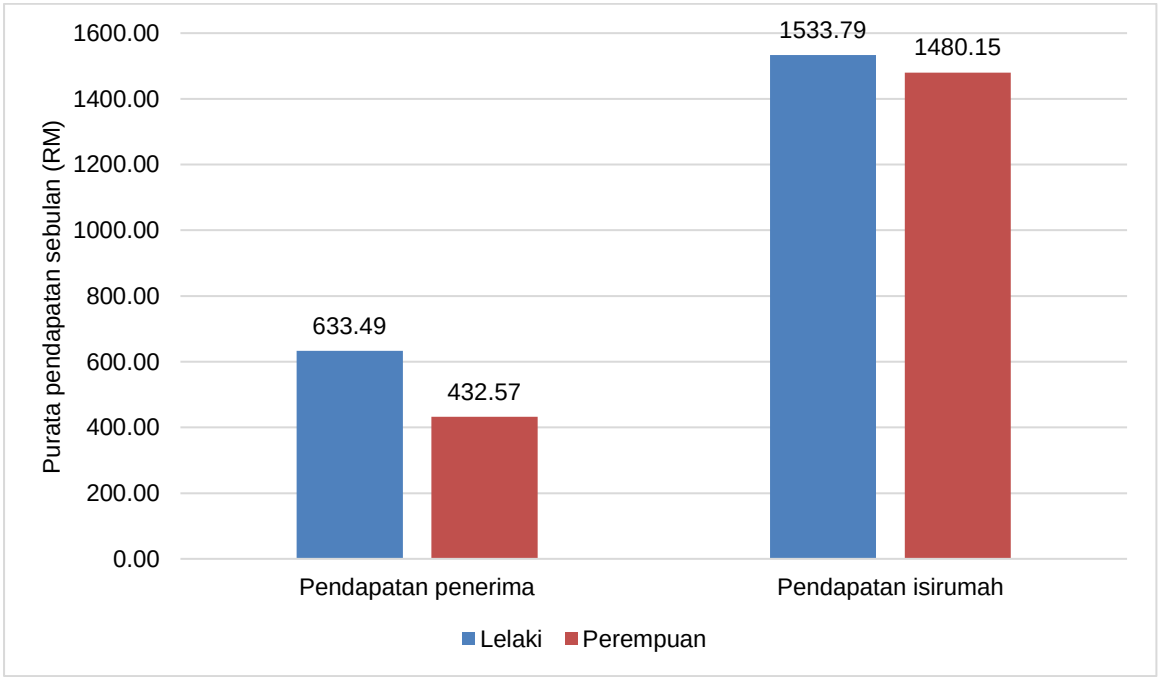
tersebut adalah sangat baik kerana ia boleh mendorong seseorang untuk berusaha keras dan optimis dalam hidup.

6.7.2 Latar belakang Ekonomi Penerima BPT

Secara keseluruhan, kebanyakan penerima BPT tidak bekerja (45.8%), sebagai suri rumah (22.4%) dan yang kerja bergaji (15.4%) diikuti dengan bekerja sendiri (11.4%). Rajah 6.7.11 menunjukkan status aktiviti penerima berdasarkan jantina. Kebanyakan penerima BPT sama ada lelaki atau perempuan adalah tidak bekerja, iaitu masing-masing 45.7 peratus dan 46.2 peratus. Rajah 6.7.12 menunjukkan bahawa purata pendapatan penerima ialah RM633.49 bagi lelaki dan RM432.57 bagi perempuan. Manakala purata pendapatan isi rumah lain adalah lebih tinggi berbanding dengan purata pendapatan penerima. Dengan purata saiz isi rumah 4 dan jumlah pendapatan keluarga sedemikian, secara purata, isi rumah BPT dikategorikan sebagai isi rumah tidak miskin kerana pendapatan mereka lebih tinggi daripada paras garis kemiskinan (PGK), iaitu RM950 (Semenanjung), RM1170 (Sabah) dan RM990 (Sarawak). Hanya 9.1 peratus mempunyai pendapatan melebihi RM1200 sebulan. Bilangan penyara dalam isi rumah mereka ialah 1.11 atau lebih kurang seorang yang menjanakan pendapatan isi rumah purata berjumlah RM1498.65 sebulan.



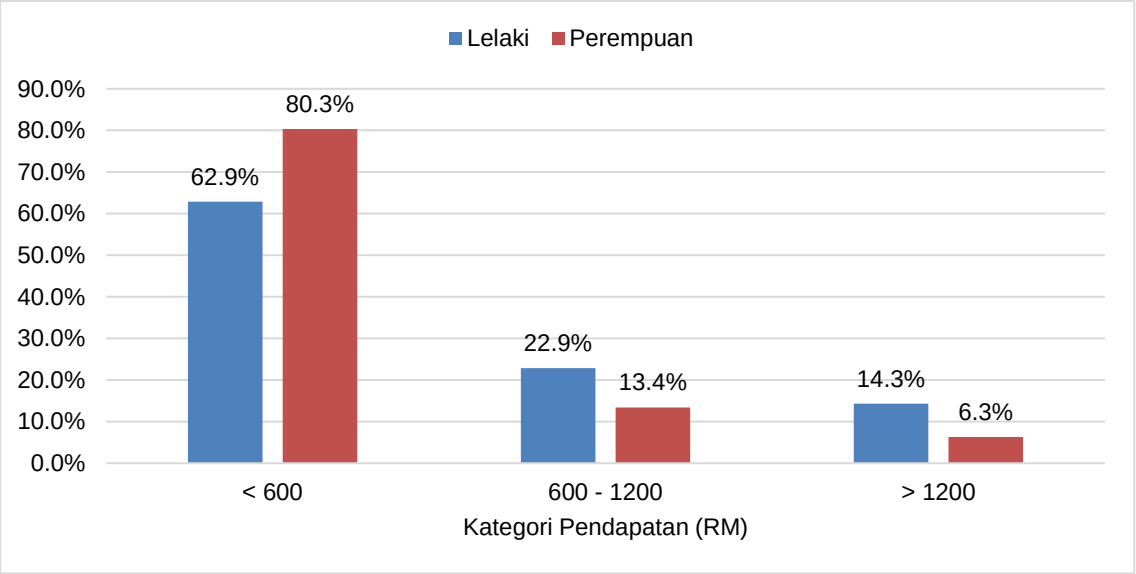
Rajah 6.7.11: Peratusan penerima BPT mengikut status pekerjaan, jantina



Rajah 6.7.12: Peratusan penerima BPT mengikut pendapatan individu dan isi rumah, jantina

Rajah 6.7.13 menunjukkan bahawa pendapatan kebanyakan penerima BPT kurang daripada RM1,200, iaitu 80.3 peratus daripada penerima perempuan dan 62.9

peratus daripada penerima lelaki yang berpendapatan RM600 atau kurang. Walaupun peratusan lelaki adalah lebih rendah dalam kategori ini, tetapi pola umum menunjukkan lebih ramai lelaki berada lebih tinggi berbanding dengan penerima perempuan dalam kategori pendapatan lain.



Rajah 6.7.13: Peratusan penerima BPT mengikut kategori pendapatan individu, jantina

Kajian menunjukkan bahawa pendapatan penerima dan isi rumah berkait dengan tahap pendidikan. Jadual 6.7.4 menunjukkan bahawa penerima yang tinggal sendirian mempunyai pendapatan purata yang lebih tinggi berbanding dengan mereka yang tinggal bersama pasangan sahaja atau anak-anak.

Jadual 6.7.4: Peratusan penerima BPT dan Profil Ekonomi mengikut tahap pendidikan dan susunan tempat tinggal

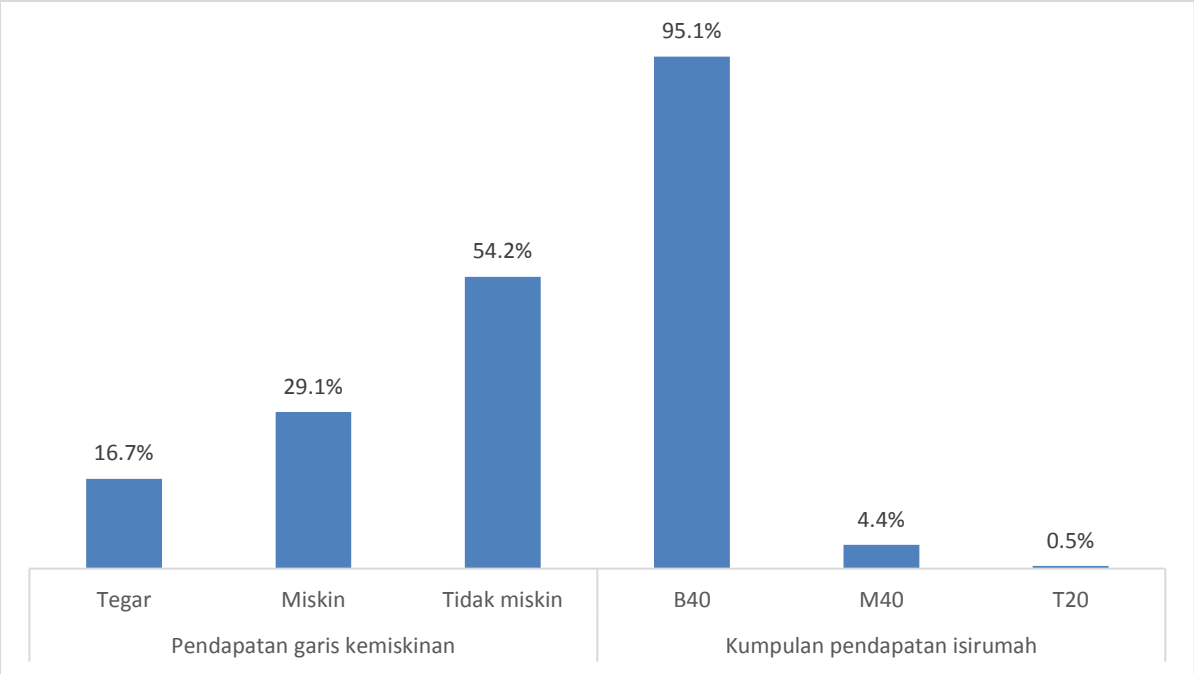
		Pendapatan Penerima		Pendapatan Isirumah	
		Mean	Frequensi	Mean	Frekuensi
Tahap pendidikan	Pendidikan rendah	395.05	107	1,364.25	110
	Pendidikan menengah	643.85	85	1,666.50	88
	Pendidikan tinggi	456.60	5	1,501.20	5
Susunan Tempat Tinggal	Tinggal Sendirian	700.00	4	700.00	4
	Tinggal dgn Pasangan	381.00	13	472.12	13
	Tinggal dengan anak	511.80	151	1,650.43	157
	Lain-lain	491.21	29	1,247.28	29

Analisis profil ekonomi mengikut zon, stratum dan etnik adalah seperti dalam Jadual 6.7.5. Khusus kepada stratum, kajian mendapati bahawa peratusan penerima BPT di bandar dan luar bandar yang bekerja makan gaji hampir sama, iaitu masing-masing 16.7 peratus dan 14.9 peratus. Menariknya, peratusan mereka yang bekerja sendiri adalah lebih besar bagi mereka yang tinggal di bandar. Bilangan penyara secara purata ialah seramai seorang setiap isi rumah. Purata pendapatan bulanan penerima bandar dan luar bandar, masing-masing ialah RM761.11 dan RM469.00. Mereka yang mempunyai pendapatan antara RM600.00 hingga RM1,200.00 hampir sama bahagi antara stratum tetapi lebih tinggi peratusan penerima bandar berada pada julat pendapatan RM600-RM1200, manakala bandar mempunyai peratusan lebih tinggi untuk kategori pendapatan lebih daripada RM1200, iaitu 22.2 peratus berbanding dengan 7.6 peratus di luar bandar.

Jadual 6.7.5: Peratusan penerima BPT dan Profil Ekonomi terpilih mengikut zon, stratum dan etnik

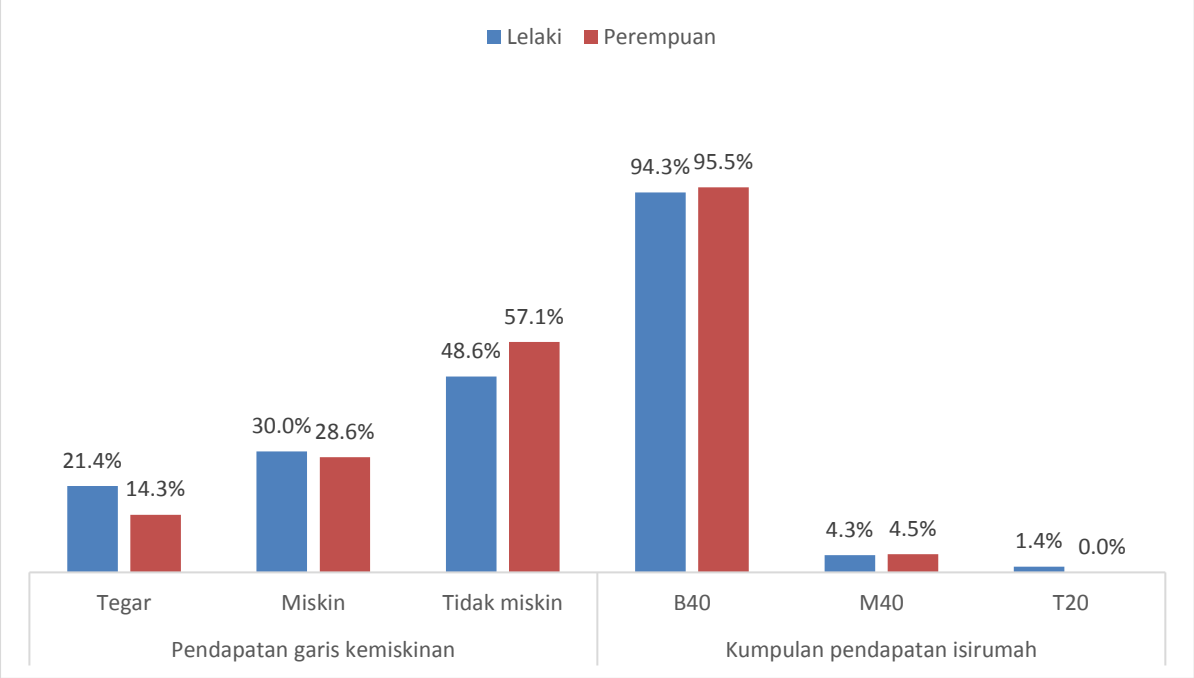
		Zon			Stratum		Etnik					Keseluruhan
		Semenanjung	**Sarawak**	**Sabah**	**Bandar**	**Luar Bandar**	**Melayu**	**Cina**	**India**	**Bumiputra Lain**	**Lain-Lain**	**%(n)/ purata**
Status Aktiviti penerima	Tidak bekerja	45.9%	62.5%	38.1%	50.0%	46.0%	44.1%	48.0%	66.7%	45.0%	20.0%	45.8% (92)
	Surirumah	19.8%	37.5%	38.1%	16.7%	23.0%	19.9%	20.0%	20.0%	35.0%	60.0%	22.4% (45)
	Bersara	4.7%	0.0%	0.0%	0.0%	4.0%	4.4%	4.0%	6.7%	0.0%	0.0%	4.0% (8)
	Kerja Bergaji	16.9%	0.0%	9.5%	16.7%	14.9%	16.2%	24.0%	6.7%	10.0%	0.0%	15.4% (31)
	Kerja Sendiri	11.6%	0.0%	14.3%	16.7%	10.9%	14.0%	4.0%	0.0%	10.0%	20.0%	11.4% (23)
	Bersekolah/ pelajar	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.5% (1)
	Belum persekolah	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.5% (1)
Bilangan Penyara	Mean	1.12	1.13	1.05	1.32	1.08	1.14	1.16	0.93	0.95	1.20	1.11
	Sisihan piawai	0.97	0.64	0.86	0.95	0.95	1.00	0.94	0.80	0.69	0.84	0.95
	Bilangan (n)	174	8	21	19	175	138	25	15	20	5	203
Pendapatan isirumah	Mean	1,516.93	1,607.50	1,305.71	1,581.58	1,433.96	1.546.35	1,444.33	1.335.57	1,407.00	1,309.45	1,498.65
	Sisihan piawai	1,370.85	747.62	1,188.71	790.61	1,102.56	1,440.42	1,169.07	864.40	1.217.24	595.50	1,331.67
	Bilangan (n)	174	8	21	19	175	138	25	15	20	5	203
Pendapatan Penerima	Mean	511.49	368.75	495.24	761.11	469.00	534.55	477.52	325.53	487.50	375.00	503.96
	Sisihan piawai	474.56	133.46	396.52	735.96	396.35	496.31	405.76	191.52	406.16	150.00	457.57
	Bilangan (n)	168	8	21	18	170	135	23	15	20	4	197
Kategori pendapatan penerima	<600	73.8%	87.5%	71.4%	61.1%	75.9%	71.9%	73.9%	86.7%	80.0%	75.0%	74.1% (146)
	600-1200	16.7%	12.5%	19.0%	16.7%	16.5%	17.8%	17.4%	13.3%	10.0%	25.0%	16.8% (33)
	>1200	9.5%	0.0%	9.5%	22.2%	7.6%	10.4%	8.7%	0.0%	10.0%	0.0%	9.1% (18)

Bagi mendapat gambaran sebaiknya tentang taraf ekonomi isi rumah penerima, pendapatan isi rumah dipadankan dengan Garis Pendapatan Kemiskinan dan dikategorikan mengikut kumpulan pendapatan isi rumah. Rajah 6.7.14 menunjukkan bahawa 16.7 peratus isi rumah penerima BPT tergolong sebagai miskin tegar dan 29.1 peratus dalam kategori miskin. Bantuan BPT diberikan berdasarkan pendapatan isi rumah yang tidak melebihi paras garis kemiskinan (PGK) semasa dan kurang daripada RM3,000.00 sebulan. Oleh itu, tidak hairan apabila 77.9 peratus isi rumah penerima BPT berada dalam kategori tidak miskin. Namun, lebih daripada 95 peratus responden masih berada dalam kategori B40.

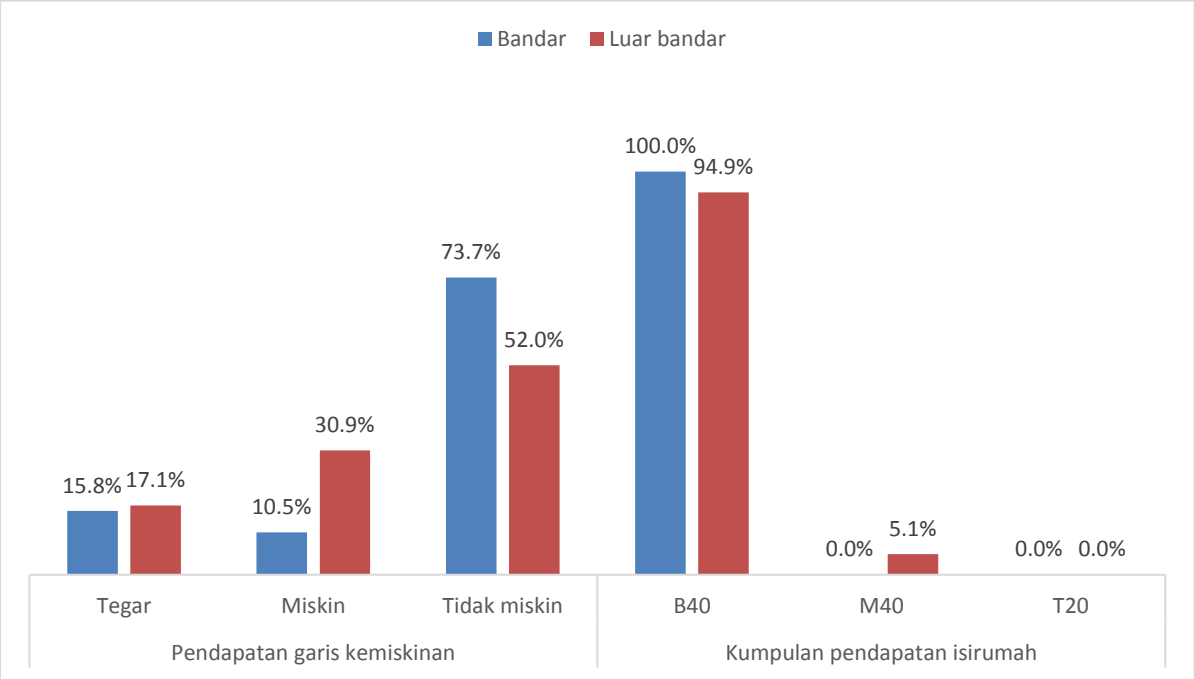


Rajah 6.7.14: Peratusan isi rumah BPT mengikut Pendapatan Garis Kemiskinan dan Kumpulan Pendapatan berpendapatan 20 peratus tertinggi (T20), 40 peratus pertengahan (M40) dan 40 peratus terendah (B40)

Pola yang sama dapat dilihat hasil analisis mengikut jantina dan stratum. Rajah 6.7.15 dan Rajah 6.7.16. Walau bagaimanapun, bagi kategori isi rumah miskin tegar, peratusan yang lebih tinggi dilihat bagi isi rumah penerima lelaki (21.4%) berbanding dengan penerima perempuan (14.3%). Sebanyak 48.6 peratus penerima lelaki dan 73.7 peratus isi rumah penerima di bandar dikategorikan sebagai tidak miskin dan lebih 90 peratus isi rumah pelbagai jantina dan stratum berada dalam kumpulan pendapatan B40.

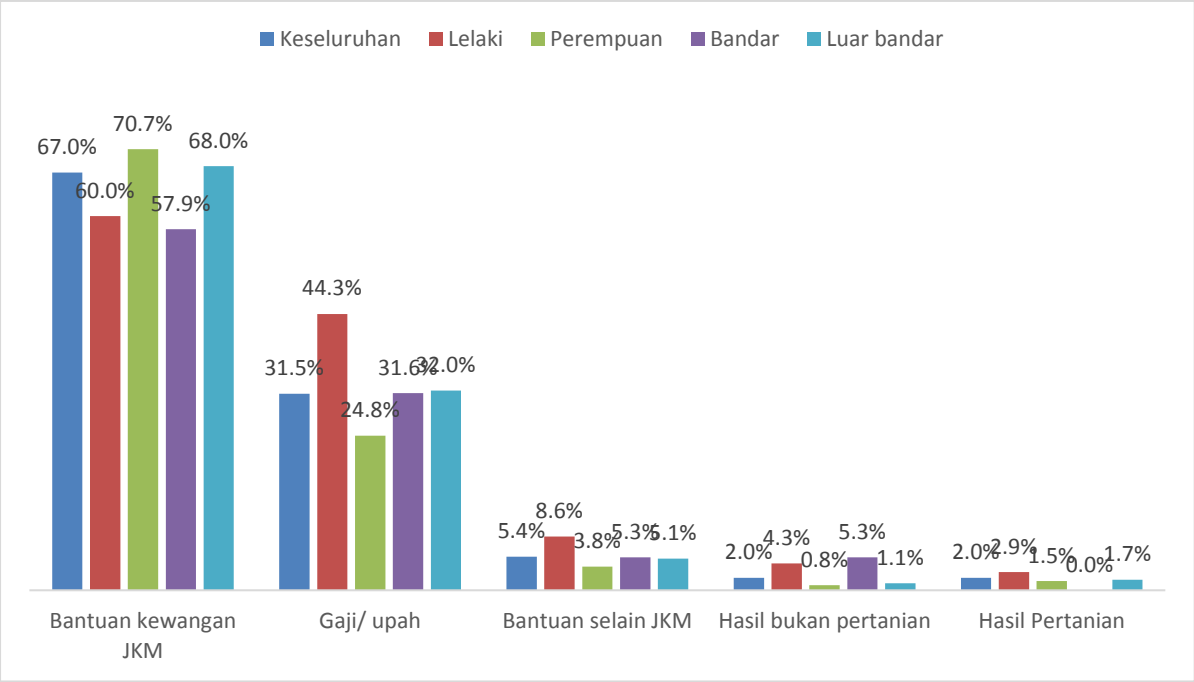


Rajah 6.7.15: Peratusan isi rumah BPT mengikut Pendapatan Garis Kemiskinan dan Kumpulan Pendapatan berpendapatan 20 peratus tertinggi (T20), 40 peratus pertengahan dan 40 peratus terendah (B40), jantina



Rajah 6.7.16: Peratusan isi rumah BPT mengikut Pendapatan Garis Kemiskinan dan Kumpulan Pendapatan berpendapatan 20 peratus tertinggi (T20), 40 peratus pertengahan dan 40 peratus terendah (B40), stratum

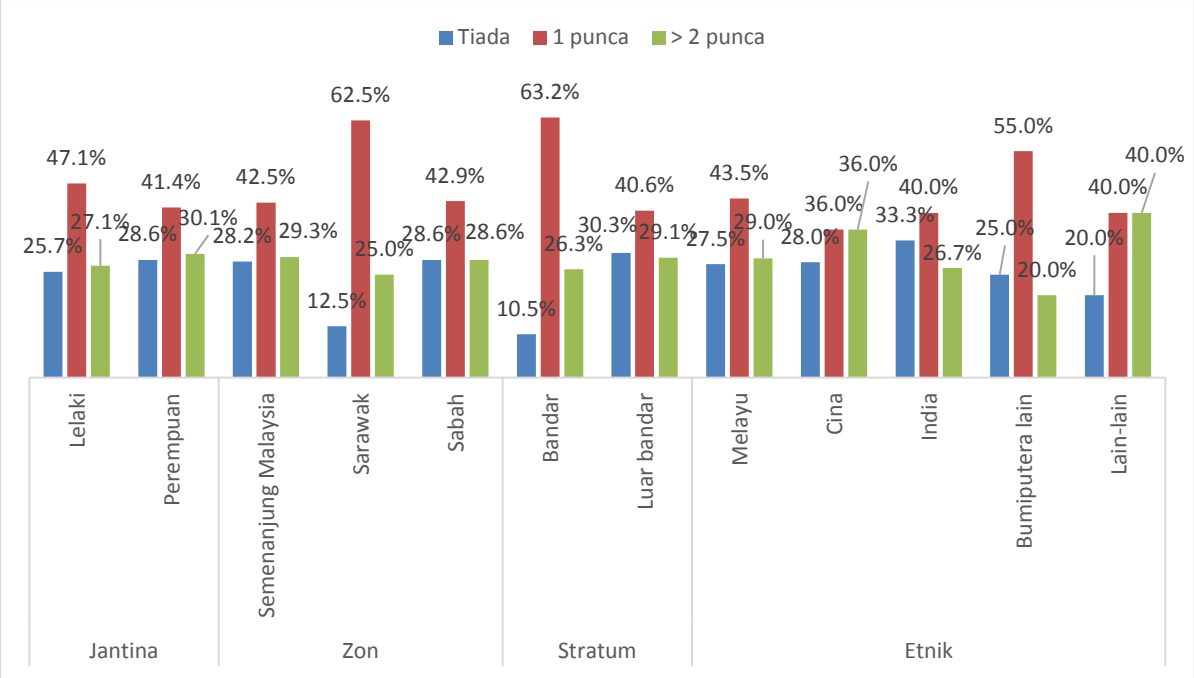
Rajah 6.7.17 meringkaskan punca pendapatan[9] yang paling kerap dilaporkan oleh responden, terutamanya wang bantuan JKM dan bergaji. Peratusan kecil responden daripada pelbagai latar belakang juga melaporkan punca hasil lain (cth: hasil pertanian). Sumber lain tidak begitu signifiken peratusannya.



Rajah 6.7.17: Peratusan penerima BPT mengikut sumber pendapatan, jantina dan stratum

Penerima BPT asasnya ialah mereka yang berpendapatan isi rumah tidak melebihi RM3,000.00 sebulan untuk melayakkan mereka mendapat bantuan. Rajah 6.7.18. Bagi kebanyakan responden, mereka hanya bergantung kepada satu sumber kewangan untuk memenuhi keperluan hidup mereka.

[9] Keseluruhan jumlah bukan 100% kerana responden boleh memilih lebih dari satu punca pendapatan. Walau bagaimanapun, peratusan yang tinggi menunjukkan ramai responden memilih sebagai punca pendapatan mereka. Ini juga berlaku pada beberapa graf lain dalam laporan ini.



Rajah 6.7.18: Peratusan penerima BPT mengikut bilangan punca pendapatan, jantina, zon, stratum dan etnik.

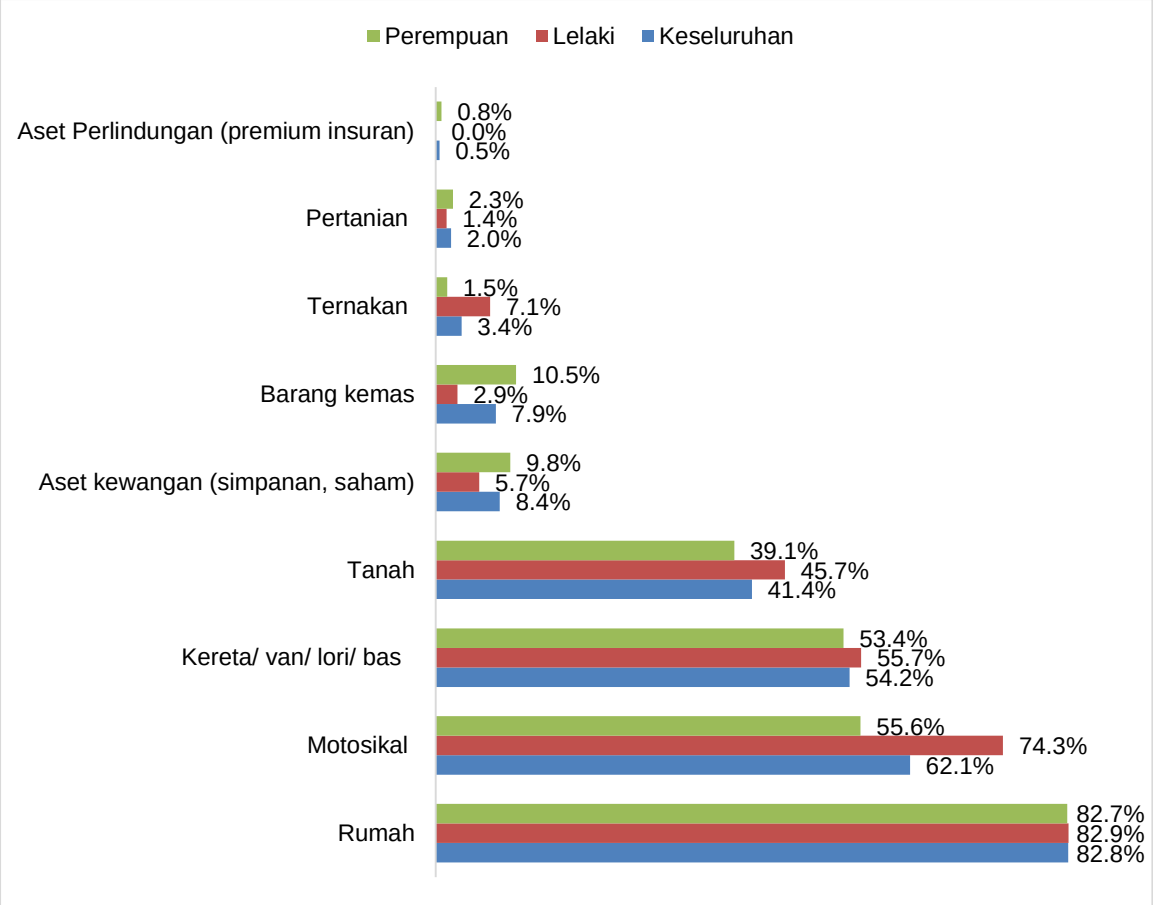
Jadual 6.7.6 menunjukkan secara keseluruhannya, lebih 60 peratus responden menerima satu jenis bantuan selain JKM dan 25 peratus menerima dua jenis bantuan. Purata nilai bantuan selain JKM diterima isi rumah sebulan ialah sebanyak RM1,428.82.

Jadual 6.7.6: Peratusan dan purata pelbagai angkubah berkaitan bantuan bagi keseluruhan penerima BPT dan mengikut jantina, zon, stratum, etnik

		Jantina		Zon			Stratum		Etnik					Keseluruhan
		Lelaki	**Perempuan**	**Semenanjung**	**Sarawak**	**Sabah**	**Bandar**	**L.Bandar**	**Melayu**	**Cina**	**India**	**Bumi lain**	**Lain-lain**	**n= 203**
Bilangan bantuan BUKAN JKM diterima Isirumah	Tiada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	1	60.9%	62.3%	64.2%	37.5%	52.6%	68.4%	58.9%	60.0%	76.5%	91.7%	42.1%	60.0%	61.8%
	2	23.4%	26.3%	23.2%	50.0%	31.6%	21.1%	27.2%	26.4%	11.8%	8.3%	42.1%	20.0%	25.3%
	≥ 3	15.6%	11.4%	12.6%	12.5%	15.8%	10.5%	13.9%	13.6%	11.8%	0.0%	15.8%	20.0%	12.9%
Nilai Bantuan BUKAN JKM diterima isirumah (sebulan)	Mean	1,420.31	1,433.60	1,467.75	1,337.50	1,157.89	1,415.79	1,408.81	1,483.60	1,254.71	1,466.67	1,247.37	1,250.00	1,428.82
	Sisihan Piawai	793.66	1,075.59	1,043.54	509.73	445.12	844.27	967.58	1,075.51	824.96	911.88	445.18	650.00	981.24
	Bilangan (n)	64	114	151	8	19	19	151	125	17	12	19	5	178

Dari segi pemilikan asset, dapatan kajian menunjukkan bahawa isi rumah penerima BPT tidak memiliki aset yang banyak. Namun begitu, lebih daripada 80 peratus penerima memiliki rumah dengan status pemilikan sama ada diri sendiri, ahli isi rumah ataupun milik bersama. Walau bagaimanapun, separuh daripada jumlah tersebut memiliki tanah. Terdapat juga isi rumah penerima yang memiliki motosikal (62.1%) dan diikuti kereta, van, lori atau bas (54.2%). Kedudukan aset isi rumah ini menunjukkan bahawa mereka ialah kumpulan yang rentan yang tidak mempunyai penampan kepada masalah yang mungkin berlaku. Peratusan yang memiliki harta lain seperti barang kemas, simpanan dan insurans adalah rendah dan ini memberikan gambaran responden kajian hanya memiliki harta tetap seperti rumah tetapi tidak mempunyai harta yang boleh digunakan untuk keperluan kecemasan.

Analisis berdasarkan jantina menunjukkan bahawa peratusan pemilikan lebih tinggi untuk rumah (82.9%), motosikal (74.3%), kereta/ van/ lori/ bas (55.7%) dan tanah (45.7%) dalam kalangan responden lelaki berbanding dengan perempuan. Walau bagaimanapun, pola pemilikan asset umumnya hampir sama dengan keseluruhan sampel. Perbandingan nilai asset pemilikan antara jantina ini diringkaskan dalam Rajah 6.7.19. Umumnya nilai pemilikan penerima lelaki lebih besar berbanding perempuan.



Rajah 6.7.19: Peratusan penerima BPT mengikut pemilikan aset, keseluruhan sampel dan jantina

Jadual 6.7.7: Peratusan penerima BPT mengikut status pemilikan dan nilai harta, jantina

	lelaki			Perempuan		
	Pemilik (%)	Purata nilai aset	*Sisihan Piawai*	Pemilik (%)	Purata nilai aset	*Sisihan Piawai*
Rumah	82.9%	80,062.46	184,152.18	82.7%	50,670.39	53,752.29
Motosikal	74.3%	3,238.00	2,398.80	55.6%	4,015.71	4,212.01
Kereta/ van/ lori/ bas	55.7%	44,736.08	164,751.05	53.4%	19,990.77	21,934.60
Tanah	45.7%	86,768.18	184,153.44	39.1%	60,400.00	118,290.17
Aset kewangan	5.7%	7,000.00	8,679.48	9.8%	9,270.00	12,916.79
Barang Kemas	2.9%	3,500.00	3,535.53	10.5%	1,064.29	858.09
Ternakan	7.1%	1,130.00	1,046.18	1.5%	1,100.00	1,272.79
Pertanian	1.4%	999,999.00	0.00	2.3%	65,000.00	49,497.48
Aset perlindungan	-	-	-	0.8%	20,000.00	0.00

Ringkasnya, hampir semua (27%) penerima BPT bekerja dan puratanya mempunyai pendapatan kurang daripada RM600 sebagaimana yang disyaratkan. Sebahagian besar isi rumah penerima BPT merupakan isi rumah bukan miskin tetapi hampir semuanya tergolong dalam kumpulan B40, dengan purata pendapatan RM1,498.65 sebulan dan purata bilangan penyara seramai seorang setiap keluarga. Rata-rata penerima BPT berpendidikan sekolah menengah menyebabkan peluang kerja bergaji tinggi agak terhad. Separuh penerima ialah ketua isi rumah yang mempunyai tanggungan dan kebanyakan mereka tidak bekerja serta berumur lebih 50 tahun menganggap wang bantuan JKM sebagai sumber utama pendapatan mereka selain gaji/upah daripada pekerjaan. Hampir 62 peratus penerima BPT menerima hanya satu jenis bantuan selain JKM. Penerima memiliki aset, terutamanya rumah, kenderaan (motosikal dan kereta/ van/ lori/ bas) dan tanah.

6.7.3 Latar belakang Urusan Penerima dengan Jabatan Kebajikan Masyarakat

Purata jarak rumah penerima/ penjaga ke Pejabat Kebajikan Masyarakat ialah sejauh 18.92 km. Dari segi tempoh mendapat bantuan, kebanyakan responden

kajian (43.3%) telah menerima bantuan JKM untuk tempoh 4 hingga 6 tahun, 21.9 peratus telah menerima untuk tempoh 7 hingga 9 tahun dan 21.3 peratus telah menerima lebih daripada 10 tahun. Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa BPT seakan-akan bantuan yang diberikan untuk tempoh masa yang panjang. Ini dikukuhkan dengan umur penerima/penjaga yang kebanyakannya melebihi 50 tahun dan tahap pendidikan menengah. Purata tempoh telah menerima bantuan BPT ialah 7 tahun. Jadual 6.7.8. Tempoh penerimaan juga dianalisis mengikut jantina, zon, stratum dan etnik seperti di Jadual 6.7.9.

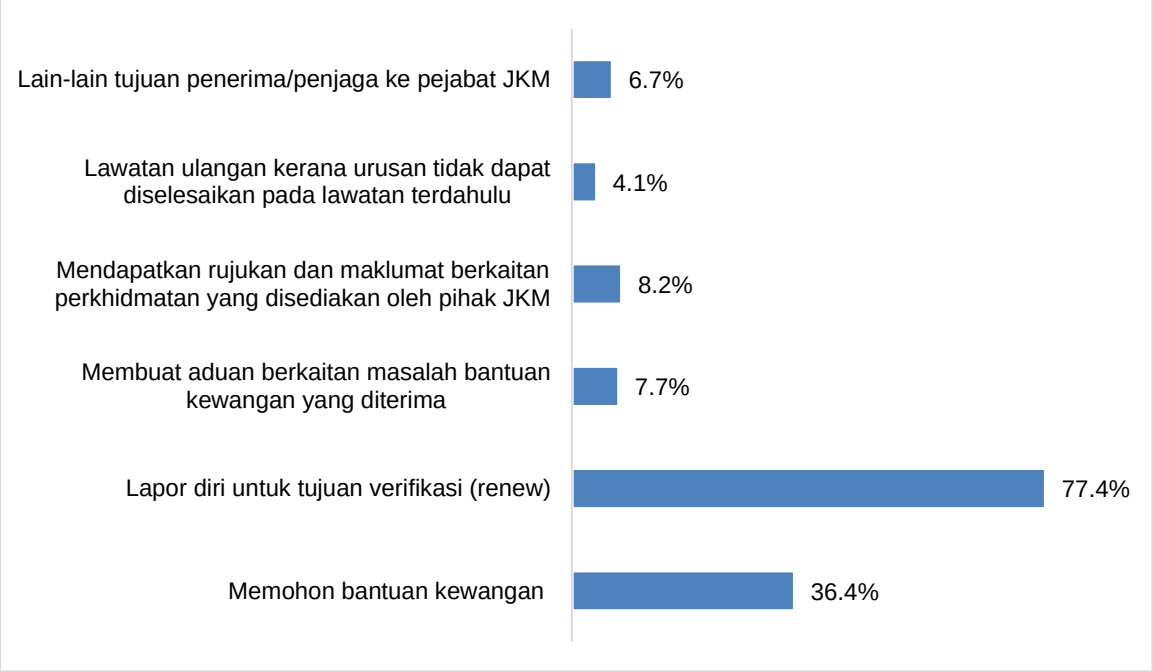
Jadual 6.7.8: Purata dan Peratusan mengikut tempoh mendapat bantuan

TEMPOH TERIMA BANTUAN JKM						
	1-3 tahun	**4-6 tahun**	**7-9 tahun**	**10-12 tahun**	**13-15 tahun**	**Lebih 15 tahun**
Frekuensi	24	77	39	21	7	10
Peratus	13.5%	43.3%	21.9%	11.8%	3.9%	5.6%
Purata Tempoh	7.06 tahun (sisihan piawai = 3.953); n = 178					

Jadual 6.7.9: Purata tempoh mendapat bantuan, jantina, zon, stratum dan etnik

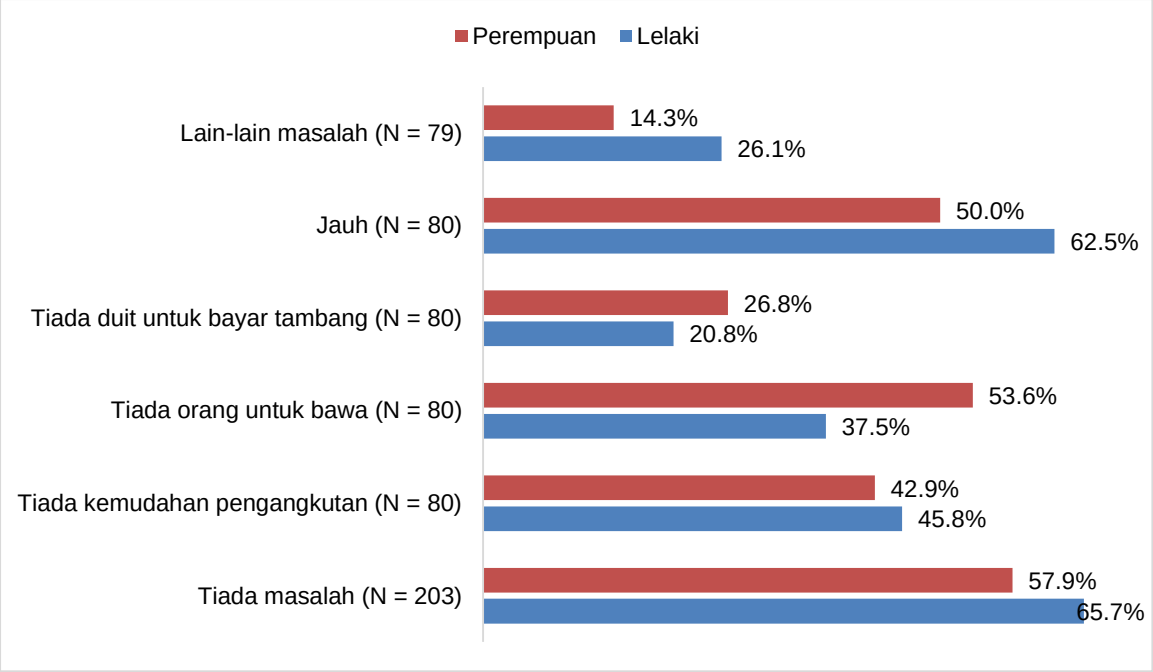
		Purata	Median	Sisihan piawai	Frequensi	Julat	Min	Max
Jantina	Lelaki	7.55	6.00	4.738	62	19	1	20
	Perempuan	6.79	6.00	3.455	116	17	1	18
Zon	Semenanjung	7.38	6.00	4.152	149	19	1	20
	Sarawak	6.75	7.00	2.816	8	9	2	11
	Sabah	4.86	5.00	1.424	21	6	1	7
Stratum	Bandar	5.57	5.00	3.975	14	14	1	15
	Luar Bandar	7.18	6.00	3.965	159	19	1	20
Bangsa	Melayu	7.35	6.00	4.240	119	18	1	19
	Cina	7.22	7.00	2.335	23	9	4	13
	India	7.50	5.00	5.469	12	18	2	20
	Bumiputra lain	5.65	5.00	1.785	20	9	2	11
	Lain-lain	3.00	3.00	2.309	4	4	1	5
keseluruhan		7.06	6.00	3.953	178	19	1	20

Rajah 6.7.20 menunjukkan sebahagian besar (77.4%) penerima BPT datang ke pejabat JKM atas tujuan verifikasi dan diikuti oleh permohonan bantuan kewangan (36.4%), manakala tujuan lain juga ada tetapi peratusannya kecil.



Rajah 6.7.20: Peratusan penerima BPT mengikut tujuan datang ke pejabat JKM

Rajah 6.7.21 menunjukkan bahawa 57.9 peratus penerima perempuan dan 65.7 peratus lelaki tidak menghadapi masalah hadir ke pejabat JKM. Bagi yang menghadapi masalah, peratusan tertinggi masalah yang dilaporkan oleh penerima lelaki ialah jarak pejabat JKM yang jauh (62.5%), manakala penerima perempuan memberikan alasan tiada orang bawa (53.6%) dan jarak yang jauh dari rumah mereka (50.0%). Jadual 6.7.10 ialah hasil analisis masalah yang dihadapi mengikut zon, stratum dan etnik yang menunjukkan pola yang hampir sama.

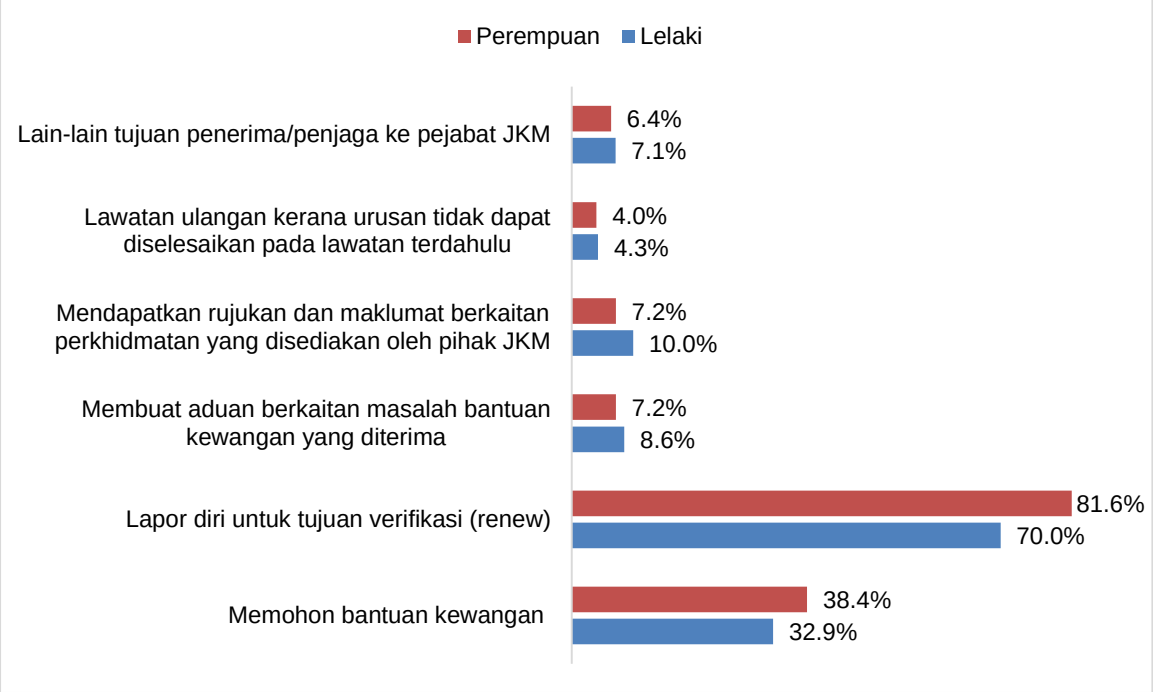


Rajah 6.7.21: Peratusan Penerima BPT mengikut masalah datang ke pejabat JKM, jantina

Jadual 6.7.10: Peratusan penerima BPT mengikut masalah hadir ke pejabat JKM, zon, stratum dan etnik

		Senarai Masalah					
		Tiada masalah	Tiada kemudahan pengangkutan	Tiada orang untuk bawa	Tiada duit untuk bayar tambang	Jauh	Lain-lain masalah
Zon	Semenanjung	62.6%	41.5%	55.4%	16.9%	52.3%	20.3%
	Sarawak	37.5%	40.0%	40.0%	40.0%	80.0%	0.0%
	Sabah	52.4%	60.0%	10.0%	70.0%	50.0%	10.0%
Stratum	Bandar	68.4%	16.7%	33.3%	16.7%	16.7%	33.3%
	Luar Bandar	59.4%	47.9%	52.1%	26.8%	56.3%	14.3%
Etnik	Melayu	59.4%	41.1%	57.1%	12.5%	50.0%	23.2%
	Cina	76.0%	66.7%	33.3%	33.3%	66.7%	0.0%
	India	73.3%	25.0%	50.0%	50.0%	50.0%	0.0%
	Bumiputra lain	40.0%	41.7%	25.0%	66.7%	75.0%	8.3%
	Lain-lain	60.0%	100.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%

Bagi tujuan kehadiran ke pejabat JKM pula, hampir semua responden mengatakan bahawa tujuannya ialah untuk verifikasi bantuan (lebih 70%) atau untuk memohon bantuan kewangan (hampir 40%) untuk kedua-dua jantina.

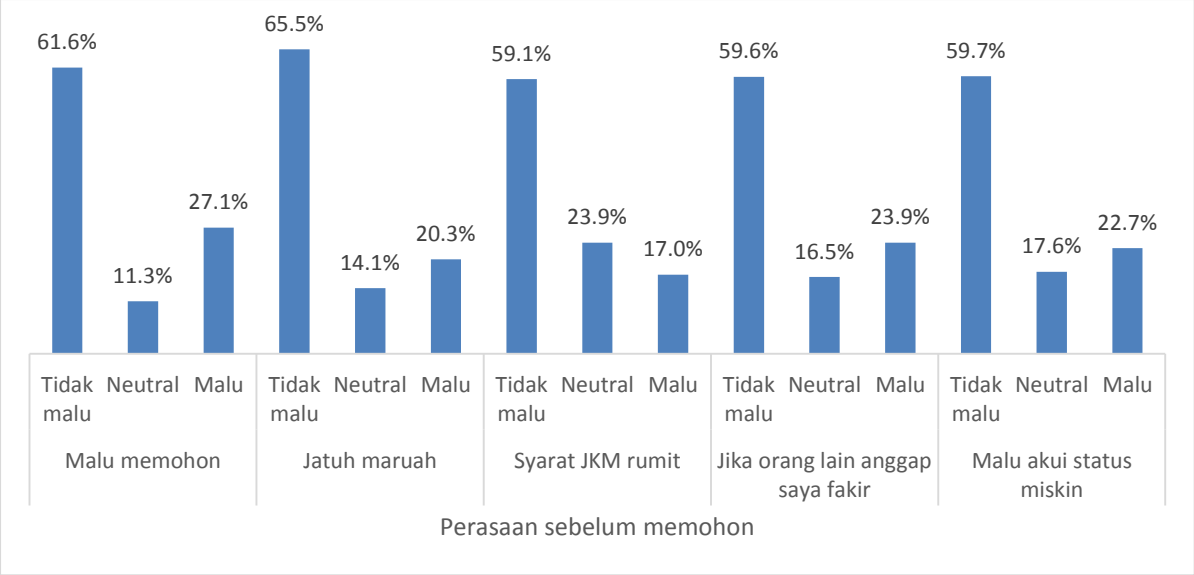


Rajah 6.7.22: Peratusan Penerima BPT mengikut tujuan hadir ke JKM, Jantina

Kajian ini mengkaji proses yang melibatkan pemberian bantuan kewangan. Bagi memudahkan perbincangan, hasil analisis diatur mengikut proses berikut: permohonan, kelulusan dan penerimaan.

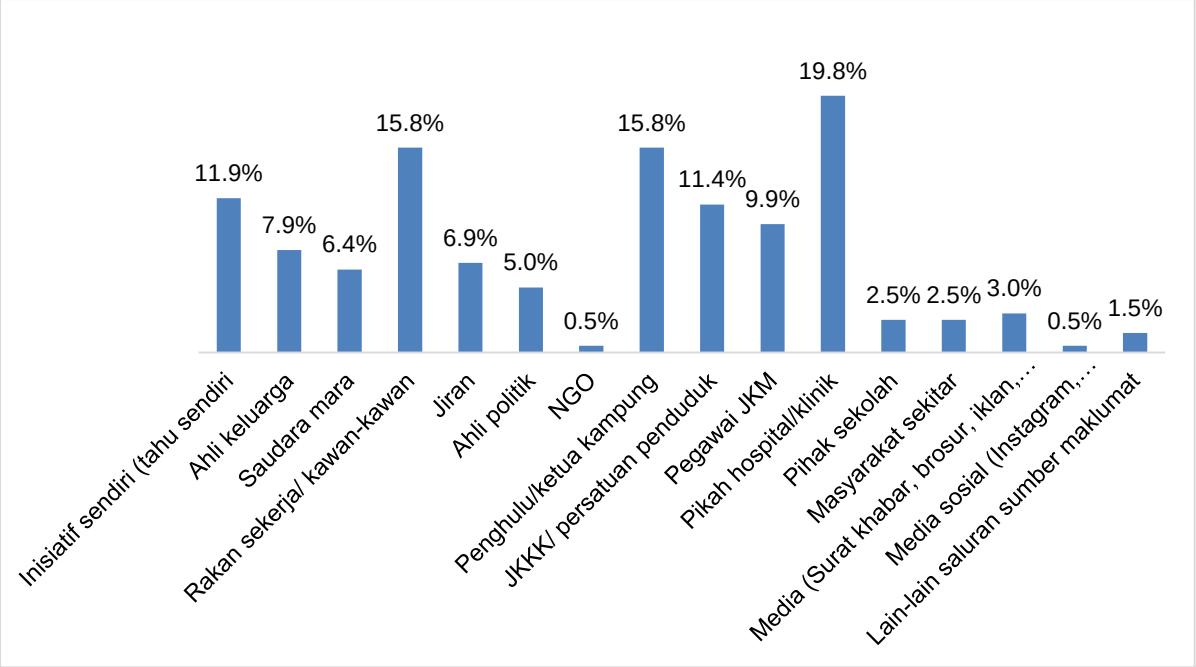
iv. Proses Permohonan bantuan

Responden ditanya tentang perasaan mereka sebelum membuat permohonan bantuan di JKM. Rajah 6.7.23 menunjukkan, pada umumnya, penerima tidak merasakan wujud stigma dalam memohon bantuan JKM. Khususnya, sebahagian besar penerima "*tidak berasa malu untuk memohon*" (61.6%) atau "*jatuh maruah*" (65.5%) kerana memohon bantuan JKM, Hampir 60 peratus penerima "*tidak kisah jika mereka dianggap fakir*" atau "*malu mengakui status mereka sebagai orang miskin*".

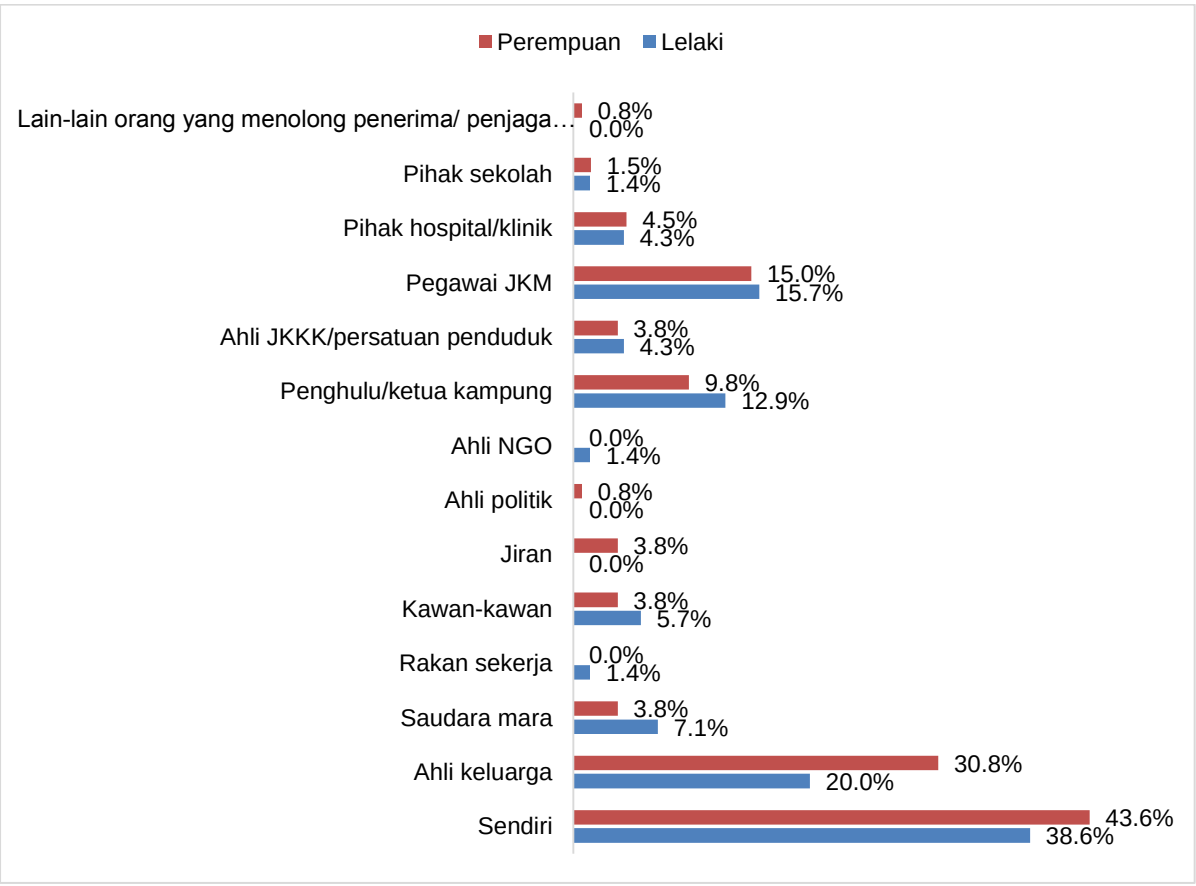


Rajah 6.7.23: Peratusan penerima BPT mengikut aspek perasaan dan syarat permohonan sebelum memohon bantuan JKM

Dalam kalangan penerima BPT, sumber maklumat tentang bantuan kewangan JKM diperoleh daripada pihak hospital/ klinik (19.8%), penghulu/ketua kampung (15.8%), rakan sekerja/kawan-kawan (15.8%), diikuti dengan inisiatif sendiri (11.9%) dan JKKK/persatuan penduduk (11.4%). Pola berbeza wujud antara jantina dari segi inisiatif dan sumber bantuan semasa memohon bantuan kewangan. Penerima perempuan mempunyai peratusan yang lebih tinggi untuk yang berikut: membuat permohonan sendiri (43.6%) dan dibantu oleh ahli keluarga (30.8%). Penerima lelaki menunjukkan peratusan lebih tinggi berbanding dengan perempuan untuk sumber bantuan berikut: saudara-mara, rakan sekerja, kawan-kawan, ahli NGO, penghulu/ ketua kampung, ahli JKKK/persatuan penduduk dan pegawai JKM. Rajah 6.7.25.



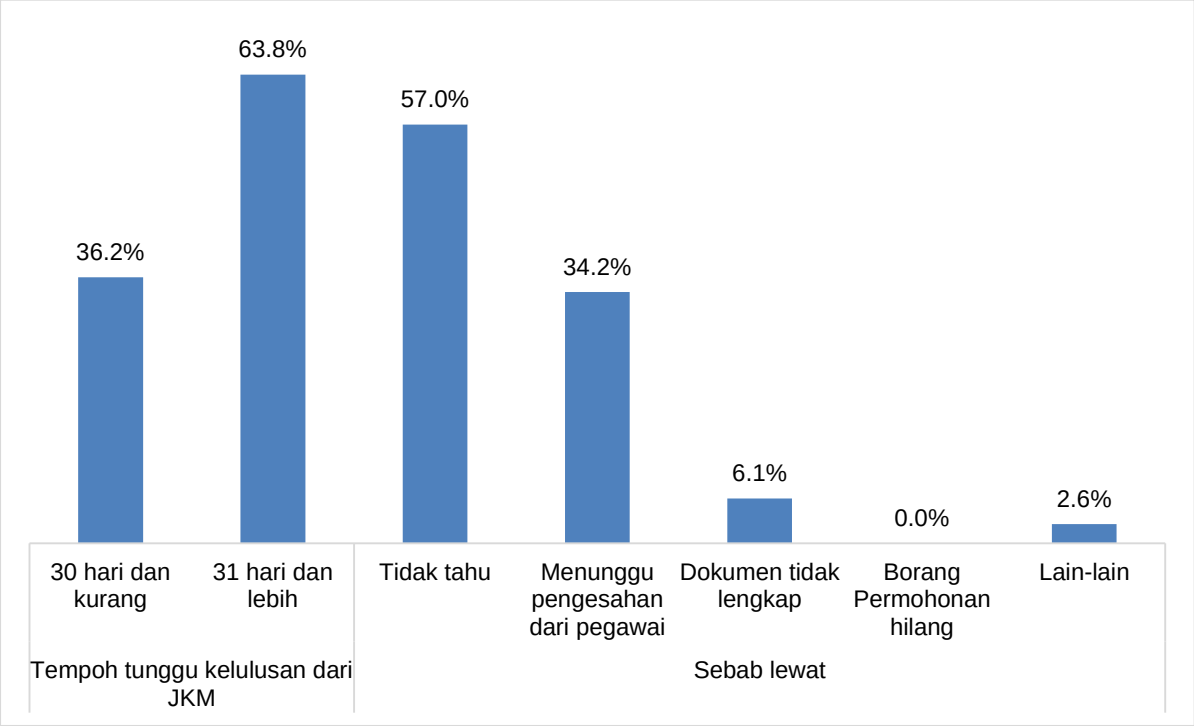
Rajah 6.7.24: Peratusan Penerima dengan pelbagai Sumber Maklumat Penerima Bantuan



Rajah 6.7.25: Peratusan Penerima mengikut pihak yang membantu membuat permohonan

v. Kelulusan Bantuan

Responden ditanya tentang tempoh mendapat kelulusan daripada JKM setelah membuat permohonan. Rajah 6.7.26. Sebanyak 63.8 peratus mengatakan bahawa mereka menunggu selama lebih 31 hari untuk kelulusan. Manakala selebihnya melaporkan, menunggu kurang daripada 30 hari. Kajian ini juga mendapatkan maklumat sama ada responden tahu atau tidak sebab mereka telah menunggu lebih daripada 30 hari untuk mendapatkan kelulusan setelah dokumen lengkap diserahkan. Sebanyak 57.0 peratus responden mengatakan bahawa mereka tidak tahu mengapa, manakala sebanyak 34.2 peratus mengatakan bahawa mereka tahu sebabnya, iaitu menunggu pengesahan daripada pegawai. Ini jelas ditunjukkan dalam Rajah 6.7.26. Purata permohonan dibuat sebelum berjaya mendapat bantuan kewangan ialah 1.45 kali. Rujuk Jadual 6.7.11.

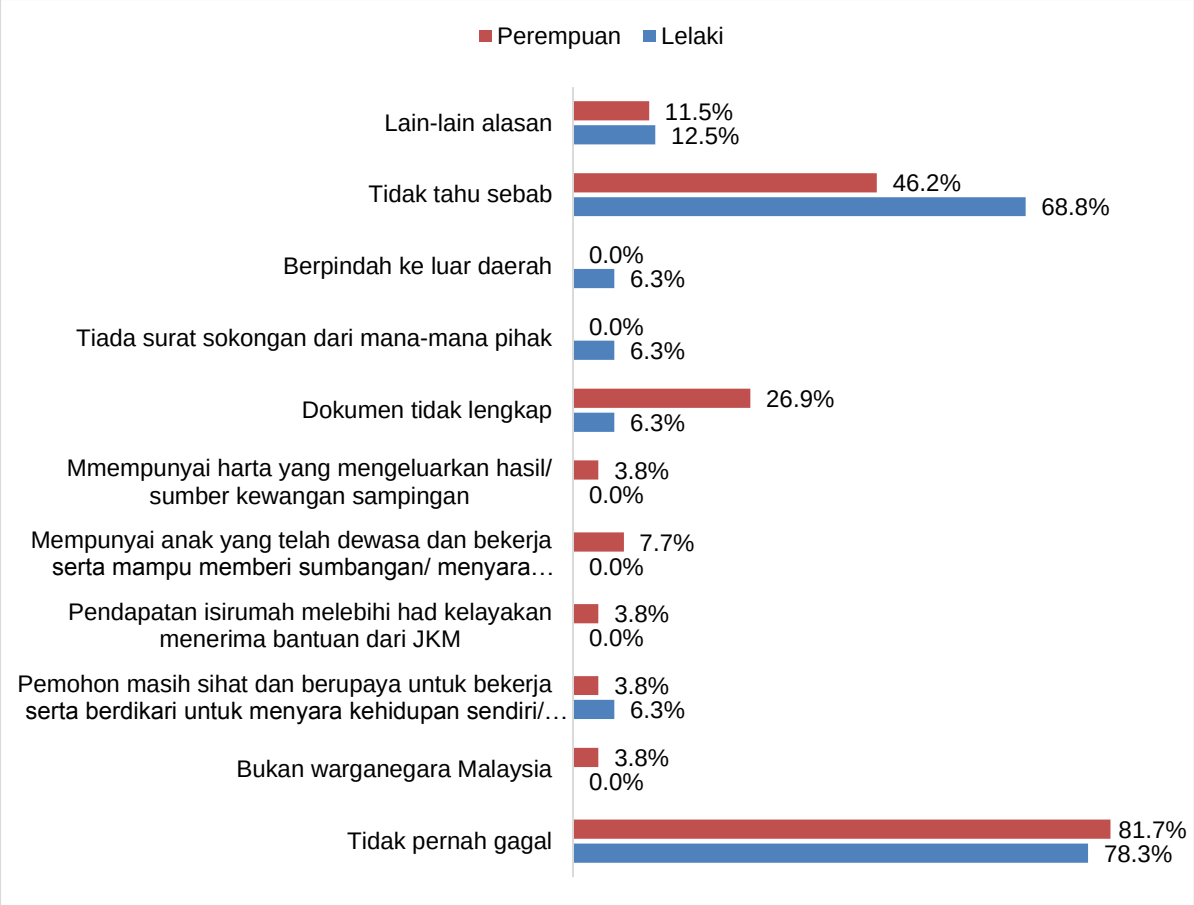


Rajah 6.7.26: Peratusan penerima BPT mengikut tempoh menunggu kelulusan permohonan bantuan dan alasan yang dilaporkan

Jadual 6.7.11: Purata membuat permohonan sebelum berjaya mengikut zon, stratum dan jantina

		Bilangan	Purata	median	Sisihan Piawai	Min	MaK
Zon	Semenanjung	169	1.43	1.00	1.179	1	11
	Sarawak	8	1.75	1.50	1.035	1	4
	Sabah	20	1.45	1.00	0.759	1	3
Stratum	Bandar	17	1.12	1.00	0.332	1	2
	Luar Bandar	172	1.48	1.00	1.172	1	11
Jantina	Lelaki	68	1.50	1.00	1.344	1	11
	Perempuan	129	1.42	1.00	1.013	1	7
Etnik	Melayu	135	1.48	1.00	1.275	1	11
	Cina	24	1.38	1.00	0.647	1	3
	India	14	1.36	1.00	1.082	1	5
	Bumiputera lain	19	1.42	1.00	0.692	1	3
	Lain-lain	5	1.20	1.00	0.447	1	2
KESELURUHAN		197	1.45	1.00	1.135	1	11

Selari dengan purata bilangan memohon (sebelum berjaya) yang rendah, Rajah 6.7.27 menunjukkan bahawa lebih 78 peratus permohonan tidak pernah gagal pada kali pertama. Bagi yang pernah mengalami kegagalan dalam permohonan pertama, majoritinya (68.8% lelaki dan 46.2% perempuan) tidak mengetahui sebabnya, dan hanya sebahagian kecil, iaitu 6.3 peratus lelaki dan 26.9 peratus perempuan gagal disebabkan dokumen tidak lengkap.

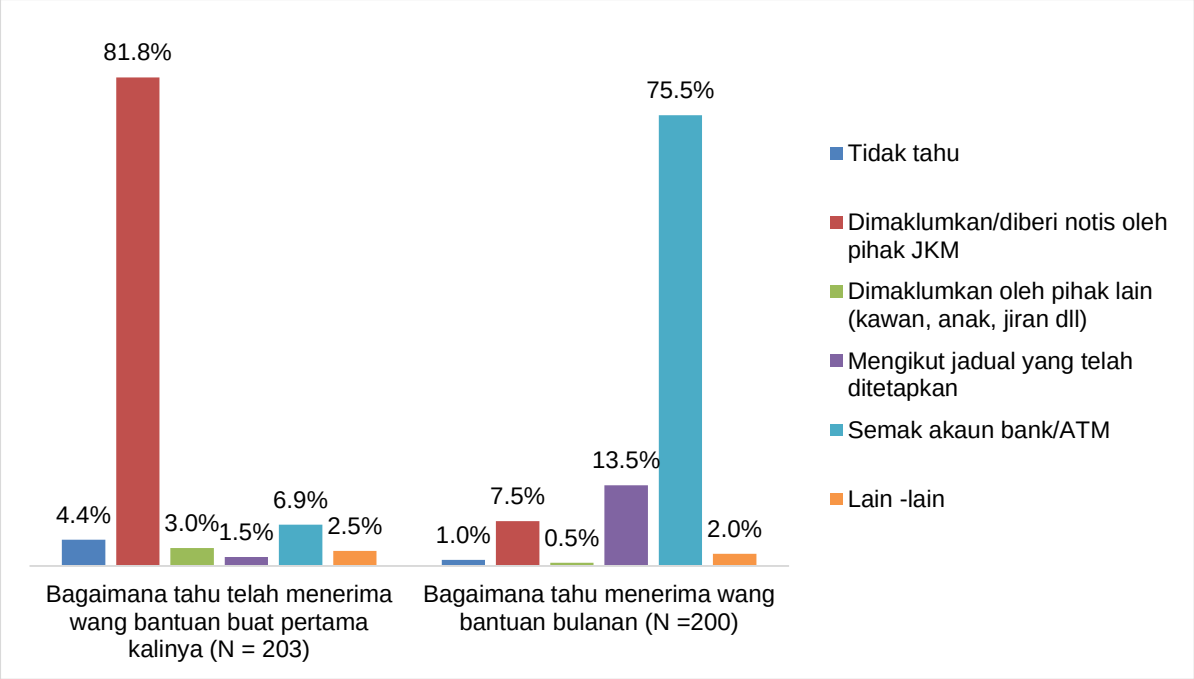


Rajah 6.7.27: Peratusan penerima BPT mengikut status permohonan dan alasannya

vi. Penerimaan Bantuan

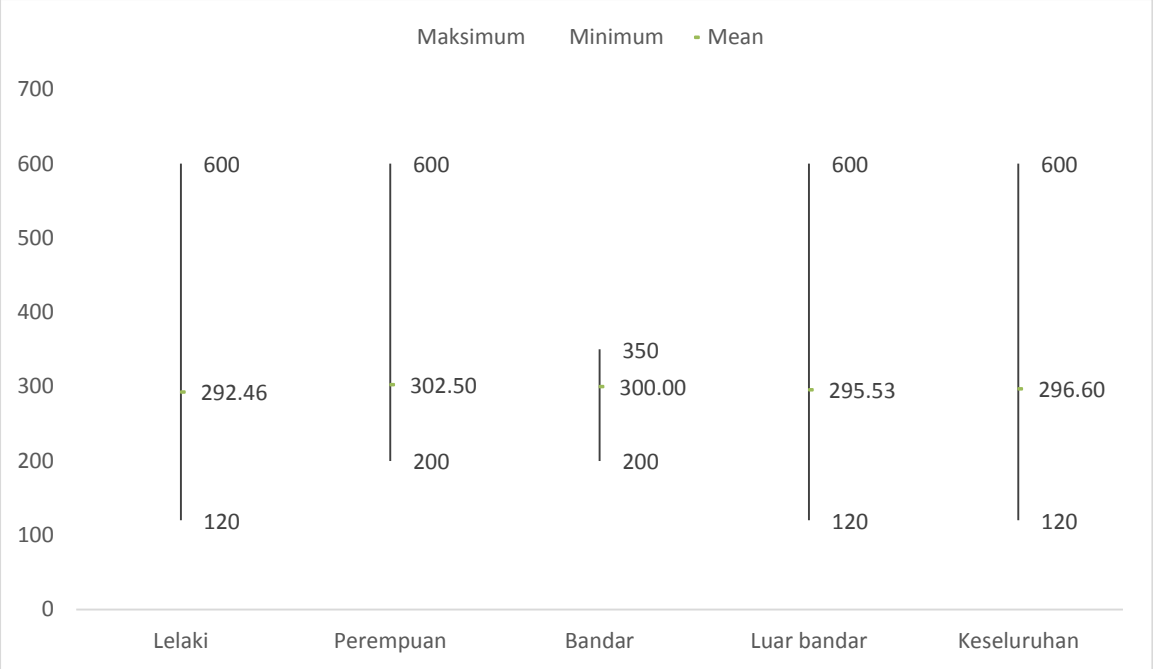
Kaedah semasa penerima/ penjaga menerima wang bantuan kewangan JKM adalah melalui akaun bank/ ATM (95.1%). Kaedah lain yang dinyatakan ialah kaedah semasa lain (2.5%). Didapati responden tidak menghadapi masalah dengan kaedah sekarang (97.5%), iaitu wang dimasukkan ke dalam akaun bank/ ATM. Terdapat lebih kurang 3.8 peratus responden yang mengatakan bahawa kaedah sekarang menimbulkan masalah kepada mereka yang berkaitan dengan kos pengangkutan dan 0.8 peratus mengatakan bahawa kaedah sekarang memberikan masalah kepada mereka kerana tidak boleh meninggalkan tanggungan/ jagaan, memerlukan bantuan orang lain untuk ke pejabat JKM, dan tiada pengangkutan sendiri. Ini adalah kerana purata jarak rumah mereka dengan pejabat JKM ialah 18.92 km. Selain itu, purata jarak dari rumah mereka ke bank terdekat ialah 2.08 km. Usia kebanyakan penerima/ penjaga yang lebih daripada 50 tahun menyukarkan mereka untuk pergi ke bank. Daripada Rajah 6.7.28, responden mengatakan bahawa mereka tahu

mereka telah menerima wang bantuan setiap bulan dengan dimaklumi/ diberi notis oleh pihak JKM (81.8%) pada pertama kali menerima bantuan. Namun selepas itu, penerima tahu mereka telah menerima bantuan dengan menyemak akaun masing-masing (75.5%) setiap bulan dengan semakan akaun bank/ ATM.



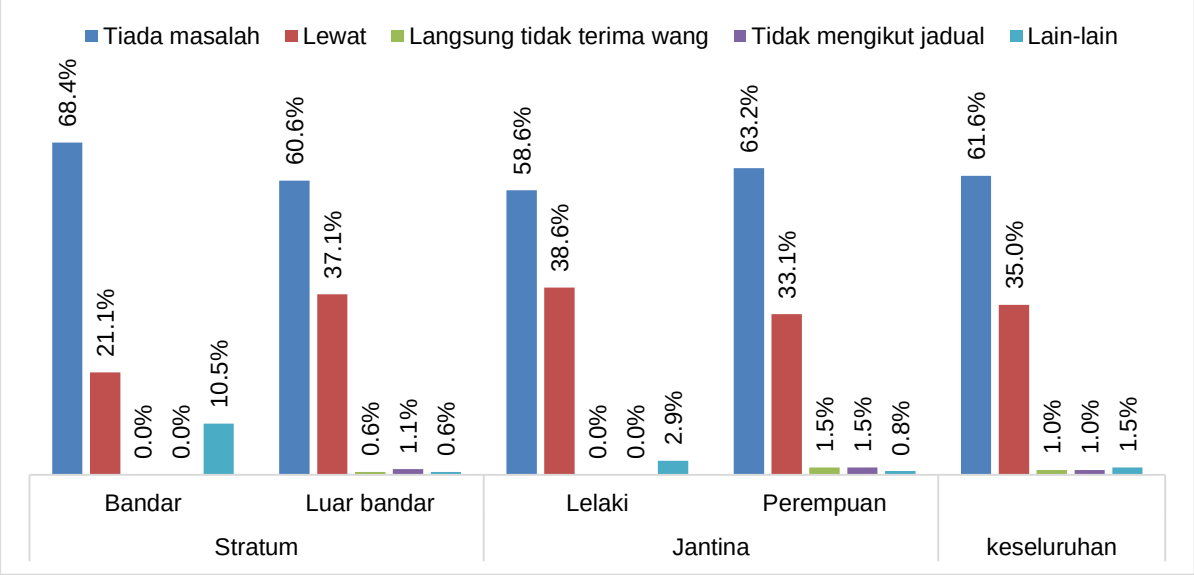
Rajah 6.7.28: Peratusan penerima BPT mengikut kaedah pemakluman kemasukan wang bantuan pada pertama kali dan seterusnya

Jumlah bantuan BPT ialah RM300 sebulan. Namun, ada penerima yang tidak mengetahui dengan tepat jumlah bulanan yang sepatut diterima. Purata jumlah yang dinyatakan oleh mereka ialah RM296.60. Rajah 6.7.29 menunjukkan purata jumlah wang diterima seperti dinyatakan oleh penerima berdasarkan jantina dan stratum.



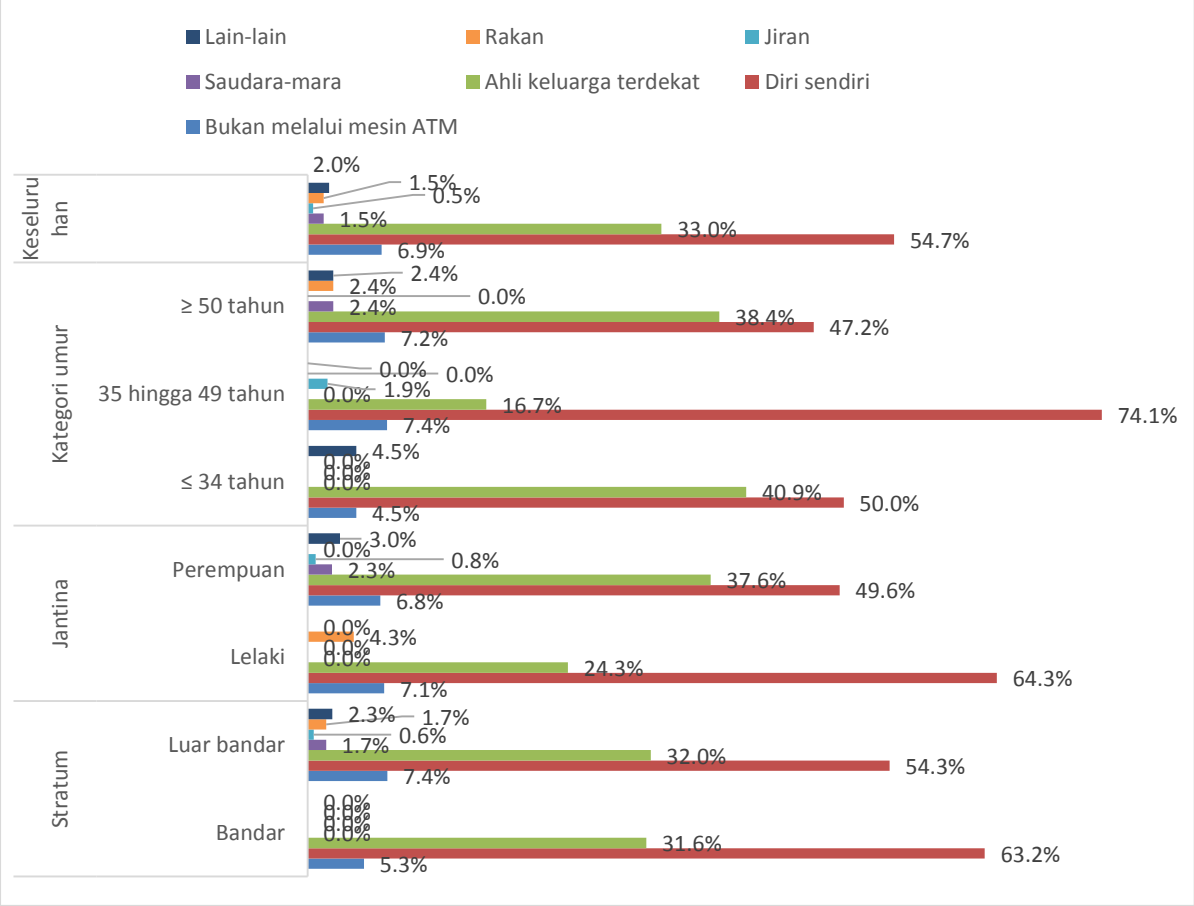
Rajah 6.7.29: Purata jumlah wang bantuan BPT yang sepatutnya diterima setiap bulan seperti dilaporkan oleh penerima

Lebih daripada 61 peratus melaporkan bahawa mereka tidak mempunyai sebarang masalah berkaitan penerimaan wang bantuan, manakala masalah kelewatan dilaporkan oleh 35.0 peratus penerima bantuan BPT. Peratusan bagi masalah lain tidak signifikan. Rajah 6.7.30.



Rajah 6.7.30: Peratusan penerima BPT mengikut masalah berkaitan penerimaan bantuan

Hampir semua penerima dalam kajian ini menerima bantuan melalui akaun bank. Secara keseluruhan, sebahagian besar (54.7%) penerima mengambil sendiri wang bantuan BPT, manakala antara 33.0 peratus mendapat bantuan daripada keluarga terdekat sama ada anak, cucu yang dewasa atau adik-beradik untuk mengambil wang tersebut di mesin pengeluaran (ATM). Rujuk Rajah 6.7.31. tentang kewujudan orang lain yang dirasakan tidak layak tetapi berjaya mendapat bantuan, sebanyak 92.6 peratus mengatakan tidak tahu tentangnya. Dalam kalangan yang tahu, antara sebab orang yang dirasakan tidak layak tetapi menerima bantuan, 6.6 peratus mengatakan campur tangan politik dan 4.4 peratus mengatakan bahawa penerima mempunyai anak yang telah dewasa dan bekerja serta mampu memberikan sumbangan/ menyara kehidupan pemohon.



Rajah 6.7.31: Peratusan penerima BPT mengikut senarai orang yang membantu mengambil wang di ATM.

Ringkasnya, penerima BPT secara purata telah menerima bantuan dalam tempoh yang agak lama, iaitu tujuh tahun. Hampir separuh menerima bantuan sejak 4 hingga 6 tahun yang lalu, malah ada sebahagiannya (21.9%) menerima BPT sejak 7

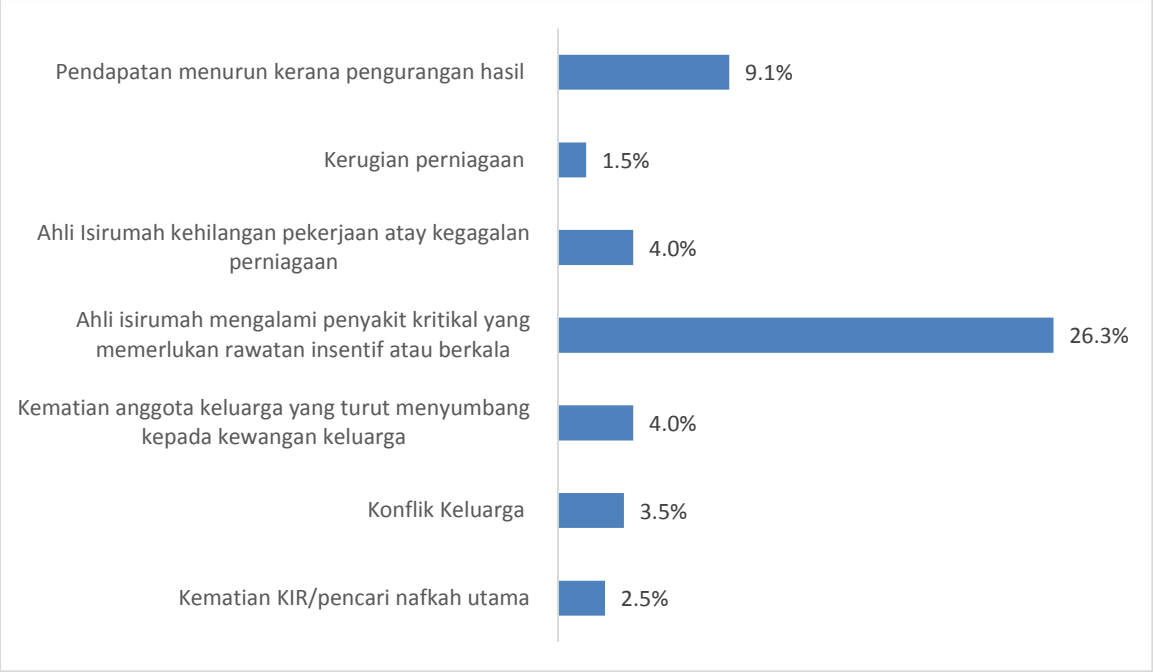
hingga 9 tahun lalu. Kebergantungan kepada bantuan ini berkemungkinan dipengaruhi oleh falsafah atau ciri dan syarat kelayakan bantuan BPT itu sendiri. Maksudnya, penerima tetap layak menerima BPT selagi pemohon ialah penjaga OKU/ pesakit kronik terlantar dan pendapatannya kurang daripada RM3,000.00. Dari segi keperluan hadir ke pejabat JKM, yang kebanyakannya bertujuan untuk verifikasi dan membuat permohonan bantuan kewangan, penerima BPT umumnya tidak mempunyai masalah. **Proses permohonan bantuan:** Semasa proses permohonan bantuan, penerima tidak mengaitkannya dengan sebarang stigma seperti malu atau jatuh maruah kerana memohon bantuan. Maka, hampir separuh penerima BPT dalam kajian ini, mengambil inisiatif membuat permohonan bantuan sendiri. Bagi yang dibantu semasa membuat permohonan, sumber utama bantuan ialah ahli keluarga dan pegawai JKM. Pihak hospital dan klinik merupakan sumber utama penerima mendapatkan maklumat tentang bantuan memandangkan penerima sering berurusan dengan pihak hospital dan klinik. **Kelulusan bantuan:** Secara purata, penerima berjaya mendapat kelulusan bantuan pada kali pertama memohon sahaja. Lebih daripada 76 peratus penerima mengatakan bahawa mereka berjaya mendapatkan bantuan pada kali pertama permohonan dan hanya 23.3 peratus yang mengatakan berjaya selepas memohon lebih daripada sekali. Namun, rata-rata mereka menunggu selama lebih 31 hari untuk mendapat kelulusan. Alasan kelewatan ini tidak diketahui oleh sebahagian besar penerima (57.0%), manakala sebahagian kecil mengatakan, kelewatan kerana menunggu pengesahan pegawai. **Penerimaan bantuan:** Penerima memperoleh wang bantuan melalui akaun bank. Mereka tidak berasa wujud masalah dengan kaedah tersebut. Pada kali pertama bantuan diterima, penerima dimaklumi tentangnya oleh pegawai JKM. Tetapi selepas itu, penerima mengetahui bantuan diterima apabila menyemak akaun bank/ATM. Menariknya, walaupun jumlah wang bantuan BPT ialah RM300 sebulan, ada antara penerima tidak pasti jumlah yang sepatutnya diterima dan memberikan amaun yang berbeza. Lebih separuh menerima wang bantuan tanpa masalah, manakala sebahagian kecil mengadu lewat menerima.

6.7.4 Keupayaan Memenuhi Keperluan Asas

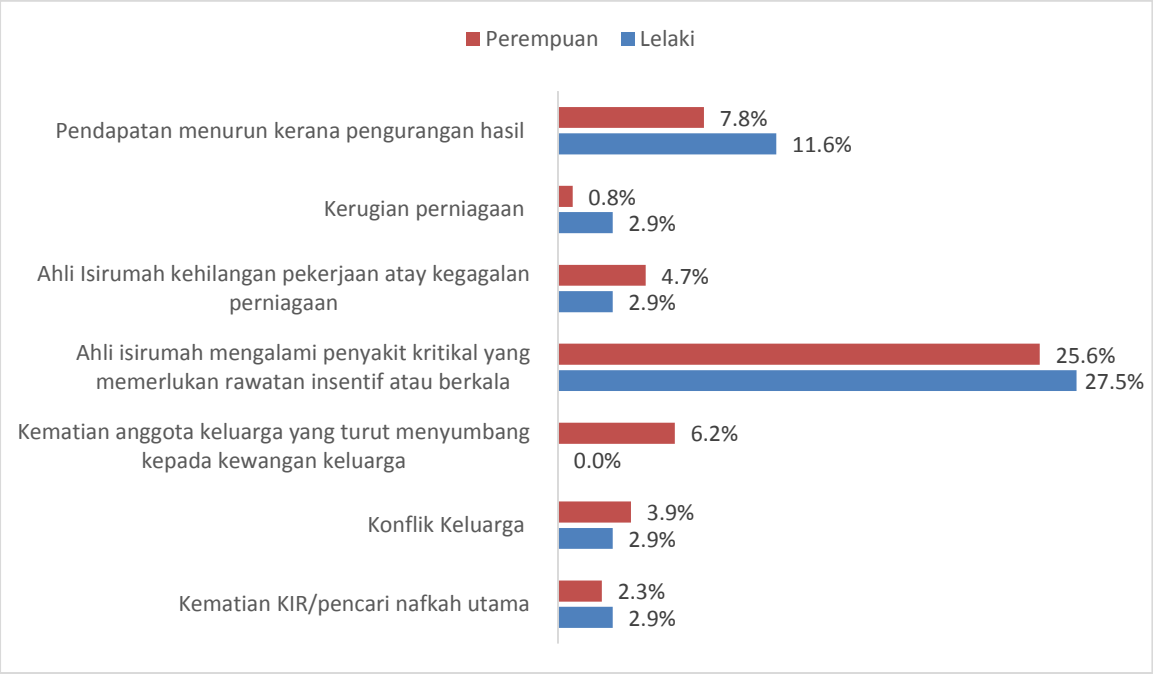
Tujuan utama bantuan kewangan ialah menjadi sumber pendapatan keluarga untuk memenuhi keperluan hidup, meningkatkan taraf hidup serta menggalakkan kumpulan sasar yang masih produktif supaya kembali bekerja dan mampu berdikari. Bahagian ini menganalisis sama ada penerima dapat memenuhi atau tidak keperluan asas mereka sebagaimana tujuan bantuan dari tiga aspek: keupayaan memenuhi kelangsungan hidup, pendayaupayaan serta keutamaan dan pola penggunaan bantuan penerima.

6.7.4.1 Kelangsungan hidup

Satu pemboleh ubah yang boleh menerangkan kelangsungan hidup dan tahap kerentanan isi rumah ialah pengalaman yang boleh menjejaskan keadaaan ekonomi isi rumah. Walaupun dapatan kajian menunjukkan tidak ramai responden yang mengatakan bahawa mereka mengalami kesulitan ekonomi dalam masa enam bulan yang lepas dan pengalaman yang dialami oleh 26.3 peratus ialah ahli isi rumah mengalami penyakit kritikal yang memerlukan rawatan intensif atau berkala. Apabila seseorang ahli isi rumah mengalami penyakit kritikal, ia memberikan kesan yang besar kepada isi rumah. Kesulitan ekonomi lain seperti pendapatan menurun kerana pengurangan hasil, ahli isi rumah kehilangan pekerjaan, kegagalan dalam perniagaan, kematian anggota keluarga yang turut menyumbang kepada kewangan keluarga dan konflik keluarga didapati tidak begitu relevan dengan penerima BPT ini. Peristiwa hidup dianalisis mengikut jantina (Rajah 6.7.33).



Rajah 6.7.32: Peratusan penerima BPT mengikut pengalaman peristiwa yang menjejaskan keadaan ekonomi keluarga

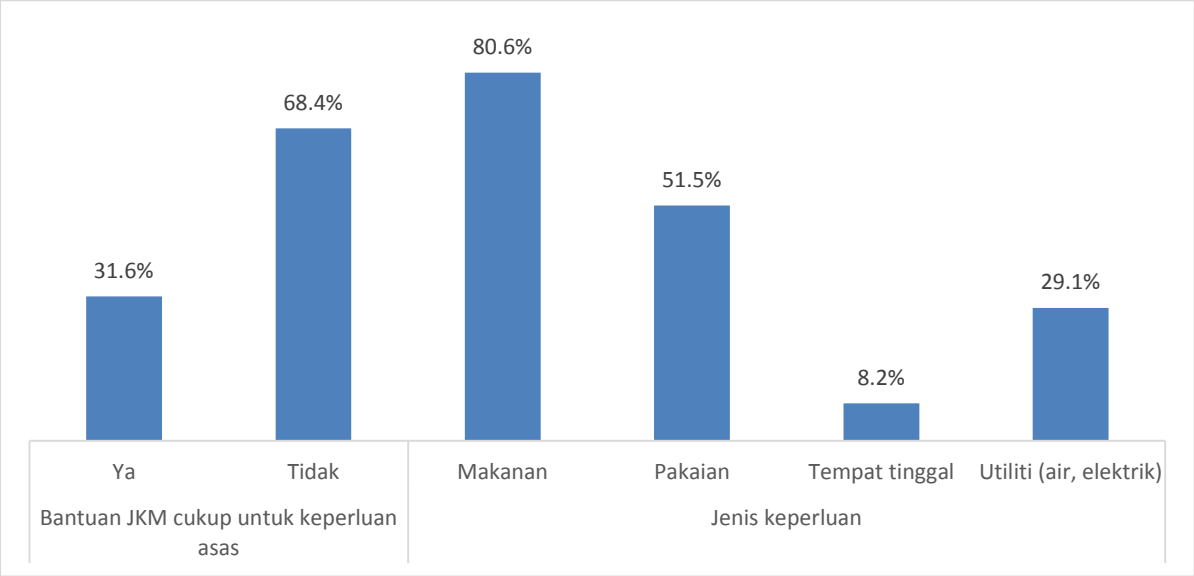


Rajah 6.7.33: Peratusan penerima mengikut pengalaman peristiwa yang menjejaskan keadaan ekonomi keluarga, jantina

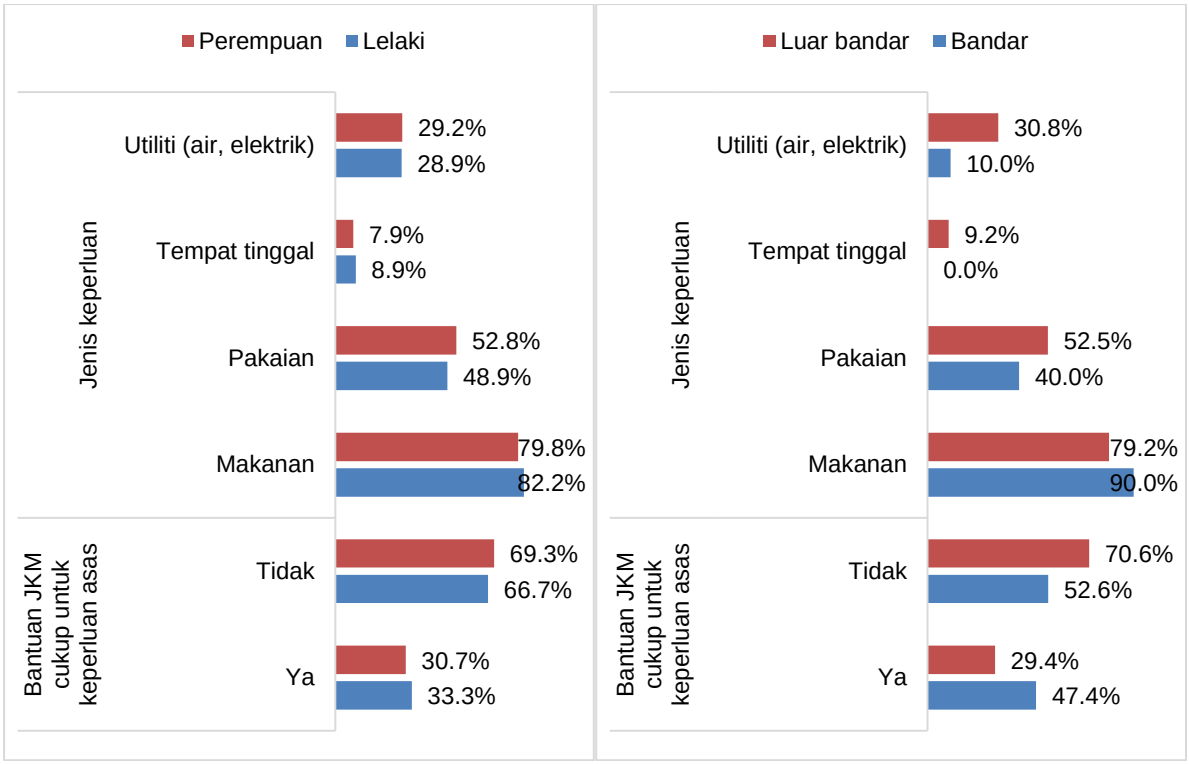
Bagi tujuan laporan ini, kelangsungan hidup dinilai melalui analisis mengikut yang berikut: kecukupan bantuan, kesulitan hidup dalam tempoh menerima bantuan dan ketidakselamatan makanan.

v. Kecukupan Bantuan

Rajah 6.7.34 menunjukkan sebanyak 68.4 peratus mengatakan bahawa wang bantuan yang diterima tidak cukup untuk memenuhi keperluan asas. Keperluan asas yang tidak dapat dipenuhi ialah makanan (80.6%), pakaian (51.5%), utiliti (air, elektrik) (29.1%) dan tempat tinggal (8.2%). Memandangkan BPT befungsi sebagai penyenggaraan pendapatan untuk memenuhi keperluan asas penjagaan OKU terlantar/ pesakit kronik terlantar, justeru jika wang bantuan dikatakan tidak dapat memenuhi keperluan asas lebih separuh daripada penerima BPT, ia wajar diberikan perhatian. Kecukupan bantuan juga dianalisis mengikut jantina dan stratum (Rajah 6.7.35) dan menunjukkan pola yang hampir sama.



Rajah 6.7.34: Peratusan penerima BPT mengikut kecukupan bantuan dan keperluan yang tidak dapat dipenuhi

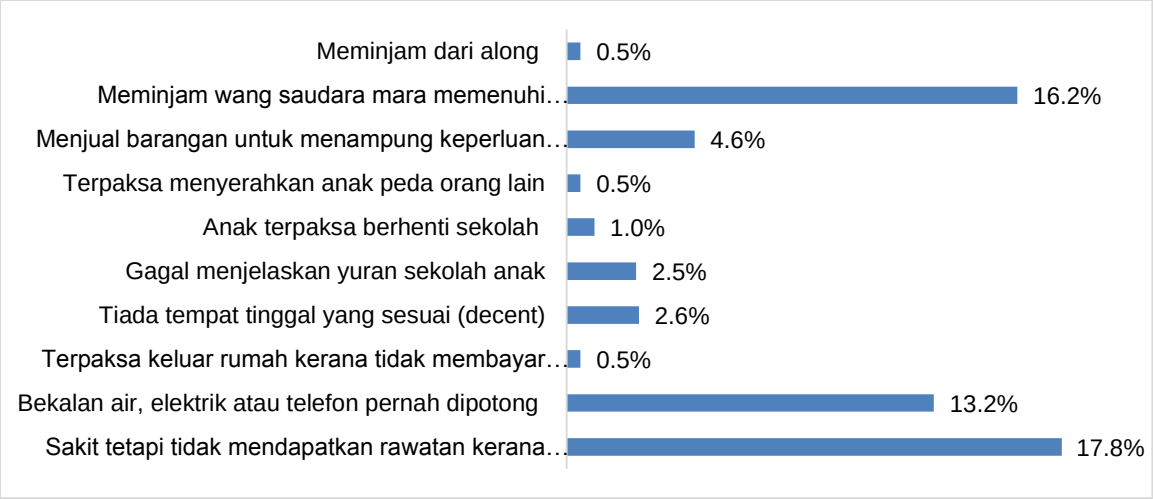


Rajah 6.7.35: Peratusan penerima mengikut kecukupan bantuan dan keperluan yang tidak dapat dipenuhi, jantina dan stratum

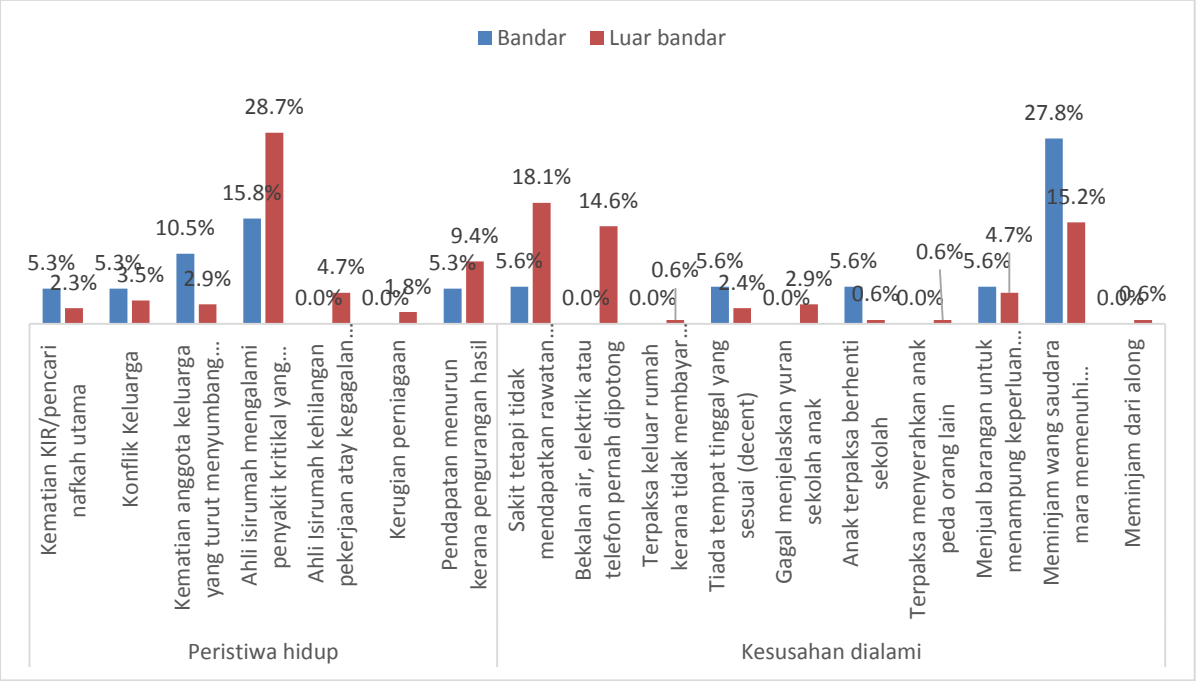
vi. Kesulitan Hidup

Selain ketakcukupan bantuan untuk memenuhi keperluan makanan dan beberapa kategori keperluan asas lain seperti pakaian, tempat tinggal dan utiliti seperti dibincangkan di atas, kajian ini menganalisis lebih lanjut pelbagai kesukaran hidup yang dialami oleh penerima. Rajah 6.7.36 menyenaraikan pelbagai kepayahan hidup yang menggambarkan kepayahan mereka memenuhi keperluan asas kehidupan akibat kurang kemampuan walaupun telah menerima bantuan. Dapatan kajian ini menunjukkan kepayahan hidup yang berkaitan dengan kesihatan, iaitu 17.8 peratus responden mengatakan bahawa sakit tetapi tidak mendapatkan rawatan kerana tidak mampu, 16.2 peratus mengatakan, meminjam wang saudara mara memenuhi keperluan hidup, 13.2 peratus mengatakan bekalan air, elektrik atau telefon pernah dipotong dan 4.6 peratus mengatakan bahawa mereka terpaksa menjual barangan untuk menampung keperluan hidup. Kalau diteliti, kepayahan hidup ini ialah perkara terakhir yang akan dilakukan oleh seseorang selepas keperluan asas dipenuhi. Lazimnya, apabila seseorang mengalami sakit, ia perlu mendapatkan rawatan. Namun, bagi mereka yang tidak mampu sahaja yang tidak akan menerima rawatan.

Selain itu, terdapat juga penerima yang meminjam wang daripada saudara-mara untuk memenuhi keperluan hidup. Hal ini kerana faktor umur, tahap pendidikan dan tahap pendapatan penerima ialah kekangan kepada mereka untuk mendapatkan pinjaman daripada institut kewangan berbanding dengan pinjaman daripada saudara-mara. Umumnya, pembayaran bil air, elektrik dan telefon adalah antara perbelanjaan yang selalu diutamakan oleh isi rumah. Kelewatan membayar bil boleh menyebabkan bekalan air, elektrik dan telefon dipotong. Kalau mereka pernah mengalami bekalan air, elektrik atau telefon dipotong, bermakna mereka memang hidup dalam keadaan susah.



Rajah 6.7.36: Peratusan penerima BPT mengikut pengalaman melalui pelbagai kesusahan dalam hidup



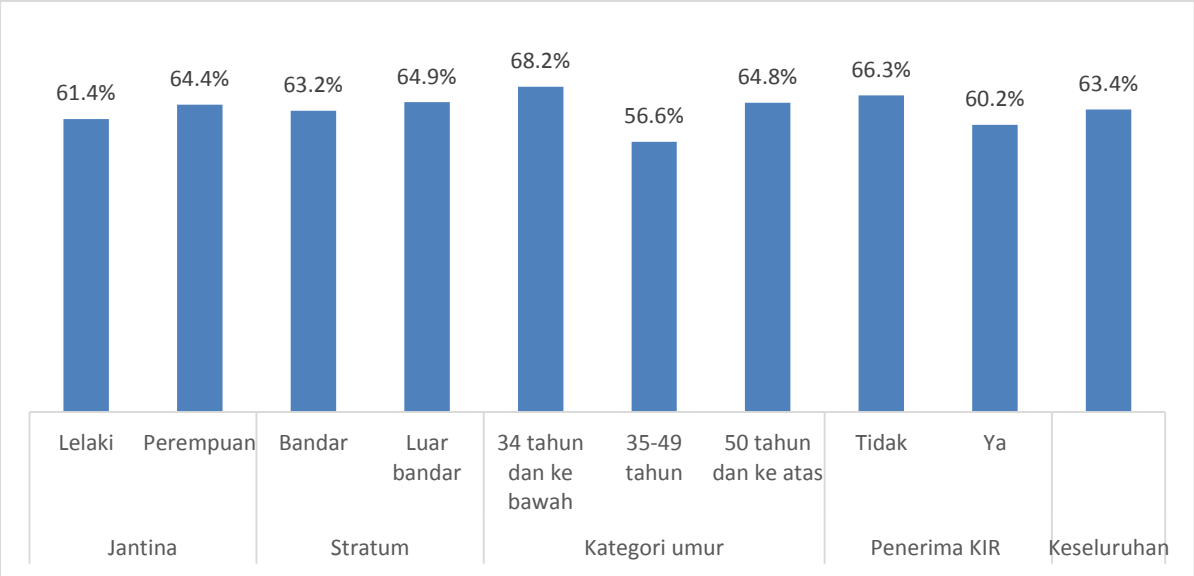
Rajah 6.7.37: Peratusan penerima BPT mengikut pengalaman melalui pelbagai peristiwa dan kesusahan dalam hidup, stratum

vii. Ketidakselamatan Makanan (Food Insecurity)

Kajian ini menganalisis aspek ketidakselamatan makanan yang diukur dengan skala 14 item (Rujuk Jadual 6.7.12). *Exploratory Factor Analysis* (EFA) dijalankan untuk mengumpulkan item berkaitan kategori faktor yang lebih kecil. Berdasarkan prosedur *Extraction Method: Principal Component Analysis; Rotation Method: Verimax with Keiser Normalization*, nilai KMO ialah 0.912 dan ujian Bartlet adalah signifikan (p = 0.000). Bilangan faktor yang diekstrak ialah tiga dengan jumlah varian yang diterangkan ialah 77.94. Item "*Bimbang kehabisan makanan sebelum memperoleh wang bantuan*" disingkirkan dalam kaedah ini tetapi ia masih dibincangkan secara deskriptif.

Jadual 6.7.12 dan Rajah 6.7.28 menunjukkan hanya 63.4 peratus penerima BPT "*bimbang kehabisan makanan sebelum memperoleh wang bantuan*". Walaupun hanya melibatkan perasaan, kebimbangan ini membayangkan bahawa sesetengah penerima masih bergelut untuk mengelakkan kelaparan (*struggling to avoid hunger*). Analisis bagi item ini mengikut jantina menunjukkan bahawa peratusan responden yang bimbang adalah hampir sama antara lelaki (61.4%) dengan perempuan

(64.4%). Namun, analisis mengikut stratum, kategori umur penerima dan status KIR penerima, menunjukkan peratusan kebimbangan yang paling tinggi untuk penerima yang tinggal di luar bandar (64.9%), berumur kurang daripada 34 tahun (68.2%) dan bukan merupakan KIR (66.3%).



Rajah 6.7.38: Peratusan penerima BPT yang bimbang kehabisan makanan, jantina, stratum, kategori umur status KIR dan keseluruhan sampel

Jadual 6.7.12. Kategori pertama ketidakselamatan makanan: penerima, ahli keluarga termasuk anak-anak pernah berlapar, ialah tahap ketidakselamatan yang serius berbanding dengan kategori yang lain. Umumnya, peratusan yang pernah melaluinya adalah kecil, iaitu kurang daripada 14 peratus. Walau bagaimanapun, ia menunjukkan bahawa masih ada keluarga penerima pernah berlapar atau tidak makan kerana tidak mampu walaupun telah menerima bantuan kewangan

Bagi kategori kedua ketidakselamatan makanan yang secara khusus melibatkan ahli isi rumah dewasa, iaitu mengurangkan makan atau tidak dapat makan makanan seimbang, peratusan isi rumah yang pernah mengalaminya adalah lebih besar, iaitu sekurang-kurangnya 29 peratus pernah mengalaminya. Ini terutamanya bagi item "*tidak mampu makan makanan seimbang seperti sayur, karbohidrat, tenusu dan lain-lain*" (48.0%) dan item "*Makanan yang dibeli tidak cukup dan tidak mempunyai wang untuk membeli lagi*" (43.8%). Bagi item yang menanyakan pengalaman kurang makan kerana tidak mampu, kedua-duanya pernah dilalui oleh sekurang-kurangnya 29 peratus responden.

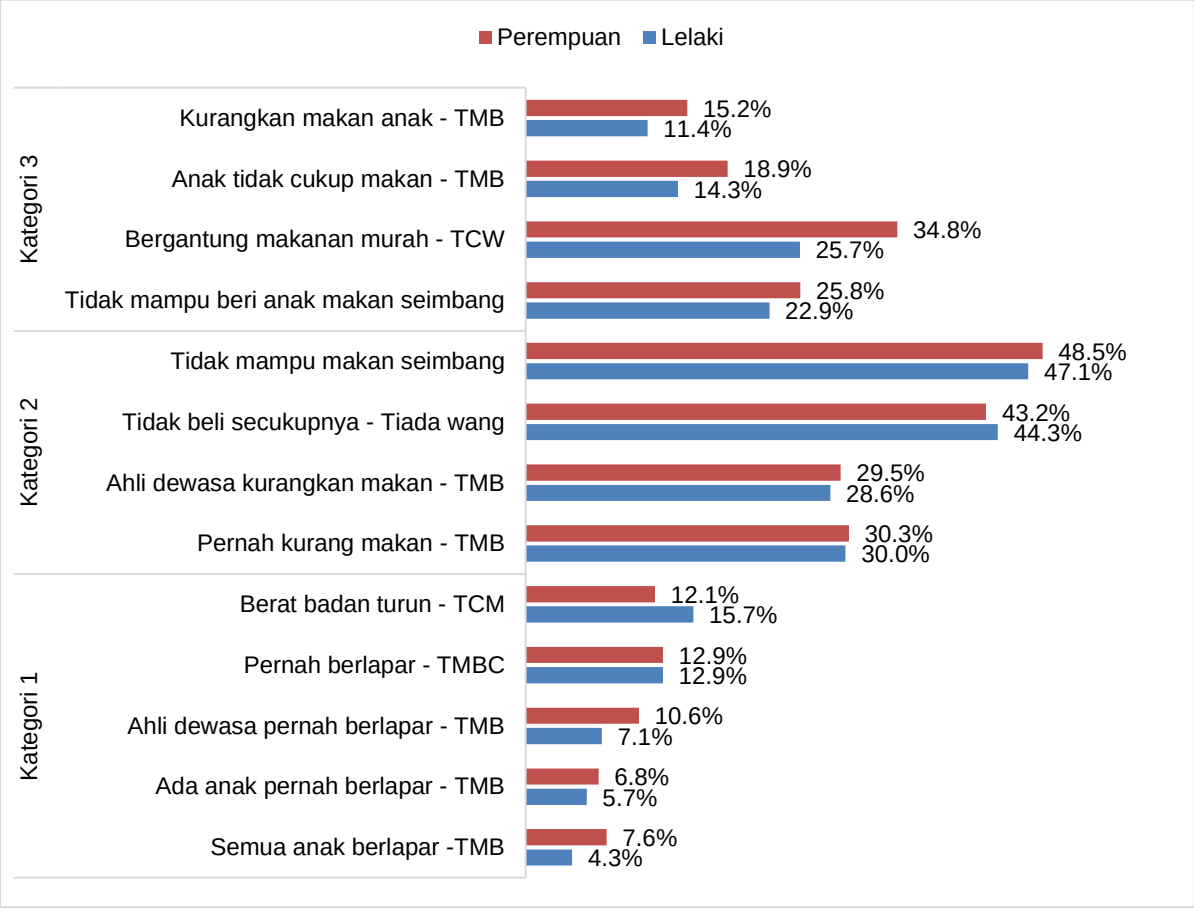
Kategori ketiga ketidakselamatan iaitu yang melibatkan anak-anak dalam keluarga berkenaan. Ia juga menggambarkan kaedah yang digunakan isi rumah untuk memastikan bahawa anak-anak tidak berlapar, iaitu memberikan makan walaupun "*tidak mampu untuk mendapatkan makan yang seimbang*" (24.8%); "*memilih makanan dari bahan yang lebih murah"* (31.7%); atau "*mengurangkan pengambilan makanan anak-anak*" (13.9% dan 17.3%).

Jadual 6.7.12: Peratusan penerima BPT mengikut skala dan kategori ketidakselamatan makanan

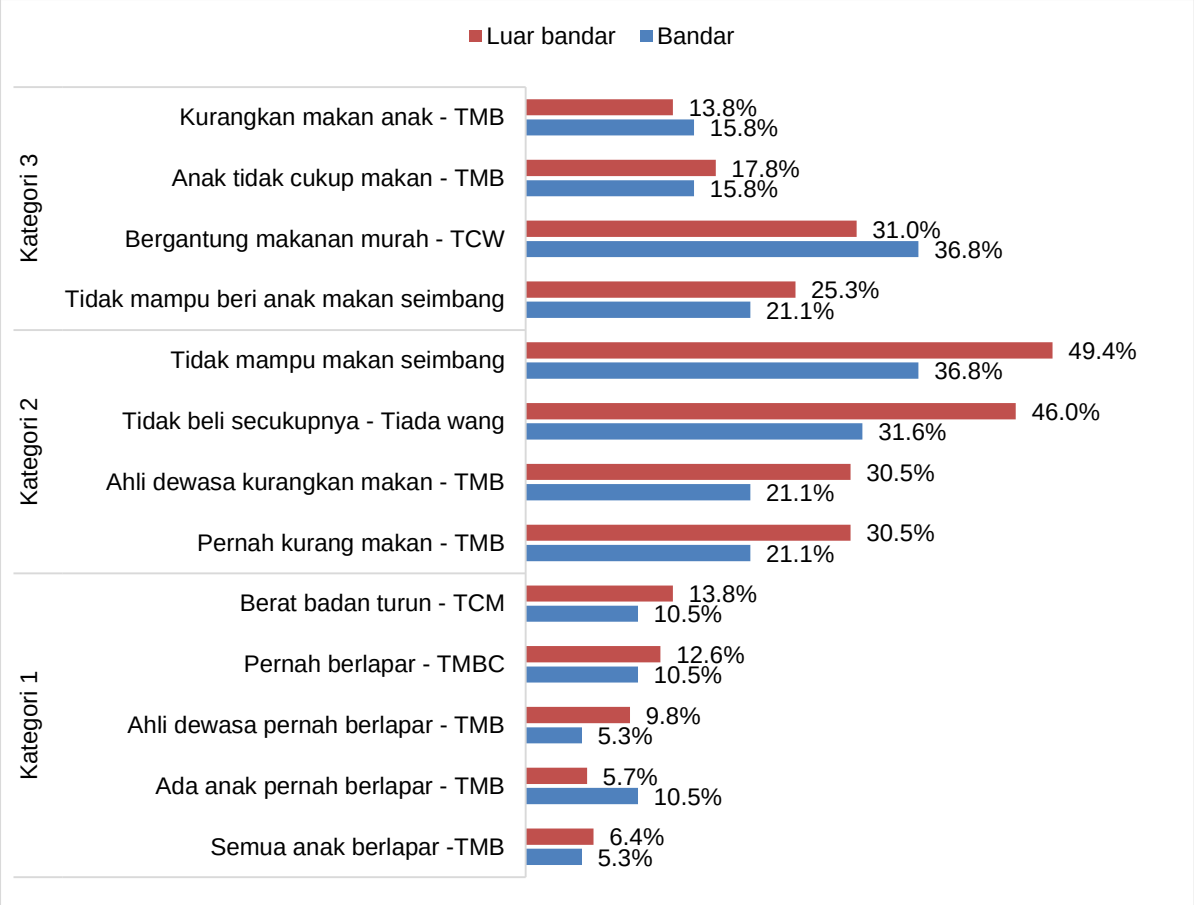
		Bimbang makanan habis sebelum dapat bantuan	Kategori1: Ketidakselamatan makanan KELUARGA (Diri, ahli dewasa dan anak-anak Pernah Berlapar)					Kategori 2: Ketidakselamatan Makanan DIRI DAN AHLI DEWASA (Kurangkan makan/ Tidak Makan dengan seimbang)				Kategori 3: Ketidakselamatan makanan ANAK-ANAK (Kurangkan makanan anak, Tidak cukup makan, tak seimbang, makanan murah)			
			Semua anak berlapar - TMB	Ada anak pernah berlapar- TMB	Ahli dewasa pernah berlapar- TMB	Pernah berlapar - TMBC	Berat badan turun- TCM	Pernah Kurang makan - TMB	Ahli dewasa kurangkan makan- TMB	Tidak beli secukupnya - Tiada wang	Tidak mampu makan seimbang	Tidak mampu beri anak makanan seimbang	Bergantung makanan murah - TCW	Anak tidak cukup makan- TMB	Kurangkan makan anak - TMB
Tidak pernah	n	74	188	189	183	176	175	141	143	113	105	152	138	167	174
	%	36.6	93.5	93.6	90.6	87.1	86.6	69.8	70.8	56.2	52.0	75.2	68.3	82.7	86.1
Pernah	n	128	13	13	19	26	27	61	59	88	97	50	64	35	28
	%	63.4	6.5	6.4	9.4	12.9	13.4	31.2	29.2	43.8	48.0	24.8	31.7	17.3	13.9
Jumlah	n	202	201	202	202	202	202	202	202	201	202	202	202	202	202
	%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
			SKOR Kategori 1: (Tidak Pernah = 0; Pernah = 1; item = 5 item; min= 0; max = 5)					SKOR Kategori 2: (Tidak Pernah = 0; Pernah = 1; item = 4 item; min= 0; max = 4)				SKOR Kategori 3: (Tidak Pernah = 0; Pernah = 1; item = 4 item; min= 0; max = 4)			

Nota: TMB-Tidak Mampu Beli; TMBC-Tidak Mampu Beli Cukup; TCM-Tidak Cukup Makan; TCW-Tidak Cukup Wang

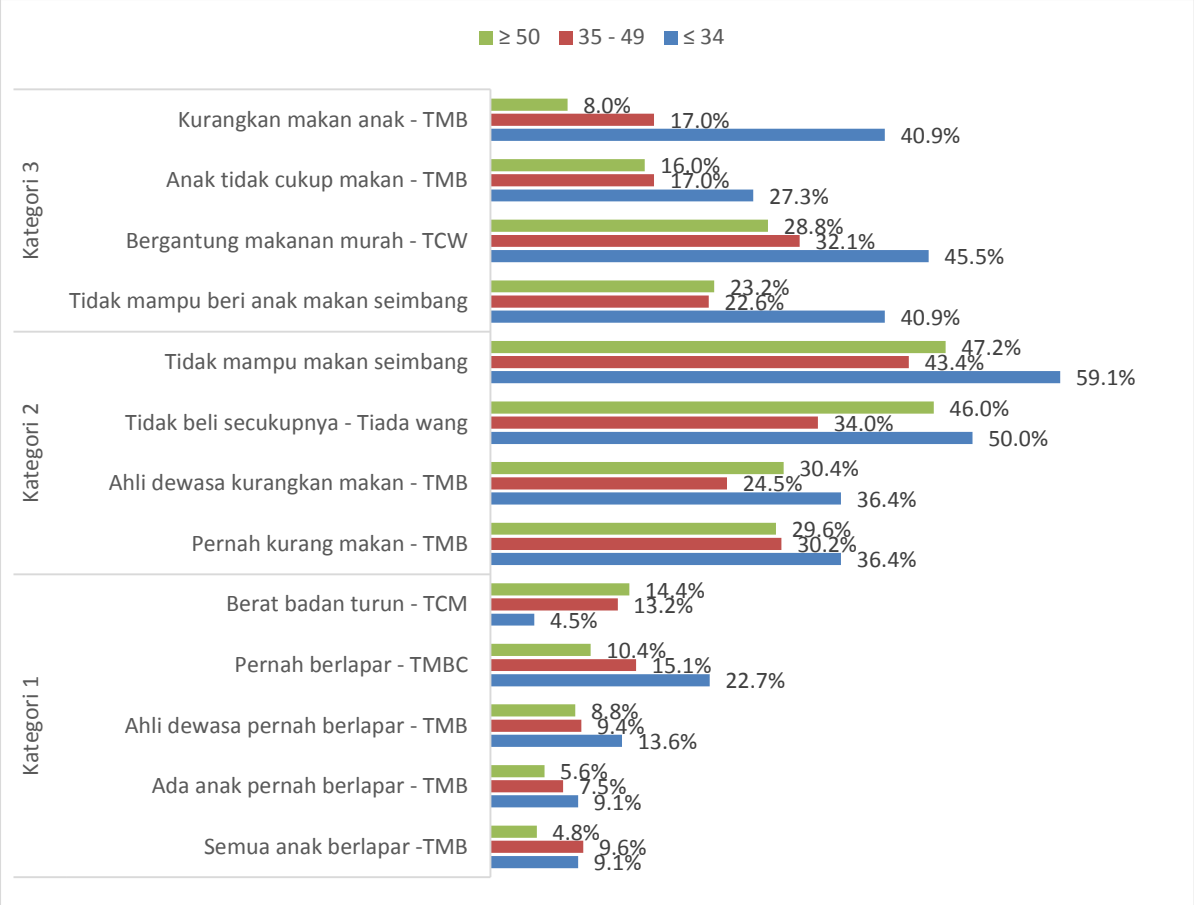
Analisis kategori ketidakselamatan makanan berdasarkan jantina, stratum dan kategori umur penerima adalah seperti dalam Rajah 6.7.39, 6.6.40 dan 6.6.41. Pola ketidakselamatan makanan lelaki dan wanita hampir sama.



Rajah 6.7.39: Peratusan penerima BPT mengikut kategori ketidakselamatan makanan, jantina



Rajah 6.7.40: Peratusan penerima BPT mengikut kategori ketidakselamatan makanan, stratum



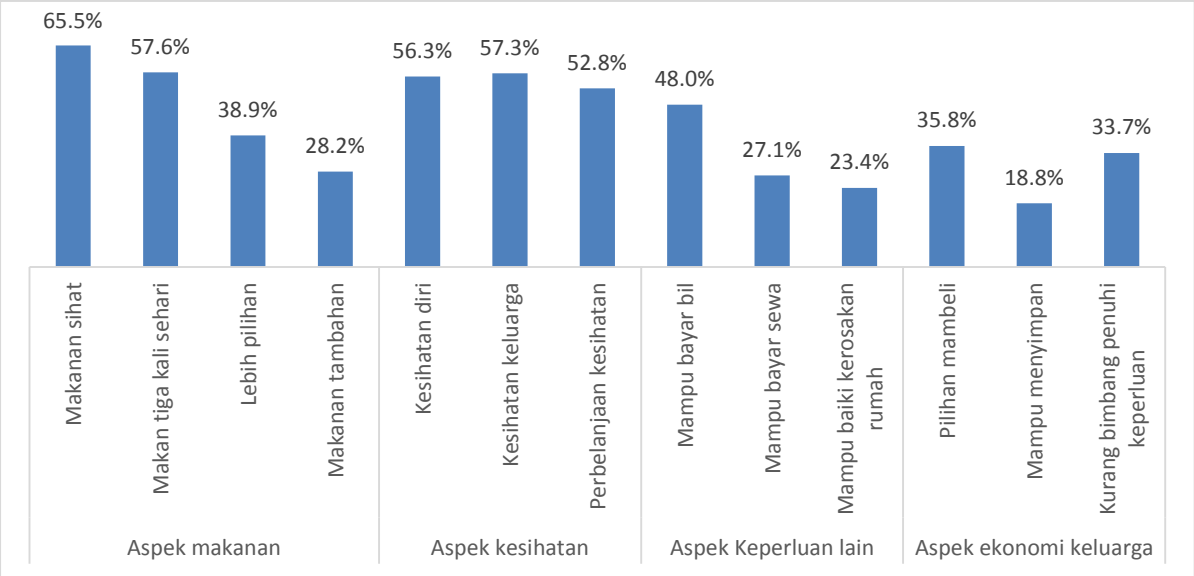
Rajah 6.7.41: Peratusan penerima BPT mengikut kategori ketidakselamatan makanan, kategori umur

viii. Kesan bantuan kepada kelangsungan hidup dan kesejahteraan ekonomi

Kesan bantuan dinilai dengan mengukur keupayaan penerima dalam memenuhi keperluan hidup dan kesejahteraan ekonomi keluarga mereka. Khususnya, penerima menilaikan keadaan mereka selepas menerima bantuan dari aspek pemakanan, kesihatan, keperluan lain serta bagaimana bantuan memberikan kesan kepada keadaan ekonomi keluarga mereka. Rajah 6.7.42 menunjukkan item dalam setiap skala yang ditunjukkan dalam bentuk frekuensi bagi responden yang "bersetuju" dengan setiap pernyataan dalam item berkaitan.

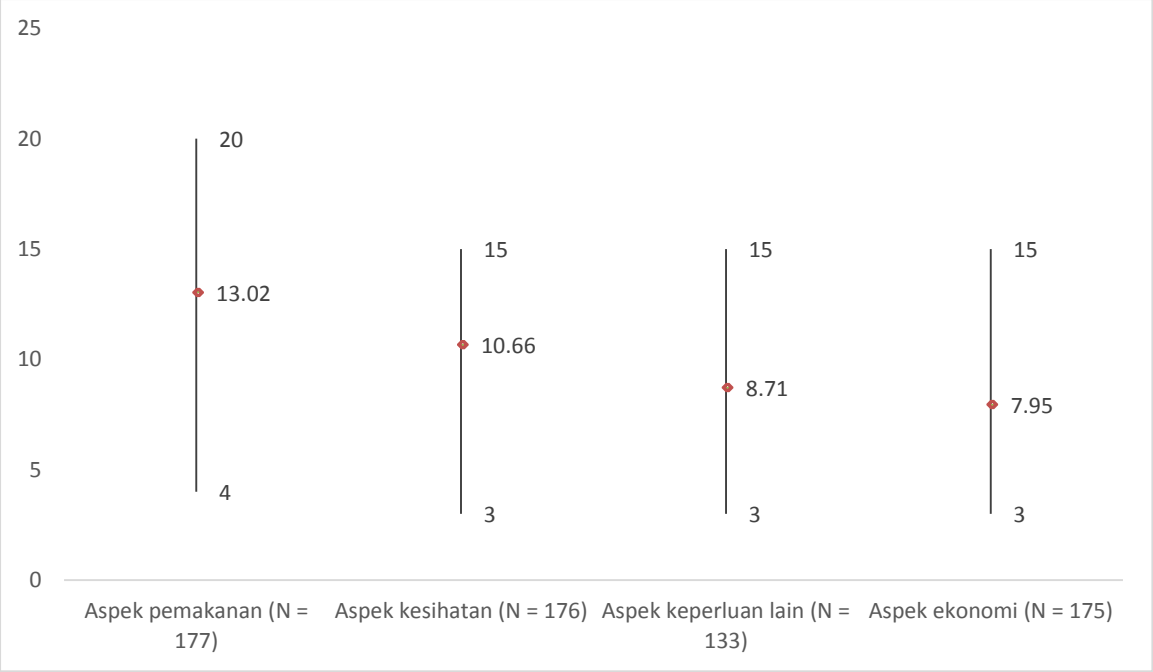
Kajian mendapati, lebih 65 peratus penerima merasakan kesan positif bantuan terhadap keupayaan mereka memperoleh makanan yang lebih sihat seperti sayur dan ikan, dan 57.6 peratus terhadap kecukupan keperluan makanan, iaitu "*Dapat makan tiga kali sehari*". Selain itu, kesan positif dilaporkan oleh penerima dalam peratusan melebihi 50 peratus untuk keupayaan membayar perbelanjaan kesihatan

dan lebih 56 peratus melaporkan kesan positif terhadap kesihatan diri (56.3%) dan kesihatan keluarga (57.3%). Kesan positif juga dilaporkan terhadap keupayaan membayar bil utiliti (480%), pilihan membeli yang lebih baik (35.8%) dan kurang berasa bimbang tentang keupayaan mereka memenuhi keperluan asas (33.7%).



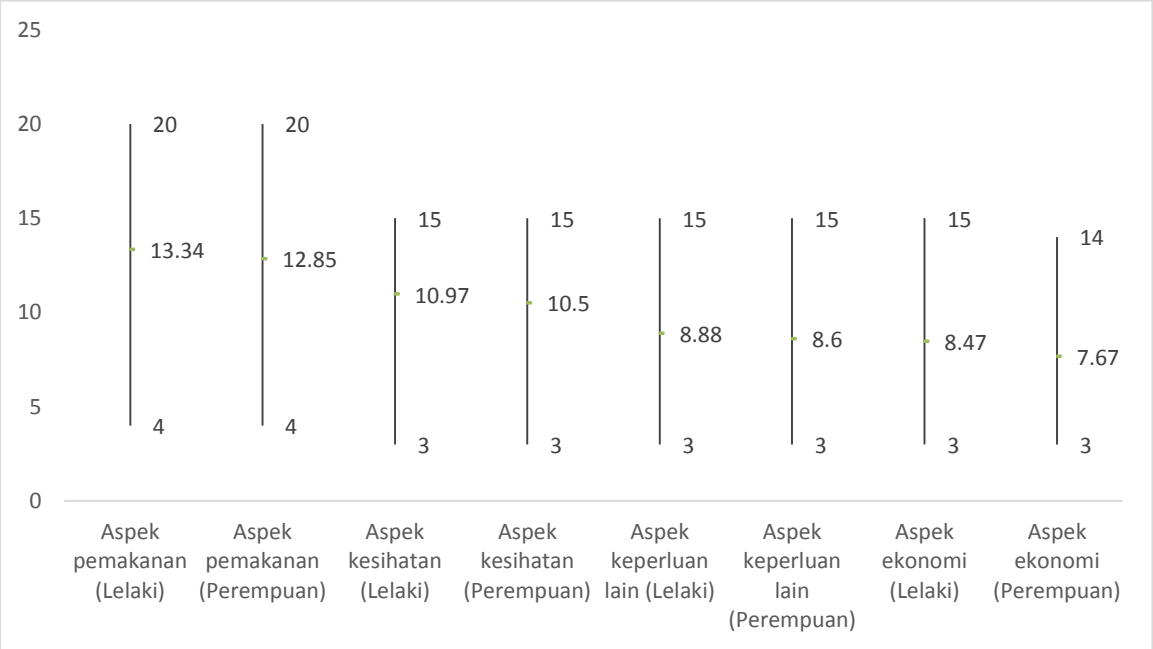
Rajah 6.7.42: Peratusan penerima BPT mengikut kesan bantuan terhadap pelbagai aspek keperluan asas dan ekonomi keluarga

Apabila item dalam skala dijumlahkan, skor yang lebih tinggi menunjukkan kesan bantuan yang lebih baik kepada penerima (mengikut persepsinya). Jika skala diaraskan pada peratusan mencapai nilai maksimum, maka pencapaian peratusannya seperti berikut: pemakanan (65.5%); kesihatan (71.0%); keperluan lain (58.0%) dan ekonomi (53.0%). Rajah 6.7.43.



Rajah 6.7.43: Skor kesan bantuan kepada pelbagai aspek berkaitan kelangsungan hidup dan kesejahteraan ekonomi keluarga

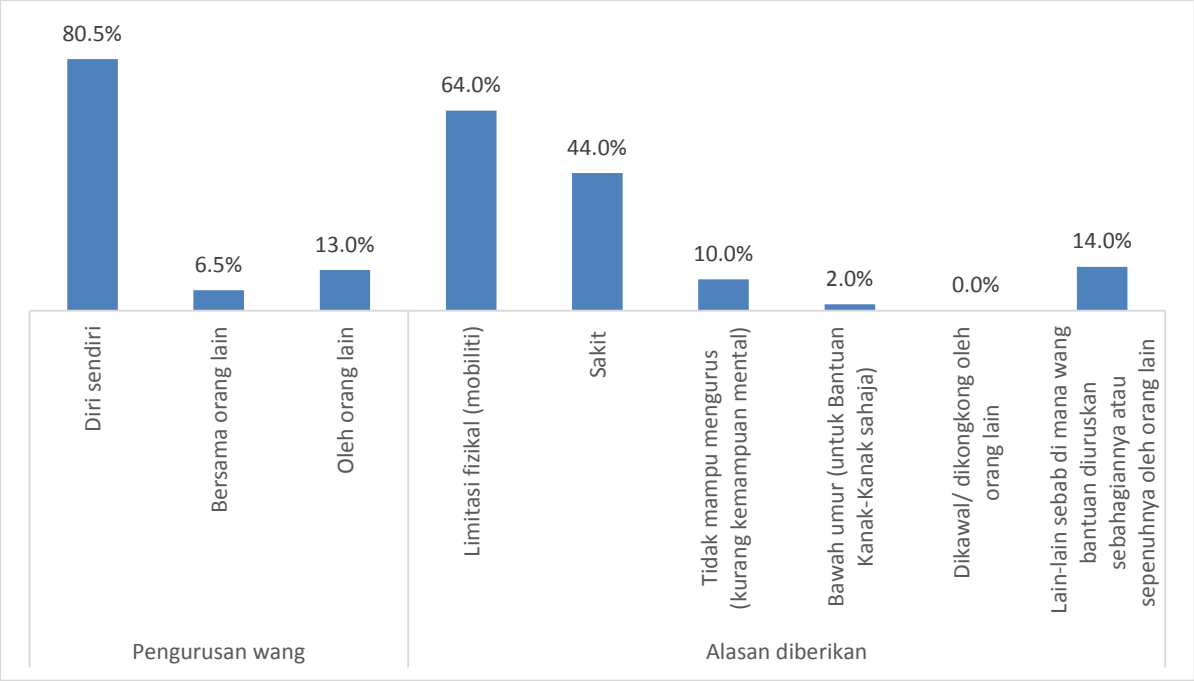
Analisis mengikut jantina menunjukkan bahawa penerima lelaki merasakan impak yang lebih besar untuk semua aspek yang disenaraikan berbanding dengan perempuan. Kesan terbesar bantuan bagi kedua-dua jantina ialah terhadap aspek kesihatan.



Rajah 6.7.44: Skor kesan bantuan kepada pelbagai aspek berkaitan kelangsungan hidup dan kesejahteraan ekonomi keluarga, jantina

6.7.4.2 Pendayaupayaan

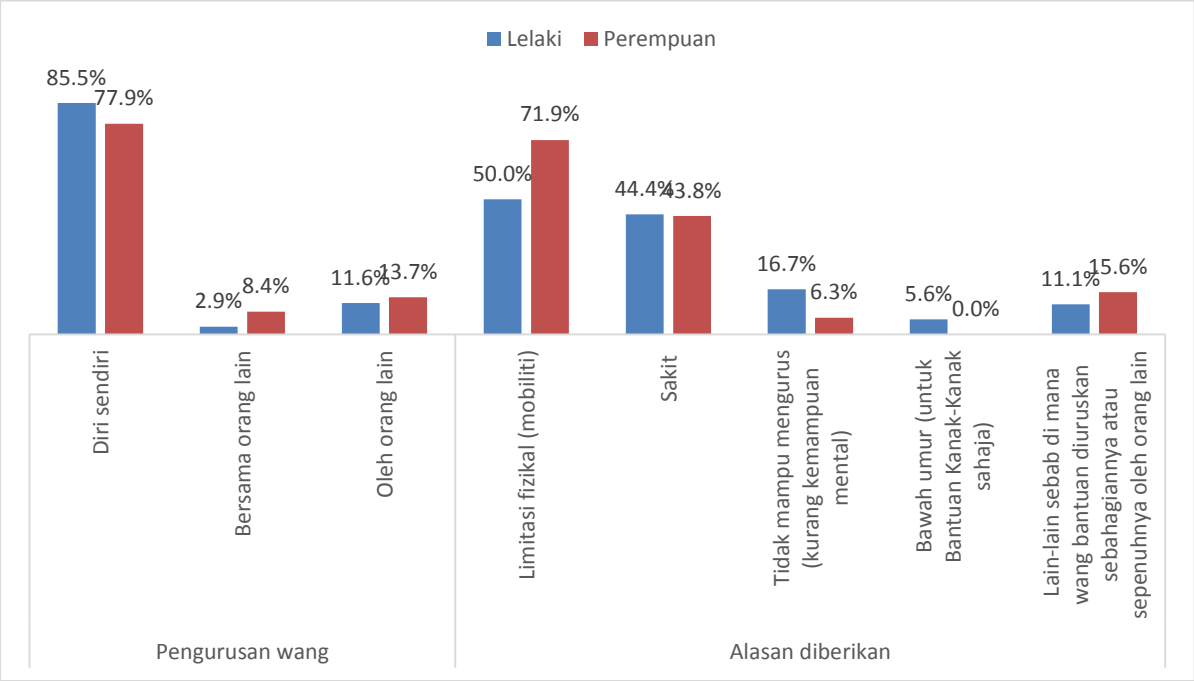
Pendayaupayaan berkaitan dengan sejauh mana seseorang itu dapat menentukan perkara penting dalam kehidupannya. Satu daripada cara untuk menentukan pendayaupayaan responden ini adalah dengan menanyakan siapa yang menentukan bagaimana wang bantuan dibelanjakan. Walaupun penerima BPT ini telah berusia dan penjaga pesakit kronik terlantar, namun mereka menentukan sepenuhnya bagaimana wang bantuan dibelanjakan setiap bulan. Hanya 13.0 peratus mengatakan bahawa orang lain menentukan sepenuhnya bagaimana wang bantuan dibelanjakan dan 6.5 peratus mengatakan bahawa wang bantuan dibelanjakan sebahagian oleh diri sendiri dan sebahagian lagi oleh orang lain. Rajah 6.7.45. Antara alasan yang banyak dilaporkan ialah limitasi fizikal (64.0%) dan sakit (44.0%), sebab lain (14.0%) dan tidak mampu mengurus (kurang kemampuan mental) (10.0%).



Rajah 6.7.45: Peratusan penerima dan pengurusan wang bantuan serta alasan jika tidak menguruskannya sendiri

Apabila dianalisis mengikut jantina, pola yang hampir sama diperoleh, iaitu lebih kurang 80 peratus penerima lelaki dan perempuan mengurus sendiri wang bantuan yang diterima. Bagi yang tidak mengurus sendiri wang tersebut, alasan yang diberikan antaranya ialah limitasi fizikal (50.0% hingga 71.9%) dan sakit yang

dilaporkan hampir sama oleh penerima lelaki (44.4%) dan perempuan (43.8%). Rujuk Rajah 6.7.46.



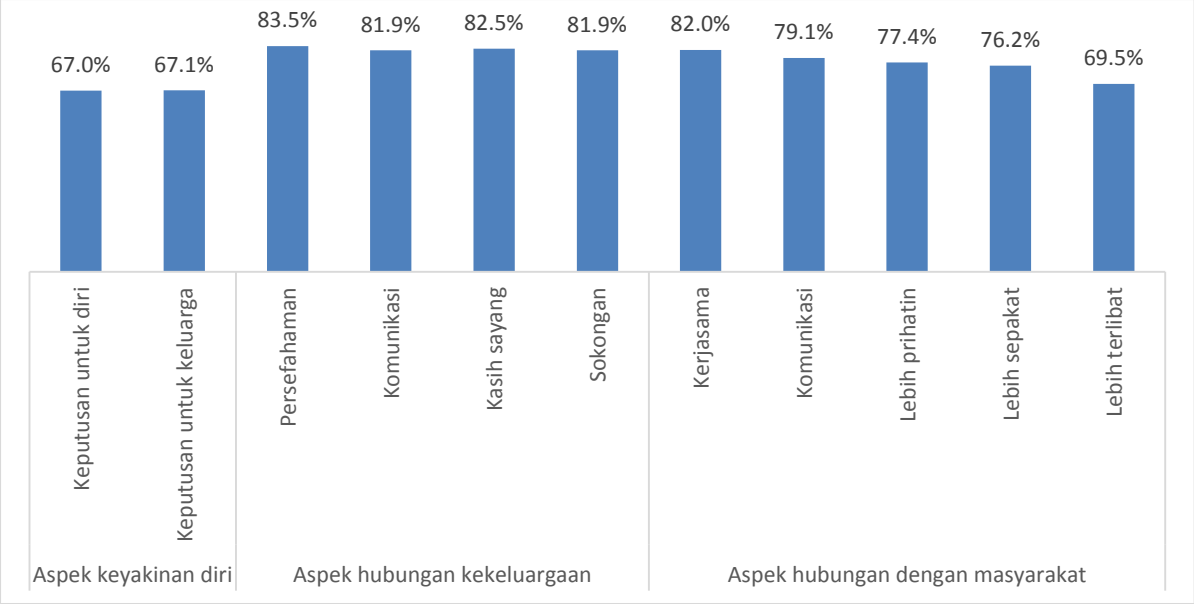
Rajah 6.7.46: Peratusan penerima BPT mengikut kaedah pengurusan wang bantuan serta alasan tidak menguruskannya sendiri, jantina

Jadual 6.7.13 merupakan analisis pendayaupayaan penerima dari aspek pengurusan wang bantuan berdasarkan pelbagai ciri demografi terpilih, iaitu zon, stratum dan etnik. Hampir semua penerima dengan pelbagai latar belakang menguruskan sendiri wang bantuan yang diterima. Mereka yang tidak menguruskannya sendiri mempunyai alasan untuk tidak berbuat demikian, terutamanya disebabkan limitasi fizikal dan sakit untuk menguruskannya sendiri.

Jadual 6.7.13: Peratusan penerima BPT mengikut kaedah pengurusan bantuan kewangan dan alasan berkaitan, zon, stratum dan etnik

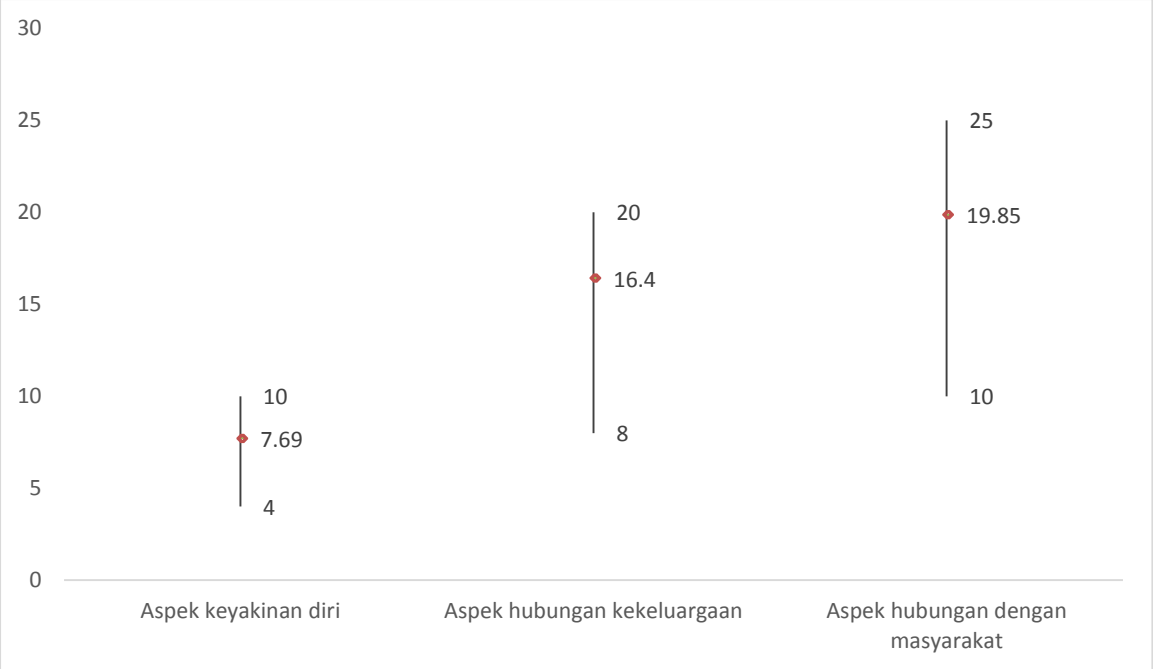
		Menentukan perbelanjaan dengan wang bantuan			Sebab tidak menguruskan sendiri wang bantuan			
		Diri Sendiri	Bersama orang lain	oleh orang lain	Limitasi fizikal	Sakit	Tidak mampu urus (mental)	Lain-lain
ZON	Semenanjung	78.9%	6.4%	14.6%	64.4%	46.7%	11.1%	11.1%
	Sarawak	87.5%	12.5%	-	100.0%	-	-	-
	Sabah	90.5%	4.8%	4.8%	50.0%	25.0%	-	50.0%
STRATUM	Bandar	89.5%	-	10.5%	83.3%	16.7%	-	16.7%
	Luar Bandar	79.7%	7.6%	12.8%	60.5%	48.8%	11.5%	14.0%
ETNIK	Melayu	78.7%	8.1%	13.2%	64.1%	48.7%	10.3%	10.3%
	Cina	91.7%	4.2%	4.2%	66.7%	33.3%	-	-
	India	66.7%	-	33.3%	75.0%	25.0%	25.0%	25.0%
	Bumiputera lain	90.0%	5.0%	5.0%	66.7%	33.3%	-	33.3%
	lain-lain	80.0%	-	20.0%	-	-	-	100.0%

Selain keupayaan menentukan sendiri penggunaan wang bantuan, pendayaupayaan penerima dinilai melalui skala yang mengukur aspek keyakinan diri, hubungan kekeluargaan dan masyarakat. Rajah 6.7.47 menunjukkan peratusan penerima yang bersetuju dengan pernyataan dalam setiap item pada skala tersebut. Umumnya, bantuan kewangan yang diterima memberikan kesan positif, terutamanya kepada aspek kekeluargaan (iaitu antara ahli keluarga terbentuk persefahaman, komunikasi, kasih sayang dan sokongan yang lebih baik) yang dipersetujui oleh hampir 80 peratus penerima.

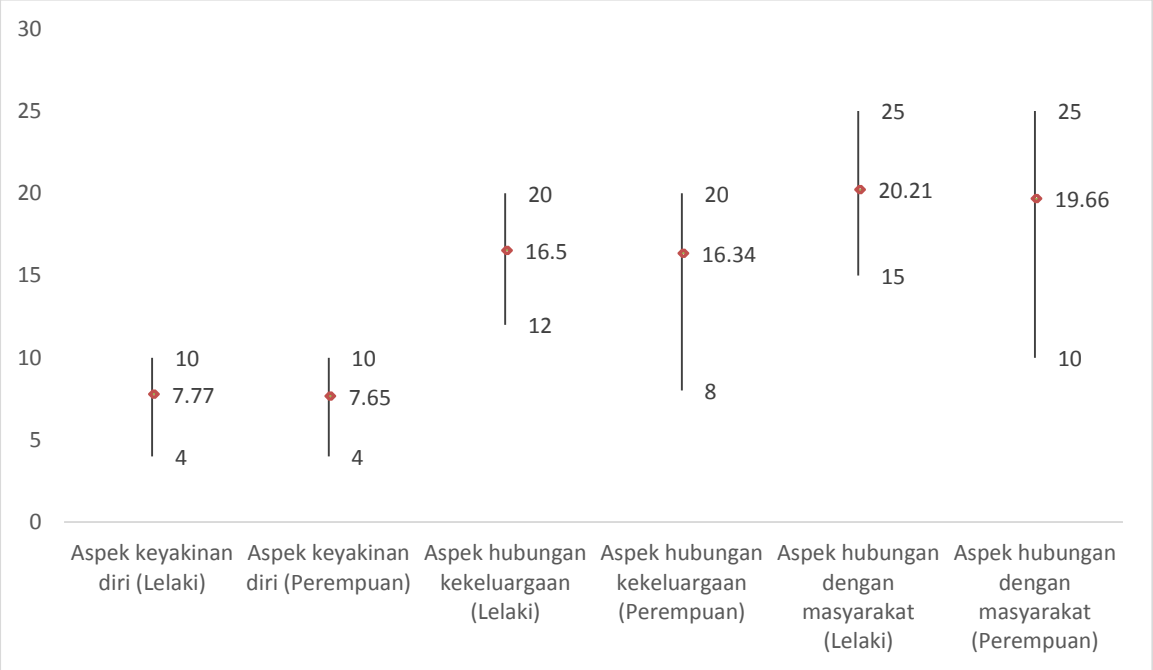


Rajah 6.7.47: Peratusan penerima BPT mengikut kesan positif bantuan terhadap pelbagai aspek keyakinan diri, kekeluargaan dan masyarakat

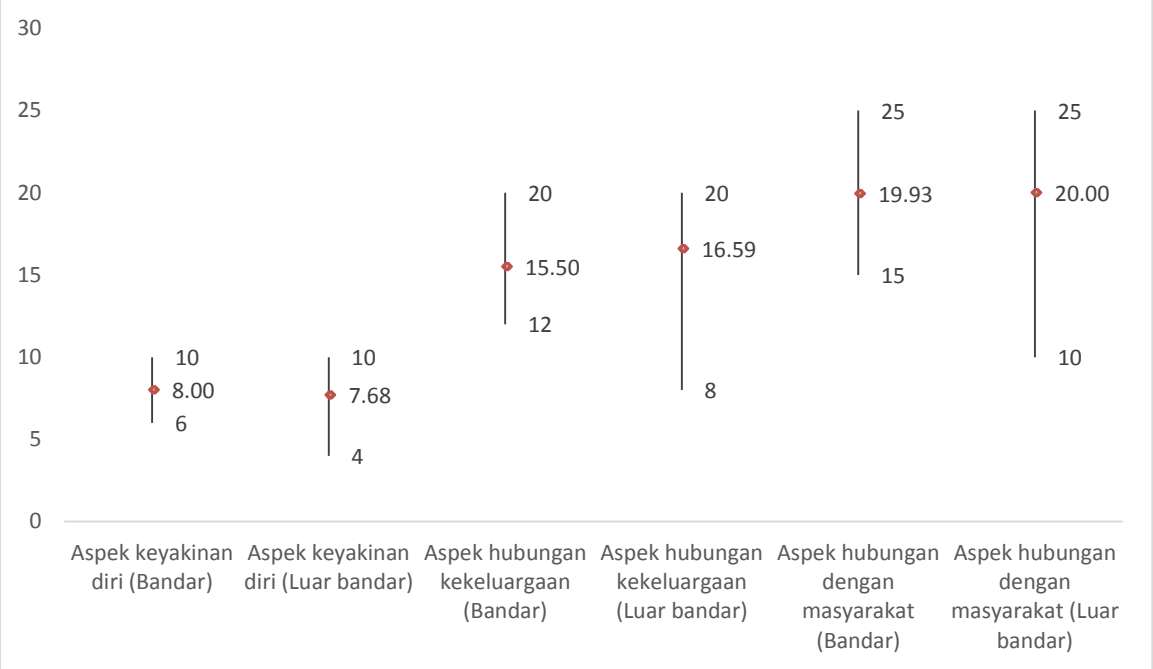
Apabila dijumlahkan, skor yang lebih tinggi bagi setiap skala bermaksud kesan yang lebih baik/besar bagi aspek yang dinilai. Untuk memudahkan perbandingan, skala ini disetarakan dengan peratusan skor yang sama, iaitu 100 peratus. Rajah 6.7.48 jelas menunjukkan bahawa penerima merasakan bantuan sangat memberikan kesan kepada aspek hubungan kekeluargaan (dinilai pada 82.0% daripada skor 100%), dikuti aspek hubungan dengan masyarakat (79.4%) dan aspek keyakinan diri (76.9%).



Rajah 6.7.48: Skor kesan bantuan kepada aspek keyakinan diri, hubungan kekeluargaan dan masyarakat



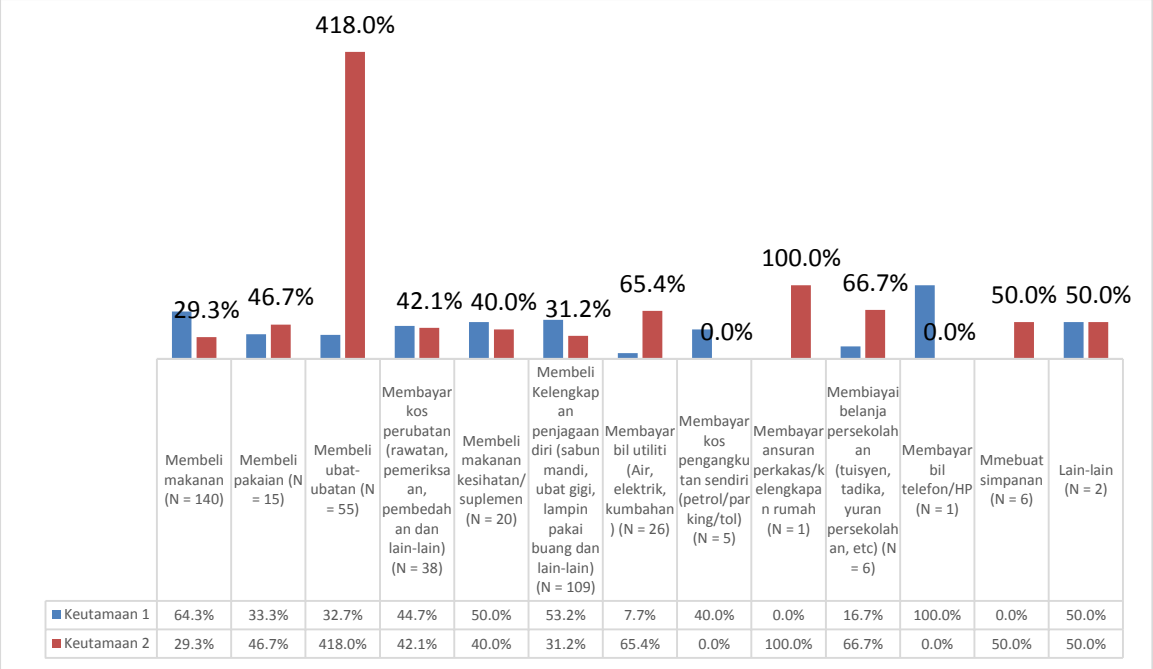
Rajah 6.7.49: Skor kesan bantuan kepada aspek keyakinan diri, hubungan kekeluargaan dan masyarakat, jantina



Rajah 6.7.50: Skor kesan bantuan kepada aspek keyakinan diri, hubungan kekeluargaan dan masyarakat, stratum

6.7.4.3 Keutamaan dan Pola Penggunaan

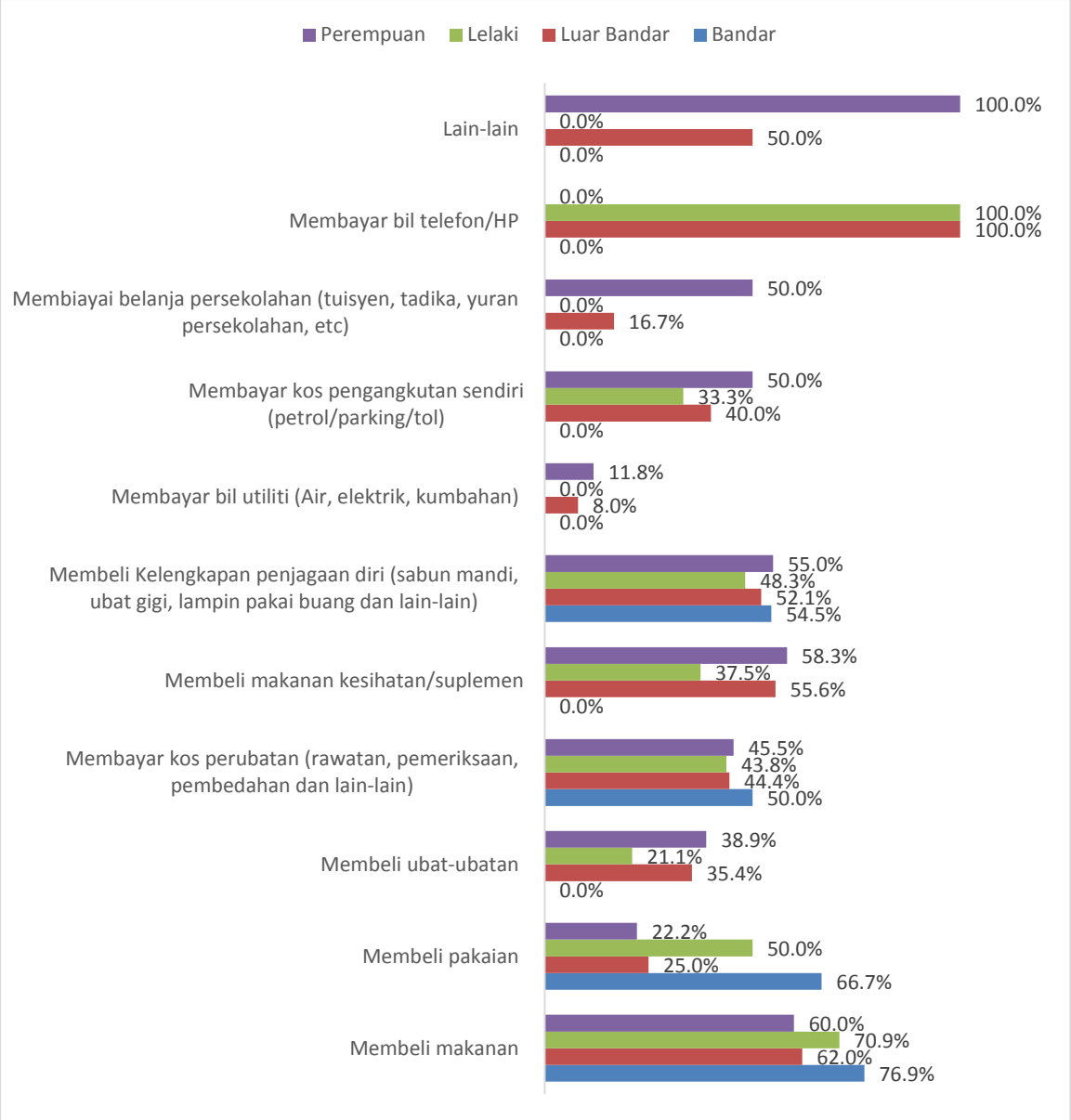
Untuk memastikan bahawa wang bantuan digunakan sebagaimana sepatutnya, iaitu untuk memenuhi keperluan asas. Kajian ini menganalisis keutamaan perbelanjaan dan pola penggunaan penerima. Rajah 6.7.51 menunjukkan 13 jenis perbelanjaan yang disenaraikan sebagai keutamaan pertama dan kedua untuk wang bantuan yang diterima. Sebanyak 64.3 peratus (70 orang) penerima yang memberikan respons, menyenaraikan makanan sebagai perbelanjaan yang paling diutamakan dan 29.8 peratus meletakkannya sebagai keutamaan kedua perbelanjaan wang bantuan JKM.



	Membeli makanan (N = 140)	Membeli pakaian (N = 15)	Membeli ubat-ubatan (N = 55)	Membayar kos perubatan (rawatan, pemeriksaan, pembedahan dan lain-lain) (N = 38)	Membeli makanan kesihatan/ suplemen (N = 20)	Membeli Kelengkapan penjagaan diri (sabun mandi, ubat gigi, lampin pakai buang dan lain-lain) (N = 109)	Membayar bil utiliti (Air, elektrik, kumbahan) (N = 26)	Membayar kos pengangkutan sendiri (petrol/parking/tol) (N = 5)	Membayar ansuran perkakas/kelengkapan rumah (N = 1)	Membiayai belanja persekolahan (tuisyen, tadika, yuran persekolahan, etc) (N = 6)	Membayar bil telefon/HP (N = 1)	Mmebuat simpanan (N = 6)	Lain-lain (N = 2)
Keutamaan 1	64.3%	33.3%	32.7%	44.7%	50.0%	53.2%	7.7%	40.0%	0.0%	16.7%	100.0%	0.0%	50.0%
Keutamaan 2	29.3%	46.7%	418.0%	42.1%	40.0%	31.2%	65.4%	0.0%	100.0%	66.7%	0.0%	50.0%	50.0%

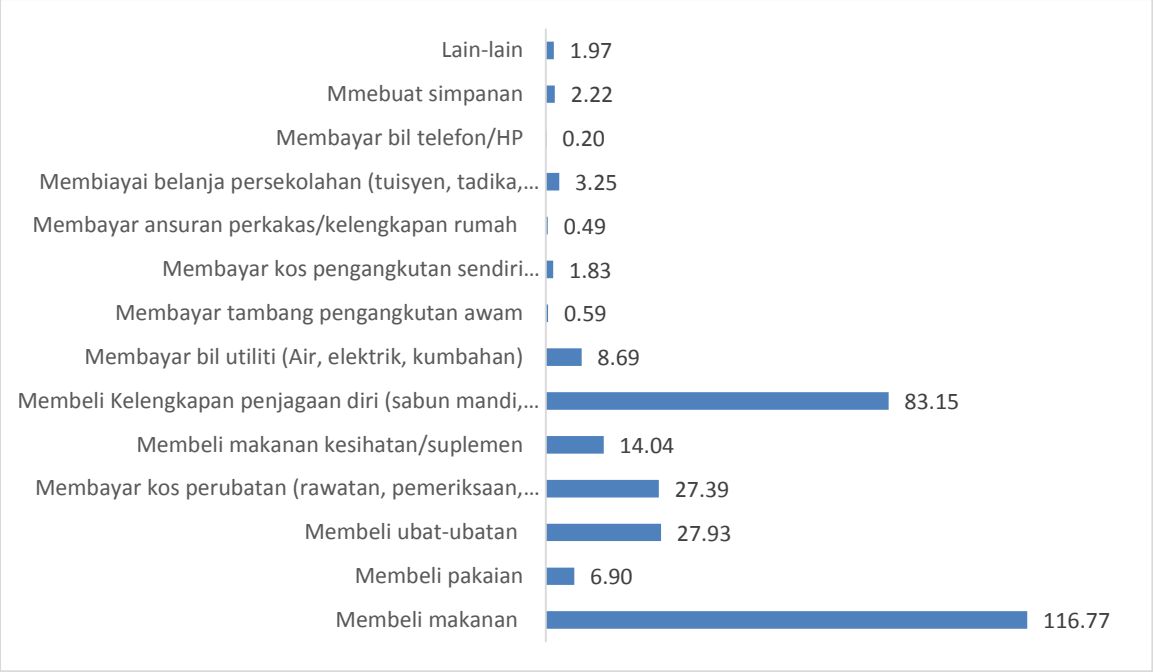
Rajah 6.7.51: Peratusan penerima BPT mengikut keutamaan pertama dan kedua perbelanjaan dengan wang bantuan

Keutamaan perbelanjaan juga dianalisis mengikut jantina dan stratum dengan mengambil pilihan paling utama sahaja. Sekurang-kurangnya 60 peratus penerima kedua-dua jantina dan stratum menyenaraikan makanan sebagai perbelanjaan utama daripada wang bantuan. Walau bagaimanapun, perlu diingat peratusan keseluruhan bagi kategori perbelanjaan ini adalah sangat kecil (Rujuk Rajah 6.7.52)



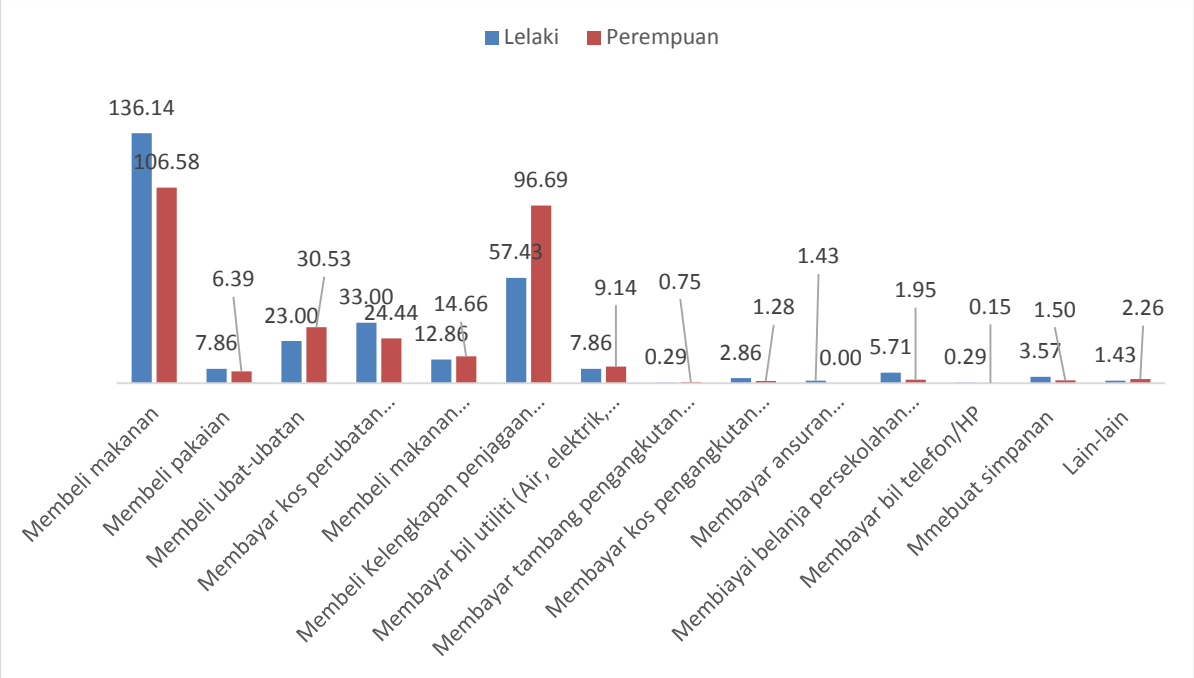
Rajah 6.7.52: Peratusan penerima BPT mengikut keutamaan perbelanjaan dengan wang bantuan, jantina dan stratum

Purata jumlah perbelanjaan bulanan bagi pelbagai kategori produk diringkaskan dalan Rajah 6.7.53 dengan purata lebih RM110 untuk makanan. Perbelanjaan lain yang agak tinggi ialah pembelian kelengkapan penjagaan diri seperti sabun mandi, ubat gigi, lampin pakai buang dan kelengkapan lain.



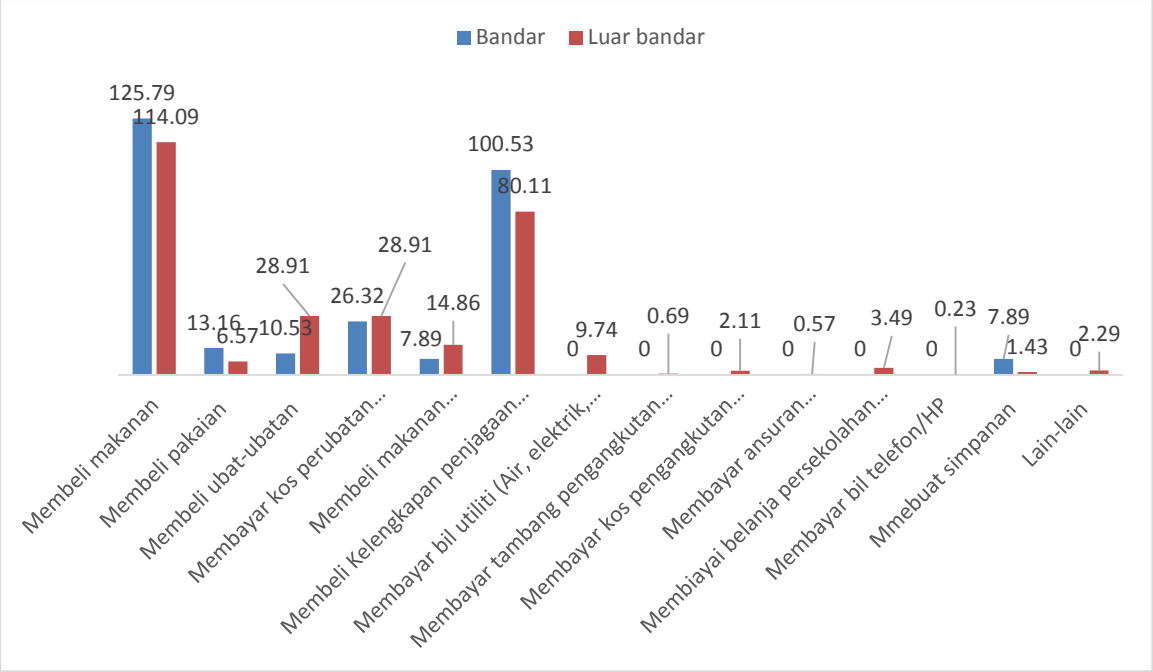
Rajah 6.7.53: Purata Pelbagai Perbelanjaan bulanan dengan wang bantuan

Analisis jumlah purata perbelanjaan menggunakan wang bantuan mengikut jantina, stratum dan zon diringkaskan dalam Rajah 6.7.54, 6.6.55 dan 6.6.56. Selain mempunyai purata perbelanjaan makan yang hampir sama (lebih daripada RM110), pola penggunaan wang bantuan agak berbeza antara lelaki dengan perempuan. Perbelanjaan tertinggi bagi penerima perempuan tertumpu pada item yang bersifat asas, iaitu membeli kelengkapan penjagaan diri. Penerima lelaki mempunyai jumlah purata perbelanjaan tertinggi untuk membeli makanan.

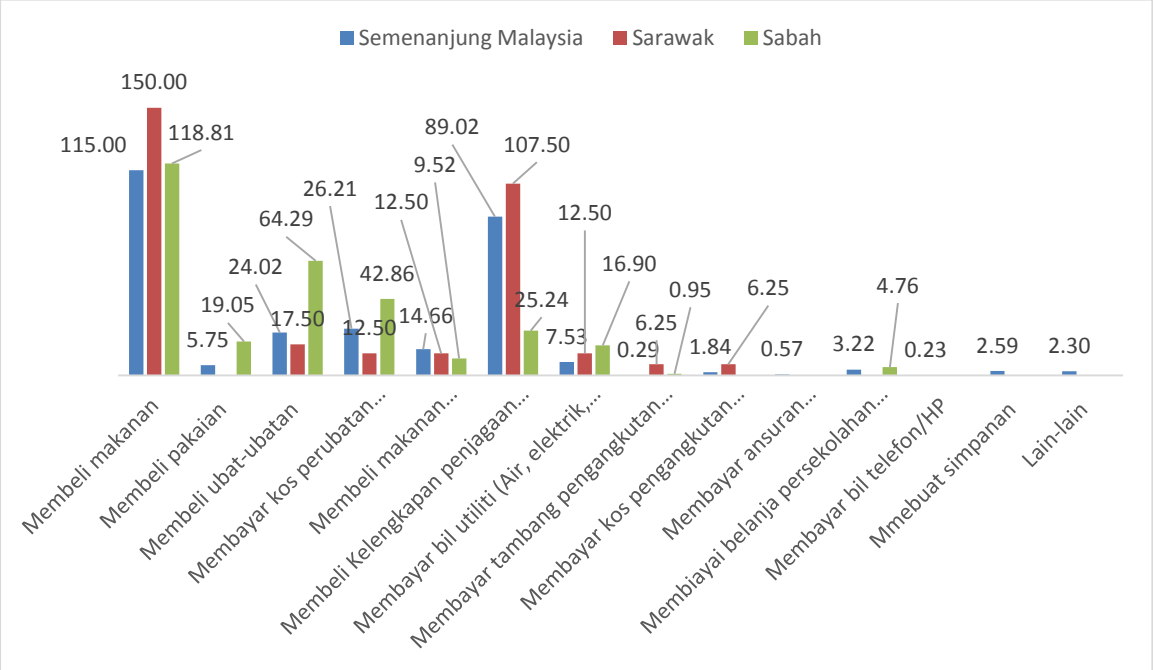


Rajah 6.7.54: Purata Pelbagai Perbelanjaan bulanan dengan wang bantuan mengikut jantina

Selain makanan, penerima yang tinggal di bandar mempunyai purata perbelanjaan tertinggi, antaranya untuk membeli kelengkapan penjagan diri (RM100.53) dan membayar kos perubatan (RM26.32). Penerima luar bandar mempunyai perbelanjaan tertinggi yang sama dengan bandar, iaitu membeli kelengkapan penjagan diri (RM80.11). Rujuk Rajah 6.7.55. Bagi penerima dari Semenanjung pula, perbelanjaan makanan (RM115.00) lebih tinggi daripada pembelian kelengkapan penjagaan diri (RM89.02). Rujuk Rajah 6.7.56.



Rajah 6.7.55: Purata pelbagai perbelanjaan bulanan dengan wang bantuan mengikut stratum



Rajah 6.7.56: Purata pelbagai perbelanjaan bulanan dengan wang bantuan mengikut zon

Ringkasnya, bahagian ini menilai keupayaan penerima bantuan memenuhi keperluan asas dan meneruskan kelangsungan hidup. Di sini, penilaian dibuat untuk beberapa perkara: peristiwa dalam hidup yang mempengaruhi keadaan ekonomi;

kecukupan wang bantuan; kepayahan hidup; ketidakselamatan makanan. **Peristiwa:** sebahagian besar penerima tidak mengalaminya. Bagi yang mengalaminya, berikut ialah keadaan yang dialami: ahli isi rumah mengalami penyakit kritikal yang memerlukan rawatan insentif; pendapatan menurun kerana pengurangan hasil (pertanian dsb); hilang pekerjaan dan kematian anggota keluarga yang turut menyumbang kepada kewangan keluarga. **Kecukupan:** lebih separuh penerima BPT mengadu wang bantuan tidak mencukupi untuk memenuhi keperluan asas. **Kesulitan hidup:** Kesulitan hidup berkaitan dengan ketakcukupan sumber kewangan keluarga. Lebih kurang 15 peratus penerima mengatakan, pernah meminjam daripada saudara-mara untuk memenuhi keperluan asas, pernah sakit tetapi tidak mendapat rawatan dan utiliti pernah dipotong. **Ketidakselamatan makanan:** lebih kurang 63 peratus berasa bimbang makanan habis sebelum dapat wang bantuan seterusnya.**Kesan bantuan:** Umumnya, penerima BPT melaporkan kesan positif bantuan kepada usaha memenuhi keperluan asas mereka dari aspek hubungan kekeluargaan, hubungan dengan masyarakat, keyakinan diri, kesihatan, pemakanan, keperluan lain dan ekonomi. **Pola penggunaan:** Keutamaan penggunaan bagi sebahagian besar penerima ialah pembelian makanan yang juga disenaraikan sebagai keutamaan pertama oleh sebahagian penerima. Keutamaan lain masih tertumpu kepada kategori perbelanjaan keperluan asas seperti membeli ubat-ubatan. Kesimpulannya, wang bantuan sangat membantu penerima dalam memenuhi keperluan asas dan kelangsungan hidupnya, tetapi jumlah yang diberikan tidak mencukupi menyebabkan sebahagian keperluan asas tersebut tidak dapat dipenuhi. Bagi sesetengah isi rumah, kerentanan ekonomi mereka (juga boleh) diburukkan lagi kerana perlu menjaga ahli keluarga yang sakit kronik atau kesulitan lain seperti penceraian atau kematian penyara.

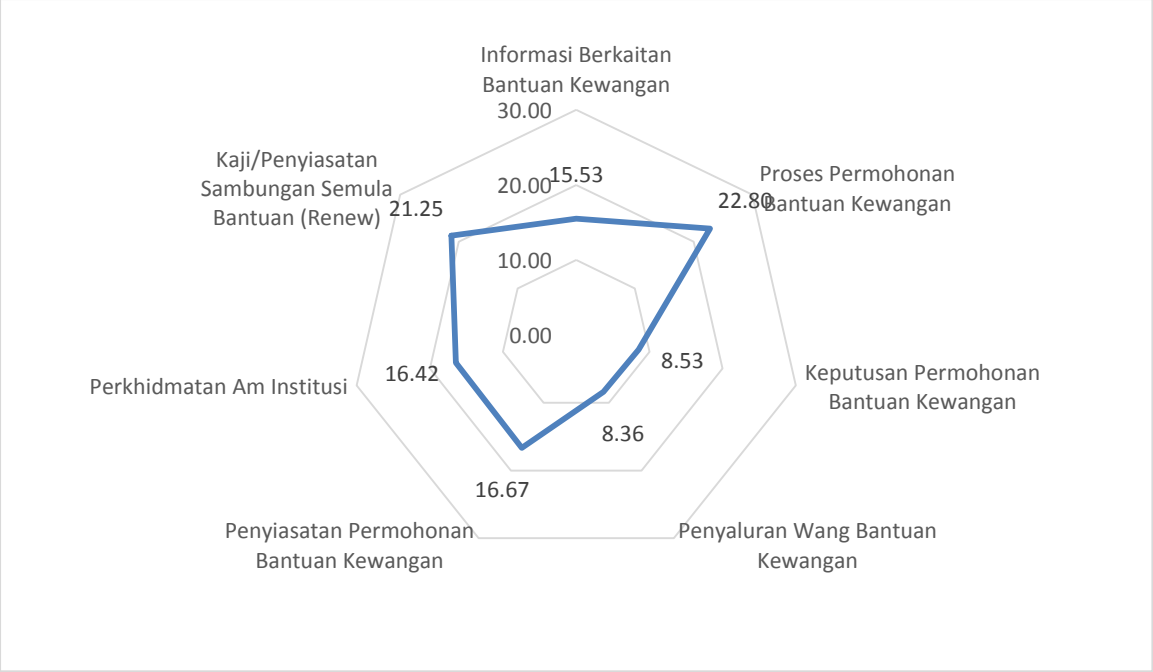
6.7.5 Penilaian Penerima BPT terhadap Bantuan Kewangan dan JKM

Penilaian terhadap bantuan kewangan dan pengurusannya oleh JKM berdasarkan persepsi dan pandangan penerima BPT melalui pengalaman mereka berurusan dengan JKM.

6.7.5.1 Penerima BPT: Penilaian Keberkesanan JKM

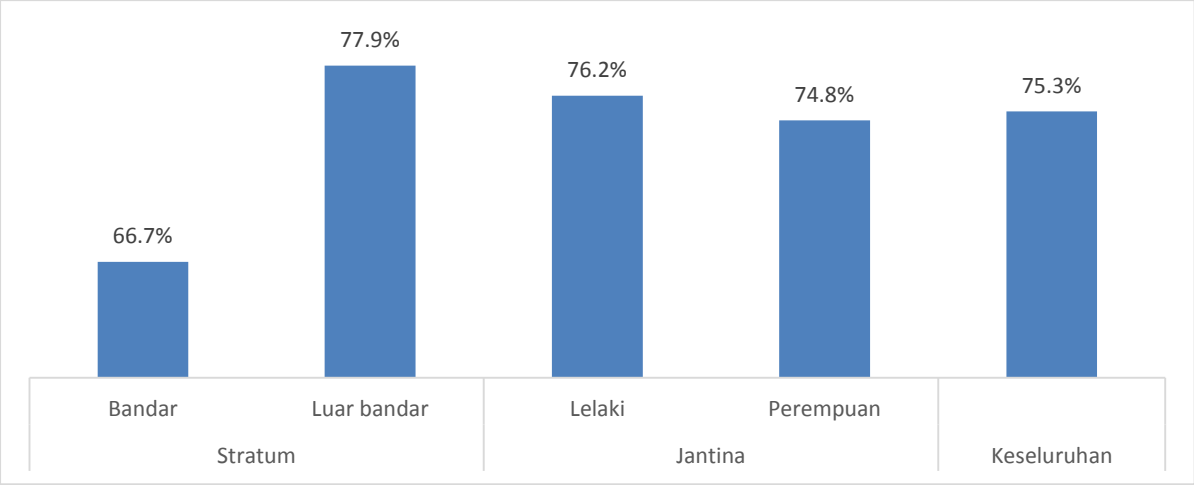
Penilaian keberkesanan berdasarkan persepsi penerima ini meliputi keseluruhan proses daripada permohonan hingga polisi penamatan. Terdapat tujuh aspek/domain yang diteliti secara khusus, iaitu: informasi tentang bantuan; proses permohonan; keputusan permohonan; penyaluran bantuan kewangan; perkhidmatan am JKM; Siasatan dan penyambungan semula. Selepas diolah, skala ini mempunyai nilai minimum = 2 dan nilai maksimum = 30 dan semakin tinggi nilai skala semakin baik penilaian yang diberikan.

Rajah 6.7.57 merupakan prestasi bantuan kewangan dan JKM dinilai berdasarkan skor penilaian setiap domain atau komponen khusus dalam skala tersebut. Selari dengan skor skala keseluruhan yang dibincangkan sebelum ini, skor setiap domain mewakili antara prestasi keberkesanan pada tahap sekurang-kurangnya 70 peratus, iaitu untuk domain penyiasatan dan sambungan semula bantuan yang menjadi skor terendah antara semua domain. Dapatan kajian menunjukkan bahawa kesan bantuan kewangan adalah paling tinggi ke atas hubungan kekeluargaan, hubungan dengan masyarakat, keyakinan diri dan kesihatan (antara 71% hingga 82%). Kesannya lebih sederhana ke atas aspek pemakanan dan keperluan lain seperti kemampuan membayar sewa/ pinjaman rumah dan membaiki kerosakan rumah (antara 58% hingga 66%). Bantuan kewangan JKM memberikan kesan yang paling rendah ke atas aspek ekonomi penerima (53%). Dapatan kajian menunjukkan bahawa walaupun bantuan ini dapat membantu penerima dalam aspek keperluan asas seperti tempat tinggal, namun ia tidak dapat meningkatkan aspek ekonomi penerima. Kebanyakan penerima masih tidak mampu untuk membuat simpanan, tidak banyak pilihan dalam membeli barangan dan bimbang dalam memenuhi keperluan asas lain, terutamanya makanan, pakaian dan ulititi.



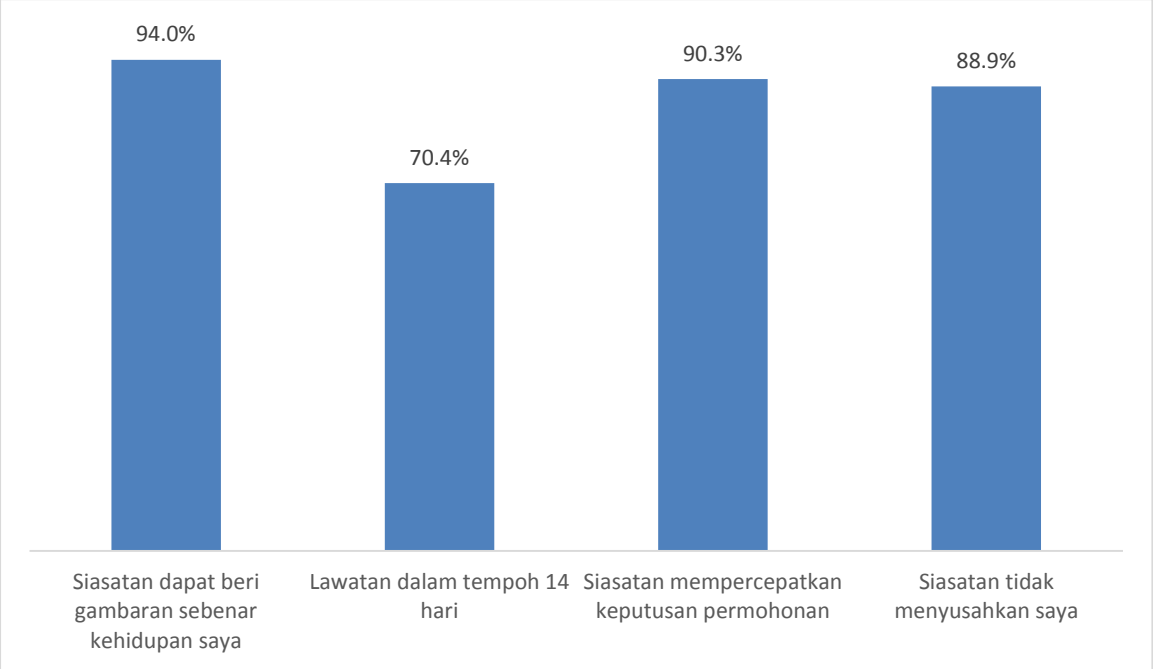
Rajah 6.7.57: Skor penilaian prestasi bantuan dan JKM berdasarkan domain/aspek/komponen khusus

Pihak JKM melaksanakan proses verifikasi dan penyiasatan untuk memastikan bahawa penerima adalah benar-benar layak untuk terus menerima bantuan. Hasil kajian menunjukkan bahawa lebih kurang 75 peratus penerima BPT dalam kajian ini melaporkan "*pernah disiasat di rumah*". Analisis mengikut jantina menunjukkan peratusan yang hampir sama. Rajah 6.7.58 Bagi yang pernah disiasat di rumah, responden diminta menilai proses penyiasatan tersebut berdasarkan pengalamannya.



Rajah 6.7.58: Peratusan penerima BPT mengikut yang pernah disiasat di rumah, keseluruhan, stratum dan jantina

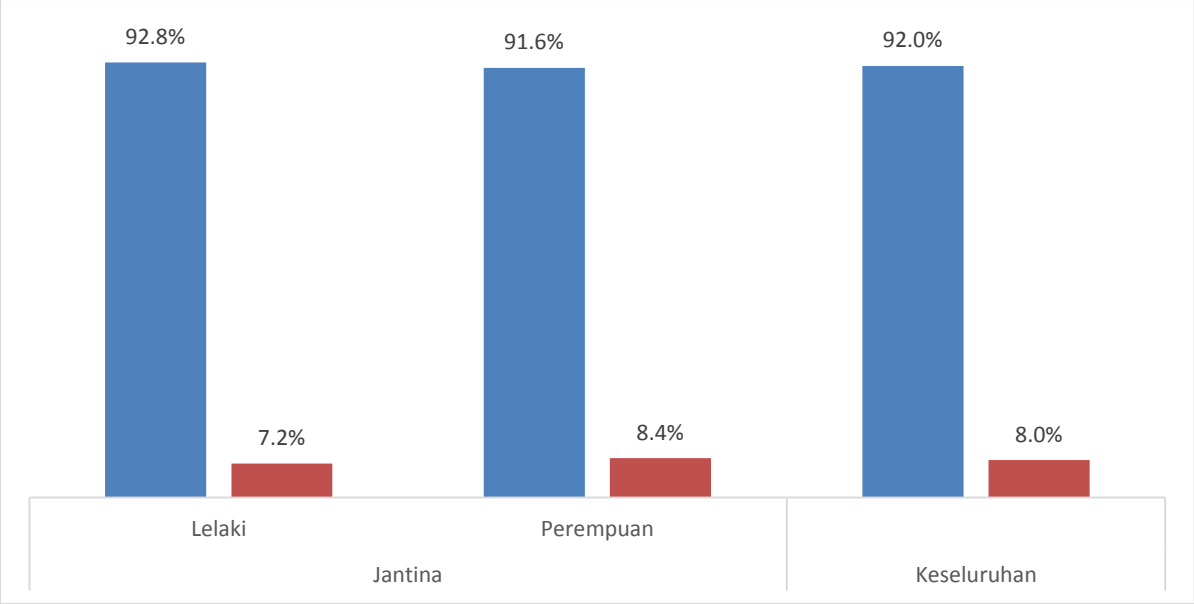
Bagi 75.3 peratus penerima yang pernah melalui proses penyiasatan di rumah, peratusan yang tinggi dalam kalangan penerima (70% atau lebih tinggi) memberikan respons positif terhadap proses penyiasatan, seperti diringkaskan dalam Rajah 6.7.59. Penilaian terendah ialah terhadap pernyataan tentang "*lawatan dibuat dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan".*



Rajah 6.7.59: Peratusan penerima BPT mengikut respons mereka terhadap siasatan

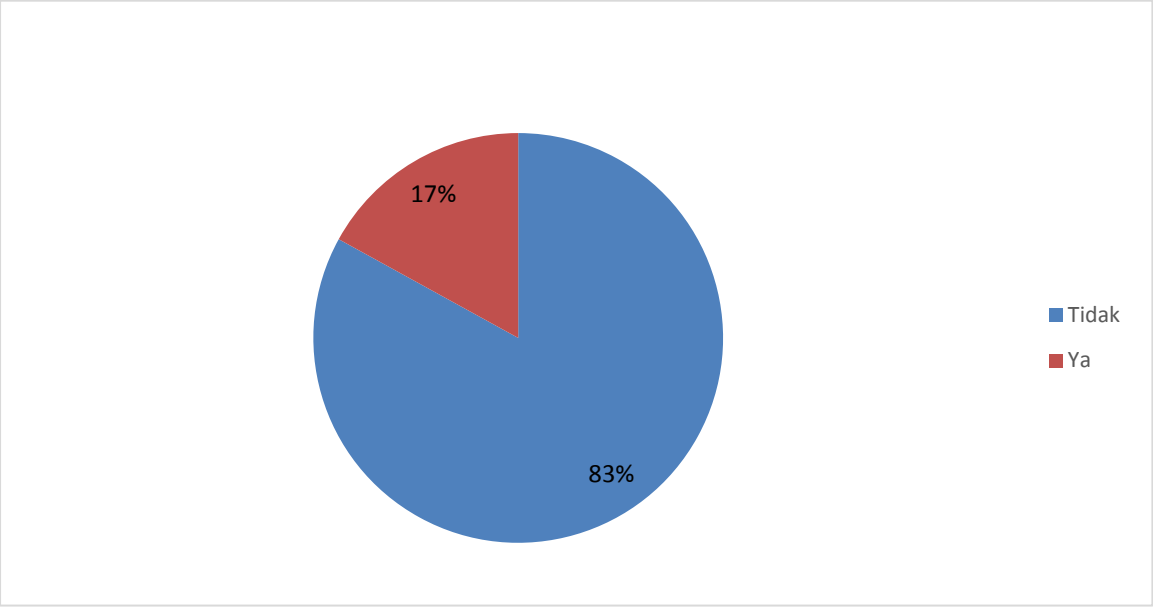
6.7.5.2 Polisi Penamatan

Bantuan kewangan JKM adalah bersifat sementara. Oleh itu, strategi penamatan dibentuk atas kebimbangan kerajaan tentang kemungkinan penerima bantuan berada terlalu lama dalam program sehingga meningkatkan kebergantungan mereka kepada kerajaan. Kajian ini menilai kefahaman responden tentang polisi penamatan dan tindakan yang diambil oleh mereka untuk keluar daripada sistem tersebut. Rajah 6.7.60 menunjukkan bahawa hampir 92.0 peratus keseluruhan penerima tidak pernah ditamatkan daripada program bantuan dan sekarang mereka ialah penerima. Oleh itu, alasan bagi kegagalan dalam permohonan dan ditamatkan bantuan tidak dibentangkan kerana bilangan yang kecil. Terdapat seramai 91.6 peratus penerima perempuan dan 92.8 peratus lelaki tidak pernah keluar daripada program bantuan.

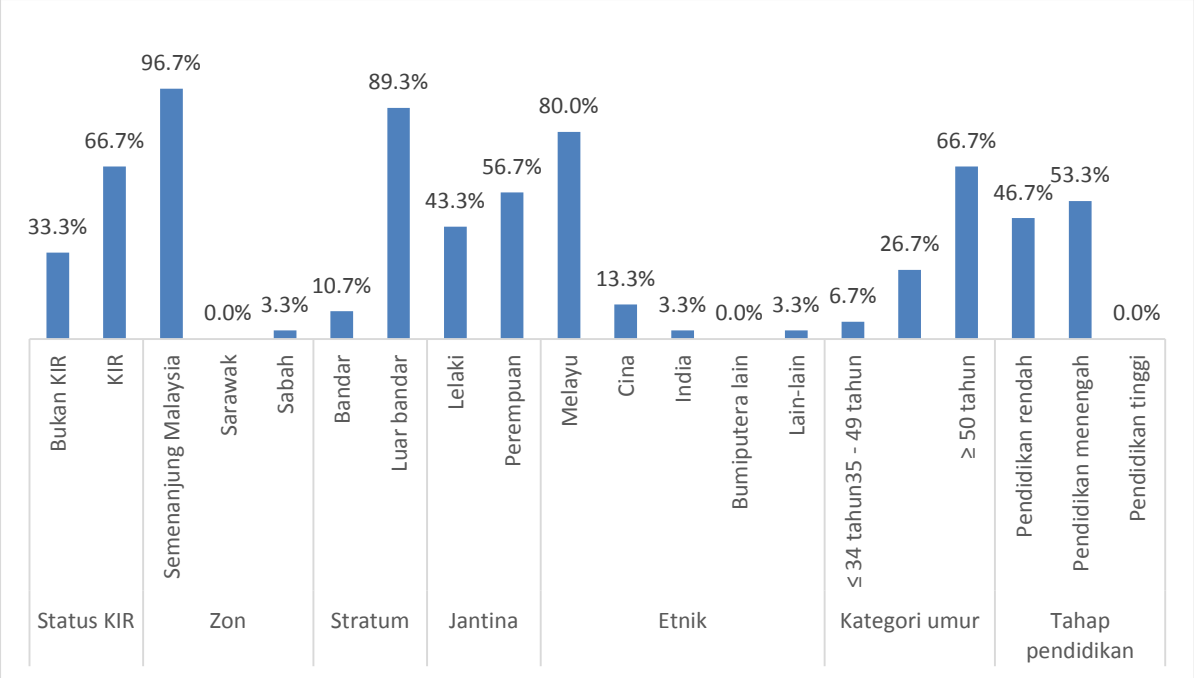


Rajah 6.7.60: Peratusan Penerima BPT yang pernah atau tidak pernah ditamatkan bantuan, keseluruhan dan jantina

Responden juga ditanya tentang polisi penamatan bantuan. Rajah 6.4.61 menunjukkan bahawa sebahagian besar (83%) penerima BPT tidak mengetahui polisi tersebut. Analisis mengikut ciri demografi terpilih penerima bantuan juga menunjukkan pola yang sama, iaitu majoriti penerima tidak tahu tentang polisi penamatan bantuan. Rajah 6.7.62.

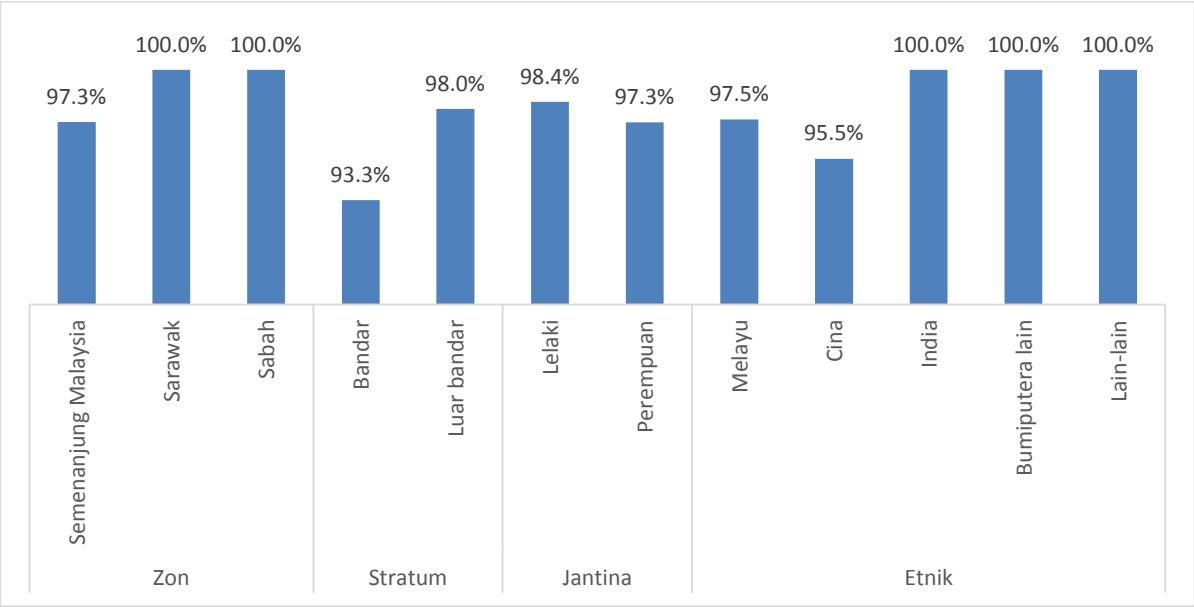


Rajah 6.7.61**:** Peratusan penerima BPT mengikut pengetahuan tentang Polisi Penamatan



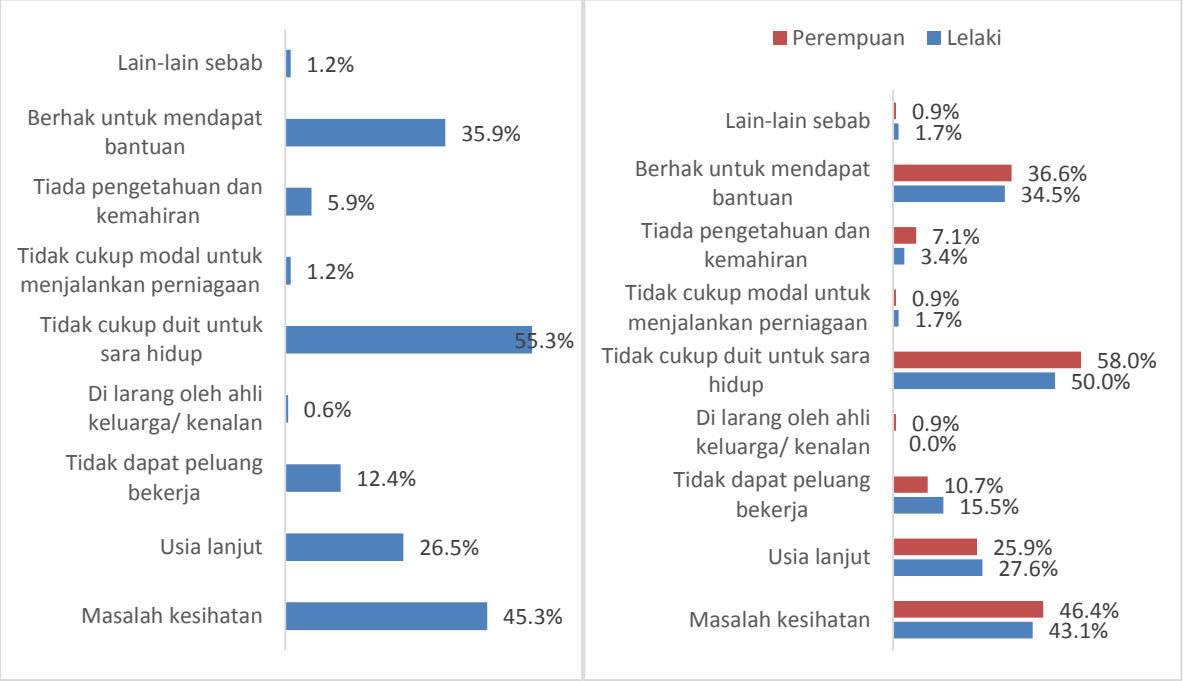
Rajah 6.7.62: Peratusan penerima BPT mengikut pengetahuan tentang Polisi Penamatan mengikut beberapa ciri demografi terpilih

Secara keseluruhan, lebih kurang 97.7 peratus penerima BPT tidak berhasrat untuk keluar daripada skim bantuan kewangan JKM. Analisis respons penerima daripada pelbagai ciri demografi terpilih juga menunjukkan bahawa mereka tidak berhasrat untuk keluar dalam masa terdekat ini. Rajah 6.7.63.



Rajah 6.7.63: Peratusan penerima BPT daripada pelbagai latar belakang yang tidak berhasrat untuk keluar daripada skim bantuan

Antara sebab yang diberikan adalah tidak cukup wang untuk sara hidup (55.3%), masalah kesihatan (45.3%), berasa berhak untuk mendapat bantuan (35.9%) dan usia yang telah lanjut (26.5%). Pola umum alasan ini juga dikongsi oleh penerima daripada jantina dan latar belakang lain. Rajah 6.7.64. Tetapi, lebih tinggi peratusan lelaki yang memberikan alasan "*tidak cukup duit untuk menyara hidup*" (57.7%), manakala perempuan lebih ramai memberikan alasan yang sama, iaitu: "*tidak cukup duit untuk menyara hidup*" (46.4%).



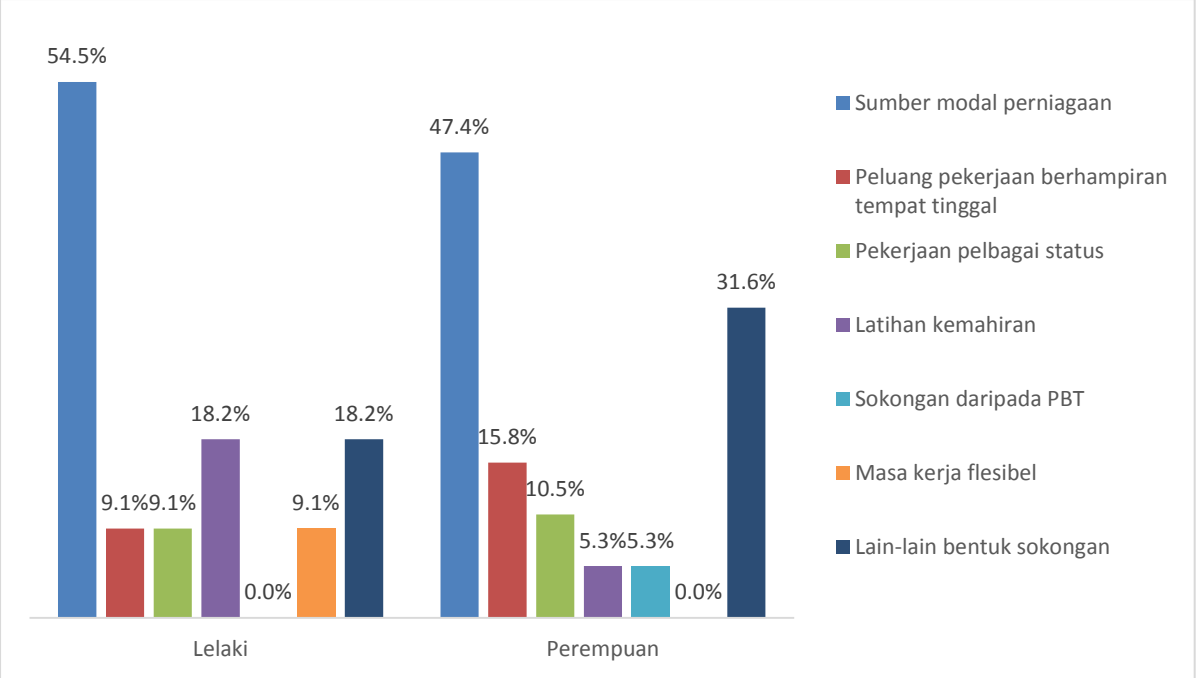
Rajah 6.7.64: Peratusan responden mengikut alasan mengapa tidak berhasrat keluar, keseluruhan dan jantina

Jadual 6.7.14: Peratusan penerima BPT mengikut alasan untuk tidak berhasrat keluar daripada skim bantuan, pelbagai latar belakang

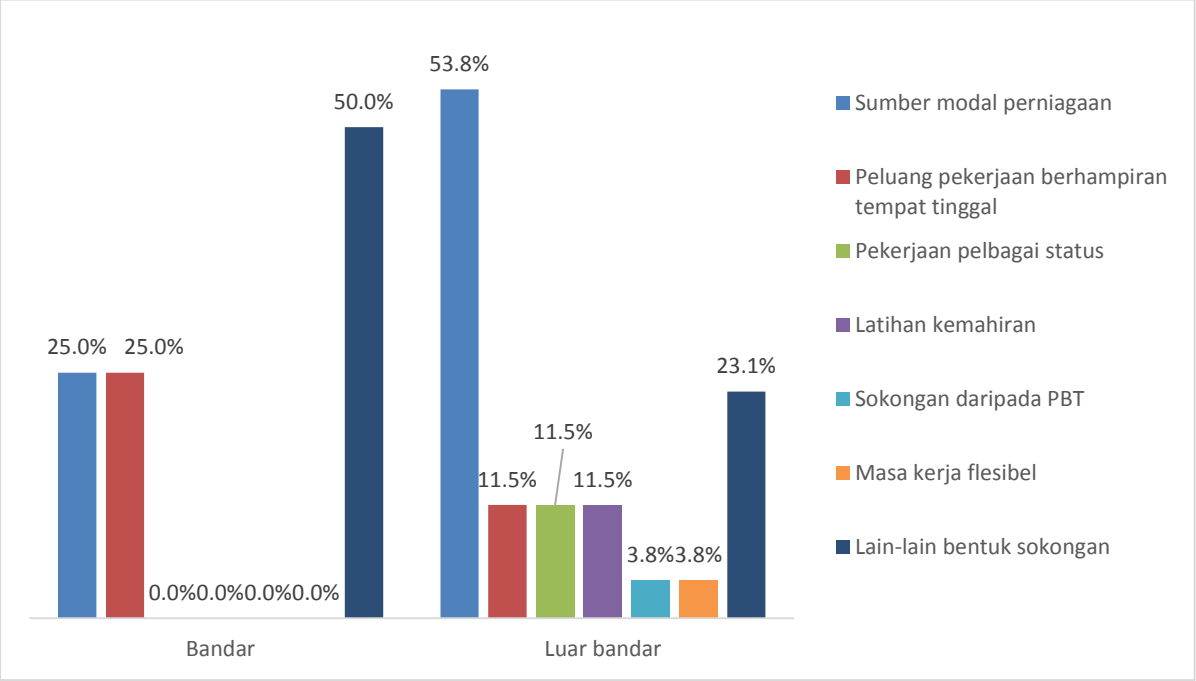
	Stratum		Status KIR		Kategori Umur			Tahap Pendidikan Tertinggi		
	Bandar	Luar Bandar	Tidak	Ya	≤34	35-49	≥50	Rendah	Menengah	≥ Menatas
Masalah kesihatan	46.2%	47.7%	41.6%	48.4%	60.0%	34.7%	48.6%	52.7%	37.3%	25.0%
Usia lanjut	30.8%	26.2%	20.8%	31.2%	0.0%	2.0%	41.9%	35.2%	17.3%	0.0%
Tidak dapat peluang bekerja	0.0%	14.1%	10.4%	14.0%	6.7%	10.2%	14.3%	18.7%	5.3%	0.0%
Dilarang oleh ahli keluarga/ kenalan	0.0%	0.7%	1.3%	0.0%	0.0%	0.0%	1.0%	1.1%	0.0%	0.0%
Tidak cukup duit untuk sara hidup	46.2%	55.7%	55.8%	54.8%	46.7%	57.1%	55.2%	53.8%	54.7%	100.0%
Tidak cukup modal untuk menjalankan perniagaan	0.0%	1.3%	0.0%	2.2%	0.0%	0.0%	1.9%	2.2%	0.0%	0.0%
Tiada pengetahuan dan kemahiran	0.0%	6.0%	7.8%	4.3%	0.0%	6.1%	6.7%	7.7%	4.0%	0.0%
Berhak untuk mendapat bantuan	30.8%	36.9%	41.6%	31.2%	20.0%	46.9%	33.3%	31.9%	41.3%	25.0%
Lain-lain	0.0%	1.3%	0.0%	2.2%	6.7%	2.0%	0.0%	2.2%	0.0%	0.0%

Nota: Peratusan tidak berjumlah 100% kerana responden boleh menjawab lebih daripada satu pilihan; sebab lain yang direkodkan: Faktor anak kecil; keilatan mental; limitasi fizikal; limitasi pergerakan; masalah pendengaran dan bisu dsb

Baki 2.3 peratus penerima yang berhasrat untuk keluar daripada skim bantuan dalam tempoh terdekat, mereka melaporkan telah mengambil langkah berikut: bekerja makan gaji, bekerja sendiri, membuat pelaburan kewangan dan lain-lain. Mereka juga menyenaraikan jenis bantuan yang diperlukan untuk membantu mereka keluar daripada skim bantuan. Rajah 6.6.65 dan 6.6.66 meringkaskan pelbagai bantuan yang diperlukan penerima BPT untuk keluar daripada skim bantuan mengikut jantina dan stratum. Dua peratusan tertinggi untuk jantina dan stratum ialah: sumber modal perniagaan dan bentuk sokongan lain.



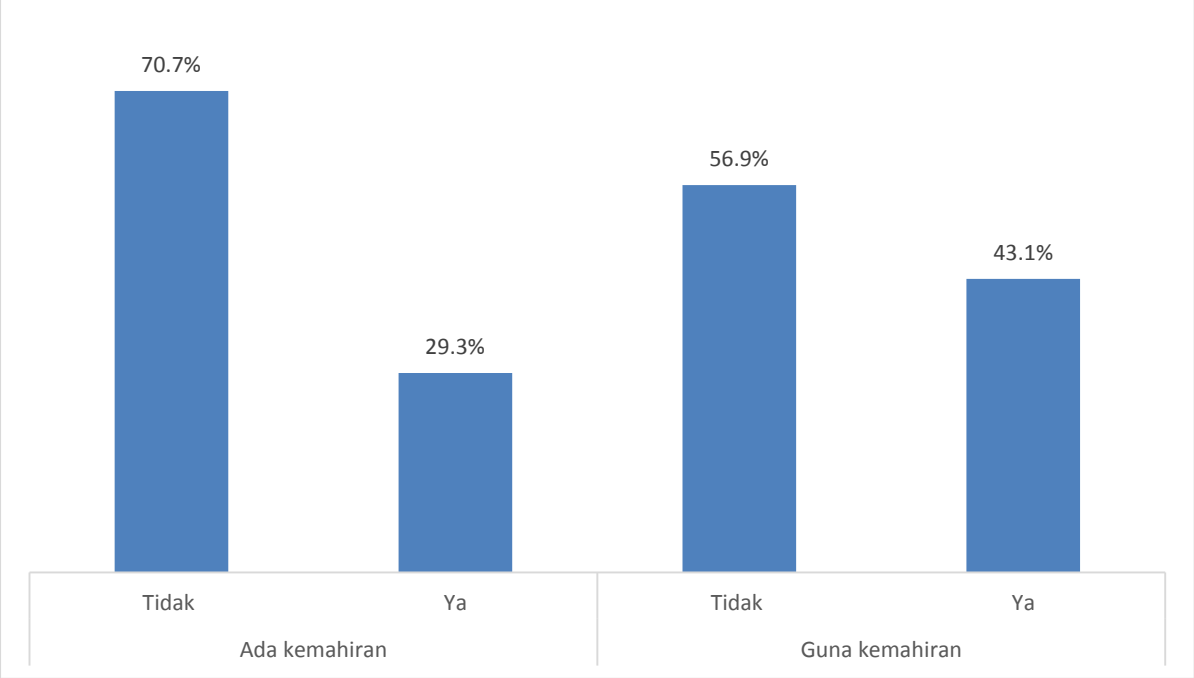
Rajah 6.7.65: Peratusan penerima BPT mengikut jenis bantuan yang diperlukan, jantina



Rajah 6.7.66: Peratusan penerima BPT mengikut jenis bantuan yang diperlukan, stratum

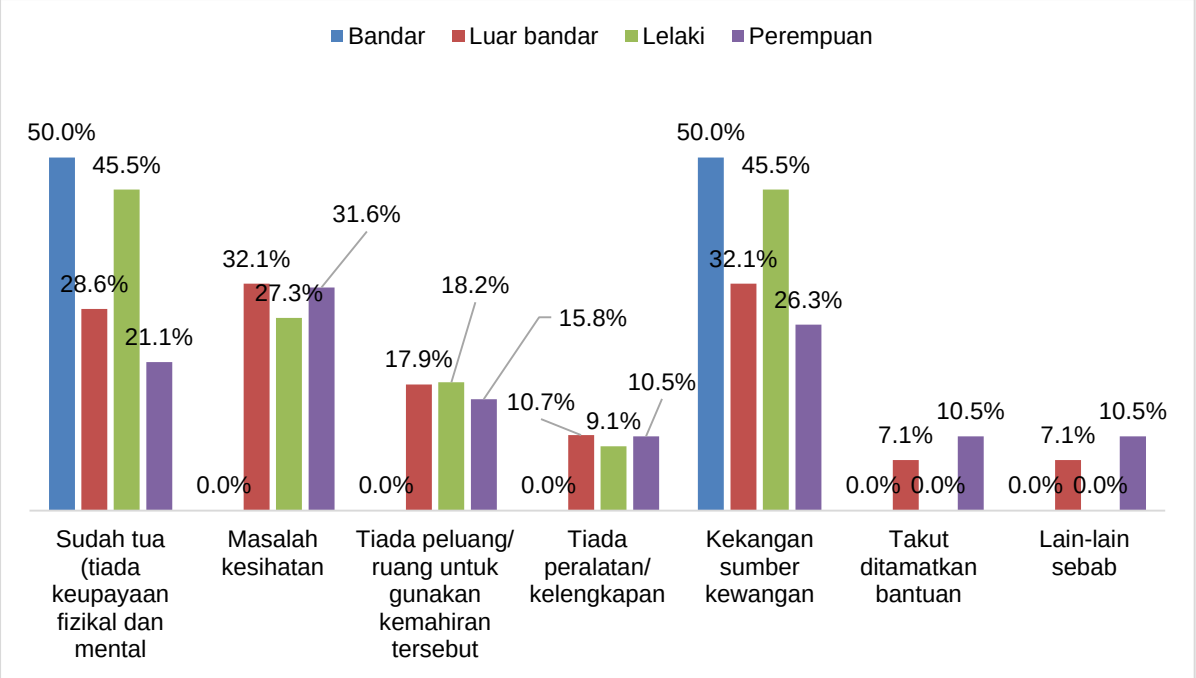
Lebih daripada separuh (70.7%) responden melaporkan bahawa mereka tidak mempunyai kemahiran yang boleh digunakan untuk memperbaiki kehidupan. Rajah 6.7.67. Bagi yang berkemahiran, hanya 43.1 peratus menggunakannya untuk

menjanakan pendapatan.



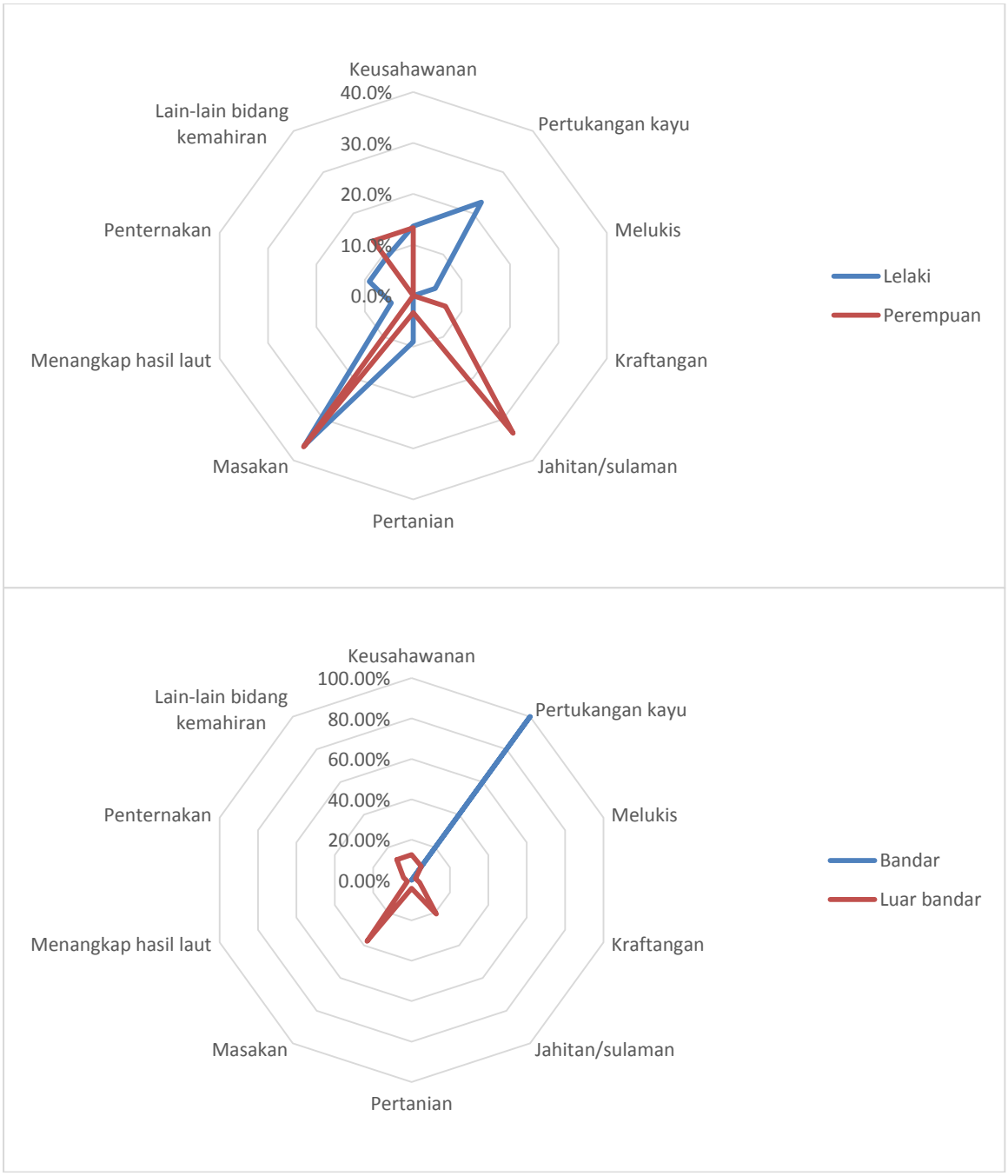
Rajah 6.7.67: Peratusan penerima BPT mengikut kemahiran dan yang menggunakan kemahirannya untuk menjanakan pendapatan

Bagi yang tidak menggunakan kemahiran tersebut, Rajah 6.7.68 meringkaskan peratusan responden dengan alasan masing-masing mengikut kategori umur dan jantina.

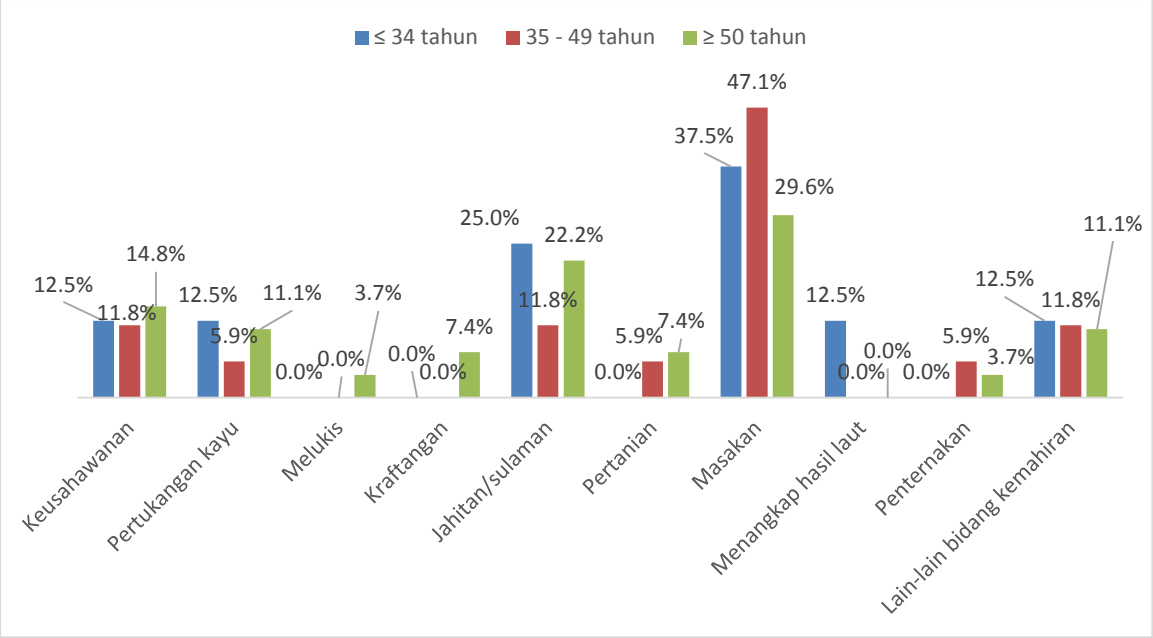


Rajah 6.7.68: Peratusan penerima BPT mengikut alasan tidak menggunakan kemahirannya untuk menjanakan pendapatan

Senarai kemahiran yang dimiliki penerima BPT mengikut jantina, stratum dan umur adalah seperti dalam Rajah 6.7.69 dan 6.6.70. Majoritinya memiliki kemahiran memasak dan jahitan/sulaman.



Rajah 6.7.69: Peratusan penerima BPT mengikut kemahiran dan yang menggunakan kemahirannya untuk menjanakan pendapatan, jantina dan stratum



Rajah 6.7.70: Peratusan penerima BPT mengikut kemahiran dan yang menggunakan kemahirannya untuk menjanakan pendapatan, kategori umur

Ringkasnya, berdasarkan skala persepsi keberkesanan keseluruhan JKM, umumnya penerima BPT mempunyai persepsi yang sangat positif, iaitu JKM dinilaikan pada tahap 80 peratus atau cemerlang. Setiap proses khusus yang dinilaikan juga umumnya diberikan skor yang baik: Informasi bantuan (77.7%); proses permohonan (76.0%); keputusan permohonan (85.3%)[10]; penyaluran wang bantuan (83.6%); perkhidmatan am JKM (82.1%); kaji semula (70.8%) dan penyiasatan (83.4%).

Hampir semua (93%) penerima BPT tidak pernah ditamatkan daripada program bantuan dan sebahagian besar (83%) tidak mengetahui polisi penamatan bantuan. Juga, hampir semua mereka tidak berhasrat keluar daripada skim bantuan dalam masa terdekat. Tiga alasan utama yang dilaporkan untuk tidak keluar program bantuan ialah: tidak cukup wang untuk menyara hidup, bermasalah kesihatan dan berasa berhak memperoleh bantuan. Bagi 3 peratus penerima yang berhasrat untuk berdikari dalam masa terdekat, mereka telah mengambil tindakan berkaitan seperti bekerja dan membuat pelaburan serta menyenaraikan bantuan yang diperlukan, iaitu modal perniagaan dan pekerjaan berhampiran tempat tinggal.

[10] Gred berdasarkan pembahagian berikut: A (80-100 markah); A- (75-79 markah); B+ (70-74); B (65-69 markah); B- (60-64 markah); C+ (55-59 markah); C (50-54 markah); C- (45-49 markah); D (40-44 markah); F (0-39 markah)

6.7.6 Penerima BPT: Rumusan dan Kesimpulan

Bantuan BPT berbeza dengan jenis bantuan JKM lain kerana syarat kelayakannya, iaitu pemohon ialah penjaga yang merupakan ahli keluarga OKU pesakit kronik terlantar dan pendapatan isi rumah tidak melebihi RM3,000.00 sebulan. Bahagian ini membincangkan isu yang terbit daripada hasil kajian, implikasi hasil kajian dan cadangan berkaitan. Isu berkaitan BPT adalah seperti yang berikut:

iv. Kelangsungan hidup dan keupayaan memenuhi keperluan asas

Isu: BPT berfungsi untuk membantu meringankan bebanan perbelanjaan penjagaan yang dihadapi oleh keluarga penjaga serta menggalakkan penjagaan yang sempurna kepada kumpulan sasar OKU dan pesakit kronik terlantar. Hasil kajian mendapati, wang bantuan dibelanjakan sebagaimana sepatutnya oleh penerima bantuan, iaitu membeli keperluan asas, terutamanya makanan dan membeli kelengkapan penjagaan diri. Malah, penerima BPT mengakui kesan positif bantuan terhadap keupayaan memenuhi keperluan asas berbanding dengan sebelum menerimanya dahulu. Walau bagaimanapun, jumlah wang bantuan tidak cukup untuk menampung keperluan asas penerima BPT, terutamanya dari segi makanan. Malah, analisis kesulitan hidup dan ketidakselamatan makanan menunjukkan yang berikut: sakit tetapi tidak mendapatkan rawatan kerana tidak mampu; meminjam wang daripada saudara-mara untuk memenuhi keperluan asas dan bil utiliti pernah dipotong. Analisis ketidakselamatan makanan juga menunjukkan bahawa sesetengah penerima BPT masih bimbang makanan tidak mencukupi sebelum wang bantuan seterusnya diterima, ada ahli isi rumah yang pernah berlapar kerana tidak mampu membeli makanan, tidak dapat memenuhi kecukupan makanan ahli isi rumah, atau melaksanakan catuan atau kaedah memastikan bahawa anak-anak tidak berlapar seperti bergantung pada sumber makanan murah. Walaupun jumlah yang pernah berlapar kecil, ia perlu diambil perhatian. **Punca:** Punca utama yang dikenal pasti bagi isu ini ialah jumlah wang bantuan BPT JKM tidak mencukupi. **Implikasi dan cadangan:** Pertama: menambahkan jumlah bantuan BPT dan mengambil kira perbezaan kos sara hidup di kawasan berbeza. Jumlah mungkin ditentukan dengan melihat jumlah pendapatan isi rumah miskin tegar, iaitu di Semenanjung (RM600), Sawarak (RM660) dan Sabah (RM710) (EPU, 2014). Kedua, mungkin perlu dipertimbangkan bentuk bantuan yang lain, umpamanya

bantuan perubatan bulanan, bantuan peralatan dan kelengkapan pesakit kronik terlantar seperti lampin pakai buang dan makanan kesihatan seperti susu formula khas, dan sebagainya. Bantuan ini sedikit sebanyak dapat membantu penerima dalam memenuhi keperluan asas, terutamanya makanan, pakaian, tempat tinggal dan utiliti.

v. Kebergantungan penerima kepada skim bantuan

Isu: Bantuan JKM bersifat sementara, iaitu membantu individu dan isi rumah rentan ekonomi untuk meneruskan kelangsungan hidup ketika mereka memerlukan. Apabila keadaan mengizinkan, penerima seharusnya berdikari dan mengelak daripada bergantung terlalu lama dengan bantuan. Hasil kajian semasa menunjukkan bahawa purata tempoh OKU menerima BPT ialah 7 tahun. Kebanyakannya telah menjadi penerima selama antara 4 hingga 6 tahun. Ada sebahagian kecil telah melangkaui tempoh 10 tahun. Malah, jelas daripada kajian ini hampir keseluruhan penerima enggan keluar daripada skim bantuan, walhal BPT dikategorikan sebagai skim "produktif" dan sifat bantuan adalah sementara. **Punca:** Jika BPT merupakan skim produktif, isu kebergantungan penerima berkemungkinan disebabkan oleh reka bentuk dan syarat kelayakan skim bantuan BPT sedia ada. Justeru, penerima akan berada dalam sistem ini selagi mereka tidak melepasi syarat berpendapatan melebihi RM1,200.00. Akibatnya, syarat ini menjadi "*counter productive*" kerana penerima kurang bermotivasi untuk bekerja dengan pendapatan melepasi syarat kelayakan. **Implikasi dan Cadangan**: Untuk menggalakkan OKU bergraduat daripada program selepas satu tempoh yang lebih pendek (kurang daripada 7 tahun seperti sekarang), reka bentuk bantuan mungkin boleh diubah seperti berikut: (1) Jumlah bantuan seharusnya di "prorate as they earn, to wean them from the program" (2) mengubah skim menjadi "conditional transfer", iaitu mereka perlu benar-benar bekerja. Seharusnya, ini diikuti oleh perubahan polisi berkaitan pasaran buruh supaya majikan lebih yakin dengan keupayaan OKU.

vi. Keupayaan Modal Insan OKU

Isu: Sebahagian besar penerima BPT berpendapatan kurang daripada RM1,200, iaitu dalam lingkungan jumlah yang disyaratkan. Memandangkan, lebih kurang separuh daripada penerima ini merupakan KIR yang mempunyai tanggungan, maka

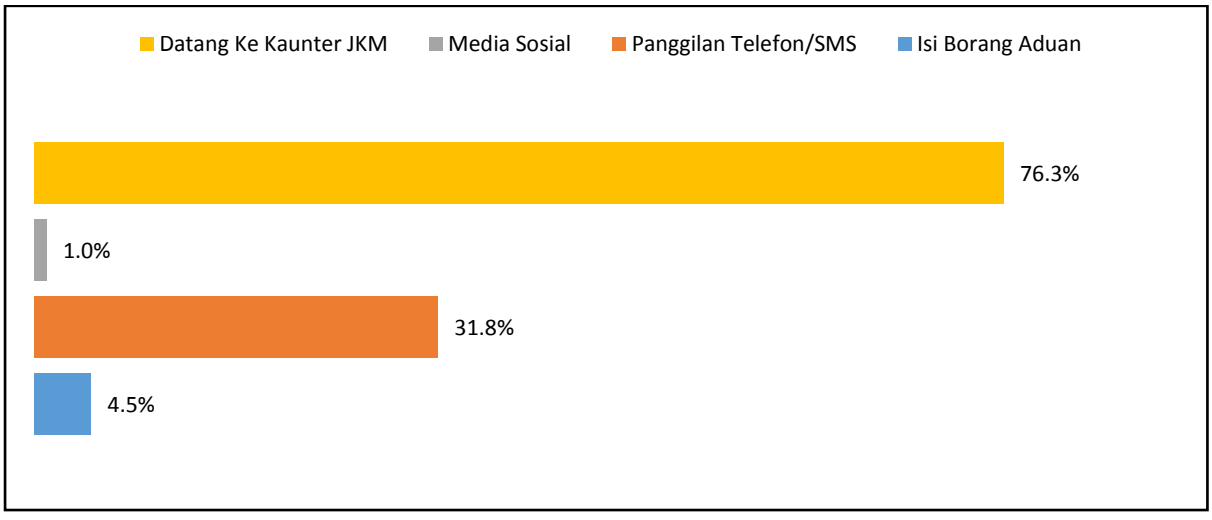
wujud keperluan untuk penerima ini mempunyai pendapatan yang lebih tinggi, seterusnya keluar daripada skim bantuan. **Punca:** Rata-rata penerima BPT ialah golongan umur pertengahan 50-an atau lebih tua, berpendidikan menengah dan hanya sebahagian kecil mempunyai berkemahiran yang boleh diguna pakai untuk meningkatkan pendapatan. **Implikasi dan cadangan:** (1) Menyediakan bantuan sokongan kepada penerima BPT, khususnya latihan kemahiran dan keusahawanan dan meningkatkan aktiviti penjanaan pendapatan walaupun pada peringkat kecil-kecilan seperti perusahaan keluarga (*micro enterprise and cottage industry*). (2) Sebahagian OKU ingin dan mampu berdikari serta menjadi produktif. Maka wujud keperluan untuk membuat profil OKU bagi pengenalpastian mereka yang berpotensi untuk dididik di bawah 2YEP. (3) meningkatkan kolaborasi antara agensi untuk tujuan padanan kerja dan penempatan latihan dan khidmat nasihat kepada penerima bantuan.

6.8 Cadangan Penerima Bagi Penambahbaikan Sistem Pengurusan Bantuan Kewangan JKM

Bahagian ini menerangkan cadangan penerima untuk menambahbaik sistem pengurusan bantuan kewangan. Input ini penting kerana penerima telah dan sedang melalui proses berkaitan dan pandangan mereka merupakan maklumbalas yang boleh digunakan untuk menambahbaik aspek berkaitan. Tidak ramai penerima dan bekas penerima yang memberikan cadangan penambahbaikan pengurusan bantuan kewangan JKM. Berikut adalah jumlah penerima dan bekas penerima yang memberikan cadangan penambahbaikkan untuk proses berkaitan: permohonan (190 orang penerima dan 44 orang bekas penerima); penerimaan (134 orang penerima dan 18 orang bekas penerima); penyiasatan (76 orang penerima dan 26 orang bekas penerima); siasatan untuk semakan semula (123 orang penerima dan 68 bekas penerima); dan bentuk bantuan (1,543 orang penerima dan 135 orang bekas penerima).

6.8.1 Aduan Berkaitan Skim Bantuan

Hanya 38.4 peratus penerima bantuan tahu bagaimana cara membuat aduan. Bagi penerima yang tahu, hampir 80 peratus membuat aduan datang ke pejabat JKM dan 32 peratus melalui panggilan telifon atau sms (Rajah 6.8.1).



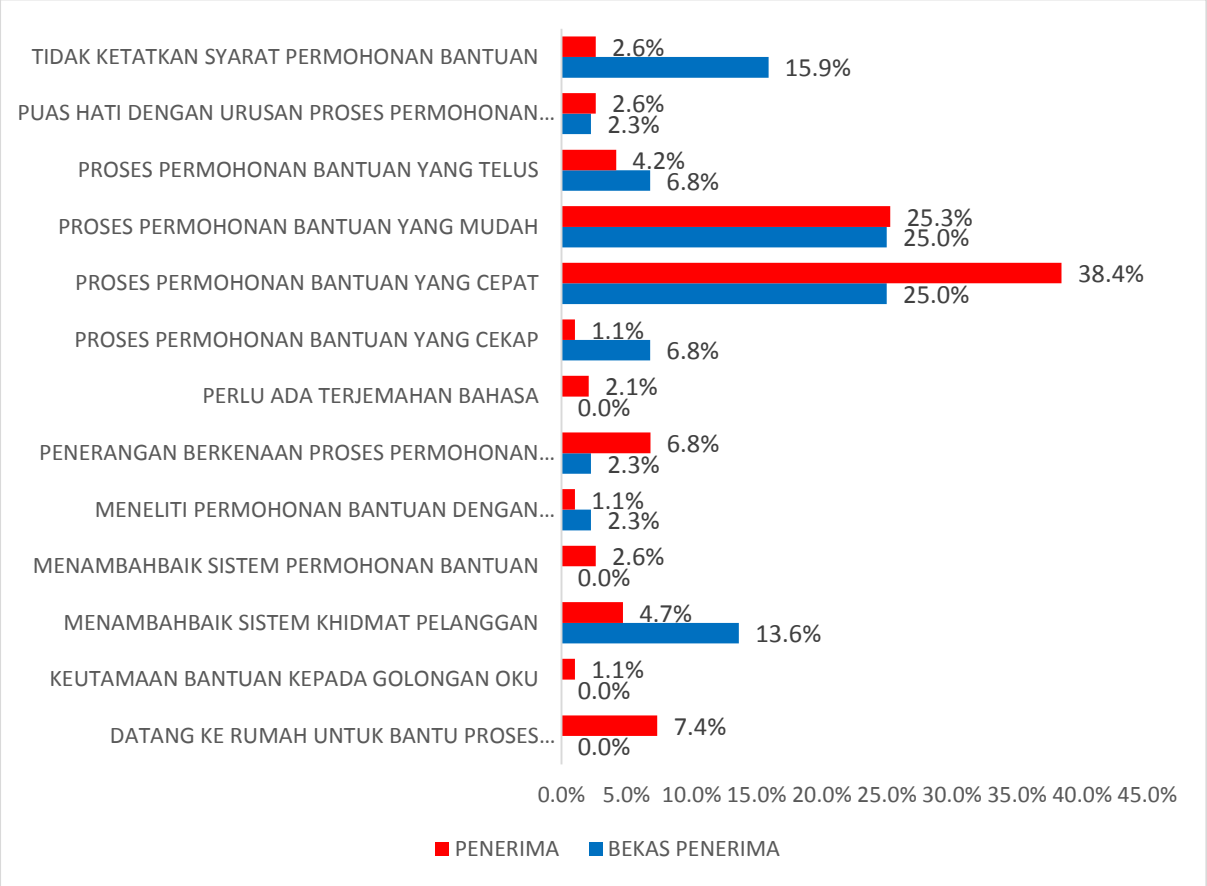
Rajah 6.8.1: Peratusan penerima berkaitan kaedah membuat aduan berkaitan skim bantuan

6.8.2 Cadangan Penambahbaikkan Oleh Penerima

Pandangan penerima untuk penambahbaikan pengurusan bantuan JKM diperolehi melalui soalan terbuka (*open ended questions*) bagi lima aspek berikut: proses permohonan, proses penerimaan bantuan, penyiasatan untuk kelulusan bantuan, penyisatan semasa semakan untuk lanjutan bantuan, dan bentuk bantuan. Kajian mendapati, bagi setiap proses mulai dari permohonan hingga penyiasatan, penerima dan bekas penerima mencadangkan supaya JKM "menambah nilai bantuan." Tetapi, penyelidik tidak memasukan jawapan dalam mana-mana kategori jawapan kerana "menambah nilai bantuan" bukan elemen dalam proses pengurusan bantuan tetapi lebih kepada struktur program bantuan. Bagi setiap proses pengurusan bantuan, responden (penerima dan bekas penerima) mencadangkan penambahbaikkan yang berikut:

i. Proses Permohonan Bantuan

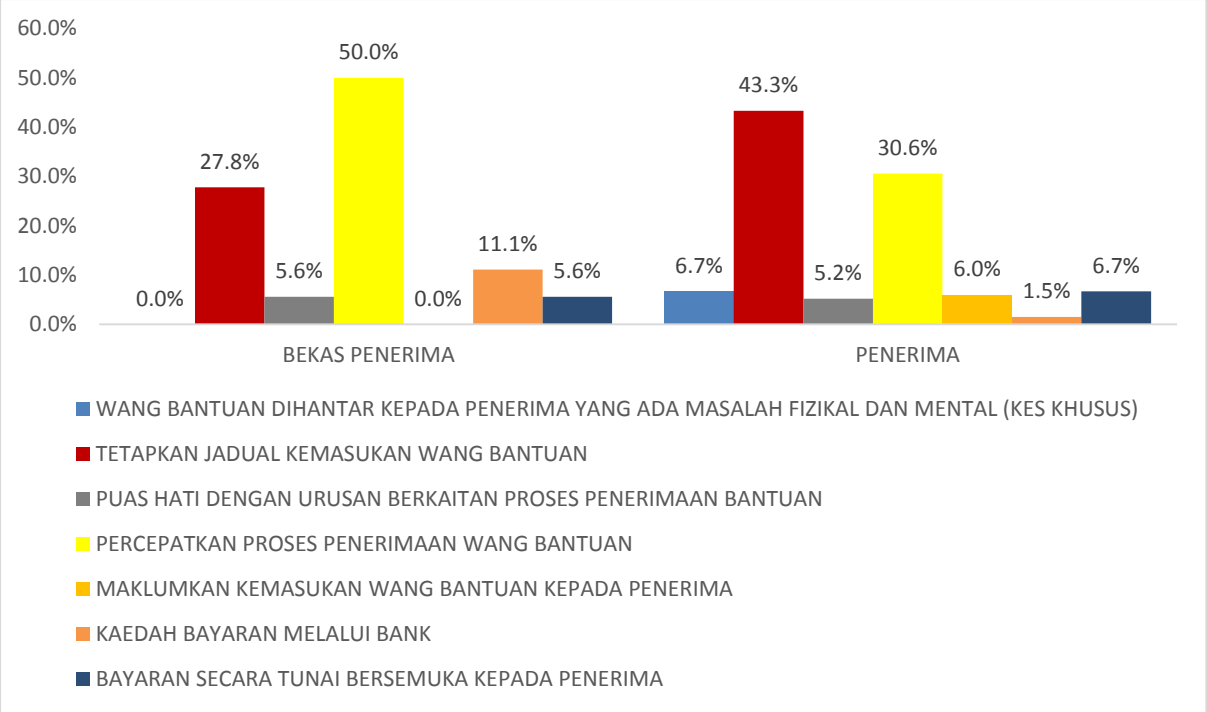
Bagi proses permohonan, peratusan tinggi dalam kalangan penerima dan bekas penerima berpendapat bahawa tempoh urusan proses permohonan perlu dipercepatkan dan juga perlu dipermudahkan. Cadangan supaya syarat permohonan bantuan tidak diketatkan juga turut disarankan oleh mereka (Rajah 6.8.2).



Rajah 6.8.2: Peratusan penerima dan bekas penerima mengikut pandangan berkaitan proses permohonan

ii. Proses Penerimaan Bantuan

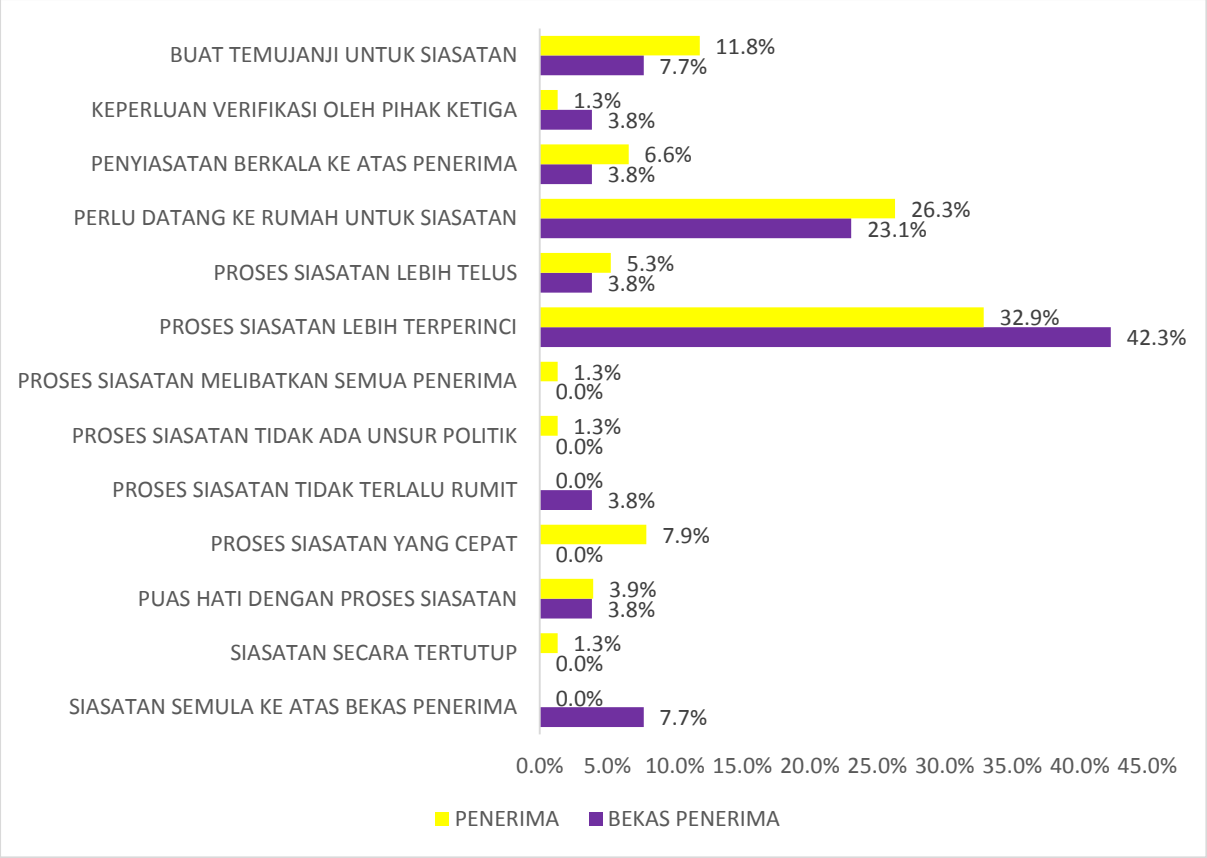
Responden mencadangkan pelbagai penambahbaikkan untuk proses penerimaan bantuan di mana sebahagian besar responden (50% bekas penerima dan 30.6% penerima) menekankan supaya dipercepatkan proses penerimaan wang bantuan kepada mereka dan mengikut jadual/masa yang ditetapkan (Rajah 6.8.4). Ada juga sebahagian kecil responden yang berpandangan supaya kaedah pemberian wang bantuan melalui bank.



Rajah 6.8.3: Peratusan penerima dan bekas penerima mengikut pandangan berkaitan proses penerimaan bantuan

iii. Penyiasatan Sebelum Terima Bantuan

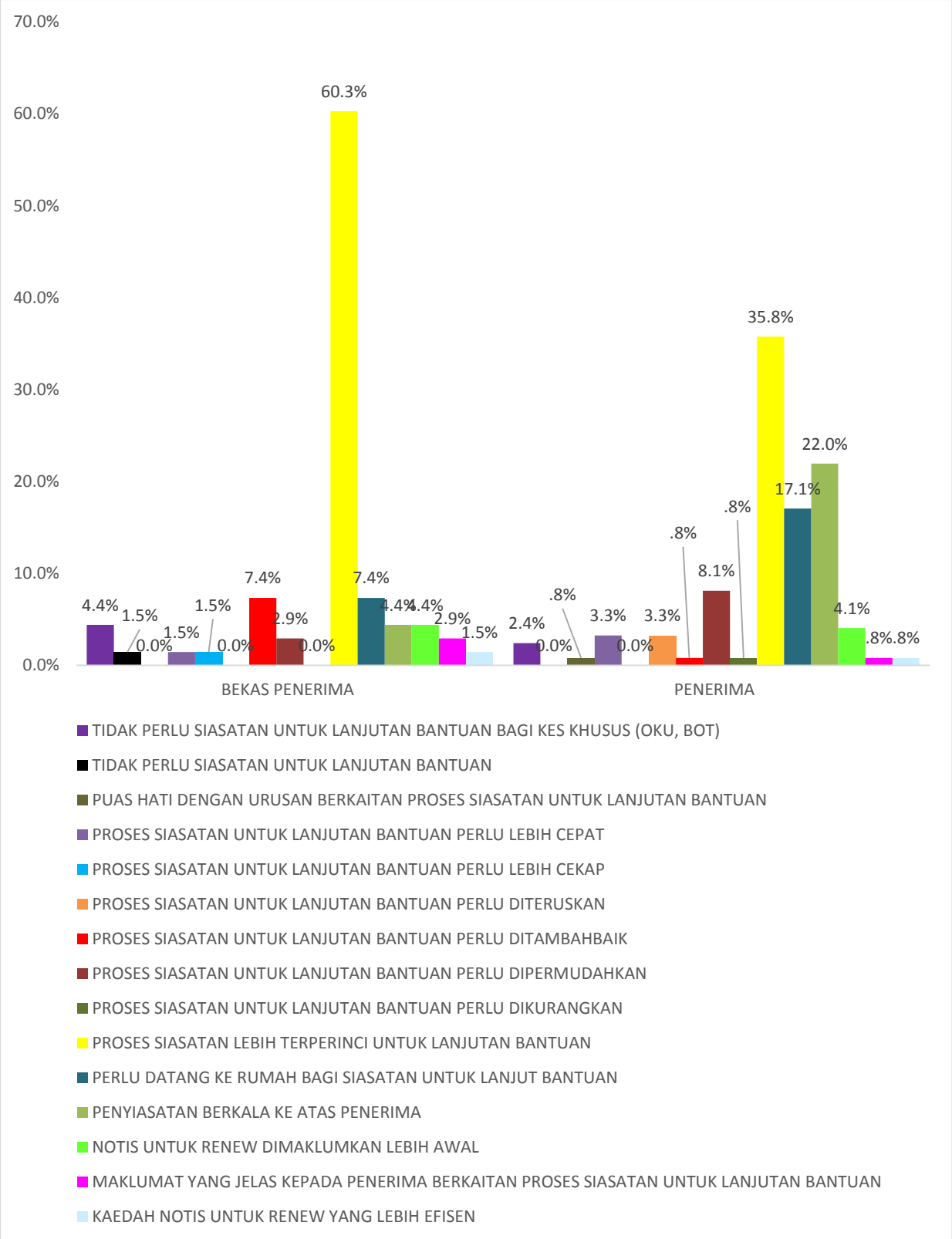
Lebih 42 peratus penerima dan 32 peratus bekas penerima mencadangkan supaya siasatan dibuat secara terperinci oleh kakitangan JKM untuk pemberian bantuan kewangan kepada pemohon (Rajah 6.8.5). Tambahan pula, mereka menyatakan keperluan untuk pegawai JKM membuat lawatan ke rumah bagi menjalankan siasatan berkenaan. Justeru, responden turut mencadangkan supaya untuk lawatan ke rumah, keperluan membuat temujanji adalah disyorkan oleh mereka bagi memudahkan urusan berkaitan. Selain dari itu juga, mereka melihat penyiasatan secara berkala ke atas penerima juga akan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan menyeluruh kepada pihak JKM berkenaan keadaan status kehidupan penerima dari masa ke semasa samada yang mana boleh menjadi ukuran dalam menentukan samada bantuan yang diberikan masih dapat diteruskan atau sebaliknya.



Rajah 6.8.5: Peratusan penerima dan bekas penerima mengikut pandangan berkaitan proses penyiasatan sebelum penerimaan bantuan.

iv. Penyiasatan Untuk Lanjutan Terima Bantuan

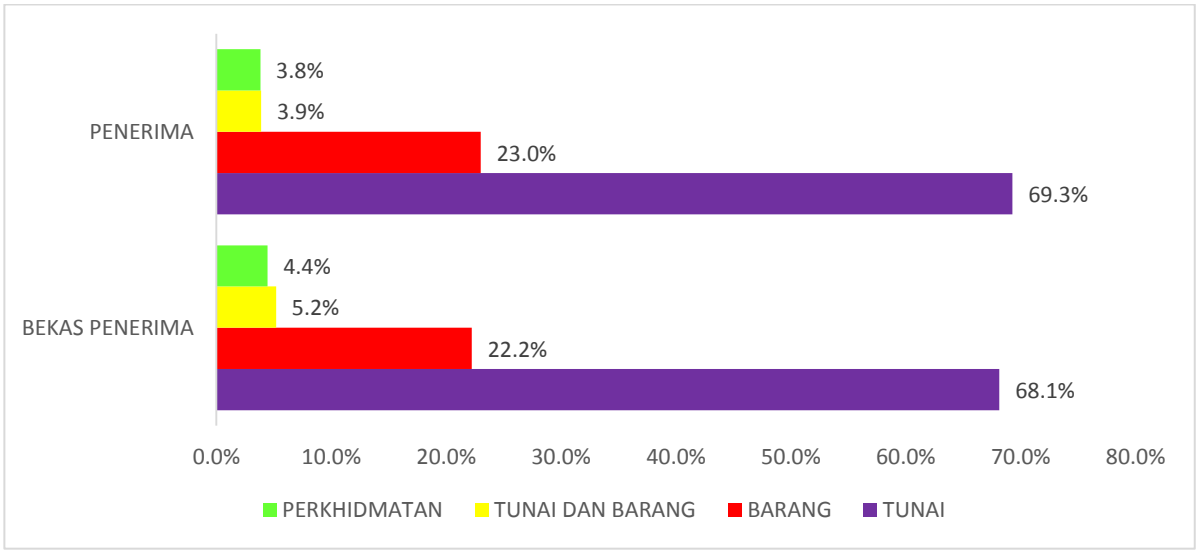
Merujuk kepada Rajah 6.8.6, penerima dan bekas penerima merasakan siasatan lebih terperinci, secara berkala dan dilakukan di rumah adalah diperlukan dalam proses semakan semula sebelum bantuan dilanjutkan kepada seseorang. Terdapat juga cadangan lain yang turut dikemukakan oleh mereka namun dalam peratusan yang lebih kecil seperti proses siasatan untuk lanjutan bantuan ini dipermudahkan, ditambahbaik dan notis untuk *renew* dimaklumkan lebih awal.



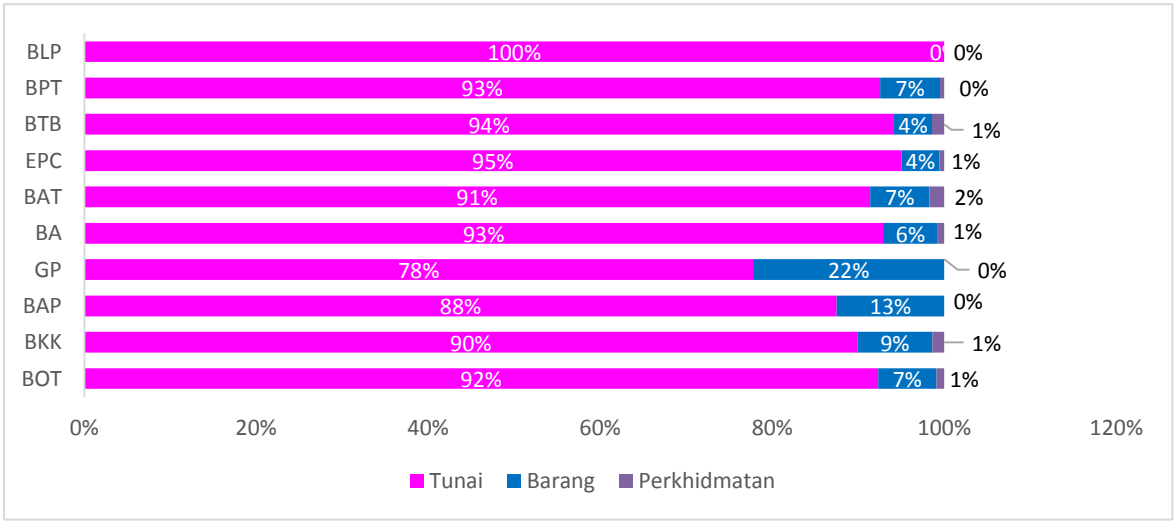
Rajah 6.8.6: Peratus penerima dan bekas penerima mengikut pandangan berkaitan dengan proses penyiasatan untuk lanjutan bantuan.

v. Bentuk bantuan

Merujuk kepada Rajah 6.8.6, majoriti hampir 70 peratus penerima dan bekas penerima mencadangkan pemberian bantuan dalam bentuk tunai. Rajah 6.8.7 pula menunjukkan hampir kesemua penerima pelbagai skim bantuan memilih bantuan dalam bentuk tunai sebagai keutamaan berbanding bentuk lain seperti barangan dan perkhidmatan. Walaupun, terdapat penerima geran pelancaran dan bantuan anak perlihara yang turut memilih bantuan dalam bentuk barangan, tetapi, peratusan relatifnya lebih kecil.

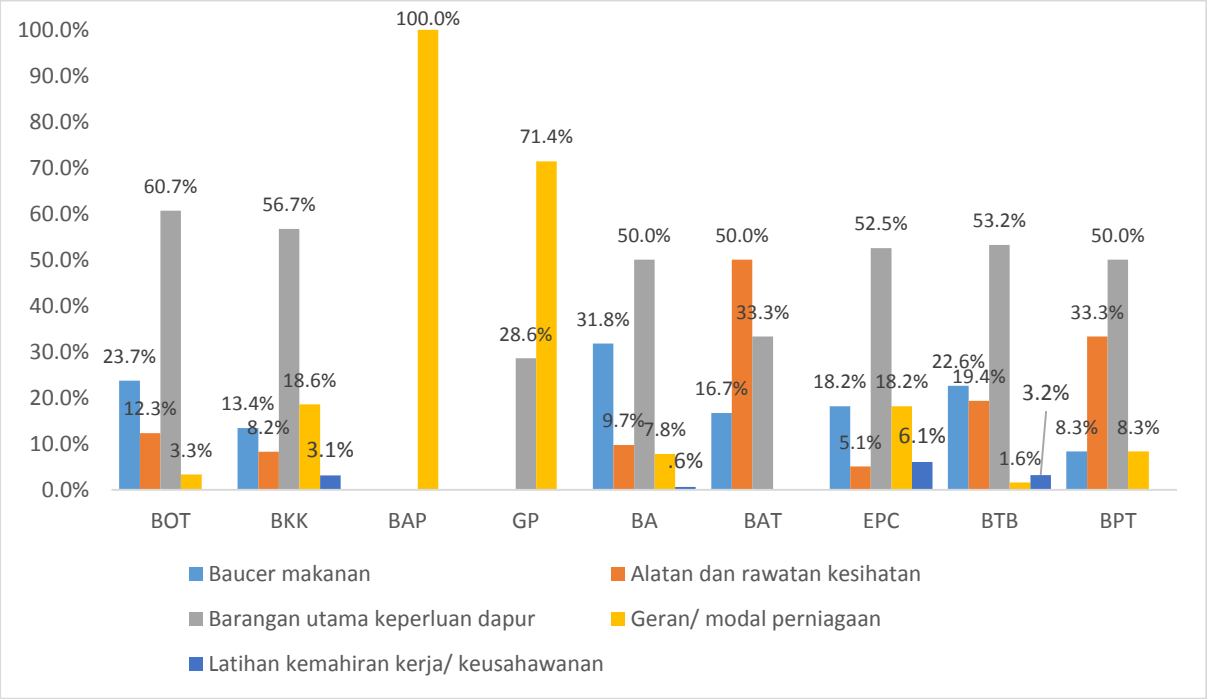


Rajah 6.8.6: Peratus penerima dan bekas penerima mengikut pilihan bentuk bantuan



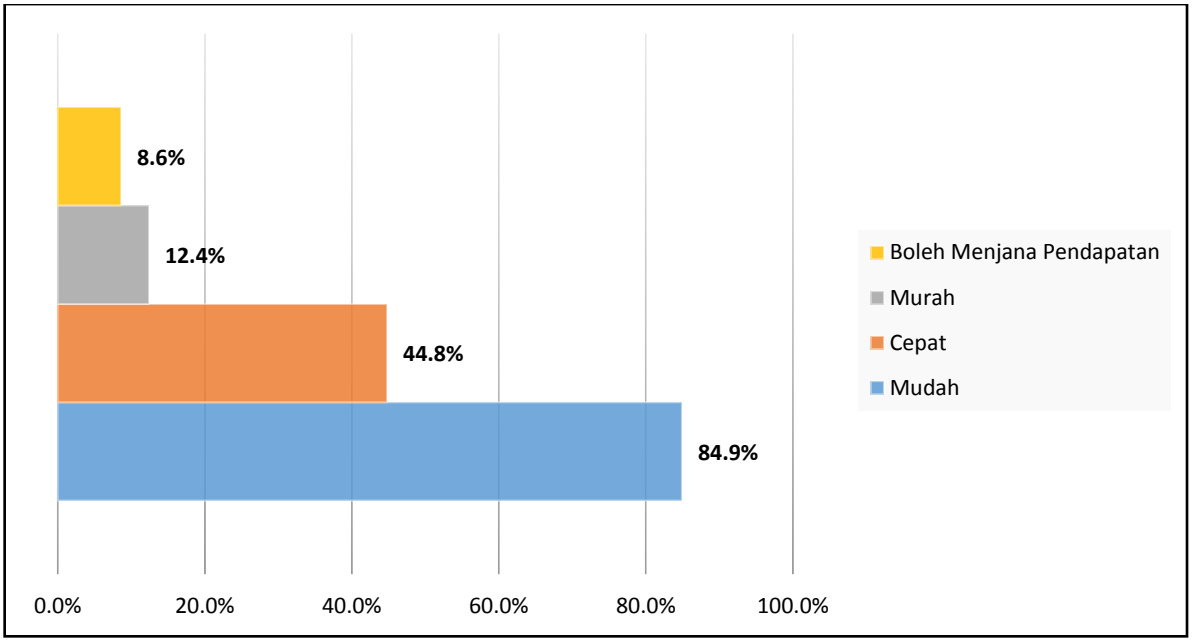
Rajah 6.8.7: Pilihan utama penerima bantuan JKM sama ada tunai, barang atau perkhidmatan

Bagi penerima yang menjawab perkhidmatan atau barangan sebagai pilihan utama bentuk bantuan, mereka mencadangkan bentuk barangan atau perkhidmatan seperti yang disenaraikan dalam Rajah 6.8.8.



Rajah 6.8.8: Peratusan penerima mengikut bentuk barangan/perkhidmatan sebagai bantuan mengikut skim

Bagi penerima BOT, BKK, BA EPC, BTB dan BPT barangan keperluan dapur menunjukan peratusan yang tertinggi. Bagi penerima GP dan BAP geran/ modal perniagan menjadi utama. Lebih 20 peratus penerima BA, BTB dan BOT menyebut baucer makanan sebagai bentuk bantuan yang pilih penerima. Penerima juga ditanya kenapa memilih jenis bantuan/ perkhidmatan tersebut. Majoriti (85%) menyatakan ianya mudah dan cepat (44.8%) (Rajah 6.8.9).



Rajah 6.8.9 Peratus penerima yang menyatakan sebab pilihan barangan atau perkhdimatan.

6.8.3 Rumusan

Kajian menunjukkan hanya sebahagian kecil penerima bantuan tahu cara membuat aduan. Hampir kesemua aduan dibuat dengan datang ke pejabat JKM atau melalui telefon/sms. Ringkasan cadangan penambahbaikkan yang diberikan oleh penerima ialah berkaitan proses pengurusan bantuan kewangan seperti berikut: (1) proses permohonan: perlu dipercepatkan, dipermudahkan dan syarat permohonan yang tidak ketat/longgar; (2) proses penerimaan: dipercepatkan, pemberian bantuan mengikut jadual/masa yang ditetapkan serta menggunakan kaedah saluran bantuan melalui bank; (3) proses siasatan sebelum terima bantuan: menjalankan siasatan secara terperinci, lawatan ke rumah untuk siasatan, membuat temujanji dengan penerima dan siasatan berkala; (4) proses semakan semula: melaksanakan siasatan terperinci; secara berkala dan dilakukan di rumah; (5) bentuk bantuan: memilih bentuk tunai sebagai keutamaan bagi memudahkan proses pemberian bantuan.

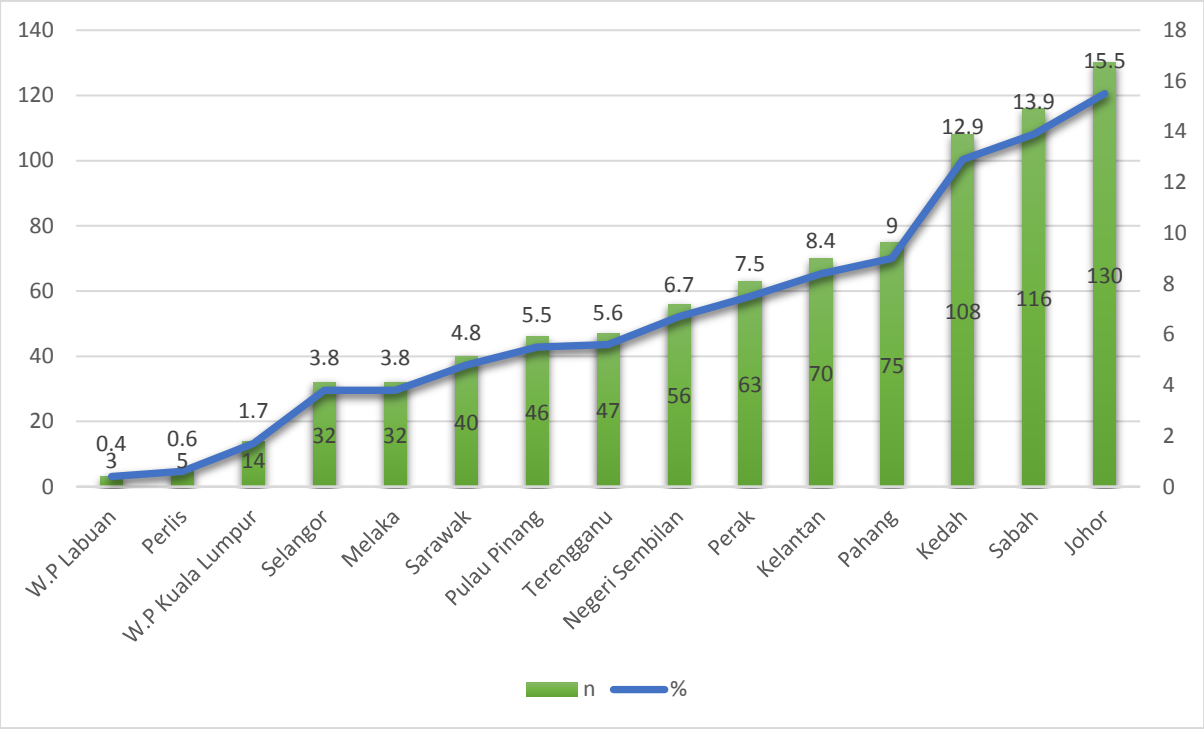
Selain itu, walau pun diminta memberikan cadangan yang hanya berkaitan mengenai proses pengurusan bantuan, responden secara konsisten mencadangkan penambaihbaikkan dari segi struktur program, iaitu supaya nilai bantuan kewangan ditambah.

7

Survei Bekas Penerima Bantuan

Bahagian ini melaporkan dapatan hasil survei dalam kalangan 837 orang bekas penerima skim bantuan kewangan JKM yang bersetuju untuk ditemu bual. Perbincangan tentang bekas penerima dibahagikan kepada: 1) Latar belakang responden, 2) Situasi Responden dalam Masa 12 Bulan, 3) Bantuan Sokongan Selepas Bantuan Tamat, 4) Persepsi Perubahan Dialami Selepas Penamatan Bantuan, 5) Pandangan terhadap Penamatan Bantuan, 6) Cadangan Penamatan Bantuan, 7) dan Rumusan dan Ringkasan. Penglibatan mereka adalah sangat berharga sebagai bekas penerima bantuan kewangan JKM kerana mereka telah melalui peringkat permohonan, penerima dan pada masa ini sebagai bekas penerima.

Kehidupan mereka kini boleh memberikan gambaran kepada 'kesan' bantuan kewangan kepada mereka yang tidak lagi menjadi penerima. Bekas penerima dalam kajian ini adalah dari seluruh Malaysia, iaitu Semenanjung, Sabah dan juga Sarawak (Rajah 7.1). Responden yang paling ramai adalah dari negeri Johor (15.5%) dan jumlah responden yang paling kecil adalah dari Wilayah Persekutuan Labuan (0.4%). Namun demikian, peratusan rendah penglibatan bekas penerima dari negeri tersebut kerana tidak semua bekas penerima yang dipilih dapat ditemu bual.



Rajah 7.1. Jumlah keseluruhan responden bekas penerima mengikut negeri.

7.1 Latar belakang/ Profil Bekas Penerima

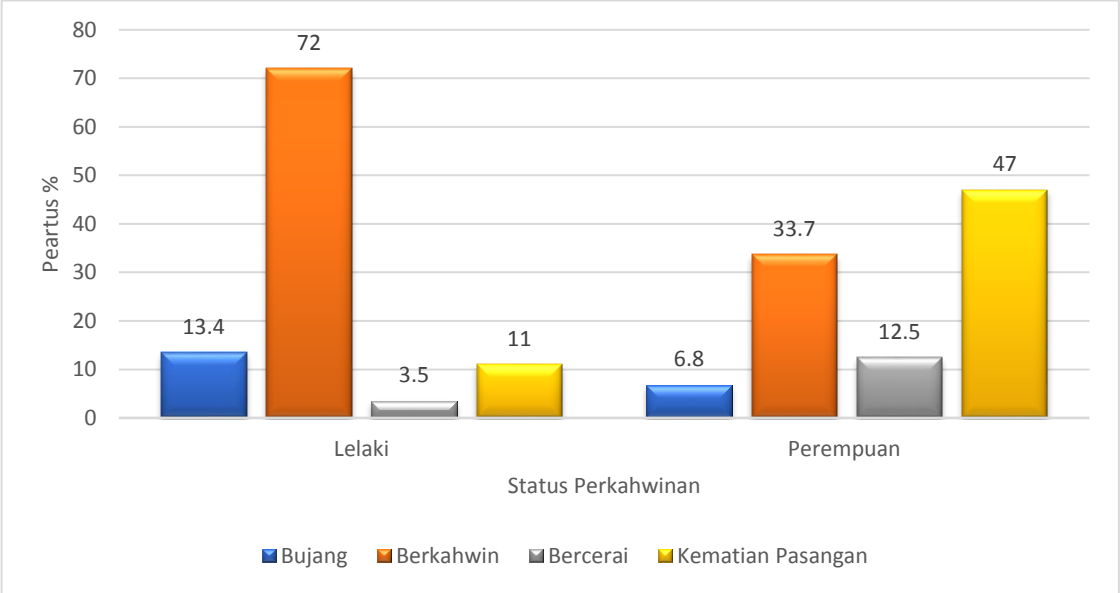
Bekas penerima dalam kajian ini, majoritinya ialah responden wanita, iaitu melebihi 69 peratus (581 responden). Purata umur responden pula ialah 55.42 tahun. Kebanyakan dari mereka telah berkahwin, iaitu 45.4 peratus dan balu seramai 36.0 peratus. Analisis mengikut jantina (Rajah 7.1) menunjukkan bahawa responden wanita lebih ramai yang berstatus kematian suami berbanding dengan responden lelaki yang kebanyakannya berstatus sudah berkahwin. Lebih ramai lelaki berstatus berkahwin berbanding dengan wanita. Dari segi pekerjaan, lebih daripada separuh keseluruhan (lelaki dan wanita) bekas penerima tidak bekerja, dan menjadi suri rumah semasa survei dijalankan (Jadual 7.1). Jadual 7.1 juga menunjukkan bahawa tahap pendidikan bagi majoriti responden bekas penerima adalah pada tahap SPM/MCE dan ke bawah. Manakala bagi yang bekerja pula, purata pendapatan bulanan yang dinyatakan oleh responden adalah kurang daripada RM 500.00.

Jadual 7.1 Latar belalakang Sosiodemografi Responden Bekas Penerima

Sosiodemografi (N = 837)	N	%	min	med	mod
Jantina					
lelaki	256	30.6			
perempuan	581	69.2			
Umur			55.42	55.0	51.0
Bangsa					
Melayu	484	57.6			
Cina	108	12.9			
India	107	12.8			
bumiputera	128	15.3			
lain-lain	10	1.2			
Status Perkahwinan					
bujang	73	8.8			
berkahwin	377	45.4			
bercerai	81	9.8			
kematian	299	36.0			
Bilangan isi rumah			4.44	4.0	4.0
1-4	448	53.5			
5-8	311	37.2			
>9	78	9.3			
Tahap Pendidikan					
tiada pendidikan	220	26.4			
pendidikan tidak formal	66	7.9			
sekolah rendah	188	22.6			
SRP/ PMR/ PT3	160	19.2			
SPM/ MCE	172	20.7			
STPM	10	1.2			
sijil kemahiran	3	0.4			
diploma	8	1.0			
ijazah	4	0.5			
sarjana	1	0.1			
Status Pekerjaan					
tidak bekerja	358	43.3			
suri rumah	92	11.0			
bekerja	376	44.9			
Anggaran Pendapatan sebulan			RM501.68	RM300	RM0

Jadual 7.1 di atas menunjukkan latar belakang sosiodemografi responden bekas penerima. Lebih 50 peratus responden mempunyai bilangan anak antara 1-4 orang dengan hanya 9.3 peratus responden yang mempunyai anak melebihi 9 orang.

Lebih 57 peratus responden yang terlibat adalah daripada etnik Melayu dan diikuti dengan bumiputera lain. Peratusan ini menggambarkan jumlah etnik penerima bantuan kewangan JKM.

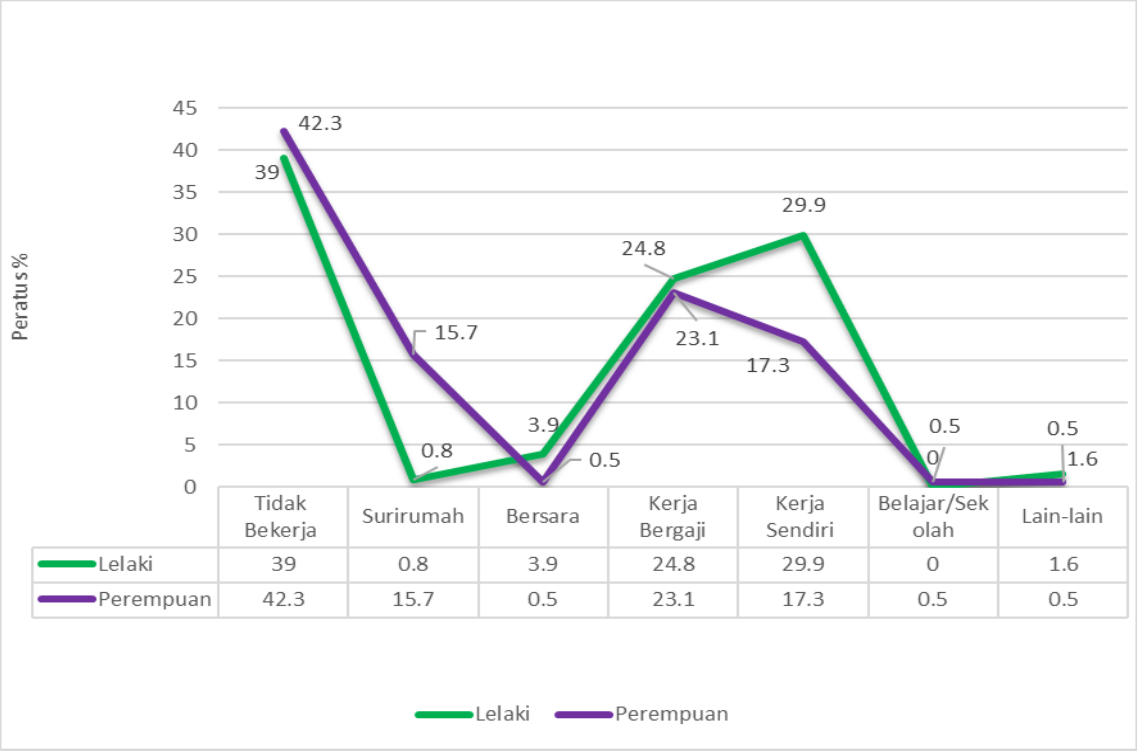


Rajah 7.2 Jantina dan Status Perkahwinan

Rajah 7.2 menunjukkan bahawa kebanyakan responden wanita berstatus kematian suami (balu), iaitu sebanyak 47 peratus diikuti dengan responden yang berstatus sudah berkahwin, 33.7 peratus. Manakala bagi responden lelaki, lebih separuh daripada jumlah keseluruhan responden lelaki adalah berstatus sudah berkahwin, iaitu sebanyak 72 peratus. Manakala bagi status pekerjaan responden pula, majoriti responden lelaki dan wanita berstatus tidak bekerja semasa survei dijalankan. Rajah 7.3 berikut menunjukkan jantina responden dan status pekerjaan mereka.

Merujuk kepada Rajah 7.3, seramai 42.3 peratus responden wanita dan 39 peratus responden lelaki berstatus tidak bekerja. Jumlah peratusan ini menunjukkan bahawa adalah lebih ramai responden wanita yang berstatus tidak bekerja berbanding dengan responden lelaki. Selain itu, lebih ramai dalam kalangan responden lelaki yang berstatus sudah bekerja dan responden lelaki yang berstatus sudah bersara adalah lebih ramai berbanding dengan responden wanita. Dapatan

daripada latar belakang responden ini menunjukkan bahawa bekas penerima masih berada di bawah garis kemiskinan, tidak bekerja dan puratanya berumur lebih daripada 55 tahun dan lebih ramai wanita yang terlibat dalam kajian ini berbanding dengan lelaki.



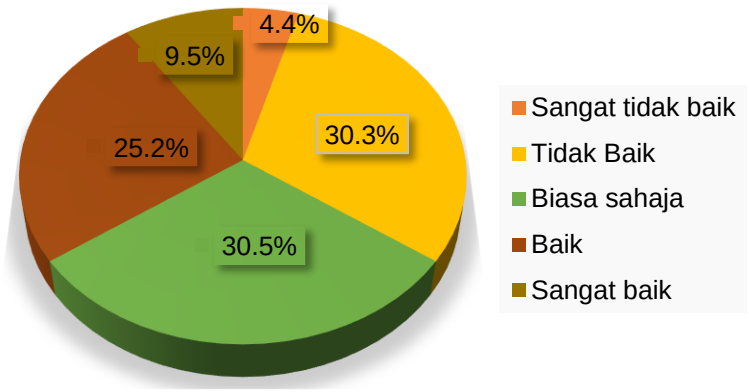
	Tidak Bekerja	Surirumah	Bersara	Kerja Bergaji	Kerja Sendiri	Belajar/Sekolah	Lain-lain
Lelaki	39	0.8	3.9	24.8	29.9	0	1.6
Perempuan	42.3	15.7	0.5	23.1	17.3	0.5	0.5

Rajah 7.3 Jantina dan Status Pekerjaan

7.1.2 Status Kesihatan Responden

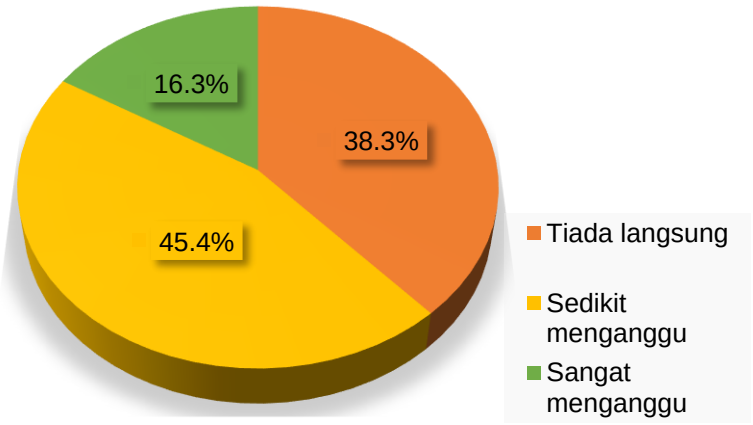
Kesihatan merupakan harta yang tidak ternilai bagi seseorang untuk meneruskan kehidupan dan juga memastikan bahawa keperluan ahli keluarga di bawah tanggungan mereka dapat dipenuhi. Bahagian ini akan membincangkan dapatan survei berkenaan pandangan responden terhadap tahap kesihatan mereka, masalah kesihatan yang mengganggu aktiviti seharian dan bilangan penyakit yang dihidapi oleh responden. Persepsi tentang kesihatan diri responden ialah majoriti responden dalam keadaan baik, tidak mengganggu mereka walaupun mempunyai satu atau lebih penyakit yang dihidapi. Rajah 7.4 berikut menunjukkan pandangan responden terhadap tahap kesihatan mereka. Bekas penerima yang terlibat dalam survei pada kali ini secara peribadi berpendapat bahawa mereka mempunyai tahap kesihatan

yang memuaskan, iaitu 65.3 peratus (531 responden). Manakala sebanyak 30.3 peratus responden yang mengatakan bahawa tahap kesihatan mereka berada pada tahap yang tidak baik, dan 4.4 peratus daripada responden pula mempunyai tahap kesihatan yang sangat tidak baik.

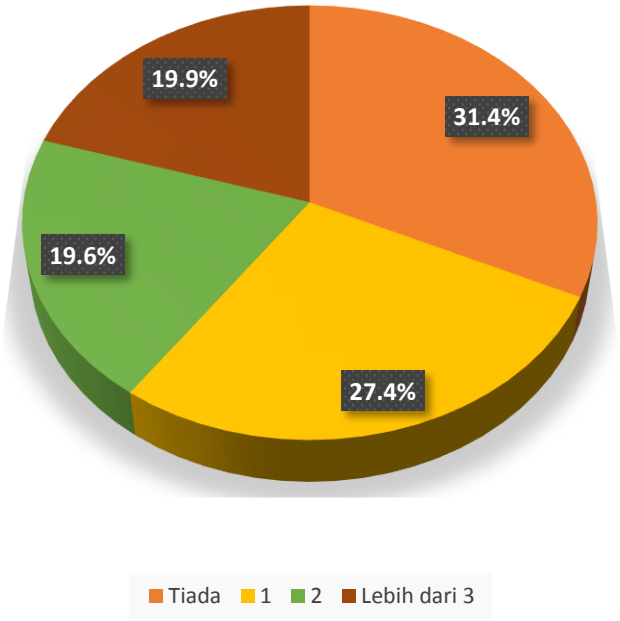


Rajah 7.4 Pandangan Tahap Kesihatan

Rajah 7.5 menunjukkan pandangan responden tentang kesan masalah kesihatan terhadap aktiviti harian mereka. Majoriti (84%) mengatakan bahawa masalah kesihatan tidak langsung atau hanya sedikit mengganggu kehidupan seharian mereka. Hanya 16.3 peratus mengatakan bahawa masalah kesihatan yang dihadapi sangat mengganggu aktiviti seharian mereka. Walaupun kebanyakan responden mempunyai lebih daripada tiga penyakit, namun, mereka berpendapat bahawa masalah kesihatan mereka tidak langsung atau hanya sedikit mengganggu aktiviti seharian.



Rajah 7.5 Masalah Kesihatan Menganggu Aktiviti Harian



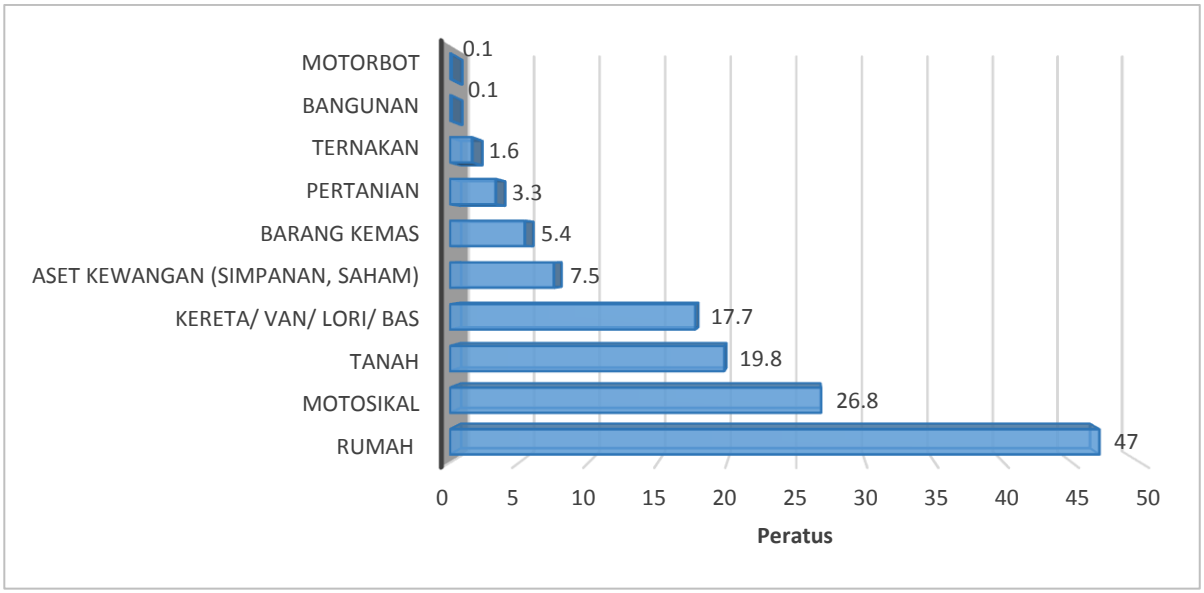
Rajah 7.6 Bilangan Penyakit

Rajah 7.6 menunjukkan bilangan penyakit yang dihidapi oleh responden. Seramai 66.9 peratus responden (mengatakan bahawa mereka mempunyai 1, 2 dan lebih daripada 3 jenis penyakit), manakala 31.4 peratus daripada responden pula mengatakan bahawa mereka tidak mempunyai sebarang penyakit. Secara amnya, responden mempunyai persepsi baik terhadap status kesihatan mereka dan status kesihatan tidak mengganggu aktiviti harian mereka. Mereka dalam kumpulan umur 55 tahun masih mempunyai kesihatan yang baik tetapi kebanyakan mereka tidak bekerja.

7.1.3 Pemilikan Harta dan Kemudahan Asas

Rumah merupakan tempat paling penting untuk berlindung dan merupakan salah satu asas dalam hierarki keperluan asas manusia. Namun demikian, hanya 47 peratus daripada responden memiliki rumah sendiri. Aset yang kedua dimiliki ialah motorsikal dan tanah (Rajah 7.7). Rumah yang didiami responden mempunyai kemudahan asas dalam rumah. Lebih 90 peratus memiliki kemudahan elektrik. Rajah yang seterusnya menunjukkan kemudahan asas yang terdapat di rumah kediaman responden. Kemudahan asas yang paling kurang ialah bekalan elektrik, iaitu 93peratus berbanding dengan keperluan asas lain seperti tandas, bilik tidur dan

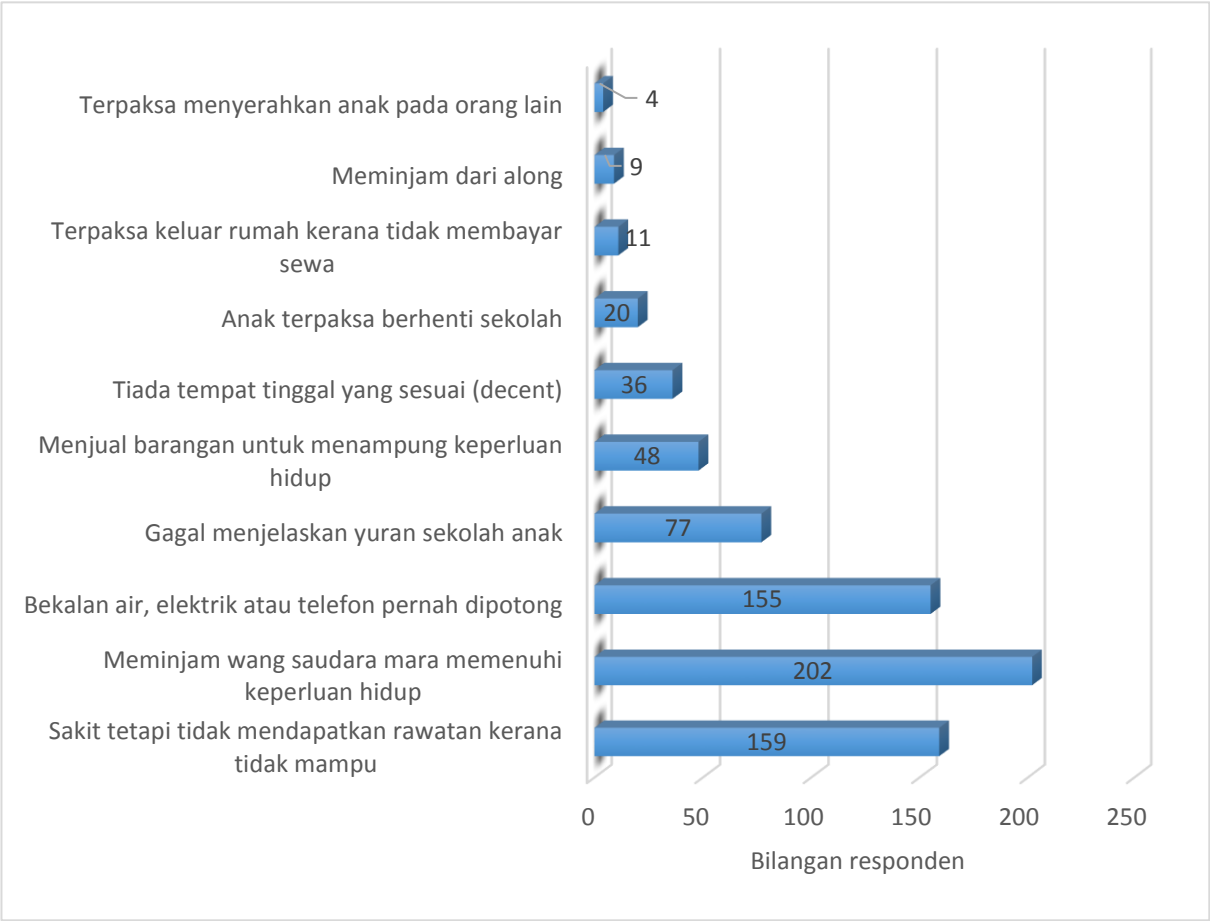
bekalan air paip yang masing-masing melebihi 96 peratus ke atas. Responden yang tidak mempunyai bekalan elektrik di kediaman mereka mengatakan bahawa mereka bergantung kepada mesin penjana elektrik atau *generator* untuk kegunaan harian mereka.



Rajah 7.7 Pemilikan Harta

7.2 Situasi Semasa Responden

Responden dalam kajian ini mengalami kesukaran untuk memenuhi keperluan asas dalam kehidupan mereka dalam masa 12 bulan lepas, seperti mendapat rawatan apabila sakit, tidak mempunyai bekalan asas dalam rumah, gagal menjelaskan yuran sekolah dan terpaksa meminjam wang untuk memenuhi keperluan asas. Kehidupan mereka pada masa survei dilakukan, dan dalam masa 12 bulan tidak menunjukkan bahawa mereka mampu untuk memenuhi keperluan asas dan juga keluar daripada masalah kemiskinian (majoriti tidak bekerja, mempunyai masalah dalam kehidupan dan pendapatan yang kurang daripada RM 500.00). Rajah 7.8 menunjukkan pengalaman responden dalam menghadapi kesukaran dalam tempoh 12 bulan lepas.

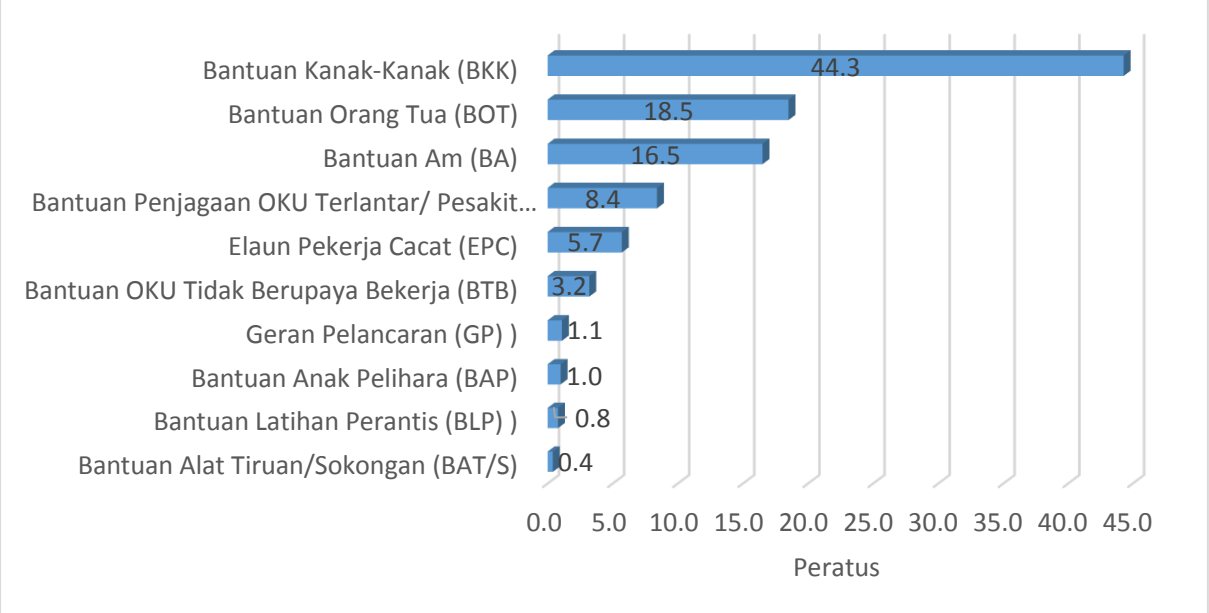


Rajah 7.8 Pengalaman dalam Tempoh 12 Bulan

Seramai seramai 202 (24.1%) responden pernah meminjam wang daripada saudara mara untuk memenuhi keperluan hidup mereka dalam tempoh 12 bulan yang lepas. Hasil dapatan ini menunjukkan bahawa saudara mara merupakan sumber utama responden meminta pertolongan. Walaupun mengalami kesempitan hidup, hanya sedikit responden (4) yang terpaksa menyerahkan anak mereka kepada orang lain untuk penjagaan yang lebih baik. Walaupun peratusan yang kecil terpaksa menyerahkan anak mereka, namun, isu ini adalah sangat kritikal dalam kehidupan sebuah keluarga. Masalah yang dihadapi berkait rapat dengan isu kemiskinan penduduk di bandar dan luar bandar. Walaupun ada yang bekerja, tetapi pekerjaan mereka tidak dapat memenuhi keperluan asas.

7.2.1 Penamatan Bantuan

Majoriti responden dalam kategori bekas penerima adalah daripada skim BKK, BOT dan BA (Rajah 7.9). Responden ditanya sama ada mereka mengetahui atau tidak, kenapa mereka ditamatkan. Lebih 30 peratus responden mengatakan bahawa mereka tidak mengetahui sebab kenapa bantuan ditamatkan (Jadual 7.2). Walaupun bekas penerima kurang mengetahui kenapa mereka ditamatkan daripada skim, terdapat 32.9 peratus responden mengatakan bahawa skim ditamatkan kerana anak-anak telah melepasi umur layak, dan anak-anak mampu untuk menyara mereka. Peratusan ini boleh dikaitkan dengan skim bantuan yang diterima sebelum ditamatkan. Ini menunjukan bahawa usaha untuk membina strategi komunikasi yang lebih terbuka kepada penerima, sama ada melalui sesewang rasmi JKM atau pun saluran khusus komunikasi antara klien dengan JKM perlu diperkuat. Secara amnya, penerima skim yang tertentu seperti BKK, dan BA adalah ramai dan berpotensi untuk mengikuti program *exit policy* kerana mereka adalah daripada golongan yang masih produktif. Penglibatan yang lebih ramai dalam kajian ini juga boleh dijadikan '*sign*' yang positif untuk mendapatkan kerjasama daripada golongan wanita untuk program JKM yang lain termasuk *exit policy*. Umur purata yang masih belum sampai kategori '*elderly*' menunjukkan bahawa bekas penerima masih produktif untuk memenuhi keperluan diri dan keluarga semasa menjadi penerima bantuan JKM.



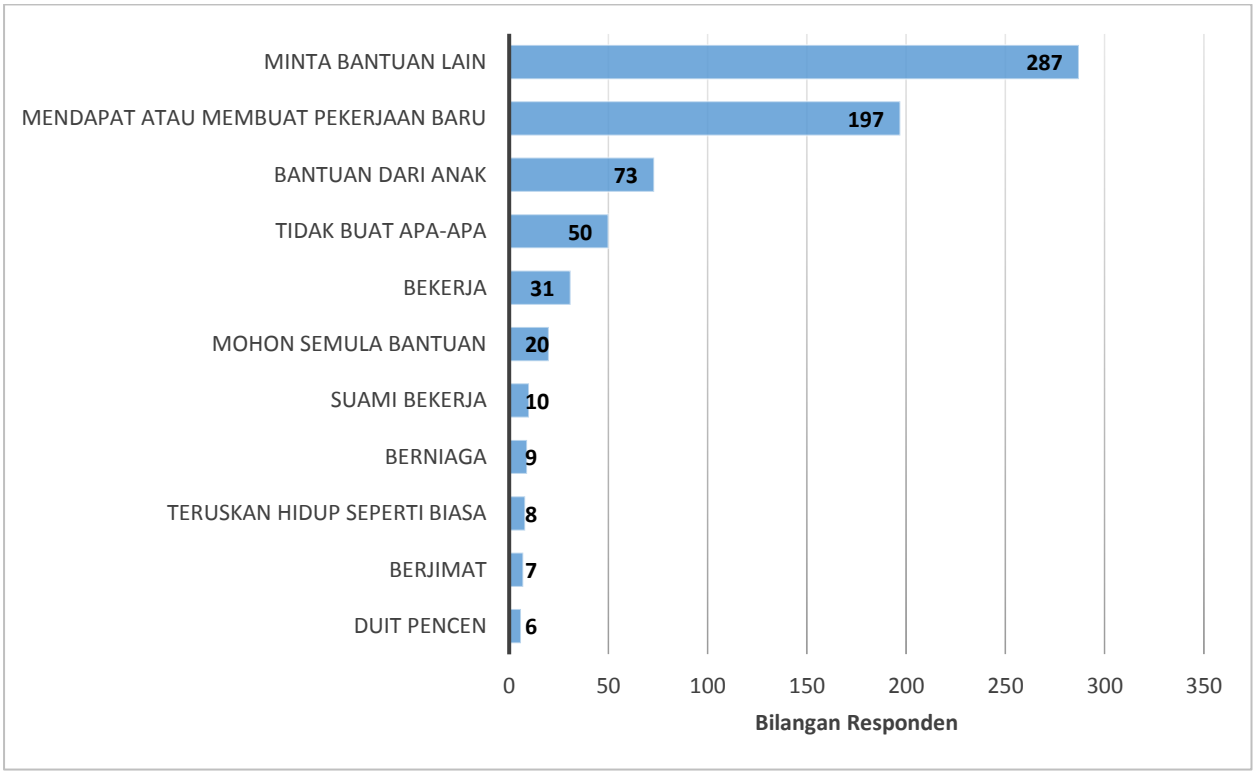
Rajah 7.9 Skim Bantuan Sebelum Tamat

Jadual 7.2 Sebab Bantuan Ditamatkan

Sebab Ditamatkan Bantuan	n	%
Tidak tahu sebab	277	33.4
Telah melepasi umur kelayakan (Anak sudah mencapai umur 18 tahun)	152	18.3
Mempunyai anak yang telah dewasa dan bekerja serta mampu	71	8.6
Penerima meninggal dunia	52	6.2
Mempunyai anak yang telah dewasa yang menyara kehidupan pemohon	51	6.1
Pemohon masih sihat dan berupaya untuk bekerja serta berdikari untuk	49	5.9
Pendapatan isi rumah melebihi had kelayakan menerima bantuan dari	35	4.2
Permohonan ditolak selepas siasatan	27	3.3
Berkahwin semula	26	3.1
Tidak mohon semula bantuan	15	1.8
Berpindah ke luar daerah	13	1.6
Mempunyai harta yang mengeluarkan hasil/ sumber kewangan	11	1.3
Dokumen tidak lengkap	10	1.2
Terlewat menerima surat panggilan siasatan	10	1.2
Penerima ditukar ke skim lain	8	1.0
Campur tangan orang luar (mengadu kepada pihak JKM))	7	0.8
Terima zakat	6	0.7
Sudah Sihat	4	0.5
Tiada surat sokongan daripada mana-mana pihak	3	0.4
Anak dihantar ke pusat penjagaan	2	0.2
Anak menerima biasiswa	2	0.2
Tiada pendaftaran perkahwinan	2	0.2

7.3 Bantuan dan Sokongan Selepas Bantuan Tamat

Fungsi bantuan pada setiap individu berbeza mengikut keadaan semasa ahli keluarga dan keadaan cabaran persekitaran. Soal selidik untuk bekas penerima melihat keadaan dan penyesuaian responden selepas ditamatkan daripada bantuan kewangan. Rajah 7.11 menunjukkan bantuan lain yang diterima oleh responden selepas ditamatkan bantuan. Persepsi individu selepas ditamatkan bantuan yang turut dibincangkan adalah dari aspek pemakanan, keyakinan diri, hubungan kekeluargaan, hubungan dengan masyarakat, aspek ekonomi, keperluan hidup dan perbandingan sebelum dan selepas tamat bantuan.



Rajah 7.10 Penyesuaian Diri Selepas Tamat Bantuan

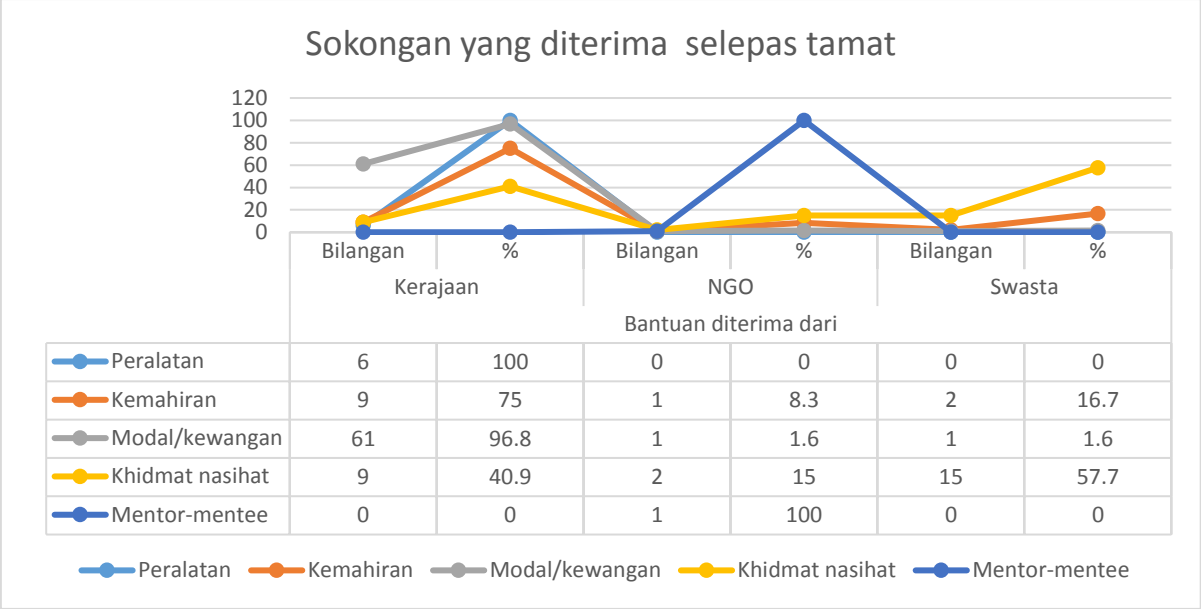
Tindakan utama yang diambil oleh mereka ialah meminta bantuan lain. Sejumlah 35.7 peratus orang meminta bantuan lain dan tindakan yang kedua paling banyak dilakukan ialah mencari pekerjaan baharu, 24.5 peratus. Mereka menjanakan pendapatan lain mengikut kemahiran yang sedia ada. Majoriti responden juga tidak mendapat bantuan kewangan daripada mana-mana badan kerajaan mahupun bukan kerajaan.

Pekerjaan yang dilakukan selepas ditamatkan bantuan berdasarkan kemahiran yang ada untuk menjanakan pendapatan ialah masakan, pertukangan, menjahit, pertanian, keusahawanan, menangkap ikan dan lain lagi. Ini berdasarkan kemahiran yang mereka ada (Jadual 7.3). Responden juga melakukan pelbagai cara untuk menampung keperluan asas mereka selepas tiada lagi bantuan daripada JKM.

Jadual 7.3 Kemahiran Menjanakan Pendapatan Selepas Tamat Bantuan

Bidang kemahiran untuk menjanakan pendapatan selepas tamat bantuan	**N**	**%**
Masakan	69	8.3
Pertanian	43	5.1
Keusahawanan	36	4.3
Jahitan/ sulaman	18	2.2
Pertukangan kayu	17	2.0
Menangkap hasil laut	17	2.0
Mendapatkan hasil hutan	6	0.7
Kraftangan	5	0.6
Penternakan	4	0.5
Kerja elektrik	4	0.5
ICT/ komputer	4	0.5
Automobil	3	0.4
Melukis	2	0.2
Solekan/ dandaman	1	0.1
Kimpalan	1	0.1

Rajah 7.11. di bawah pula menunjukkan sokongan yang diterima oleh responden selepas bantuan mereka ditamatkan. Berdasarkan itu, 7.25 peratus bekas penerima mendapat sokongan kewangan diterima daripada kerajaan, NGO dan swasta. Sokongan khidmat nasihat ialah sokongan kedua paling tinggi diterima, namun, bilangan yang mendapat sokongan ini agak kecil daripada keseluruhan bekas penerima, iaitu 2.9 peratus sahaja. Ini berkemungkinan responden tidak layak lagi menerima bantuan.



Peralatan	6	100	0	0	0	0
Kemahiran	9	75	1	8.3	2	16.7
Modal/kewangan	61	96.8	1	1.6	1	1.6
Khidmat nasihat	9	40.9	2	15	15	57.7
Mentor-mentee	0	0	1	100	0	0

Rajah 7.11 Sokongan Diterima Selepas Tamat Bantuan

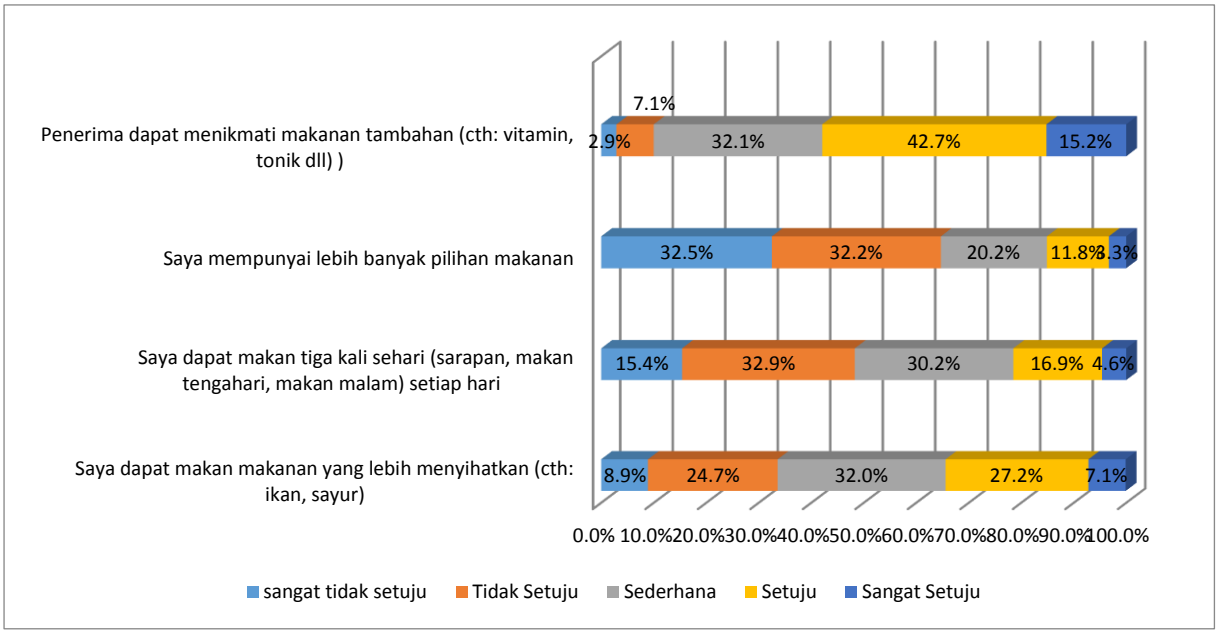
7.4 Persepsi Perubahan Yang Dialami Responden

Secara keseluruhan, daripada min skor perubahan yang dialami dapat dijelaskan dalam jadual di bawah. Aspek keyakinan diri dan hubungan sosial adalah baik tetapi aspek yang lain agak rendah.

Jadual 7.4. Persepsi tentang Diri dan Hubungan Sosial

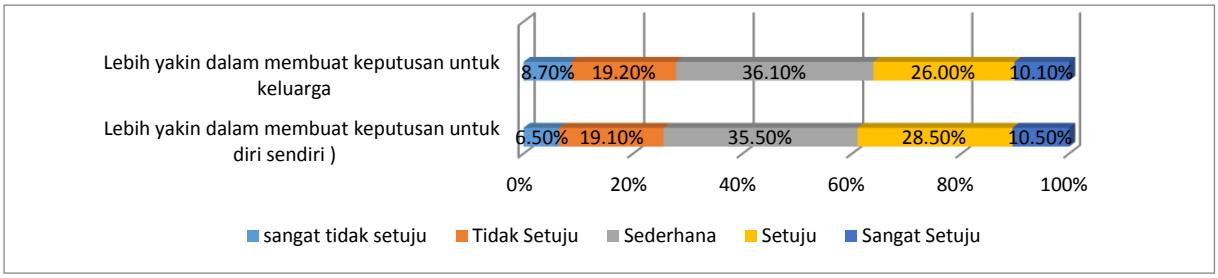
PERSEPSI	MIN SKOR	ALPHA
Hubungan Keluarga	3.62	0.973
Hubungan Masyarakat	3.54	0.961
Keyakinan Diri	3.14	0.964
Kesihatan	2.90	0.941
Pemakanan	2.78	0.980
Keperluan Lain	2.55	0.880
Ekonomi	2.35	0.905
Perbandingan lain	2.24	0.943

Dari aspek makanan, responden masih dapat makan 3 kali sehari (min 3.01) dan makan makanan yang lebih sihat (min 2.98) tetapi tidak mampu untuk menikmati makanan tambahan (min 2.20), dan kurang mampu membuat pemilihan makanan (min 2.61).

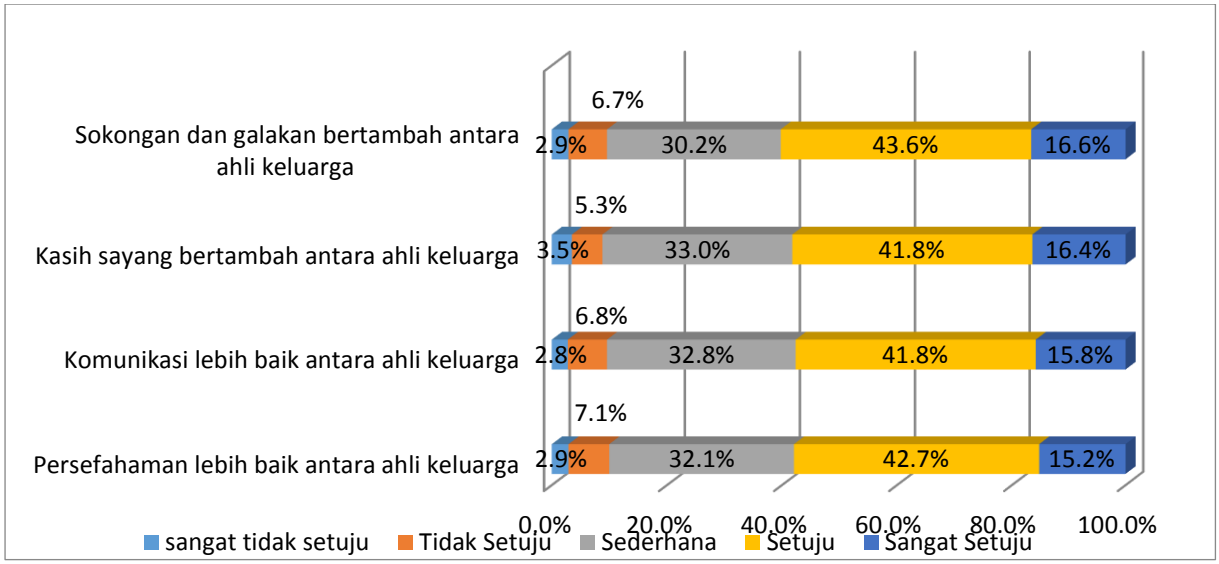


Rajah 7.12 Persepsi Aspek Makanan

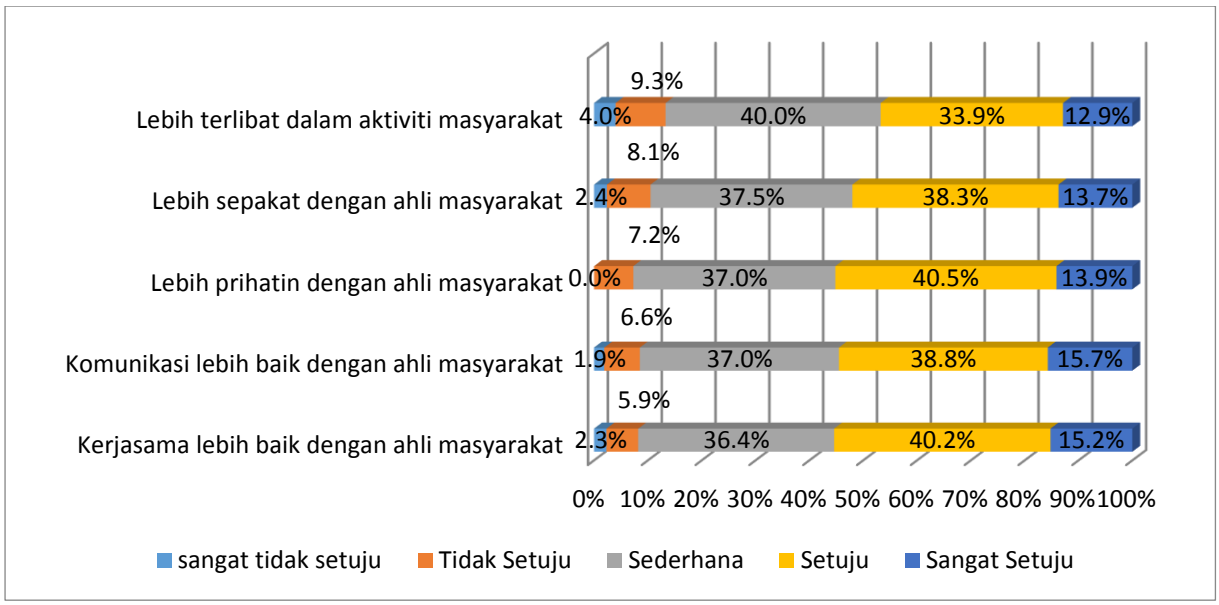
Aspek hubungan sosial (kekeluargaan dan masyarakat) berada dalam min skor, iaitu tahap sederhana hingga sangat setuju (min skor 3.40 -03.63). Responden juga mempunyai keyakinan diri yang baik apabila mampu membuat keputusan sendiri, iaitu dalam min daripada 3.15 dan 3.08.



Rajah 7.13 Persepsi Aspek Keyakinan Diri

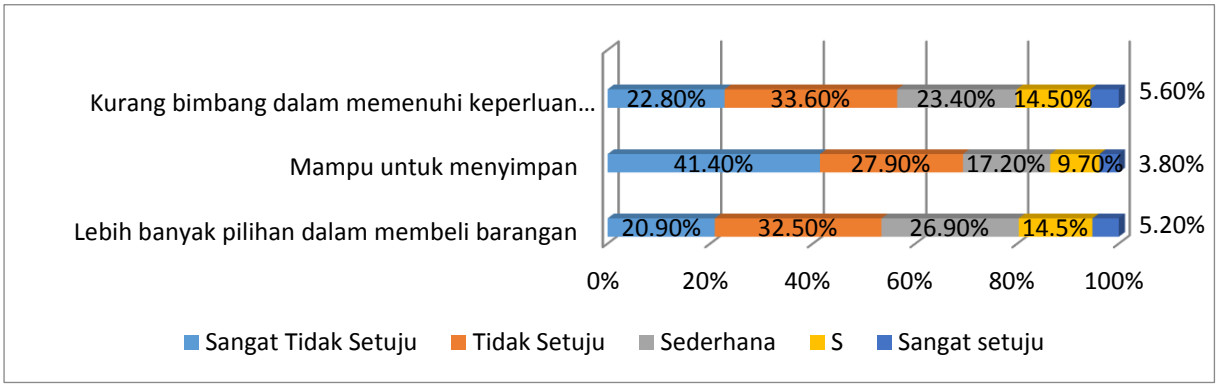


Rajah 7.14 Persepsi Aspek Hubungan Kekeluargaan

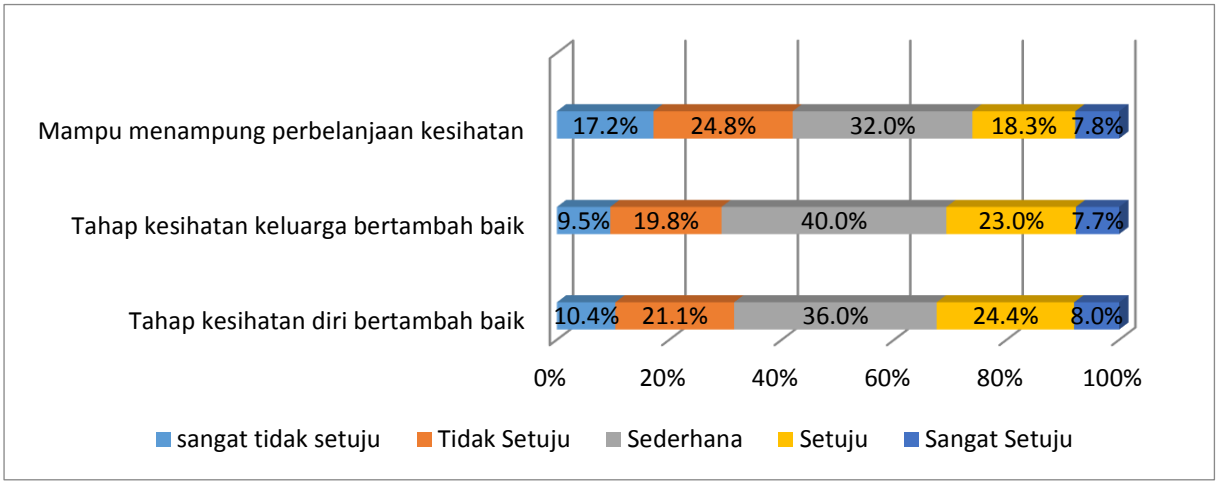


Rajah 7.15 Persepsi Aspek Hubungan dengan Masyarakat

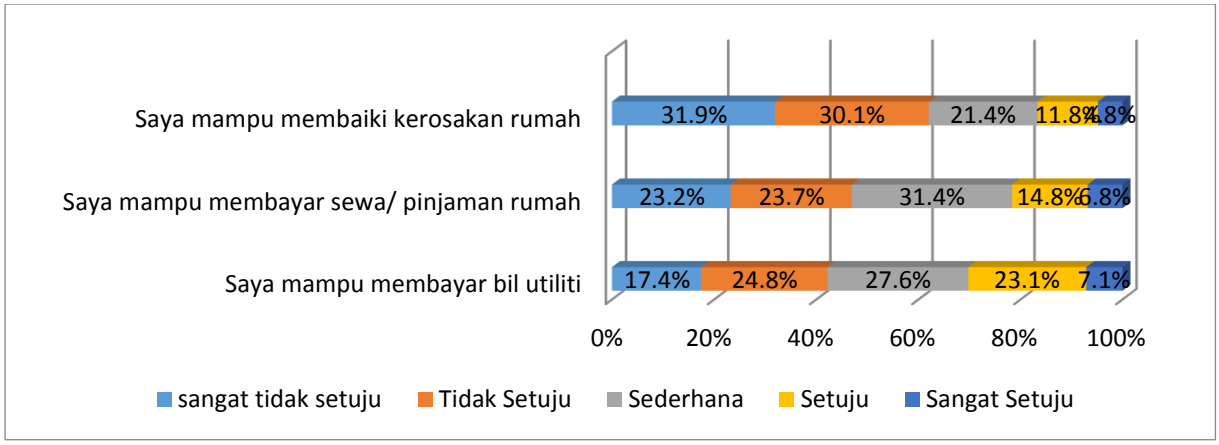
Aspek ekonomi responden (Rajah 7.16) berada pada min skor 2.45 dan ke bawah, manakala skor apsek kesihatan (Rajah 7.4.8) selepas ditamatkan bantuan adalah lebih baik, iaitu min skor 2.73 ke 2.98.



Rajah 7.16 Persepsi Aspek Ekonomi



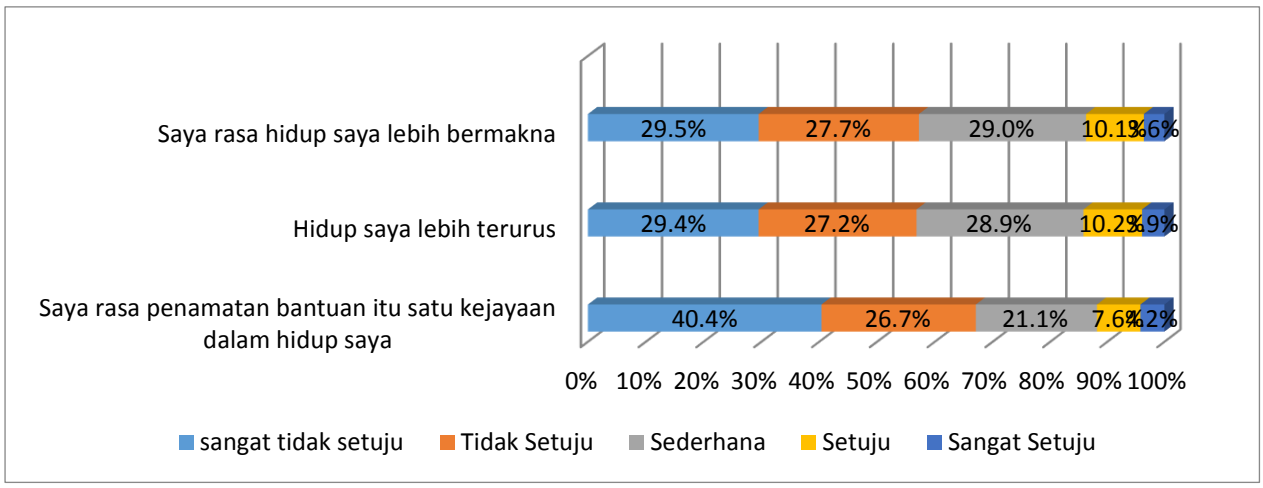
Rajah 7.17 Persepsi Aspek Kesihatan



Rajah 7.18 Persepsi Aspek Keperluan Lain

Secara kesimpulan, kebanyakan responden positif dalam kehidupan mereka dari aspek keyakinan diri, terutama membuat keputusan dalam kehidupan, hubungan keluarga dan masyarakat, kesihatan dan keperluan hidup, iaitu mendapat skor lebih daripada min skor 2.4. Aspek keperluan lain, seperti membayar bil adalah sederhana, tetapi lebih mengarah ke arah kurang bersetuju untuk membayar sewa/pinjaman rumah dan membaiki rumah yang rosak (Rajah 7.18). Namun demikian, perbandingan lain dulu dan sekarang adalah di bawah sederhana, iaitu min skor 2.06 dan 2.30 (Jadual 7.6).

Rajah 7.19 Persepsi Lain Perbandingan Dulu dan Sekarang



Jadual 7.5 Persepsi Lain

Lain-lain (perbandingan dulu dan sekarang)	STS	TS	SD	S	ST	min
1. Saya rasa penamatan bantuan itu satu kejayaan dalam hidup saya	41.6% (368)	26.1% (231)	20.6% (182)	7.5% (66)	4.2% (37)	2.06
2. Hidup saya lebih terurus	30.0% (265)	27.9% (246)	28.3% (250)	9.9% (87)	3.9% (34)	2.30
3. Saya rasa hidup saya lebih bermakna	29.9% (264)	27.6% (244)	29.0% (256)	9.9% (87)	3.6% (32)	2.30

STS (Sangat Tidak Setuju), ST (Tidak Setuju), SD (Sederhana), Setuju, ST (Sangat Setuju)

Kesimpulan bahagian ini ialah bekas penerima berpandangan bahawa penamatan itu bukan satu kejayaan dan tidak bermakna dalam kehidupan, malah menyebabkan hidup mereka lebih mengarah kepada tidak terurus (min 2,06 -2.30) (Jadual 7.5 dan Rajah 7.19). Hanya sebahagian kecil memberikan respon yang lebih positif dengan kenyataan tentang keseluruhan kehidupan mereka selepas tamat bantuan. Respon tersebut menjadi tanda soal sejauh mana bekas penerima berubah atau mampu berubah semasa menjadi penerima dan mampu mendapatkan kehidupan yang lebih baik selepas ditamatkan bantuan.

7.5 Pandangan terhadap Penamatan Bantuan Kewangan (*Exit Policy*)

Hanya satu pertiga daripada responden bekas penerima menjawab soalan tentang penamatan bantuan ini atau *exit policy* (Jadual 7.6). Jawapan yang diberikan adalah pelbagai dan antara yang penting ialah berpandangan tidak patut ditamatkan dan tidak tahu tentang polisi penamatan ini.

Jadual 7.6. Pandangan terhadap Penamatan Bantuan

Pandangan	N	%
Tidak Tahu /Jelas	96	11.5
Tidak Patut Tamat	98	11.7
Tukar Bantuan Lain	7	0.8
Bagus, Setuju/Beri pada Orang Lain yang lebih Perlu	59	7.0

7.6 Cadangan untuk Penamatan Bantuan

Penamatan bantuan adalah mengikut ketetapan oleh JKM apabila penerima tidak memenuhi syarat yang telah ditetapkan untuk setiap skim. Kepelbagaian jawapan merupakan respons responden berdasarkan pengalaman mereka sendiri mengikut skim yang telah ditamatkan. Responden yang menjawab bahagian ini mencadangkan supaya diadakan penyiasatan rinci untuk memastikan bahawa maklumat yang betul diperoleh untuk mengetahui keadaan mereka yang sebenar. Mereka juga menyatakan keperluan untuk memastikan bahawa mereka diberikan makluman awal dan polisi ini dikaji semula, terutama syarat bantuan ditamatkan. Cadangan responden adalah seperti dalam Jadual 7.7 di bawah.

Jadual 7.7 Cadangan Responden untuk Penamatan Bantuan

Cadangan	N	%
Siasatan yang lebih teliti	79	9.4
Kajian Semula Polisi dan Proses	84	9.8
Kecekapan kakitangan	12	1.4

Adalah penting juga untuk memastikan bahawa mereka dapat memohon semula sekiranya memerlukan bantuan dan sentiasa memantau keadaan mereka yang telah ditamatkan bantuan. Pandangan daripada bekas penerima boleh dilakukan oleh kakitangan JKM yang berada di PKMD yang berdekatan untuk membantu penerima bantuan yang masih aktif dan bekas penerima.

7.7 Rumusan dan Cadangan

Majoriti bekas penerima telah menerima penamatan bantuan tanpa relahati**.** Mereka juga berpandangan bahawa sekiranya penamatan akan berlaku, maka pihak berwajib perlu memberikan makluman awal supaya penerima akan lebih bersedia. Bekas penerima dalam kajian ini masih mengalami kesukaran untuk meneruskan kehidupan setelah keluar daripada bantuan kewangan JKM. Isu kebergantungan dan tidak mampu untuk berdikari adalah jelas daripada dapatan kajian ini, kerana kehidupan mereka masih dalam keadaan sukar, tiada pekerjaan, pendapatan yang

kurang daripada RM 500 dan kesukaran dalam kehidupan. Dapatan dalam bahagian persepsi lain dan perbandingan dulu dan sekarang (Jadual 7.6 dan Rajah 7.1.3) menunjukkan bahawa kehidupan mereka masih lagi berada dalam kehidupan yang sukar, terutama untuk memenuhi keperluan selain makanan.

Walaupun tidak dinyatakan dengan jelas sejauh mana bantuan JKM mampu memenuhi keperluan mereka, namun, dapatan ini penting dalam memberikan gambaran tentang keadaan semasa tanpa sebarang bantuan bulanan JKM. Daripada jawapan yang diberikan, pengalaman kehidupan dalam 12 bulan dan persepsi tentang kehidupan mereka menunjukkan bahawa bekas penerima sukar untuk memenuhi keperluan hidupan mereka, terutama apabila ramai responden yang tidak bekerja

Berdasarkan matlamat JKM yang memberikan bantuan bukan sebagai penyelesaian masalah kemiskinan, dan Malaysia bukan Negara Kebajikan, bekas penerima masih tidak mampu untuk berdikari mengikut pandangan mereka. Bantuan lain daripada agensi kerajaan yang lain juga tidak dapat mengeluarkan mereka daripada kancah kemiskinan. Kajian lepas tentang *Welfare States* banyak menunjukkan bahawa sistem kebajikan yang wujud tidak membantu penerima atau klien jangka panjang untuk berdikari selepas keluar daripada sistem, malah menjadikan keupayaan mereka untuk berdikari semakin sukar dan menyebabkan masalah lain timbul, iaitu kebergantungan kepada bantuan kerajaan. Pengalaman daripada *Welfare States* perlu diambil kira untuk memastikan bahawa negara dan rakayat tidak mengalami akibat yang sama.

> *This lack of progress is, in a major part, due to the welfare system itself. Welfare breaks down the habits and norms that lead to self-reliance, especially those of marriage and work. It thereby generates a pattern of increasing intergenerational dependence. The welfare state is self-perpetuating: By undermining productive social norms, welfare creates a need for even greater assistance in the future.*
>
> *(http://www.heritage.org/budget-and-spending/commentary/welfare-state-grows-self-sufficiency-declines).*

Keluarga menjadi institusi ‘kurang upaya’ untuk mengatasi masalah dan isu yang timbul daripada persekitaran kerana terjerat dalam “budaya penerima bantuan”. Dapatan lain yang ketara ialah jantina bekas penerima. Adalah penting

untuk JKM meletakkan golongan wanita sebagai fokus yang menjadi tunggak keluarga, terutama kanak-kanak. Walaupun bantuan- lain daripada KPKW wujud untuk wanita, namun, skim bantuan JKM terutamanya Dasar Pemisah (*Exit Policy*) perlu mengambil kira jantina dan situasi yang dialami mereka sebagai wanita, ibu, pekerja dan isteri untuk memastikan bahawa keperluan mereka dipenuhi dan matlamat kebajikan produktif dicapai.

Pada masa ini, wanita tidak menonjol secara '*visible'* atau jelas dalam statistik JKM. Apa yang berlaku ialah golongan wanita telah tersembunyi atau diwakilkan dalam kategori isi rumah, kanak-kanak dan skim lain seperti BKK, BA, BOT dan lain lagi.

Matlamat kebajikan produktif dan dasar pemisah perlu mengambil kira sistem kebajikan negara secara keseluruhan. Berdasarkan dapatan kajian ini, polisi dan pelaksanaan skim bantuan bantuan perlu dikaji semula untuk disesuaikan, supaya JKM boleh mengambil kira pengalaman tempatan dan luar negara untuk mendapatkan acuan sendiri dalam membantu golongan minoriti, berisiko terutamanya wanita penerima atau klien JKM.

Oleh sebab kepelbagaian etnik, budaya, agama dan keperluan kini, dasar/polisi dan program perlu berubah untuk memastikan bahawa penerima yang produktif mampu berdikari selepas tempoh masa yang tertentu. Antara cadangan untuk dipertimbangkan dalam menuju ke arah kebaikan produktif adalah seperti yang berikut:

- Penyampaian maklumat jelas tentang dasar pemisah JKM pada penerima sebelum disahkan menjadi klien JKM.

- Bantuan kewangan perlu disertakan dengan bantuan kemahiran dan sokongan moral untuk memberikan persediaan kepada penerima sebelum bantuan ditamatkan.

- Selepas bantuan ditamatkan, perlu ada kesinambungan dari segi sokongan dalam bentuk khidmat nasihat dan bantuan moral (*transitional period*).

- Kakitangan JKM perlu dilengkapi dengan maklumat terkini untuk

membantu penerima bantuan yang akan ditamatkan atau yang telah ditamatkan bantuan dari segi pengetahuan, kemahiran dan perhubungan penerima bantuan dengan agensi kerajaan mahupun agensi bukan kerajaan.

8

Analisa Kecekapan Teknik DEA

Sebagai agensi utama yang menguruskan bantuan kewangan di Malaysia, keberkesanan sistem kebajikan negara dapat diukur dengan melihat keberkesanan bantuan kewangan Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM). Keberkesanan bantuan kewangan tersebut pula dilihat berdasarkan sejauh mana JKM berupaya mencapai kecekapan teknik (iaitu keberkesanan penggunaan sesuatu set input/sumber untuk mengeluarkan sesuatu output) dan kecekapan skala operasinya (iaitu apabila saiz operasi JKM adalah optimum atau paling produktif). Dalam konteks pengurusan dan penyampaian bantuan kewangan JKM, kedua-dua kecekapan tersebut berupaya mewujudkan penjimatan dalam kos operasi dan penggunaan sumber. Penjimatan ini boleh digunakan untuk memperluas capaian dan mengagihkan semula sumber agar dapat meningkatkan kualiti perkhidmatan/penyampaian. Bab ini bertujuan untuk mengkaji tahap kecekapan teknik dan kecekapan skala bagi JKM Negeri yang terdiri daripada ibu pejabat JKM Negeri dan Pejabat Kebajikan Masyarakat (PKMD) di seluruh negara dalam menguruskan bantuan kewangan serta melihat faktor penentu kepada kecekapannya.

8.1 Analisis Keputusan Dua Tahap DEA

Kajian ini menggunakan kaedah pemaksimuman output (orientasi output) di bawah andaian Pulangan berubah ikut skala (VRS). Penggunaan spesifikasi VRS membolehkan pengiraan kecekapan teknik diasingkan daripada kesan kecekapan skala. Analisis ini merangkumi tiga jenis input dan dua jenis output bagi JKM Negeri dari 2012 hingga 2015. Input/sumber dan ouput yang digunakan untuk mengukur kecekapan teknik JKM adalah seperti yang berikut:

i) Input yang digunakan ialah peruntukan perbelanjaan operasi daripada kerajaan Persekutuan, peruntukan perbelanjaan operasi daripada kerajaan Negeri dan kakitangan bergred S17/19, S22 dan S26 yang bekerja khusus di bahagian Kebajikan Produktif di seluruh JKM Negeri termasuk ibu pejabat JKM Negeri dan dan Pejabat Kebajikan Masyarakat Daerah (PKMD) di seluruh negara.

ii) Output yang perlu dimaksimumkan ialah jumlah kes dan jumlah penerima yang bergraduat.

Jadual 8.1, memaparkan ringkasan statistik deskriptif (jumlah, minimum, maksimum, purata dan sisihan piawai) untuk input dan output bagi semua cawangan JKM Negeri. Sepanjang tempoh 2012 hingga 2015, didapati 15 cawangan JKM Negeri telah menguruskan sebanyak 828 (minimum) hingga 75242 (maksimum) kes dan seramai 167 (minimum) hingga 3339 (maksimum) orang penerima yang telah bergraduat. Jumlah output tersebut berdasarkan kapasiti bilangan kakitangan bergred S17/19, S22 dan S26 dengan jumlah minimum ialah 2 orang dan maksimum ialah 121 orang.

Manakala jumlah peruntukan perbelanjaan operasi daripada kerajaan Persekutuan bernilai antara RM4,272,691.00 (minimum) dengan RM 216,903,779.00 (maksimum) dan daripada kerajaan Negeri pula ialah antara RM 4,370,924.00 (minimum) dengan RM 72,682,368.00 (maksimum). Didapati sisihan piawai menunjukkan terdapat variasi yang besar bagi kedua-dua input dan output dalam kalangan cawangan JKM Negeri.

Jadual 8.1: Statistik Deskriptif

Tahun	Pemboleh ubah	Minimum	Maksimum	Purata	Sisihan Piawai
2012	1. Peruntukan perbelanjaan operasi daripada kerajaan Persekutuan	4,272,691.00	216,903,779.00	72,895,345.94	69,625,638.19
	2. Peruntukan perbelanjaan operasi daripada kerajaan Negeri	4,370,924.00	69,681,338.00	20,836,022.26	20,459,512.08
	3. Kakitangan Gred S17/19, S22 & S26	3	105	49.7	32.1
	4. Kes	1056	75,242	34,271.07	18,673.01
	5. Penerima bergraduat	167	5806	2814.8	1957.52
2013	1. Peruntukan perbelanjaan operasi daripada kerajaan Persekutuan	5,091,250.00	176,863,117.00	77,0124,58.96	65,773,398.78
	2. Peruntukan perbelanjaan operasi daripada kerajaan Negeri	4,487,777.00	72,294,377.4	21,762,632.74	20,701,508.88
	3. Kakitangan Gred S17/19, S22 & S26	2	121	52.07	35.94
	4. Kes	1307	61769	32,845.07	16,106.56
	5. Penerima bergraduat	184	11,009	5,466.7	3,339.11
2014	1. Peruntukan perbelanjaan operasi daripada kerajaan Persekutuan	5,151,743.00	188,351,951.00	77,2784,42.52	65,860,158
	2. Peruntukan perbelanjaan operasi daripada kerajaan Negeri	5,910,589.00	72,682,368.00	23,071516.27	22,045,479.8
	3. Kakitangan Gred S17/19, S22 & S26	2	23	51.8	37.38
	4. Kes	899	61930	32840.47	17,094.04
	5. Penerima bergraduat	296	9913	4969.8	2964.93
2015	1. Peruntukan perbelanjaan operasi daripada kerajaan Persekutuan	50,310,96.6	84,814,008.82	79,774,372.79	63,880,561.74
	2. Peruntukan perbelanjaan operasi daripada kerajaan Negeri	4,839,173.00	28,324,050.74	26,435,780.69	24,104,987.13
	3. Kakitangan Gred S17/19, S22 & S26	2	60	57.67	35.86
	4. Kes	828	57,283	32,479	16,388.55
	5. Penerima bergraduat	171	8176	4601.47	2346.85

Secara khususnya, analisis DEA ini bertujuan untuk menjawab persoalan berikut:

i) Sejauh mana JKM Negeri dapat beroperasi dengan kecekapan teknik (termasuk kecekapan keseluruhan, CRSTE; kecekapan tulen,VRSTE; dan kecekapan skala, SE) relatif dalam menguruskan bantuan kewangannya.

ii) Berapa banyakkah sumber/input yang mungkin boleh dijimatkan atau dialokasikan semula jika semua JKM dapat beroperasi pada skala yang optimum.

iii) Jika JKM dapat beroperasi mengikut amalan terbaik, berapa banyakkah sumber/input yang boleh dikurangkan tanpa perubahan kuantiti outputnya, atau apakah alternatif sekiranya output ditingkatkan tanpa perubahan kuantiti input- Analisis 'Slacks'.

8.1.1 Skor Kecekapan Teknik daripada Model DEA

Jadual 8.2 menunjukkan skor untuk kecekapan teknik pulangan konstan ikut skala (CRSTE), kecekapan teknik pulangan berubah ikut skala (VRSTE), kecekapan skala (SE) dan pulangan ikut skala (RTS). Sejauhmana cawangan JKM Negeri dapat meningkatkan prestasi kecekapannya bergantung kepada ketiga-tiga jenis skor kecekapan tersebut. Dapatan analisis menunjukkan bahawa secara purata berlaku turun naik dalam kecekapan teknik bagi ketiga – tiga jenis skor kecekapan tersebut dalam tempoh 2012-2015.

Skor CRSTE menunjukkan satu ukuran keseluruhan (OTE-*overall technical efficiency*) atau agregat bagi peningkatan produktiviti yang mungkin dicapai jika sesuatu DMU (JKM Negeri) dapat mengubah skala operasinya. Dalam tempoh 2012-2015, terdapat kurang daripada separuh JKM Negeri berada di atas sempadan (skor kecekapan teknik atau TE= 100%). Selain itu, ia juga menunjukkan bahawa terdapat cawangan JKM Negeri mempunyai skor yang terlalu rendah. Skor kecekapan teknik CRSTE membantu untuk mengukur ketidakcekapan yang disebabkan oleh i) ketidakcekapan tulen (kecekapan teknik VRSTE) dan ii) kecekapan yang disebabkan

oleh saiz operasi (kecekapan skala) cawangan JKM Negeri yang tidak sesuai/ tepat. Oleh kerana DMU selalunya tidak dapat mengubah skala operasinya dalam jangka pendek, maka skor VRSTE menunjukkan kecekapan teknik yang boleh dicapai dalam jangka pendek, manakala CRSTE dikaitkan dengan kecekapan jangka panjang. Dapatan menunjukkan bahawa terdapat perbezaan yang ketara dalam skor kecekapan teknik, iaitu antara skor CRSTE dengan skor VRSTE, ini bermakna, terdapat ketidakcekapan skala dalam DMU (JKM Negeri) tersebut. Kebanyakan daripada ketidakcekapan skala tersebut ialah 'pulangan berkurang ikut skala' (DRS), iaitu terdapat di 8 JKM pada 2012, 6 JKM pada 2013 , 7 JKM pada 2014 dan 2015 (Jadual 8.2).

Model kecekapan teknik dengan andaian pulangan berubah ikut skala (VRS) bagi tempoh 2012-2015 menunjukkan bahawa purata skor kecekapan teknik keseluruhan atau CRSTE menunjukkan pola yang tidak menentu. Skor pada 2012 ialah 80 peratus, pada 2013 76 peratus, pada 2014 81 peratus dan 82 peratus pada 2015. Ini bermakna, sekiranya semua cawangan JKM Negeri yang tidak cekap dapat beroperasi sama seperti cawangan JKM lain yang cekap, output boleh ditingkatkan antara 18 dengan 24 peratus tanpa perubahan kuantiti input yang digunakan (input semasa).

Jadual 8.2: Skor kecekapan teknik DEA berorientasikan output daripada model VRS

Tahun	2012				2013				2014				2015			
DMU	**CRSTE**	**VRSTE**	**SKALA**	**rts**	**CRSTE**	**VRSTE**	**SKALA**	**rts**	**CRSTE**	**VRSTE**	**SKALA**	**rts**	**CRSTE**	**VRSTE**	**SKALA**	**rts**
Johor	0.89	1	0.89		0.95	0.99	0.96	**drs**	0.72	1	0.72	**drs**	0.75	1	0.75	**drs**
Kedah	1	1	1		0.5	0.5	0.99	**irs**	1	1	1		1	1	1	
Kelantan	0.7	0.88	0.8	**drs**	0.82	0.84	0.97	**drs**	0.88	1	0.88	**drs**	0.89	1	0.89	**drs**
Melaka	1	1	1		0.62	0.65	0.95	**irs**	1	1	1		1	1	1	
Neg. Semb	0.89	0.95	0.93	**drs**	0.7	0.73	0.97	**drs**	0.93	0.99	0.93	**drs**	0.86	0.93	0.93	**drs**
Pahang	0.3	0.6	0.5	**drs**	0.81	0.81	0.99	**irs**	0.35	0.65	0.55	**drs**	0.34	0.64	0.53	**drs**
Perak	1	1	1		0.1	0.1	1		1	1	1		1	1	1	
Perlis	0	0.46	0.98	**irs**	0.74	0.76	0.97	**irs**	0.51	0.51	0.99	**irs**	0.6	0.6	0.99	**irs**
Pulau Pinang	0.97	0.98	0.99	**drs**	1	1	1		0.89	0.89	0.99	**irs**	1	1	1	
Sabah	0.75	1	0.75	**drs**	0.98	1	0.98	**drs**	0.93	1	0.92	**drs**	0.8	1	0.8	**drs**
Sarawak	0.98	1	0.98	**drs**	1	1	1		1	1	1		1	1	1	
Selangor	0.52	0.97	0.54	**drs**	0.98	1	0.98	**drs**	0.45	1	0.45	**drs**	0.48	1	0.48	**drs**
Terengganu	1	1	1		1	1	1		0.73	0.78	0.94	**drs**	0.59	0.63	0.94	**drs**
KL	1	1	1		0.16	0.17	0.95	**drs**	1	1	1		1	1	1	
W.P. Labuan	0.56	1	0.56	**drs**	1	1	1		0.73	1	0.73	**irs**	0.64	1	0.64	**irs**
Purata	**0.80**	**0.92**	**0.86**		**0.76**	**0.77**	**0.98**		**0.81**	**0.92**	**0.87**		**0.82**	**0.92**	**0.89**	

Berdasarkan Jadual 8.2, secara keseluruhan, terdapat 4 hingga 6 cawangan JKM Negeri yang berada pada 100 peratus kecekapan teknik keseluruhan (CRSTE). Pada 2012, terdapat 5 (33%) JKM Negeri, iaitu Kedah, Melaka, Perak, Terengganu dan Kuala Lumpur; pada 2013, terdapat 4 (27%) JKM Negeri, iaitu Pulau Pinang, Sarawak, Terengganu dan Labuan; pada 2014, terdapat 5 (33%) JKM Negeri, iaitu Kedah, Melaka, Perak, Sarawak dan Kuala Lumpur dan; pada 2015, terdapat 6 (40%) JKM Negeri, iaitu Kedah, Melaka, Perak, Pulau Pinang, Sarawak, dan Kuala Lumpur.

Selama tempoh 4 tahun tersebut, tiada JKM Negeri yang mengekalkan kecekapan teknik CRSTE sepenuhnya melainkan semenjak 2014 terdapat 4 JKM, iaitu Melaka, Perak, Sarawak dan Kuala Lumpur mengekalkan skor 100 peratus. Manakala JKM Terengganu yang pernah mencapai skor 100 peratus kecekapan teknik pada 2012 dan 2013, didapati mengalami penurunan daripada 73 % pada 2014 sehingga mencapai 59 peratus pada 2015. Pada 2015 terdapat 60 peratus JKM Negeri yang tidak mempunyai kecekapan teknik relatif dan skor minimum bagi kecekapan teknik CRSTE tersebut ialah 34 peratus, iaitu JKM Pahang. Oleh itu, ketidakcekapan teknik tersebut menggambarkan bahawa terdapat kualiti kombinasi sumber/input dan output yang tidak sesuai di cawangan JKM tersebut.

Kecekapan teknik tulen/pengurusan VRSTE

Kecekapan teknik tulen VRSTE ini adalah tentang pengurusan input dan output JKM yang merupakan keutamaan dalam analisis ini. Analisis tahunan menunjukkan bahawa sebanyak 6 (60%), 9 (60%), 5 (33%) dan 4 (27%) cawangan JKM Negeri menghadapi **ketidakcekapan teknik** pada 2012, 2013, 2014 dan 2015 masing-masing. Oleh itu, cawangan JKM tersebut memerlukan penambahan output (atau mengurangkan input) untuk memperoleh kecekapan.

Purata skor tahunan kecekapan teknik ialah 92 peratus, 77 peratus, 92 peratus dan 92 peratus masing-masing di sepanjang tempoh 4 tahun kajian dengan menggunakan input semasa. Ini bermakna, untuk beroperasi secara cekap, cawangan, JKM tersebut harus meningkatkan outputnya sebanyak 8 peratus, 23 peratus, 8 peratus dan 8 peratus bagi memperoleh kecekapan teknik. Satu cara lagi

untuk meningkatkan kecekapan teknik adalah dengan mengeluarkan output pada tahap tersebut (seperti di atas), tetapi haruslah pada tahap input yang lebih rendah daripada yang sedia ada.

Secara keseluruhan, terdapat 6 hingga 11 cawangan JKM Negeri berstatus 100 peratus cekap dari segi kecekapan teknik tulen, iaitu 9 JKM pada 2012 dan 6 JKM pada 2013, 10 JKM pada 2014 dan 11 JKM pada 2015. Semenjak 2014, JKM Kedah, Melaka, Perak, Sarawak dan Kuala Lumpur kekal mengalami kecekapan teknik tulen dengan skor 100 peratus di sepanjang tempoh tersebut. Pada 2015, 11 cawangan JKM yang berkecekapan teknik tersebut ialah JKM Johor, Kedah, Kelantan, Melaka, Perak, Pulau Pinang, Sabah, Sarawak, Terengganu, Kuala Lumpur dan Labuan. Skor kecekapan terendah dialami oleh JKM Pahang, iaitu 53 peratus. Ini bermakna, pada 2015, sekiranya operasi pengurusan JKM Pahang mengikut jejak cawangan JKM lain yang cekap, outputnya (jumlah kes dan penerima yang bergraduat) akan bertambah sebanyak 47 peratus tanpa perlu menambahkan inputnya, iaitu (peruntukan perbelanjaan operasi daripada Kerajaan Negeri & Persekutuan, dan bilangan kakitangan bergred S17/S19, S22 dan S26 yang mengendalikan bantuan kewangan daripada bahagian Kebajikan Produktif, JKM).

Ringkasnya jika diambil 2015 sebagai contoh, dalam kalangan 15 JKM Negeri, terdapat 11 JKM yang benar-benar mengalami kecekapan teknik tulen/pengurusan. Manakala daripada 9 JKM yang sebelum ini tidak mengalami kecekapan CRSTE, terdapat 4 JKM yang mengalami kedua-dua jenis ketidakcekapan teknik tulen dan kecekapan skala. Oleh itu, pada 2015, terdapat 11 JKM Negeri telah berjaya berkhidmat pada tahap output yang optimum (penerima bantuan dan penerima bergraduat yang maksimum) dengan teknologi dan kombinasi input yang ada (peruntukan perbelanjaan kerajaan Pesekutuan & Negeri serta staf bergred S17/19, S22 & S26 daripada bahagian Kebajikan Produktif). Hanya dengan pengurusan yang bijak dan baik serta usaha yang berterusan para kakitangan, kecekapan secara puratanya boleh ditingkatkan sebanyak 18 peratus, iaitu tanpa penambahan sebarang input.

Kecekapan skala (SE)

Pulangan ikut skala menggambarkan sejauh mana dalam jangka panjang, output dapat dikeluarkan apabila berlakunya perubahan dalam skala/saiz input JKM Negeri. Ketidaktepatan saiz JKM menyebabkan berlakunya ketidakcekapan skala yang terdiri daripada 'pulangan bertambah ikut skala (IRS) dan 'pulangan berkurang ikut skala' (DRS).

Didapati, purata skor kecekapan skala dalam tempoh tersebut ialah 86 peratus pada 2012, 98 peratus pada 2013, 87 peratus pada 2014 dan 89 peratus pada 2015. Untuk mencapai kecekapan teknik, skor tersebut menunjukkan bahawa masih terdapat ruang output yang perlu ditingkatkan, iaitu sebanyak 14 peratus, 2 peratus, 13 peratus dan 10 peratus masing-masing. Peningkatan ouput tersebut boleh dicapai jika penyelarasan yang tepat dilakukan ke atas saiz cawangan JKM Negeri yang tidak cekap secara skala.

Sepanjang tempoh tersebut, didapati 7 JKM, iaitu Kedah, Kelantan, Melaka, Negri Sembilan, Perak, Pahang,dan Kuala Lumpur, terus kekal sebagai negeri yang tidak mempunyai kecekapan skala saiz operasi dan juga kecekapan teknik pengurusan (VRSTE). Keadaan tersebut menggambarkan bahawa ketidakcekapan teknik CRSTE dipengaruhi oleh kedua-dua jenis ketidakcekapan tersebut. Manakala pada 2015, selain JKM Kedah, Melaka, Perak, Pulau Pinang, Sarawak dan Kuala Lumpur yang mengalami kecekapan teknik keseluruhan (CRSTE), terdapat 3 JKM (Johor, Kelantan & Sabah) yang menunjukkan bahwa ketidakcekapan skala merupakan punca atau komponen utama kepada cawangan JKM Negeri yang tidak mempunyai kecekapan teknik CRSTE. Malah 4 daripada 15 JKM tersebut (Negeri Sembilan, Pahang, Perlis & Selangor) turut tidak mempunyai kecekapan teknik tulen VRSTE sepenuhnya. Oleh itu, dalam jangka panjang, JKM Negeri tersebut perlu mengurangkan/menambahkan saiznya skalanya untuk mencapai skala yang optimum, iaitu skala pulangan konstan ikut skala dari segi kombinasi input-output.

Ringkasnya, penambahan kuantiti ketiga-tiga input JKM menyebabkan:

i) Pulangan ikut skala (CRS) berlaku di;

- 5 (33%) JKM (Kedah, Melaka, Perak, Terengganu & Kuala Lumpur) pada 2012;
- 5 (33%) JKM (Perak, Pulau Pinang, Sarawak, Terengganu & Kuala Lumpur) pada 2013;
- 5 (33%) JKM (Kedah, Melaka, Perak, Sarawak & Kuala Lumpur) pada 2014;
- 7 (47%) JKM (Kedah, Melaka, Perak, Pulau Pinang, Sarawak, Terengganu & Kuala Lumpur) pada 2015.

Cawangan JKM Negeri tersebut dianggap telah beroperasi pada saiz skala yang paling produktif, iaitu output perkhidmatan (kes dan penerima yang bergraduat) akan bertambah dengan kadar yang sama dengan penambahan perbelanjaan operasi daripada kerajaan Persekutuan dan Negeri, dan saiz kakitangan bergred S tersebut.

ii) Pulangan bertambah kurang ikut skala (DRS) berlaku di:

- 8 JKM (Kelantan, Negri Sembilan, Pahang, Pulau Pinang, Sabah, Sarawak, Selangor & Labuan) pada 2012;
- 6 JKM (Johor, Kelantan, Negri Sembilan, Sabah, Selangor & Kuala Lumpur) pada 2013;
- 7 JKM (Johor, Kelantan, Pahang, Negri Sembilan, Sabah, Selangor & Terengganu) pada 2014;
- 7 JKM (Johor, Kelantan, Negri Sembilan, Pahang, Sabah, Selangor & Terengganu) pada 2015.

Situasi DRS ini menggambarkan bahawa output perkhidmatannya, iaitu jumlah kes dan bekas penerima yang bergraduat akan meningkat dengan kadar yang lebih kecil daripada penambahan inputnya**.** Oleh kerana agak sukar bagi JKM Negeri mengurangkan saiz input, namun sekurang-kurangnya tiada penambahan perlu dibuat. Oleh itu, untuk beroperasi pada saiz skala yang paling produktif, sesebuah cawangan JKM Negeri yang mengalami DRS harus mengurangkan skala operasinya dalam jangka panjang untuk mengelak daripada pembaziran sumber.

iii) Pulangan bertambah ikut skala (IRS) berlaku di:

- JKM Perlis sahaja pada tahun 2012;
- 4 JKM (Kedah, Melaka, Pahang & Perlis) pada 2013;
- 3 JKM (Kedah, Melaka & Negri Sembilan) pada 2014
- 2 JKM (Perlis & Labuan) pada 2015.

Kewujudan 'pulangan bertambah ikut skala' menunjukkan masih terdapat ruang untuk meningkatkan output dan mengurangkan kos. Ini bermakna, output perkhidmatannya, iaitu jumlah kes dan bekas penerima yang bergraduat akan meningkat dengan kadar yang lebih besar daripada penambahan inputnya. Oleh itu, semua JKM tersebut perlu meluaskan saiz operasinya untuk mencapai skala yang optimum dalam jangka panjang.

8.1.2 Analisis 'Slacks' – penjimatan input/sumber dan peningkatan output

Purata tahap ketidakcekapan teknik adalah antara (8-23)% (berdasarkan kecekapan teknik tulen/ VRSTE, rujuk Jadual 8.2). Ini menunjukkan bahawa jika mana-mana JKM Negeri dapat beroperasi secekap JKM Negeri (yang mendapat skor 100%) yang dianggap berada pada sempadan amalan terbaik (*the best-practice frontier*), maka sistem penyampaian perkhidmatan JKM boleh meningkatkan output dan menjimatkan inputnya, iaitu mendapat faedah daripada pulangan kecekapan sebanyak (8-23)% daripada jumlah sumber yang diperlukan untuk menjalankan operasi JKM. Jadual 8.3 menunjukkan jumlah *slack* atau ketidakcekapan, serta unjuran dan cadangan penjimatan input atau penambahan output sebagai alternatif.

Dalam proses analisis kecekapan relatif, model menunjukkan bahawa terdapat pergerakan *slack* dan radial bagi input/output (iaitu nilai lebihan/ketidakcukupan input/ouput), dan ia boleh menjadi panduan kepada pihak JKM dalam melihat arah peningkatan kecekapan tekniknya.

Jadual 8.3: Analisis *Slacks* untuk input-output JKM Negeri, 2012-2015

JKM NEGERI	NILAI ASAL	PERGERAKAN RADIAL	PERGERAKAN *SLACK*	NILAI UNJURAN
1.NEGRI SEMBILAN				
KES	28109	2206.279	0	30315.279
GRAD	3294	258.546	1415.066	4967.612
FEDEX	70,662002	0	-32,239574.03	38,422427.9
STATEX	14293000	0	0	14293000
STAF	36	0	0	36
2.PAHANG				
KES	28522	15810.45	0	44321.451
GRAD	4268	2366.771	27.782	6662.553
FEDEX	85064051.2	0	0	85064056.2
STATEX	19279783.4	0	0	19279783.4
STAF	109	0	-10.12	98.88
3. PERLIS				
KES	10223	8062.447	0	18285.447
GRAD	577	455.055	1642.35	2674.387
FEDEX	24551904	0	-14010437.03	10541467.1
STATEX	9423653.89	0	0	10541467.1
STAF	19	0	0	19
4. TERENGGANU				
KES	35864	21325.2	0	57189.201
GRAD	35864	2048.442	1538.324	7031.766
FEDEX	83599394	0	-61307207.8	22292186.2
STATEX	61231648.6	0	0	61231648.6
STAF	48	0	-1.748	46.252

Nota: GRAD = jumlah penerima bergraduat, FEDEX= peruntukan perbelanjaan operasi kerajaan Persekutuan, STATEX= peruntukan perbelanjaan operasi kerajaan Negeri dan STAF = kakitangan bergred S17/19, SS22 dan S26 daripada bahagian Kebajikan Produktif.

Chen (2002), mengatakan bahawa maklumat nilai asal (*original value*), nilai unjuran (*projected value*), pergerakan radial (*radial movement*) dan pergerakan *slack* (*slack movement*) merupakan petunjuk kepada JKM yang tidak cekap agar dapat beroperasi cekap secara relatif. Sepanjang tempoh 2012-2015, berdasarkan jumlah input dan output bagi seluruh JKM Negeri, secara keseluruhan didapati 'cadangan' daripada 'unjuran' untuk mencapai kecekapan teknik, menunjukkan pola yang tidak menentu, khususnya dalam penjimatan dan penambahan input dan output. Oleh kerana andaian analisis ini berorientasikan output, maka sasaran meningkatkan output menjadi keutamaan. Walaupun terdapat 9 JKM Negeri yang tidak cekap secara

skala (mengalami IRS & DRS) pada 2015, namun hanya 4 JKM sahaja menjadi dapatan dari analisis ini, bermakna 5 JKM yang lain (Johor, Kelantan, Sabah, Selangor & Labuan) tidak dapat lagi dilakukan sebarang perubahan keatas inputnya bagi mencapai kecekapan skala. Berikut ialah cadangan yang diunjurkan bagi setiap JKM Negeri yang berkaitan (JKM yang tidak cekap) agar dapat mencapai kecekapan teknik (100%) pada 2015:

i) **JKM Negeri Sembilan** – dicadangkan peningkatan outputnya, kepada jumlah kes sebanyak 7.8 peratus, iaitu sebanyak 2206 kes untuk mencapai sasaran output 30,315 kes. Pada masa yang sama, jumlah penerima bergraduat juga perlu disasarkan seramai 4967 orang, iaitu memerlukan penambahan seramai 1674 penerima bergraduat. Secara alternatif, agar JKM ini menjadi lebih cekap, peruntukan perbelanjaan operasi daripada kerajaan Persekutuan perlu dijimatkan sebanyak RM 32,239,574.00 supaya dapat mencapai nilai unjuran yang dicadangkan, iaitu RM 38,422,427.9 berbanding dengan nilai asal RM 70,662,002.00. Didapati, tiada perubahan dicadangkan dalam peruntukan perbelanjaan operasi daripada Kerajaan Negeri dan bilangan kakitangan S17/19, S22 dan S26 yang menguruskan bantuan kewangan. Jumlah penduduk yang kecil, saiz negeri yang kecil dan sebagai salah sebuah negeri yang maju menyebabkan bilangan kes turut kecil dan tidak setara dengan jumlah kos operasi yang terlibat. Ini merupakan faktor utama ketidakcekapan teknik yang ketara bagi Negeri Sembilan.

ii) **JKM Pahang** – dicadangkan penambahan kes yang disasarkan, iaitu sebanyak 44321 kes berbanding dengan nilai asal, iaitu 28522. Ini bermakna, kes perlu ditambahkan sebanyak 15810. Manakala untuk penerima bergraduat, kes perlu ditingkatkan sebanyak 56 peratus (2394 kes), iaitu 2367 daripada pergerakan *radial,* dan 27 penerima daripada pergerakan *slack.* Secara alternatifnya, didapati tiada perubahan dicadangkan bagi input, iaitu peruntukan perbelanjaan operasi kerajaan Persekutuan dan kerajaan Negeri, tetapi memerlukan penempatan semula kakitangan seramai 10 orang. Oleh itu, JKM harus menyusun semula penempatan kakitangan bergred tersebut termasuk daripada bahagian

Kebajikan Produktif di ibu pejabat dan di seluruh PKMD untuk ditempatkan ke bahagian yang lebih memerlukan.

iii) **JKM Perlis** – dicadangkan untuk meningkatkan jumlah kes sehingga 79 peratus daripada nilai asal, iaitu sebanyak 8062 kes dan 3.6 kali ganda jumlah penerima yang bergraduat. Manakala pilihan alternatif diberikan agar peruntukan perbelanjaan operasi daripada kerajaan Persekutuan perlu dijimatkan sebanyak RM 14,010,437.03, dan tiada cadangan bagi perubahan input yang lain. Namun, faktor bilangan penduduk yang kecil menjadi penyumbang kepada ketidakcekapan JKM Perlis, iaitu jumlah outputnya juga kecil berbanding dengan perbelanjaan operasinya.

iv) **JKM Terengganu** – sama seperti JKM di atas, kedua-dua output dicadangkan untuk ditingkatkan, iaitu jumlah kes perlu ditingkatkan sebanyak 21325 dan penerima yang bergraduat perlu ditingkatkan seramai 3587. Sebagai alternatif, peruntukan perbelanjaan operasi daripada kerajaan Persekutuan perlu dijimatkan sebanyak RM 61,307,207.00, dan tiada perubahan dicadangkan untuk peruntukan kerajaan Negeri. Hanya 2 orang kakitangan dicadangkan untuk disemak semula penempatannya. Kekerapan bencana banjir menjadikan kos operasi di JKM Negeri Terengganu adalah besar berbanding dengan bilangan kes. Persediaan bencana khususnya banjir, serta kesukaran sesuatu kes tersebut turut melibatkan kos yang besar dan menjadi penyumbang kepada ketidakcekapan.

Nilai cadangan penjimatan perbelanjaan operasi yang besar menunjukkan bahawa setiap JKM Negeri tersebut perlu memaksimumkan penggunaan input peruntukan perbelanjaan operasi yang sedia ada (sama ada daripada kerajaan Persekutuan ataupun kerajaan Negeri) untuk mencapai jumlah output yang dicadangkan agar kecekapan teknik dalam penyampaian perkhidmatannya dapat dilestarikan. Dari segi bilangan kakitangan bergred S17/19, S22 dan S26, didapati JKM Pahang dan Terengganu sahaja yang dicadangkan untuk penyusunan semula penempatan kakitangan. Selain penjimatan sumber tersebut, pilihan penambahan output dicadangkan dan diunjurkan sebagai alternatif untuk mencapai kecekapan teknik (iaitu 100%). Bagi bilangan kes dan penerima bergraduat, majoriti JKM Negeri

(kecuali Negeri Sembilan, Pahang, Perlis & Terengganu) telah memaksimumkan penggunaan semua sumber dan kapasitinya untuk memaksimumkan outputnya.

Cadangan penjimatan input, khususnya perbelanjaan operasi tersebut menggambarkan ukuran nilai wang yang setara dengan pemaksimuman jumlah output, agar JKM tersebut beroperasi pada tahap yang cekap. Oleh itu, pihak JKM diberi alternatif agar melakukan penambahan outputnya. Namun, JKM Negeri tersebut mempunyai faktor tersendiri atau semulajadi yang menyebabkan ketidakcekapan tersebut tidak dapat dielakkan. Contohnya Perlis dan Labuan mempunyai jumlah penduduk dan penerima yang kecil yang tidak sepadan dengan saiz operasinya. Walaupun sasaran output menjadi keutamaan analisis ini, namun daripada dapatan ini, pihak JKM serta pihak Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat dapat melihat secara keseluruhan gambaran yang perlu untuk merancang, menyusun atur serta menstrategikan semula sumbernya di JKM Negeri di seluruh Malaysia. Contohnya memilih JKM Perlis untuk melakukan projek rintis, kerana pemilihannya tidak akan meningkatkan kos operasi.

8.1.3 Hasil Analisis Regresi Tobit (Analisis Tahap Dua).

Objektif utama bahagian ini adalah untuk mengenal pasti faktor penentu kecekapan teknik JKM Negeri. Secara praktiknya, mungkin sukar untuk mencapai kecekapan yang telah disasarkan, walaupun dengan menggunakan kombinasi teknologi dan kapasiti sumber/ input optimum yang sedia ada, kerana output atau sasaran terakhir tertakluk kepada faktor luaran. Oleh itu, analisis Regresi Tobit dilakukan, setelah mendapatkan nilai skor tingkat kecekapan teknik di setiap JKM Negeri (Lihat Jadual 8.2, skor CRSTE) dengan melihat faktor yang mempengaruhi kecekapan teknik tersebut.

Jadual 8.4: Penentu kecekapan teknik JKM Negeri di Malaysia

Pemboleh ubah bersandar: EFF	N*T=60 Observasi (15JKM Negeri)		
Pemboleh ubah	**Koefisien**	**Nisbah-z**	**Marginal**
STAS (nisbah kakitangan terhadap kes)	-3.5	-0.16 ***	-3.5
NOPEX(peratusan perbelanjaan operasi Kerajaan Negeri)	0.004	0.002***	0.004
GRA (nisbah penerima bergraduat terhadap penerima bantuan)	0.02	0.051***	0.02
TRAIN(nisbah latihan kaunseling terhadap jumlah perbelanjaan operasi)	1.88	0.45***	1.88
Konstan	0.37		
Log-Likelihood	1.84		

Nota: *** signifikan pada aras 1%, ** pada aras 5% dan * pada aras 10%.

Jadual 8.4 menunjukkan hasil dapatan analisis regresi Tobit sepanjang 4 tahun (2012-2015) bagi 15 JKM Negeri di Malaysia. Pemboleh ubah bersandar (EFF) merupakan skor kecekapan yang diperoleh daripada analisis awal, manakala STAS, NOPEX, GRA, dan TRAIN merupakan pemboleh ubah bebas.

Secara keseluruhan, semua pemboleh ubah adalah signifikan pada aras 1 peratus. Dalam model regresi Tobit ini, magnitud untuk setiap faktor penentu dikenal pasti menurut darjah signifikan (nisbah z). Oleh sebab model Tobit dengan panel data

mempunyai koefisien bukan linear, maka parameter anggaran tidak tertakluk kepada kesan marginal pemboleh ubah tidak bersandar ke atas pemboleh ubah bersandar.

Koefisien SAS menunjukkan bahawa nilai negatif dengan kesan marginal tertinggi, iaitu 3.5 dan signifikan pada aras 1 peratus, iaitu menunjukkan bahawa peningkatannya akan menurunkan tahap kecekapan. Oleh itu, nisbah kakitangan gred S tersebut terhadap kes yang menggambarkan beban kerja merupakan antara faktor terpenting untuk mencapai tahap kecekapan teknik berbanding dengan faktor yang lain. Ini bermakna, apabila setiap pekerja bergred tersebut terpaksa mengurus kes yang banyak, kecekapan JKM Negeri akan merosot dan ini mungkin akan mempengaruhi kualiti perkhidmatan dan akan menjejaskan keberkesanan bantuan kewangan JKM.

Koefisien TRAIN, iaitu nisbah latihan kaunseling terhadap jumlah perbelanjaan operasi merupakan faktor kedua terpenting yang mempengaruhi kecekapan teknik JKM, iaitu ditunjukkan oleh koefisien 1.88.

Manakala, hasil dapatan untuk peratusan peruntukan perbelanjaan operasi Kerajaan Negeri (NOPEX) adalah positif dan sangat signifikan pada aras 1 peratus. Peruntukan belanjawan operasi oleh Kerajaan Negeri merupakan pemboleh ubah yang penting kerana ia menunjukkan peranan kerajaan negeri dalam menyumbang kepada perjalanan operasi JKM Negeri.

Penerima yang bergraduat terhadap penerima bantuan (GRA) didapati mempunyai hubungan yang positif serta signifikan pada aras 1 peratus. Ia merupakan pemboleh ubah terpenting kerana, peningkatan jumlah penerima yang bergraduat dapat meningkatkan kecekapan JKM Negeri.

Analisis Tahap Dua ini menunjukkan bahawa beban kerja diukur melalui nisbah kakitangan bergred S17/19, S22 dan S26 terhadap kes, latihan, iaitu dari aspek psikologi dan kaunseling, peratusan perbelanjaan operasi negeri dan nisbah penerima yang bergraduat, merupakan penentu utama kecekapan JKM Negeri.

Oleh itu, peningkatan bilangan kakitangan bergred S tersebut amat penting untuk mengurangkan beban kerja, yang menyebabkan kualiti perkhidmatan seperti kelambatan proses kelulusan dan pembayaran. Selain itu, dasar intervensi yang

meningkatkan bilangan penerima bergraduat seperti dasar 'exit' dan '2YEP' haruslah diperkukuh.

Peranan Kerajaan Negeri dalam menjayakan proses bantuan oleh JKM amat penting untuk meningkatkan kecekapan teknik. Walau bagaimanapun, diketahui bahawa terdapat perbezaan kapasiti fiskal dalam kalangan negeri di Malaysia, menyebabkan turut berlaku perbezaan dalam skor kecekapan. Berdasarkan skor kecekapan teknik CRSTE dan VRSTE yang ditunjukkan oleh Jadual 8.2, pada 2015, terdapat 11 JKM Negeri yang mengalami kecekapan teknik yang merangkumi negeri maju dan kurang maju (klasifikasi berdasarkan KDNK perkapita & tahap pembangunan). Ini menggambarkan bahawa terdapat negeri yang kurang maju dan mempunyai kapasiti fiskal yang rendah seperti Kelantan dan Kedah, walaupun sumbangan peruntukan perbelanjaan operasi daripada kerajaan negerinya kecil relatif terhadap negeri lain, namun JKM Negerinya berjaya mencapai kecekapan teknik. Oleh itu, walaupun peruntukan perbelanjaan operasi daripada kerajaan negeri merupakan penentu kecekapan JKM, namun, masih terdapat JKM yang berjaya menguruskan perkhidmatannya dengan cekap.

Berdasarkan penemuan awal faktor yang mempengaruhi kecekapan ini, rumusan polisi dan program JKM haruslah mengenal pasti keperluan ini untuk memastikan bahawa pihak JKM Negeri mendapat manfaat dan akhirnya dapat meningkatkan kecekapan dalam penyampaian dan pengeluaran outputnya, iaitu memaksimumkan perkhidmatan untuk tujuan mencapai keberkesanan bantuan kewangan JKM.

8.1.4 Rumusan

Keberkesanan bantuan kewangan JKM, turut dipengaruhi oleh kecekapan teknik JKM Negeri menguruskan skim bantuan kewangan. Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa bukti empirikal tentang kecekapan teknik bagi JKM dan perubahan input dan output diperlukan agar JKM Negeri yang tidak cekap menjadi relatif cekap.

Secara keseluruhan, JKM Negeri mengalami peningkatan dalam purata tahap kecekapan teknik tulen/ pengurusan (VRSTE) iaitu melebihi 90 peratus pada 2015.

Terdapat 11 JKM Negeri mengalami kecekapan teknik dalam pengurusan input dan outputnya (100%), iaitu Johor, Kedah, Kelantan, Melaka, Perak, Pulau Pinang, Sabah, Sarawak, Terengganu, Kuala Lumpur dan Labuan.

Dalam jangka panjang, terdapat 7 JKM Negeri yang tidak memerlukan penambahan atau pengurangan saiz skala operasi. Ini bermakna, JKM Negeri Kedah, Melaka, Perak, Pulau Pinang, Sarawak dan Kuala Lumpur telah beroperasi pada saiz skala yang paling produktif.

Berdasarkan analisis *Slacks,* terdapat cadangan dan unjuran peningkatan/pengurangan input dan output serta alternatif diberikan ke atas 4 JKM Negeri yang tidak cekap pada 2015, iaitu Negeri Sembilan, Pahang, Perlis dan Terengganu. Nilai cadangan penjimatan perbelanjaan operasi yang besar menunjukkan bahawa setiap JKM Negeri tersebut (Negeri Sembilan, Perlis & Terengganu) perlu memaksimumkan penggunaan input peruntukan perbelanjaan operasi daripada kerajaan Persekutuan yang sedia ada, agar mencapai kecekapan teknik dalam penyampaian perkhidmatannya. Dari segi bilangan kakitangan bergred S17/19, S22 dan S26, didapati JKM Pahang dan Terengganu sahaja yang dicadangkan penempatan semula. Selain penjimatan sumber/input tersebut, pilihan penambahan output dicadangkan dan diunjurkan sebagai alternatif untuk mencapai kecekapan teknik, (iaitu 100%). Walau bagaimanapun, cadangan penjimatan perbelanjaan operasi tersebut menggambarkan ukuran nilai wang yang sepatutnya dimaksimumkan penggunaannya melalui pemaksimuman jumlah output agar JKM tersebut beroperasi pada tahap yang cekap.

Pihak JKM harus memberikan perhatian terhadap penempatan kakitangan, khususnya golongan bergred S17/19, S22 dan S26 yang bekerja dibahagian Kebajikan Produktif, kerana terdapat JKM Negeri yang menggunakan kakitangan gred N untuk mengurus bantuan kewangan tersebut. Walau bagaimanapun, pengagihan kakitangan tersebut tertakluk kepada pengurusan JKM Negeri.

JKM Negeri tersebut juga didapati mempunyai faktor tersendiri yang menyebabkan ketidakcekapan tersebut tidak dapat dielakkan. Ini bermakna, daripada dapatan ini, pihak JKM di Kementerian Pembangunan Keluarga dan Wanita dapat melihat secara keseluruhan gambaran yang perlu untuk merancang, menyusun atur

serta menstrategikan semula sumbernya di JKM Negeri di seluruh Malaysia. Contohnya, pelancaran sesuatu program baharu yang memerlukan ujian keberkesanan boleh dilancarkan di Perlis, kerana ia tidak akan menjejaskan kos operasi JKM.

Berdasarkan analisis Tobit, didapati beberapa faktor menjadi penyumbang kepada kecekapan. Latihan khususnya dari aspek psikologi dan kaunseling terhadap kakitangan dan penerima bantuan kewangan didapati memainkan peranan yang utama dalam kecekapan teknik JKM. Dari aspek kakitangan, ia mempengaruhi produktiviti dan sikap kakitangan tersebut dalam mengendalikan kes, manakala bagi penerima bantuan juga, ia boleh menjadi faktor untuk mengubah sikap dan tanggapan mereka terhadap bantuan tersebut selain menjadi pendorong untuk berdikari dan berjaya pada masa depan.

Kapasiti fiskal setiap kerajaan negeri berbeza yang menyebabkan sumbangan peruntukan perbelanjaan operasi yang berbeza turut mempengaruhi kecekapan JKM Negeri. Oleh itu, pihak kerajaan Persekutuan, Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat dan JKM perlu melihat ketidakselarasan ini. JKM Negeri yang telah dikenal pasti sebagai berada pada kecekapan yang terlalu rendah dan terlalu tinggi sepatutnya terus diberikan perhatian untuk menentukan bagaimana dan kenapa proses perkhidmatan operasinya berlainan dalam kalangan JKM Negeri. Malah, faktor kapasiti fiskal ini juga harus dijadikan pertimbangan bagi pihak JKM sebelum melaksanakan sistem desentralisasi/nyah pusat dalam perkhidmatan penyampaian bantuan JKM.

Oleh kerana analisis ini berorientasikan output maka sasaran dan tumpuan utama harus diberi kepada peningkatan/pemaksimuman output. Kekangan sumber dan keterbatasan keputusan yang dibuat oleh pihak pengurusan JKM ke atas input pada peringkat JKM Negeri, maka usaha untuk mencapai kecekapan boleh ditumpukan kepada strategi untuk meningkatkan permintaan dan penggunaan perkhidmatan (output) berbanding dengan pengurangan input, iaitu seperti alternatif yang diberikan dalam analisis *Slacks.* JKM Negeri haruslah memaksimumkan usaha untuk mengendalikan sasaran kes (melalui pencarian terhadap penerima yang berkelayakan) serta memastikan agar penerima dapat berdikari dan bergraduat daripada sistem bantuan kewangan, yang juga menggambarkan keberkesanan

bantuan kewangan JKM.

Berdasarkan analisis kecekapan dua tahap DEA ini, pihak JKM dapat menjadikan dapatan analisis ini sebagai panduan untuk mengkaji semula kecekapan teknik pengurusan dan saiz skala operasinya bagi tujuan penambahbaikan sistem pengurusan bantuan kewangannya.

8.2 Limitasi kajian

Kajian dan hasil dapatan dalam laporan ini mempunyai beberapa limitasi.

1. DEA merupakan teknik yang bersifat penentuan. Oleh itu, mana-mana sisihan atau ralat daripada sempadan kemungkinan pengeluaran disebabkan oleh ketidakcekapan, sedangkan sesetengah sisihan tersebut daripada sempadan tersebut, mungkin disebabkan oleh faktor seperti bencana alam (banjir, kemarau atau gempa bumi), wabak penyakit, dan sebagainya yang menyebabkan berlakunya salah anggapan oleh orang ramai. Contoh ketidakcekapan teknik yang berterusan berlaku kepada Kelantan dan Terengganu mungkin disebabkan oleh bencana alam.

2. Disebabkan oleh kekangan data, kajian ini tidak memasukkan perbelanjaan khas untuk ICT yang merupakan nadi utama sistem e-bantuan dan perbelanjaan pembangunan kerana mempunyai laporan kewangan yang menyukarkan untuk pengagihan data menurut negeri. Selain itu, dari segi kualiti input kakitangan seperti pengalaman kerja pekerja yang berbeza juga sukar diukur. Analisis kajian ini hanya berdasarkan 4 tahun, iaitu 2012-2015, menyebabkan pengukuran produktiviti kecekapan dengan menggunakan Indeks Malmquist tidak dapat dilakukan kerana ia memerlukan data sehingga 7 tahun ke atas.

3. Oleh sebab data yang dianalisis untuk laporan ini berdasarkan data pentadbiran, maka ia tidak dapat memberikan gambaran bahawa sama ada berkemungkinan terdapat variasi dalam keperitan atau kesukaran sesuatu kes yang dikendalikan oleh JKM. Perbezaan yang signifikan dalam kesukaran

sesuatu kes dapat mempengaruhi jumlah kes JKM negeri relatif kepada inputnya. JKM yang mengendalikan banyak kes yang sukar mungkin akan kelihatan tidak cekap.

9

Sistem Maklumat Pengurusan dan Mekanisme Sasaran

Bahagian ini melaporkan 2 hasil kajian. Pertama, hasil penilaian tahap keberkesanan dan kecekapan sistem maklumat pengurusan dan pematuhan prosedur kerja dalam menyokong proses pengendalian kes bantuan kewangan JKM. Kedua, penilainan keberkesanan mekanisme sasaran semasa, dan cadangan model sasaran untuk setiap skim bantuan terpilih (BOT, BKK, EPC, BA, BTB dan BPT) berasaskan skor penentu kelayakan yang dikira berteraskan penentu yang telah dikenal pasti bersama wajaran masing-masing. Model ini dapat mengklasifikasikan pemohon bantuan yang layak. Proses penilaian dilaksanakan melalui lawatan dan analisis sistem serta prosedur kerja di Pejabat Kebajikan Masyarakat Daerah (PKMD) yang terpilih bermula pertengahan April 2016 yang lalu. Senarai PKMD terpilih ialah: PKMD Kota Kinabalu, PKMD Kuching, PKMD Melaka Tengah dan PKMD Petaling. Tujuan lawatan adalah untuk mendapat gambaran dan kefahaman tentang cara kerja harian pegawai kes dan pelulus kes menggunakan sistem e-Bantuan. Temu bual, pemerhatian dan FGD telah dijalankan untuk menilai tahap keberkesanan dan kecekapan sistem e-Bantuan serta pematuhan prosedur kerja dalam menyokong proses pengendalian sesuatu kes bantuan kewangan JKM. Proses pengendalian kes bantuan yang dimaksudkan merangkumi proses permohonan, penyiasatan dan kaji semula, kelulusan, serta pembayaran seperti yang terdapat dalam dokumen i) Prosedur Pengendalian Permohonan Bantuan Kewangan bertarikh 0/00/2016; ii) Proses Kerja Penyiasatan dan Kelulusan Permohonan Bantuan Kewangan Melalui Kaedah Perekayasaan Proses dan Prosedur Kerja (BPR); dan iii) Prosedur Pengendalian Bantuan Kewangan bertarikh 1 Jun 2008.

9.1 Isu Berkaitan Sistem Sokongan dalam Proses Pengendalian Kes

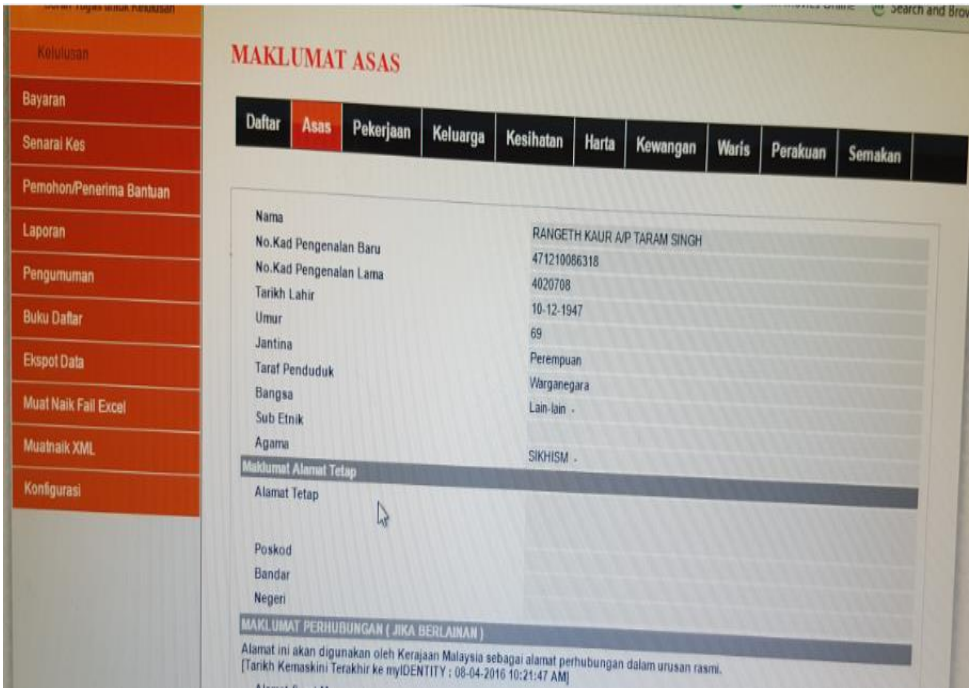
Isu tentang sistem e-Bantuan dalam pengendalian kes bantuan telah diperhatikan dan kekangan sistem e-Bantuan yang dilaporkan oleh pegawai pelaksana yang terlibat dilaporkan seperti yang berikut:

9.1.1 Proses Permohonan

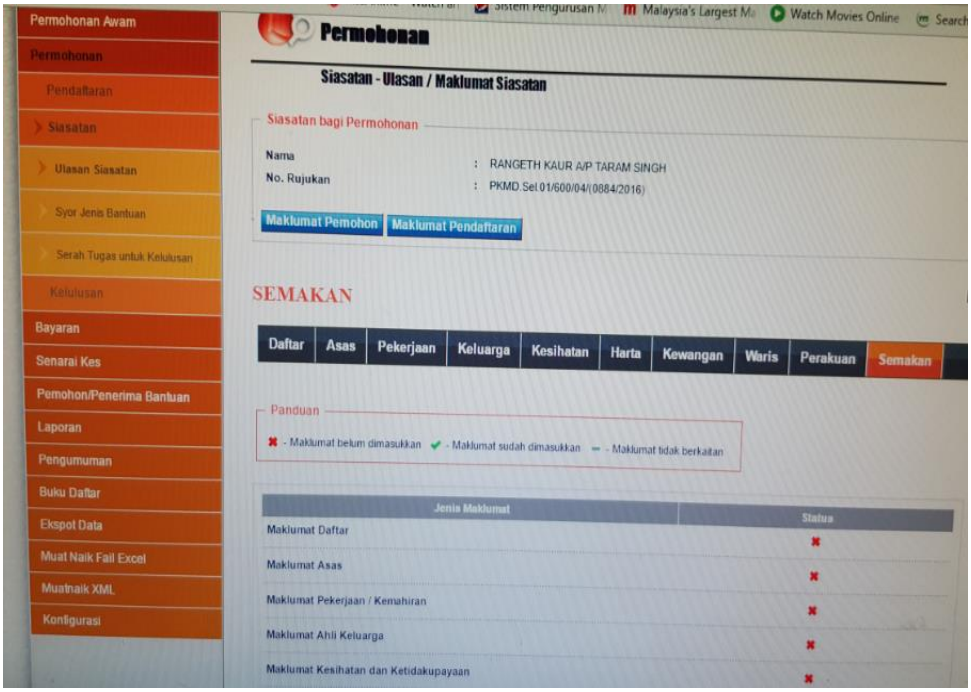
Dari aspek proses permohonan, perincian isu yang dilaporkan adalah seperti yang berikut:

i. Bidang Data Kurang Sesuai dan Berulang

Penyelidik mendapati bahawa e-Bantuan mempunyai beberapa borang yang meminta data yang sama berulang-kali. Kemasukan data yang berulang ke dalam sistem e-Bantuan perlu dielakkan untuk menjimatkan masa pemohon (Contoh: Permohonan > Siasatan-Ulasan/Maklumat Siasatan > Papar Ulasan > Maklumat Alamat Tetap seperti Rajah 9.1 dan Rajah 9.2). Penyelidik juga mendapati bahawa sesetengah bidang data wajib dalam borang e-Bantuan adalah kurang sesuai dengan kategori bantuan tertentu (Contoh: Tarikh Lahir untuk BTB).



Rajah 9.1 Kemasukan Rekod Alamat Tetap



Rajah 9.2 Ketiadaan Rekod Maklumat Asas

ii. Agihan Kes BPR Tidak Seimbang

Berdasarkan maklumat yang diperoleh daripada FGD bersama pegawai pelaksana serta pemerhatian yang telah dijalankan ke atas sistem e-Bantuan, setiap PKMD mempunyai bilangan pegawai kes BPR yang ditugaskan pada hari yang telah dijadualkan. Ini bererti, bilangan kes yang diterima pada sesuatu masa berbeza. Cara pelaksanaan ini akan membebankan sesetengah pegawai kes BPR dan menyebabkan mereka tidak dapat menghantarkan laporan dalam tempoh seperti yang dinyatakan dalam prosedur kerja BPR selain memberikan cadangan yang kurang teliti atau bermutu dalam laporan yang dihasilkan. Secara tidak langsung, ini akan memberikan kesan yang besar kepada pegawai yang meluluskan kes tersebut. (Contoh: Laporan siasatan awal masih tidak lengkap selepas tempoh 12 hari bekerja, walaupun sesi temu duga dan siasatan telah selesai). Pekerja kes yang berkenaan menjelaskan bahawa punca utama kelewatan itu disebabkan beliau tidak sempat menangani jumlah kes yang jauh lebih banyak (>15 kes BPR) daripada rakan yang lain (<5 kes BPR). Penyelidik turut dapat mengesahkan kenyataan beliau ketika itu berdasarkan senarai tugas dalam sistem e-Bantuan.

9.1.2 Proses Penyiasatan/ Kaji Semula

Isu berkaitan proses penyiasatan dan/atau kaji semula yang dilaporkan adalah seperti yang berikut:

i. Kriteria Kelayakan Tidak Jelas

Penyelidik mendapati bahawa kriteria kelayakan yang termaktub dalam buku panduan tidak diprogramkan terus ke dalam sistem e-Bantuan. Berasaskan pemerhatian di PKMD Petaling serta maklum balas daripada pegawai kes daripada beberapa PKMD lain, perkara ini merumitkan lagi kerja pegawai kes dan pegawai yang lebih tinggi dalam mempertimbangkan permohonan baharu atau kes yang perlu dikaji semula (Contoh: Prosedur Pengendalian Permohonan Bantuan Kewangan yang berkuat kuasa pada 0/00/2016 menyatakan BKK untuk membantu kanak-kanak berumur 18 tahun ke bawah). Kekurangan kriteria kelayakan yang sahih dan objektif turut meletakkan keputusan permohonan ke tangan pegawai kes mengikut budi bicara masing-masing. Perkara ini menjadi lebih rumit lagi bagi kes baharu yang tidak mempunyai sebarang rujukan siasatan dan justifikasi yang lepas untuk menyokong keputusan. Penyelidik turut berpendapat bahawa kekangan ini turut menjadi salah satu faktor penyebab peningkatan kes palsu yang membebankan kerana sikap pemohon yang ingin mencuba nasib mereka dengan mengambil kesempatan daripada kelemahan ini.

ii. Pemprosesan Kes BPR Tidak Mengikut Prosedur Kerja

Berdasarkan pemerhatian ke atas pegawai kes BPR di PKMD terpilih, penyelidik mendapati bahawa pegawai kes tidak mematuhi prosedur kerja BPR, terutamanya dari segi peruntukan masa sesuatu proses. Sistem e-Bantuan juga tidak mengesan tempoh masa yang termaktub dalam SOP. Contohnya, bagi kes kaji semula, pekerja kes biasanya menghubungi penerima untuk mengemaskinikan maklumat mengikut jadual masing-masing. Banyak kes yang tidak dapat menepati tempoh masa yang diperuntukkan disebabkan dokumen yang dibekalkan oleh pemohon dan penerima sendiri tidak lengkap.

iii. Kekurangan maklumat tepat untuk menyokong kerja penyiasatan

maklumat yang tepat adalah penting dalam membantu kerja penyiasatan seseorang pekerja kes. Penyelidik mendapati bahawa sistem e-Bantuan yang sedia ada kurang cekap dan berkesan dalam menyokong kerja penyiasatan, terutamanya kes BPR kerana ia terlalu memfokus kepada penyimpanan rekod pelanggan daripada menyokong keputusan. Terdapat pekerja kes daripada PKMD melaporkan bahawa kerja penyiasatan sukar dijalankan dengan teliti ke atas setiap individu dengan beban kerja yang begitu berat.

Penyelidik juga mendapati bahawa kerja penyiasatan bergantung sepenuhnya kepada pemerhatian pegawai kes, maklumat yang dibekalkan oleh pelanggan serta surat sumpah yang dilampirkan. Maklumat yang dibekalkan ada kalanya tidak memadai untuk memberikan gambaran sebenar keadaan kewangan semasa pemohon (Contoh: Bilangan waris seseorang pelanggan BOT adalah susah dikenal pasti).

Penyelidik turut berpendapat bahawa kerja penyiasatan ini amat mencabar kerana sistem e-Bantuan gagal bersepadu dengan sistem agensi lain seperti Sistem eBR1M, Sistem e-Profil kerjaya Murid, Sistem Analisis Peperiksaan Sekolah untuk mengesahkan kesahihan maklumat yang dibekalkan oleh pelanggan secara automatik. Kerja penyiasatan dan pengesahan bergantung sepenuhnya kepada inisiatif seseorang pegawai kes untuk mendapatkan maklumat lanjut daripada agensi lain seperti SOCSO, Zakat, Baitumal, KWSP, Pencen dan lain lagi yang memakan masa.

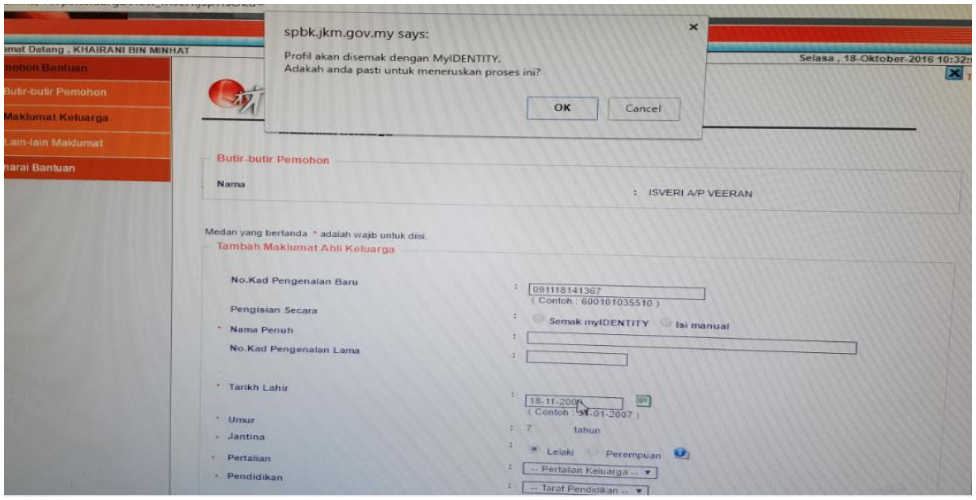
iv. Tiada Kemudahan Muat naik Bukti Penyiasatan

Sistem e-Bantuan tidak menyediakan kemudahan untuk memuat naik bukti hasil penyiasatan yang dijalankan. Bukti yang diminta mungkin tidak diperlukan sekiranya sistem dapat disepadukan dengan sistem agensi atau pihak berkuasa tertentu.

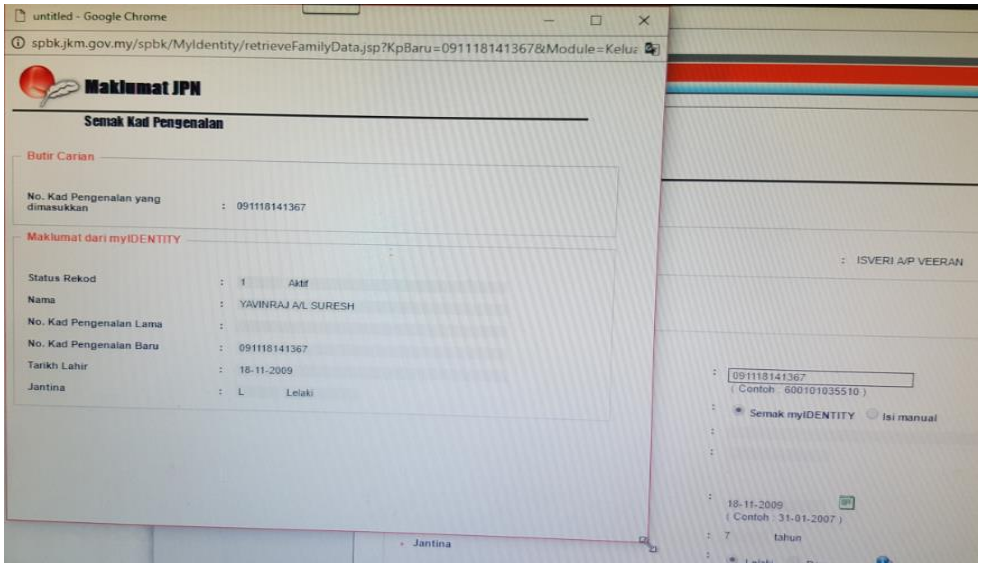
v. Fungsi Semakan *MyIdentity* Kurang Jelas

Beberapa pegawai kes daripada PKMD melaporkan fungsi semakan *MyIdentity* kurang membantu dalam kerja penyiasatan (Contoh: Maklumat daripada semakan

MyIdentity tidak boleh dipindahkan terus ke atas borang e-Bantuan seperti Rajah 9.3 dan Rajah 9.4). Pegawai kes di PKMD juga mengatakan bahawa fungsi *MyIdentity* adalah untuk menyemak, sama ada seseorang penerima bantuan itu masih hidup atau telah meninggal dunia.



Rajah 9.3 Panggilan Fungsi Semak *MyIdentity*



Rajah 9.4 Keputusan Semak *MyIdentity*

vi. Fungsi Semak, Kaji Semula Kurang Berkesan

Menjelang hujung tiga bulan sebelum tempoh bantuan tamat, PKMD akan menjanakan senarai nama dalam format Excel kepada pegawai penyiasat sebagai senarai nama induk penjanaan surat panggilan janji temu siasatan semula

menggunakan *mail-merge*. Fail fizikal yang mengandungi maklumat akan diambil dari bilik fail untuk menghubungi penerima bagi maksud janji temu siasatan semula, dan mengemaskinikan maklumat untuk lanjutan bantuan. Segala maklumat yang diterima akan dicatatkan dalam fail fizikal sehingga semua maklumat terkini telah dibekalkan oleh penerima bantuan, barulah laporan penyiasatan akan dimasukkan dalam sistem e-Bantuan.

Menurut pemerhatian dan perbincangan bersama beberapa penerima bantuan, penyelidik mendapati bahawa penghantaran surat biru untuk memanggil penerima bantuan hadir ke PKMD yang berkaitan bagi proses kaji semula adalah kurang berkesan. Ini kerana surat yang dihantar seminggu sebelum tarikh janji temu berkemungkinan telahpun melepasi tarikh apabila surat tersebut diterima ataupun penerima tidak lagi tinggal di alamat seperti yang direkodkan dalam sistem. Sistem e-Bantuan juga tidak menyediakan sebarang fungsi notifikasi elektronik yang berkesan. Kos penghantaran surat biru juga dikatakan tinggi. Kegagalan surat ini diterima oleh penerima semasa akan menyebabkan bantuan yang berkaitan boleh diberhentikan. Justeru, penerima bantuan yang telah diberhentikan ini perlu membuat permohonan baharu semula.

9.1.3 Proses Meluluskan Permohonan

Bagi proses meluluskan kes permohonan, isu yang dilaporkan adalah seperti yang berikut:

i. Cadangan Pemberian Bantuan Tidak Mengikut Kelayakan

Walaupun kelulusan sesuatu kes permohonan melibatkan pegawai kes dan pegawai pelulus, namun, dengan beban kerja pegawai kes dan pegawai yang meluluskan kes permohonan yang berat, berlaku kecuaian dalam memberikan syor dan menerima sesuatu permohonan. Ini adalah kerana sistem e-Bantuan tidak membantu menyemak syarat kelayakan mengikut setiap jenis bantuan. Kelulusan sesuatu permohonan bergantung sepenuhnya kepada budi bicara pegawai kes dan pegawai pelulus yang terlibat.

ii. Proses Pembayaran

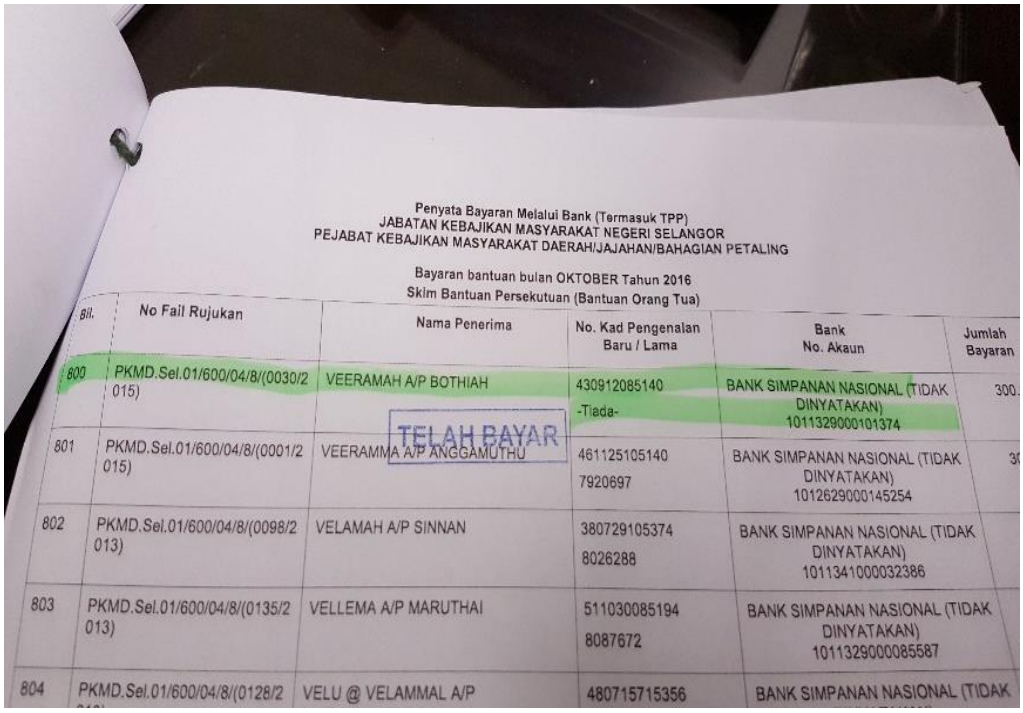
Isu berkaitan proses pembayaran yang dilaporkan adalah seperti yang berikut:

a) Rekod Maklumat Pembayaran Tidak Konsisten dan Sistem Pembayaran Kurang Fleksibel.

Baucer bayaran akan disediakan setelah pegawai pelulus meluluskan sesuatu permohonan bantuan dan pelanggan yang berkenaan telah dimaklumi status permohonannya. Penyelidik mendapati bahawa terdapat data yang tidak konsisten antara sistem e-Bantuan dengan sistem ESPKB (Contoh: Maklumat akaun pelanggan seperti di Rajah 9.5 dan Rajah 9.6). Hal ini bukan sahaja melibatkan masalah pembayaran, malah turut menyusahkan pegawai kewangan yang berkaitan untuk memasukkan maklumat ke dalam sistem pembayaran bank. Ada pegawai kewangan memaklumkan bahawa sistem pembayaran semasa kurang fleksibel. Kelewatan waran pembayaran yang diterima akan menyebabkan proses penyediaan bayaran tidak dapat diselesaikan pada akhir bulan, iaitu sebelum 28hb, dan pegawai yang berkenaan terpaksa memasukkan maklumat setiap pelanggan ke dalam sistem pembayaran bank yang mengambil masa yang lebih panjang.

b) Kelewatan Maklum Balas Sistem Khidmat Pelanggan UNICENTER.

Pengguna melaporkan kepada penyelidik bahawa maklum balas daripada UNICENTER adalah tidak menentu dan lambat, iaitu selalunya mengambil masa lebih 72 jam. Mereka berharap perkara ini dapat dipandang serius oleh pihak atasan mereka.



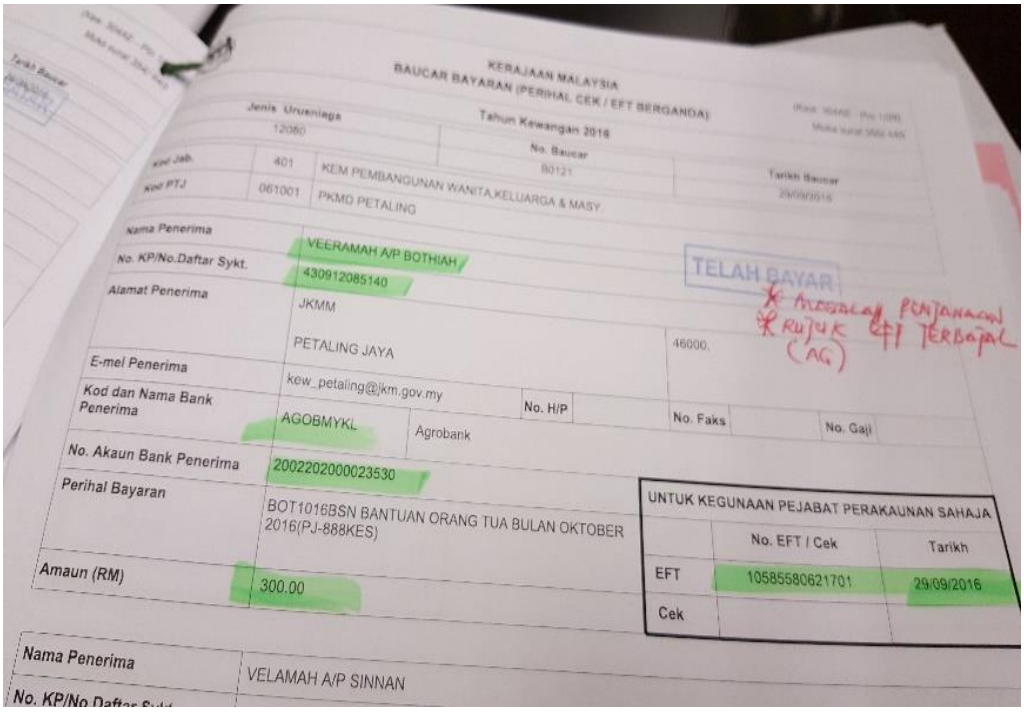
Penyata Bayaran Melalui Bank (Termasuk TPP)
JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT NEGERI SELANGOR
PEJABAT KEBAJIKAN MASYARAKAT DAERAH/JAJAHAN/BAHAGIAN PETALING

Bayaran bantuan bulan OKTOBER Tahun 2016
Skim Bantuan Persekutuan (Bantuan Orang Tua)

Bil.	No Fail Rujukan	Nama Penerima	No. Kad Pengenalan Baru / Lama	Bank No. Akaun	Jumlah Bayaran
800	PKMD.Sel.01/600/04/8/(0030/2015)	VEERAMAH A/P BOTHIAH	430912085140 -Tiada-	BANK SIMPANAN NASIONAL (TIDAK DINYATAKAN) 1011329000101374	300.
801	PKMD.Sel.01/600/04/8/(0001/2015)	VEERAMMA A/P ANGGAMUTHU	461125105140 7920697	BANK SIMPANAN NASIONAL (TIDAK DINYATAKAN) 1012629000145254	3(
802	PKMD.Sel.01/600/04/8/(0098/2013)	VELAMAH A/P SINNAN	380729105374 8026288	BANK SIMPANAN NASIONAL (TIDAK DINYATAKAN) 1011341000032386	
803	PKMD.Sel.01/600/04/8/(0135/2013)	VELLEMA A/P MARUTHAI	511030085194 8087672	BANK SIMPANAN NASIONAL (TIDAK DINYATAKAN) 1011329000085587	
804	PKMD.Sel.01/600/04/8/(0128/2	VELU @ VELAMMAL A/P	480715715356	BANK SIMPANAN NASIONAL (TIDAK	

TELAH BAYAR

Rajah 9.5 Isu Penjanaan Maklumat Akaun (BSN)



KERAJAAN MALAYSIA
BAUCAR BAYARAN (PERIHAL CEK / EFT BERGANDA)
Tahun Kewangan 2016

Jenis Urusniaga: 12080
No. Baucar: 80121
Kod Jab.: 401 KEM PEMBANGUNAN WANITA,KELUARGA & MASY.
Kod PTJ: 061001 PKMD PETALING
Tarikh Baucar: 29/09/2016

Nama Penerima	VEERAMAH A/P BOTHIAH
No. KP/No.Daftar Sykt.	430912085140
Alamat Penerima	JKMM PETALING JAYA 46000.
E-mel Penerima	kew_petaling@jkm.gov.my
Kod dan Nama Bank Penerima	AGOBMYKL Agrobank
No. Akaun Bank Penerima	2002202000023530
Perihal Bayaran	BOT1016BSN BANTUAN ORANG TUA BULAN OKTOBER 2016(PJ-888KES)
Amaun (RM)	300.00

No. H/P | No. Faks | No. Gaji

UNTUK KEGUNAAN PEJABAT PERAKAUNAN SAHAJA

	No. EFT / Cek	Tarikh
EFT	10585580621701	29/09/2016
Cek		

Nama Penerima	VELAMAH A/P SINNAN
No. KP/No Daftar Sykt.	

TELAH BAYAR

* Masalah Penjanaan Rujuk EFT Terbajak (AG)

Rajah 9.6 Isu Penjanaan Maklumat Akaun (Agro)

9.1.4 Isu Pengoperasian Sistem e-Bantuan

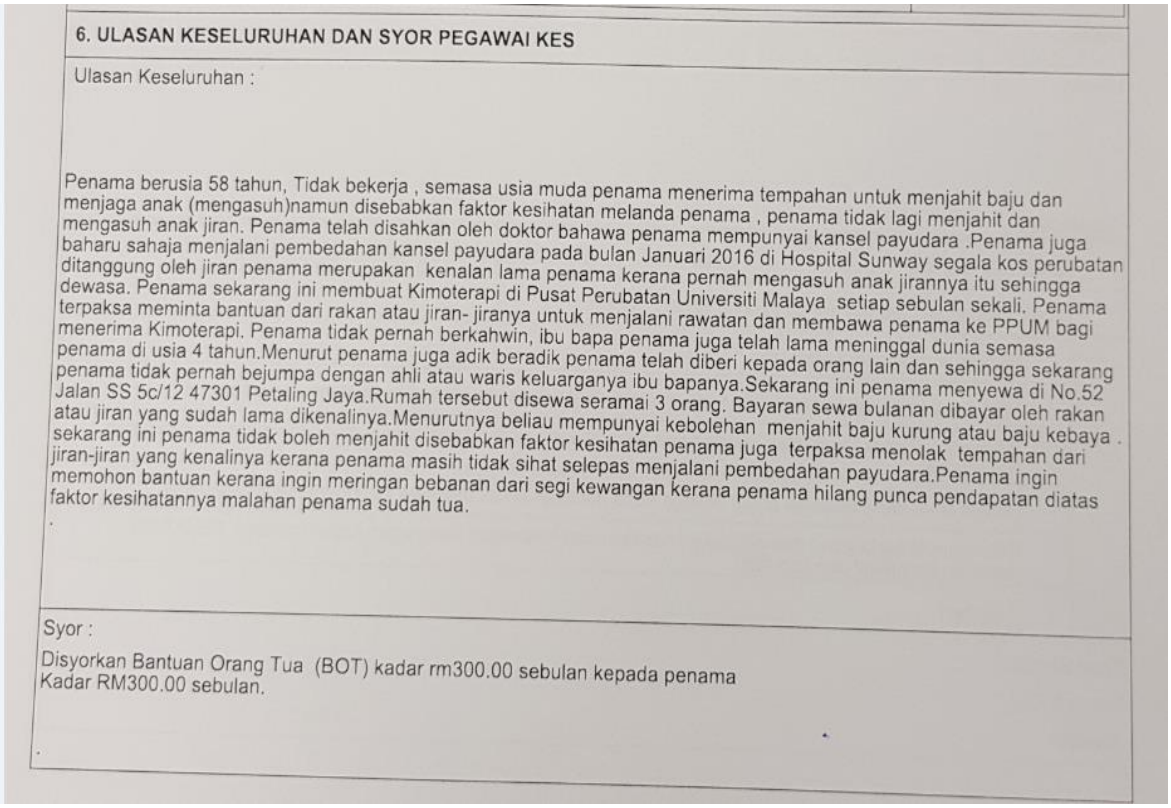
Berikut ialah isu lain yang dilaporkan berkaitan dengan pengoperasian sistem e-Bantuan.

i. Kekurangan Unsur Pintar Mengikut Kategori Jenis Bantuan

Kepintaran sistem e-Bantuan pasti akan membantu dalam mempertingkatkan keberkesanaan dan kecekapan JKM. Penyelidik mendapati bahawa sistem dan mekanisme e-Bantuan kurang pintar dalam proses memantau perkembangan kes mengikut tarikh luput, atau memberikan peringatan mesra apabila tarikh luput menjelang.

Capaian fungsi utama e-Bantuan juga kurang intuitif dan belum dipermudah dengan *shortcuts* dan *management dashboard*. Contohnya, pegawai kes memerlukan beberapa klik selepas *login* untuk mencapai fail elektronik bagi kes yang akan luput dalam tempoh tiga bulan.

Sistem e-Bantuan juga mempunyai kekurangan dari segi keupayaan memberikan amaran, peringatan, dan menjejak proses pemberian bantuan, sama ada kepada pegawai penyiasat, penerima atau pegawai yang bertanggungjawab untuk memastikan bahawa semua kes sentiasa mematuhi SOP dan syarat bantuan (Contoh1: penerima bantuan BKK yang aktif berumur 18 tahun 1 bulan; Contoh 2: pemohon bantuan BOT yang berumur 58 seperti Rajah 9.7 dan Rajah 9.8; Contoh 3: nombor MyKad genap tetapi berjantina lelaki; Contoh 4: umur pemohon (BOT dan BKK) tidak dikira secara automatik daripada tarikh lahir atau nombor MyKad. Data ini perlu dikemas kini oleh pegawai kes secara manual setiap tahun). Perkara ini dengan secara tidak langsung telah memberatkan beban pegawai kes.



6. ULASAN KESELURUHAN DAN SYOR PEGAWAI KES

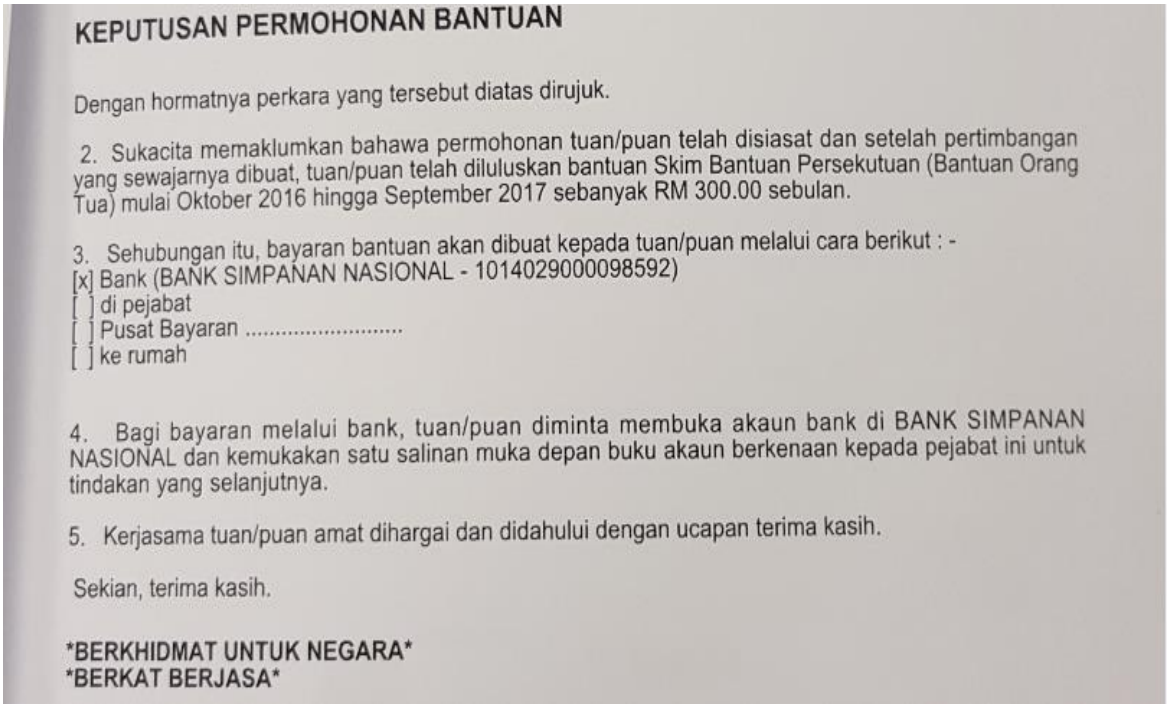
Ulasan Keseluruhan :

Penama berusia 58 tahun, Tidak bekerja , semasa usia muda penama menerima tempahan untuk menjahit baju dan menjaga anak (mengasuh)namun disebabkan faktor kesihatan melanda penama , penama tidak lagi menjahit dan mengasuh anak jiran. Penama telah disahkan oleh doktor bahawa penama mempunyai kansel payudara .Penama juga baharu sahaja menjalani pembedahan kansel payudara pada bulan Januari 2016 di Hospital Sunway segala kos perubatan ditanggung oleh jiran penama merupakan kenalan lama penama kerana pernah mengasuh anak jirannya itu sehingga dewasa. Penama sekarang ini membuat Kimoterapi di Pusat Perubatan Universiti Malaya setiap sebulan sekali. Penama terpaksa meminta bantuan dari rakan atau jiran- jiranya untuk menjalani rawatan dan membawa penama ke PPUM bagi menerima Kimoterapi. Penama tidak pernah berkahwin, ibu bapa penama juga telah lama meninggal dunia semasa penama di usia 4 tahun.Menurut penama juga adik beradik penama telah diberi kepada orang lain dan sehingga sekarang penama tidak pernah bejumpa dengan ahli atau waris keluarganya ibu bapanya.Sekarang ini penama menyewa di No.52 Jalan SS 5c/12 47301 Petaling Jaya.Rumah tersebut disewa seramai 3 orang. Bayaran sewa bulanan dibayar oleh rakan atau jiran yang sudah lama dikenalinya.Menurutnya beliau mempunyai kebolehan menjahit baju kurung atau baju kebaya . sekarang ini penama tidak boleh menjahit disebabkan faktor kesihatan penama juga terpaksa menolak tempahan dari jiran-jiran yang kenalinya kerana penama masih tidak sihat selepas menjalani pembedahan payudara.Penama ingin memohon bantuan kerana ingin meringan bebanan dari segi kewangan kerana penama hilang punca pendapatan diatas faktor kesihatannya malahan penama sudah tua.

Syor :

Disyorkan Bantuan Orang Tua (BOT) kadar rm300.00 sebulan kepada penama
Kadar RM300.00 sebulan.

Rajah 9.7 Pengesyoran Pemberian Bantuan BOT



KEPUTUSAN PERMOHONAN BANTUAN

Dengan hormatnya perkara yang tersebut diatas dirujuk.

2. Sukacita memaklumkan bahawa permohonan tuan/puan telah disiasat dan setelah pertimbangan yang sewajarnya dibuat, tuan/puan telah diluluskan bantuan Skim Bantuan Persekutuan (Bantuan Orang Tua) mulai Oktober 2016 hingga September 2017 sebanyak RM 300.00 sebulan.

3. Sehubungan itu, bayaran bantuan akan dibuat kepada tuan/puan melalui cara berikut : -
[x] Bank (BANK SIMPANAN NASIONAL - 1014029000098592)
[ ] di pejabat
[ ] Pusat Bayaran .....
[ ] ke rumah

4. Bagi bayaran melalui bank, tuan/puan diminta membuka akaun bank di BANK SIMPANAN NASIONAL dan kemukakan satu salinan muka depan buku akaun berkenaan kepada pejabat ini untuk tindakan yang selanjutnya.

5. Kerjasama tuan/puan amat dihargai dan didahului dengan ucapan terima kasih.

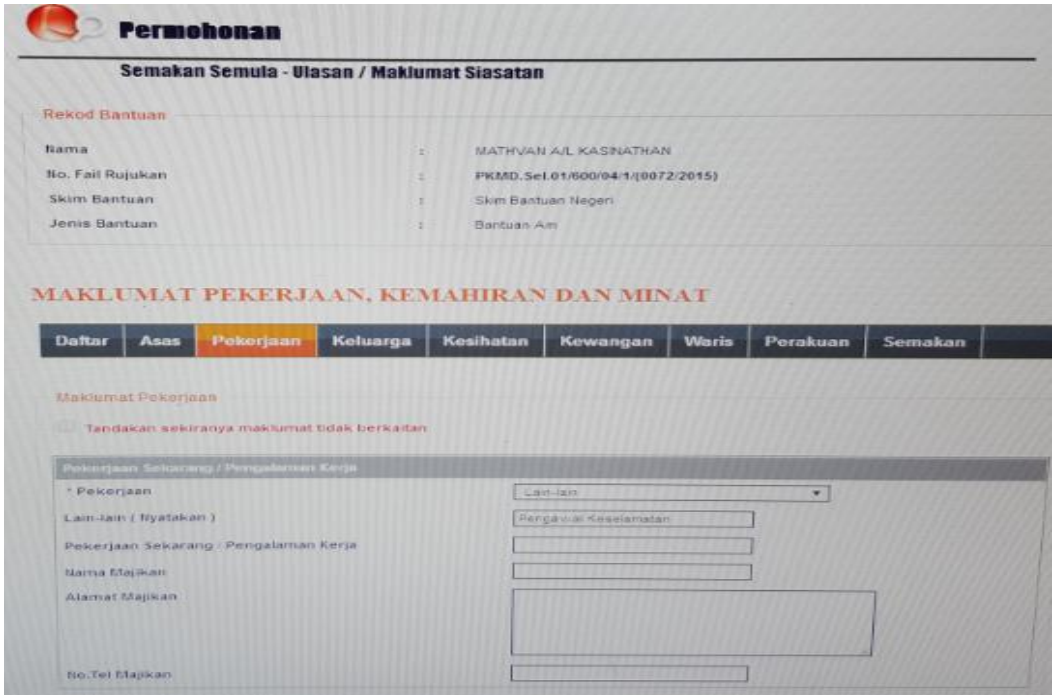
Sekian, terima kasih.

BERKHIDMAT UNTUK NEGARA
BERKAT BERJASA

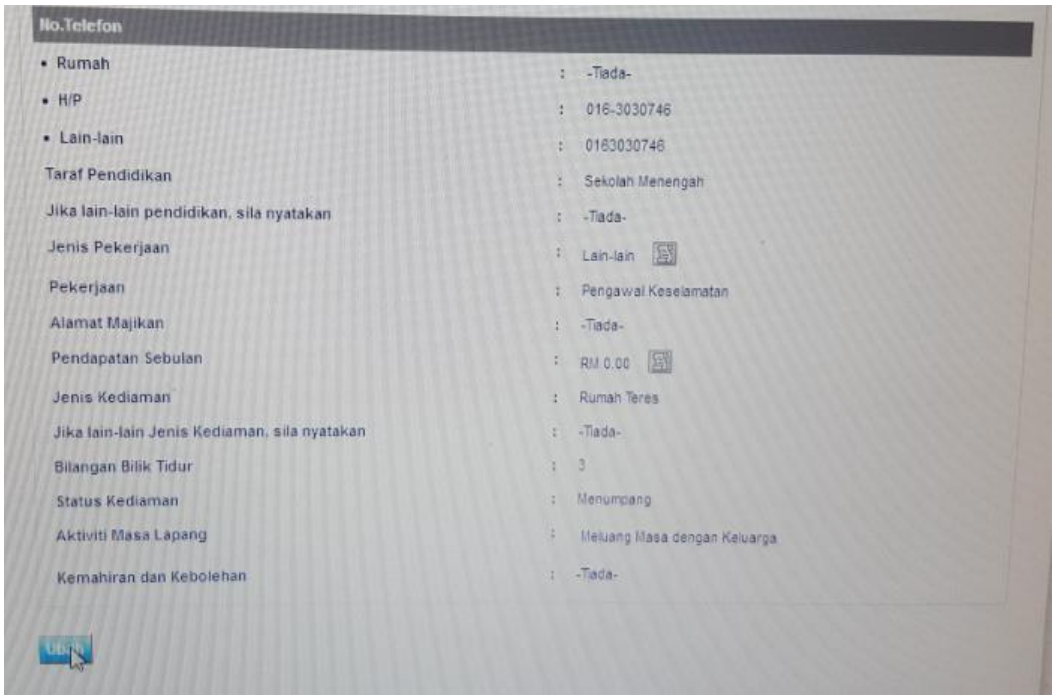
Rajah 9.8 Kelulusan Bantuan Tidak Mengikut Kelayakan

ii. Reka Bentuk Sistem Kurang Mesra Pengguna

Antara muka sistem e-Bantuan yang mesra pengguna amatlah penting dan dapat memastikan produktiviti yang tinggi. Penyelidik menerima laporan daripada pengguna bahawa terdapat reka bentuk antara muka sistem yang perlu diperbaiki untuk meringankan beban kerja pengguna (Contoh 1: Maklumat waris pemohon perlu dimasukkan ke dalam kedua-dua modul permohonan dan siasatan; Contoh 2: Tiada bidang data gaji di antara muka seperti Rajah 9.9 dan lengkapkan maklumat gaji di antara muka seperti Rajah 9.10; Contoh 3: Sesi tamat atau '*session timeout'* terlalu pendek menyebabkan kemasukan data perlu diulang dengan login semula. Sesi tamat tanpa amaran awal melambatkan proses pelaporan dan menyebabkan timbul rasa tidak senang hati kepada pegawai penyiasat.) Pihak penyelidik berpendapat bahawa kajian khas pengalaman pengguna (UX) dan antara muka pengguna (UI) perlu dilaksanakan segera.



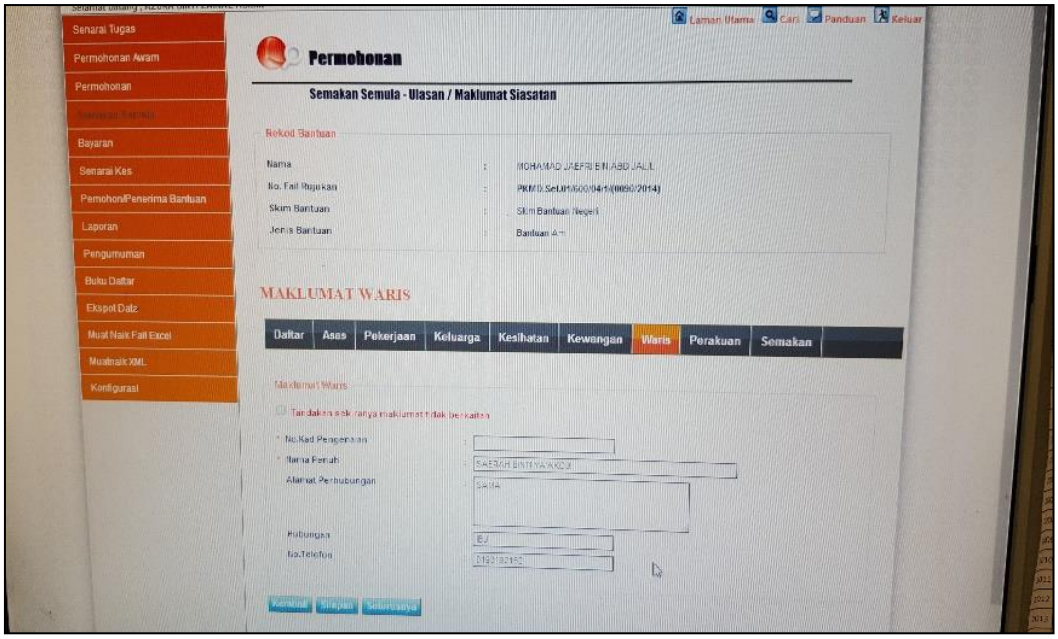
Rajah 9.9 Antara muka Tiada Bidang Maklumat Gaji



Rajah 9.10 Antara muka untuk Kemasukan Maklumat Gaji

iii. Penyimpanan dan Pemprosesan Rekod Pelanggan Tidak Stabil

Pengguna sistem e-Bantuan juga melaporkan bahawa sistem e-Bantuan selalunya tergendala pada waktu awal pagi dan perkara ini telah disahkan benar setelah beberapa pemerhatian yang dijalankan di PKMD Petaling. Mekanisme penyimpanan rekod juga kurang stabil (Contoh: Nombor KP dan Nama Waris hanya dapat disimpan selepas beberapa cubaan seperti Rajah 9.11).



Rajah 9.11 Penyimpanan Rekod Waris Pemohon Bantuan

iv. Senarai Semakan/ Kaji Semula Kurang Berkesan

Pegawai kes juga memaklumkan bahawa pemaparan senarai kes dalam sistem e-Bantuan seperti Rajah 9.12 menyusahkan kerja mencari kes bawah tanggungjawab masing-masing.

Rajah 9.12 Senarai Semakan/Kaji Semula

v. Pengautomasian Aliran Kerja Terhad

Penyelidik berpendapat bahawa sistem e-Bantuan hanya berfungsi sebagai sistem penyimpanan rekod. Pengautomasian dan pemantauan aliran kerja adalah agak terhad kerana sistem e-Bantuan masih tidak berupaya untuk menjejak perkembangan kes, menjanakan peringatan, senarai kerja, maklumat dan laporan untuk menyokong keputusan. Selain itu, penyelidik berpendapat bahawa penggunaan sistem e-Bantuan selari dengan fail fizikal berlanjutan selepas tempoh peralihan dan tempoh pengujian sistem adalah kurang wajar kerana ia membebankan pengguna.

vi. Keselamatan Data

Fail fizikal kes bantuan disimpan di dalam kotak di bawah meja pegawai kes. Cara ini adalah kurang selamat dan tidak sejajar dengan polisi atau piawaian keselamatan data.

vii. Pemantauan Perkembangan Kes dan Keberkesanan Sesuatu Bantuan

Penyelidik mendapati bahawa sistem e-Bantuan tidak mempunyai mekanisme yang boleh menilai keberkesanan bantuan serta memantau perkembangan semasa sesuatu kes yang dapat memberikan makluman pantas dan mencetus tindakan susulan bagi pegawai penyiasat yang dipertanggungjawabkan. Contohnya, pemantauan perkembangan pekerjaan dan pendapatan semasa bagi mereka yang masih dalam tempoh penerimaan bantuan. Kini, perkembangan kes hanya akan disiasat semula setiap tahun, iaitu tiga bulan sebelum bantuan semasa tamat tempoh. Penyelidik berpendapat bahawa pemantauan berterusan sepanjang tempoh bantuan adalah perlu untuk memastikan bahawa bantuan tersebut sentiasa disalurkan kepada mereka yang betul-betul memerlukan dengan berkesan.

9.1.5 Keberkesanan Prasarana dan Persekitaran Pengoperasian

Prasarana dan persekitaran yang menyokong pengoperasian e-Bantuan memainkan peranan yang penting untuk memastikan keberkesanan e-Bantuan secara keseluruhan. Prasarana yang dimaksudkan termasuklah premis tempat mesin pelayan e-Bantuan beroperasi, rangkaian komputer yang menyokong capaian orang awam dan pejabat PKMD, mesin pelayan yang menyokong sistem e-Bantuan.

Sekiranya prasarana dan persekitaran tergendala, maka capaian semua pengguna sistem e-bantuan turut terganggu.

i) Premis

Menurut maklumat yang diberikan daripada pihak Bahagian Pengurusan Maklumat, mesin pelayan e-Bantuan terletak di ibu pejabat JKM yang tidak mencapai piawaian pusat data industri. Mesin pelayan tidak dipantau sepanjang masa (24/7). *Backup* kepada bekalan kuasa elektrik juga tidak disediakan untuk memastikan bahawa mesin pelayan sentiasa dapat dicapai orang ramai. Laporan juga diterima bahawa mesin pelayan kerap dipadamkan untuk memberikan laluan kepada penyelenggaraan umum bangunan pada waktu pejabat. Perkara ini tidak berlaku di pusat data bertaraf industri, maka JKM disyorkan untuk memindahkan mesin pelayan ke pusat data bertaraf industri, supaya mesin pelayan dipantau dan dipastikan beroperasi 24/7.

ii) Rangkaian Komputer

Prestasi dan kebolehcapaian rangkaian komputer adalah amat penting untuk memastikan keberkesanan sistem e-Bantuan kerana sistem e-Bantuan telah direka bentuk untuk beroperasi atas talian. Menurut maklumat yang diberikan oleh Pegawai JKM semasa temu ramah, penyelenggaraan bangunan ibu pejabat telah dijadualkan untuk memadamkan kuasa elektrik seluruh bangunan pada waktu pejabat dengan tidak mengambil kira kepentingan rangkaian komputer dan mesin pelayan e-Bantuan di ibu pejabat.

Maklumat yang disalurkan oleh Bahagian Pengurusan Maklumat juga menunjukkan bahawa kadar penggunaan rangkaian di setiap pejabat PKMD umumnya telah mencecah 90 peratus. Kadar penggunaan rangkaian komputer yang tinggi turut akan mengganggu keberkesanan dan kecekapan sistem e-Bantuan kerana prestasi keseluruhan sistem e-Bantuan turut akan terjejas. Kadar penggunaan rangkaian komputer yang menghampiri kapasiti akan memberikan tekanan ke atas peralatan rangkaian komputer dan peluang kerosakan akibat haba yang berlebihan adalah tinggi. Disyorkan bahawa pihak JKM menilai semula kapasiti dan penggunaan rangkaian komputer di setiap PKMD dan ibu pejabat untuk

memastikan bahawa penggunaan sentiasa di bawah titik ambang (*threshold*) 60 peratus, atau naik taraf rangkaian komputer sekiranya perlu untuk memastikan bahawa purata penggunaan sentiasa di bawah titik ambang 60 peratus.

iii) Mesin Pelayan

Mesin pelayan merupakan perkakasan komputer yang menyokong sistem aplikasi e-Bantuan. Daripada maklumat yang diberikan oleh Bahagian Pengurusan Maklumat, kedua-dua mesin pelayan pangkalan data telah mencapai tahap yang kritikal kerana kadar penggunaan ingatan yang mencecah kapasiti akan membebankan perkakasan pada waktu pejabat. Keadaan ini perlu diberikan perhatian kerana ia akan menjejaskan kecekapan sistem e-Bantuan akibat haba yang terhasil. Disyorkan bahawa penggunaan CPU dan ingatan perlu sentiasa dipantau dan dibuat perancangan untuk naik taraf apabila penggunaan CPU dan ingatan mencecah purata 60 peratus.

9.1.6 Amalan Terbaik dan Piawaian Sistem

Amalan Terbaik (*best practices*) juga mempengaruhi keberkesanan dan kecekapan keseluruhan skim bantuan kewangan. Berikut ialah beberapa perkara yang dikenal pasti serta syor bagi penambahbaikan.

i) *Backup*

Menurut komunikasi dengan pihak pembangun sistem dan Bahagian Pengurusan Maklumat, e-Bantuan tidak mempunyai sistem pengurusan bencana (*Disaster Recovery System*) yang lengkap kerana masih dalam proses pelaksanaan di pusat data sektor awam bawah olahan MAMPU. Pada masa ini, salinan data dan sumber kod terkini hanya dibuat oleh pembangun sistem dan pegawai JKM, tiada perancangan *backup* untuk memulihkan sistem sekiranya berlaku kerosakan perkakasan yang serius akibat bencana seperti kebakaran. Piawaian industri dan amalan terbaik adalah untuk mengadakan '*cold site*' atau '*hot site*' sebagai *backup site* di pusat data lain sama ada dalam atau luar negara. Pengoperasian sistem bolehlah sentiasa bersedia dialihkan ke *backup site* tersebut apabila berlaku bencana.

Disyorkan *backup site* berasaskan permayaan sistem (*system virtualisation*) dibangunkan sebagai *backup site* di beberapa pusat data lain dan bersedia untuk mengalihkan pengoperasian sistem ke *backupsite* secara automatik apabila berlakunya bencana atau sebab lain yang dapat menyebabkan sistem e-Bantuan tergendala.

ii) Keselamatan Sistem e-Bantuan

Sistem e-Bantuan telah didapati beroperasi hanya menggunakan *protocol* http yang tidak disulitkan (*encrypted),* terutamanya bagi fungsi *user login*. Pihak Bahagian Pengurusan Maklumat mengatakan bahawa segala pemantauan keselamatan adalah di bawah tanggungjawab MAMPU. Disyorkan bahawa keselamatan sistem diaudit sepenuhnya oleh pakar keselamatan sistem.

iii) Sumber Manusia di Ibu Pejabat

Pihak Bahagian Pengurusan Maklumat memaklumkan bahawa mereka amat kekurangan kakitangan yang kompeten untuk pembangunan dan penyelenggaraan sistem di ibu pejabat. Oleh sebab tiada rekod log kerja yang dapat digunakan untuk menjustifikasikan beban kerja dan sumber manusia, maka amatlah sukar bagi pihak penyelidik untuk memberikan syor berdasarkan angka. Walau bagaimanapun,

maklumat terkini menunjukkan bahawa setiap kakitangan di bawah Bahagian Pengurusan Maklumat bertanggungjawab ke atas bilangan sistem yang agak banyak. Maka, disyorkan supaya beban kerja kakitangan di Bahagian Pengurusan Maklumat, ibu pejabat JKM dinilai semula, dan pegawai atau penolong sistem maklumat ditambah sekiranya perlu.

iv) Sistem Manual yang Masih Lagi Diamalkan Secara Selari

Walaupun usia e-Bantuan telah mencecah 10 tahun, sistem manual yang bergantung kepada borang kertas masih lagi diamalkan secara selari. Ini mungkin merupakan petunjuk bahawa kepercayaan dan kebergantungan pengguna terhadap sistem e-Bantuan masih lagi rendah. Penggunaan sistem komputer selari dengan sistem manual untuk jangka masa yang panjang adalah tidak munasabah kerana ia membebankan pekerja dan menjejaskan kecekapan kerja keseluruhan JKM. Disyorkan pihak JKM melaksanakan BPR untuk menilai semula semua proses yang disokong oleh e-Bantuan untuk mempermudah dan mengautomasikan sebanyak proses yang boleh. Amalan ini dapat mempersingkat masa pemprosesan data dan aliran kerja. JKM juga boleh menjimatkan masa penyiasatan dengan temu ramah telefon bersama pengecaman identiti yang lazimnya digunakan boleh bank di Malaysia.

v) Kaedah Pengujian Sistem dan Pengurusan Konfigurasi

Komunikasi dengan pihak pembangun sistem mendedahkan bahawa pihak pembangun tidak mempunyai kaedah pengujian sistem yang mantap seperti *sandbox* bagi tujuan pengujian sistem berulang. Disyorkan pihak pembangun, pemilik system, iaitu Bahagian Kebajikan Produktif dan Bahagian Pengurusan Maklumat bekerjasama untuk mewujudkan kaedah pengujian dan pengurusan konfigurasi yang lebih berkesan dan cekap. Ini termasuklah mewujudkan pelayan pembangunan dan pelayan pengujian maya yang berasingan. Selain itu, JKM juga dapat menentukan pejabat PKMD yang tertentu sahaja bagi ujian beta modul dalaman sebelum konfigurasi baharu diguna pakai sepenuhnya di seluruh negara.

vi) Liputan Keperluan Sistem

Liputan keperluan sistem perlu mengambil kira keberkesanan dan kecekapan aliran kerja, daripada proses sasaran sehingga penamatan (pemisahan penerima daripada skim bantuan). Automasi yang sewajarnya perlu diperkenalkan untuk mempermudah kerja dan memansuhkan aliran kerja manual dengan bantuan teknologi terkini.

Terdapat trend evolusi sistem pengurusan maklumat (*MIS*) ke arah data raya yang menggunakan kedua-dua sumber terkawal dan terbuka (Gillingham & Graham, 2016) (Cao, 2012) (Bohlscheid, 2013), (Mikael Hagstroem, 2015). Australia merupakan salah sebuah negara yang paling aktif dalam membangunkan MIS yang menerapkan perlombongan data (*data mining*) dan pembelajaran mesin (*machine learning*) dalam sistem kebajikan sosial. *Machine learning* merupakan teknik gabungan pengkomputeran dan statistik data sejarah (*historical data*) untuk menilai dan menjangka kesahihan data baharu. Dalam kes MIS kebajikan sosial, data sejarah boleh digunakan untuk menilai dan menentukan penipuan bantuan kewangan.

Pelbagai analisis dapat dilakukan oleh MIS dengan data daripada pelbagai sumber. Ini memberikan cabaran yang besar kepada pembangunan MIS kerana data tersebut mungkin tidak mempunyai struktur tetap atau tidak serasi dari segi format dan kejituan. Gabungan data daripada sumber ini melalui gudang data (*data warehousing*) atau pemayaan data (*data virtualisation*) dapat menyelaraskan, memurnikan dan menyepadukan data tersebut, seterusnya memberikan gambaran seolah-olah data tersebut berasal daripada sumber tunggal.

Keberkesanan sesuatu MIS merujuk kepada kebolehan MIS tersebut mencapai keperluan sistem, iaitu menyokong proses dan operasi sistem bantuan kewangan secara menyeluruh, iaitu proses penentuan penerima, kepatuhan syarat, pengurusan aduan pengguna, dan penjana senarai pembayaran, penyelarasan bayaran dan penamatan (Evie Browne, 2014).

Disyorkan supaya pihak pemilik sistem, iaitu Bahagian Kebajikan Produktif bekerjasama dengan pakar Universiti dalam bidang rekayasa semula proses

perniagaan (*Business Process Reengineering, atau BPR*), Pembelajaran Mesin (*Machine Learning*), Perlombongan Data *(Data Mining)* dan Analitis Data Raya (*Big Data Analytics)* untuk mengautomasikan dan mempermudah aliran kerja e-Bantuan. JKM juga disyorkan membuat lawatan ke negara yang telah melaksanakan sistem sokongan atau MIS kebajikan masyarakat berasaskan sistem pintar dan analitis data raya, contohnya Australia.

vii) Rasionalisasi Bajet ICT

Daripada jumlah bajet ICT yang diperuntukkan, perlesenan perisian menelan sebahagian besar bajet. Untuk mengurangkan bajet perlesenan perisian, disyorkan agar JKM mencari alternatif yang lebih murah dan mantap, contohnya perisian *open source*. Pembangun e-Bantuan juga telahpun bersetuju bahawa sumber perisian *open source* memadai, dan dapat menggantikan perisian *proprietary* yang digunakan sekarang.

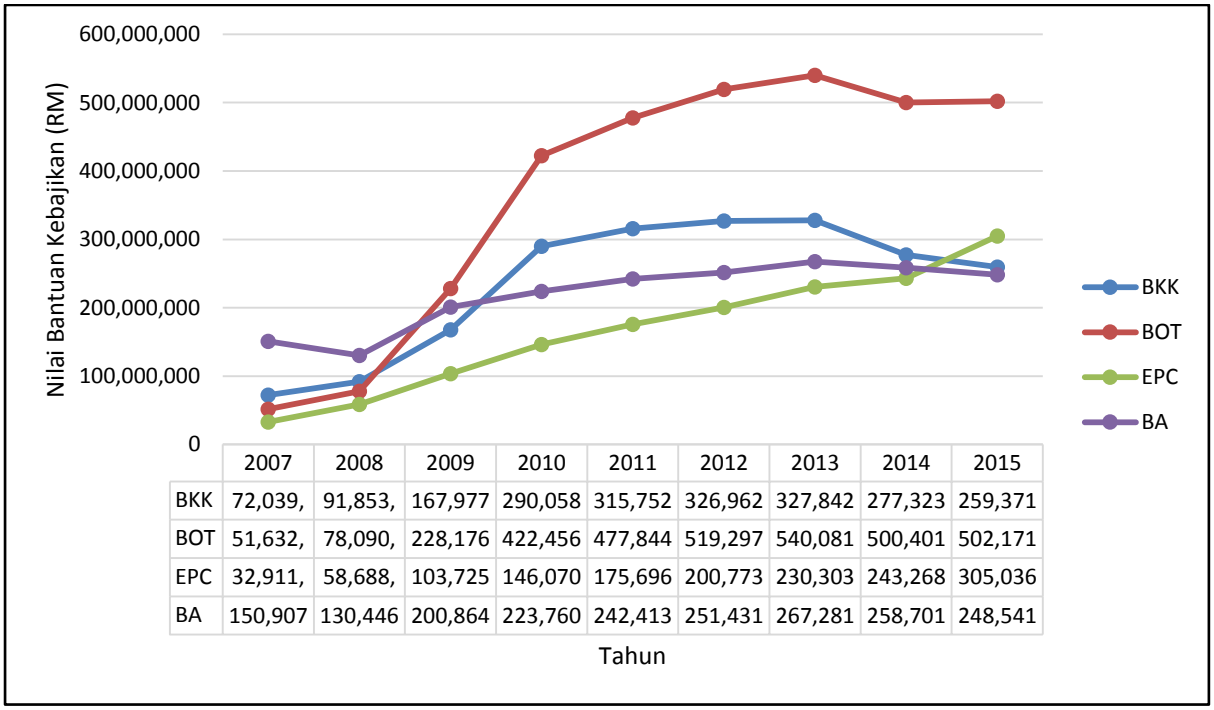
9.2 Mekanisme Sasaran Bantuan Kewangan Semasa

Mekanisme sasaran kelayakan bantuan kewangan di Malaysia bergantung kepada inisiatif institusi masing-masing, kerana buat masa ini tidak ada mekanisme sasaran piawai dalam menentukan *beneficiary* untuk program bantuan sosial di Malaysia. Terdapat tiga mekanisme sasaran utama, yang selalunya dipilih untuk rujukan penuh atau separa kepada program yang lain. Contohnya, e-Kasih yang ditadbir oleh ICU, e-Bantuan yang ditadbir oleh KPWKM dan e-BR1M yang ditadbir oleh Lembaga Hasil Dalam Negeri. Walau bagaimanapun, setiap jenis mekanisme sasaran menggunakan prosedur yang berbeza dan bercampur dalam menentukan *beneficiary* untuk sesuatu program bantuan. Tambahan pula, agensi selain agensi teras mempunyai pendekatan yang berlainan untuk menyasarkan program bantuan kepada golongan miskin. Sesetengah bergantung sepenuhnya kepada data e-Kasih untuk menilai sesuatu pemohonan, manakala yang lain bergantung pada e-Kasih tetapi menambah dengan prosedur sasaran sendiri. Contohnya, Kementerian Pelajaran menerima data e-Kasih dan juga penilaian daripada guru sekolah untuk menentukan kelayakan seseorang murid untuk program wang saku. Dengan jelasnya implemantasi mekanisme sasaran ini merentasi lebih daripada satu agensi,

tetapi berkait antara satu sama lain.

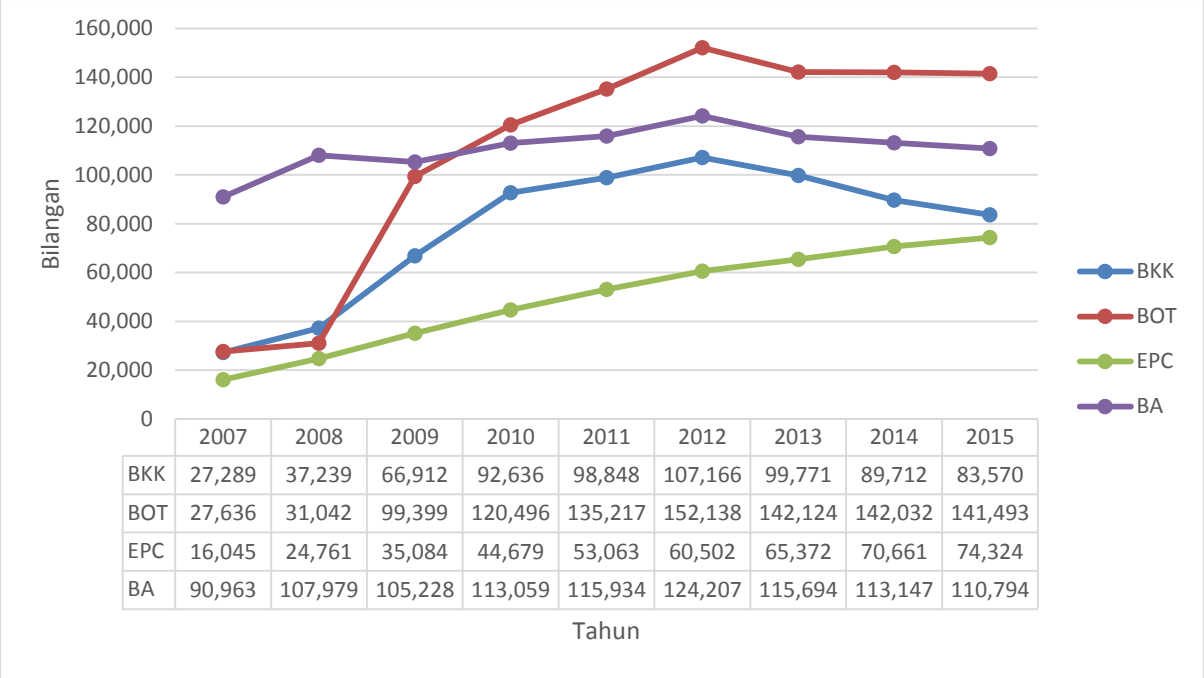
9.3 Trend Umum Program Bantuan Kewangan Utama JKM 2007 - 2015

Liputan bantuan JKM telah beralih tumpuan kepada warga tua sejak 2009 hingga 2013 berbanding dengan kumpulan sasar yang lain. Warga tua menerima manfaat paling besar dari segi peruntukan bantuan kewangan JKM, diikuti oleh orang kurang upaya, kanak-kanak, dan penerima bantuan am pada 2015 (Rajah 9.13). Berlaku juga peningkatan bilangan kes program BOT yang besar sejak 2008 hingga 2015, iaitu daripada sekitar 30,000 kes kepada lebih 140,000 kes dalam tempoh tersebut (Rajah 9.14). Pada 2015, nilai bantuan program EPC telah mengatasi nilai bantuan untuk program BA dan program BKK dengan peningkatan sebanyak RM 62 ribu atau 3,663 kes baharu berbanding dengan 2014. Keadaan ini mungkin dapat dijelaskan dengan kenaikan elaun daripada RM300 kepada RM350 sebulan pada 2015.



	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
BKK	72,039,	91,853,	167,977	290,058	315,752	326,962	327,842	277,323	259,371
BOT	51,632,	78,090,	228,176	422,456	477,844	519,297	540,081	500,401	502,171
EPC	32,911,	58,688,	103,725	146,070	175,696	200,773	230,303	243,268	305,036
BA	150,907	130,446	200,864	223,760	242,413	251,431	267,281	258,701	248,541

Rajah 9.13 Perbelanjaan Skim Utama Program Bantuan Kewangan JKM 2007-2015

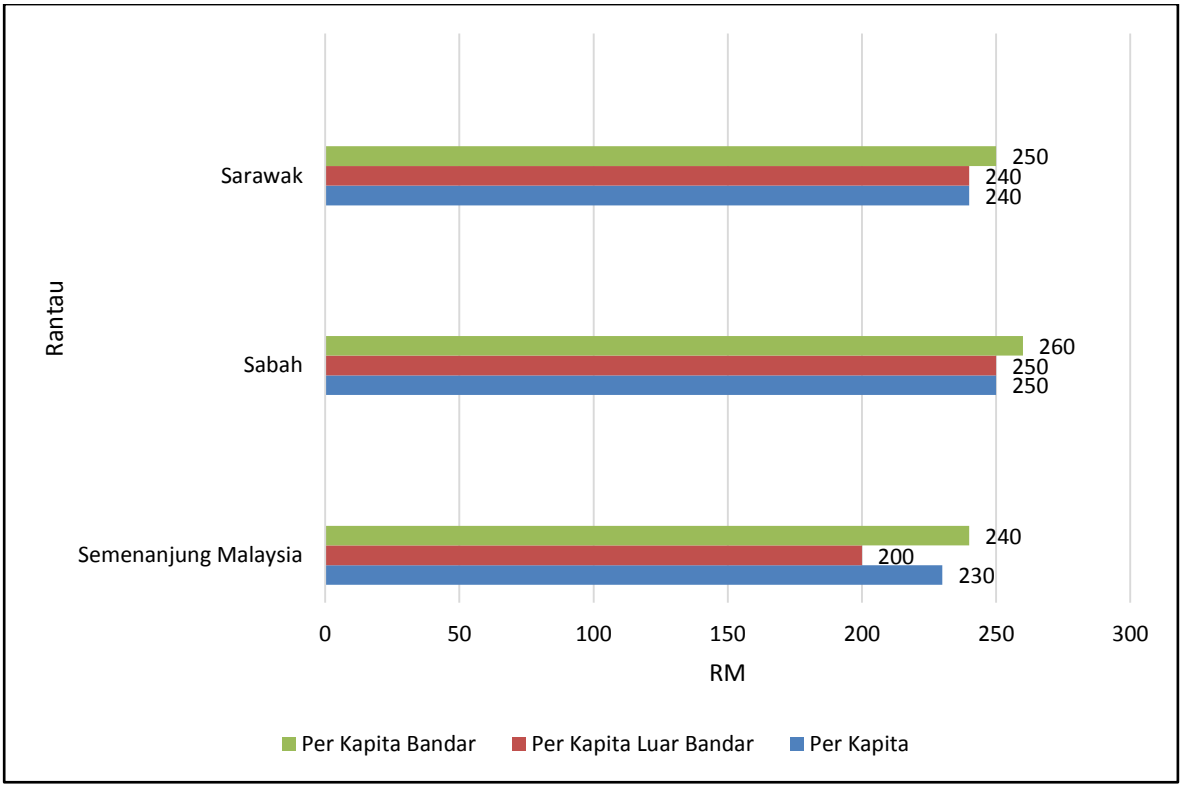


	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
BKK	27,289	37,239	66,912	92,636	98,848	107,166	99,771	89,712	83,570
BOT	27,636	31,042	99,399	120,496	135,217	152,138	142,124	142,032	141,493
EPC	16,045	24,761	35,084	44,679	53,063	60,502	65,372	70,661	74,324
BA	90,963	107,979	105,228	113,059	115,934	124,207	115,694	113,147	110,794

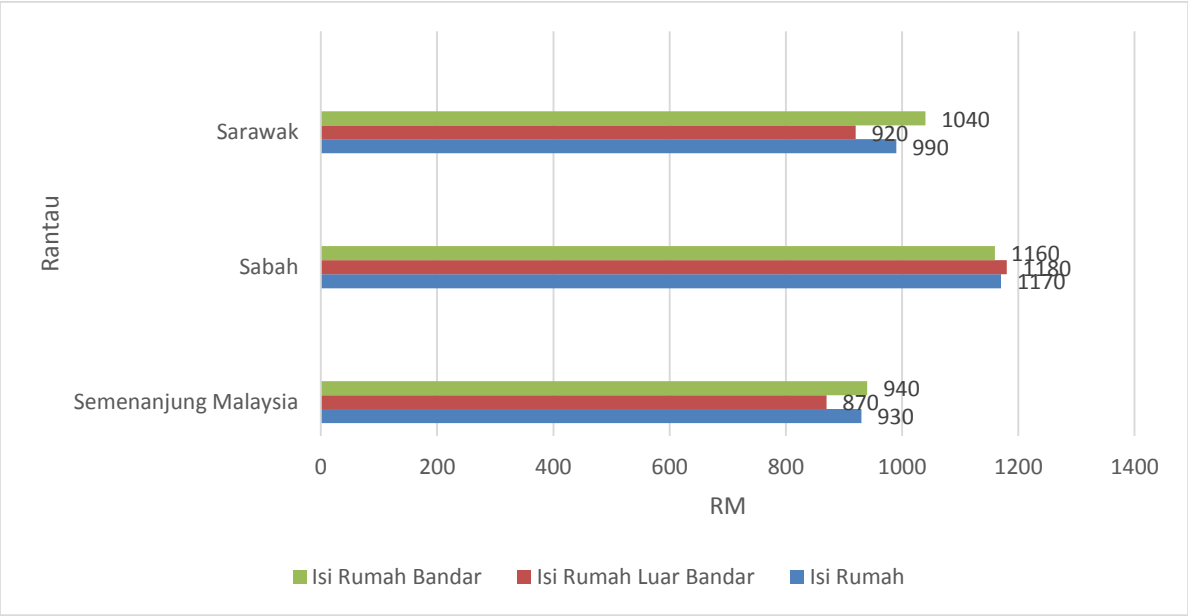
Rajah 9.14 Bilangan Kes Skim Utama Program Bantuan Kewangan JKM 2007-2015

9.4 Analisis Mekanisme Sasaran Semasa JKM

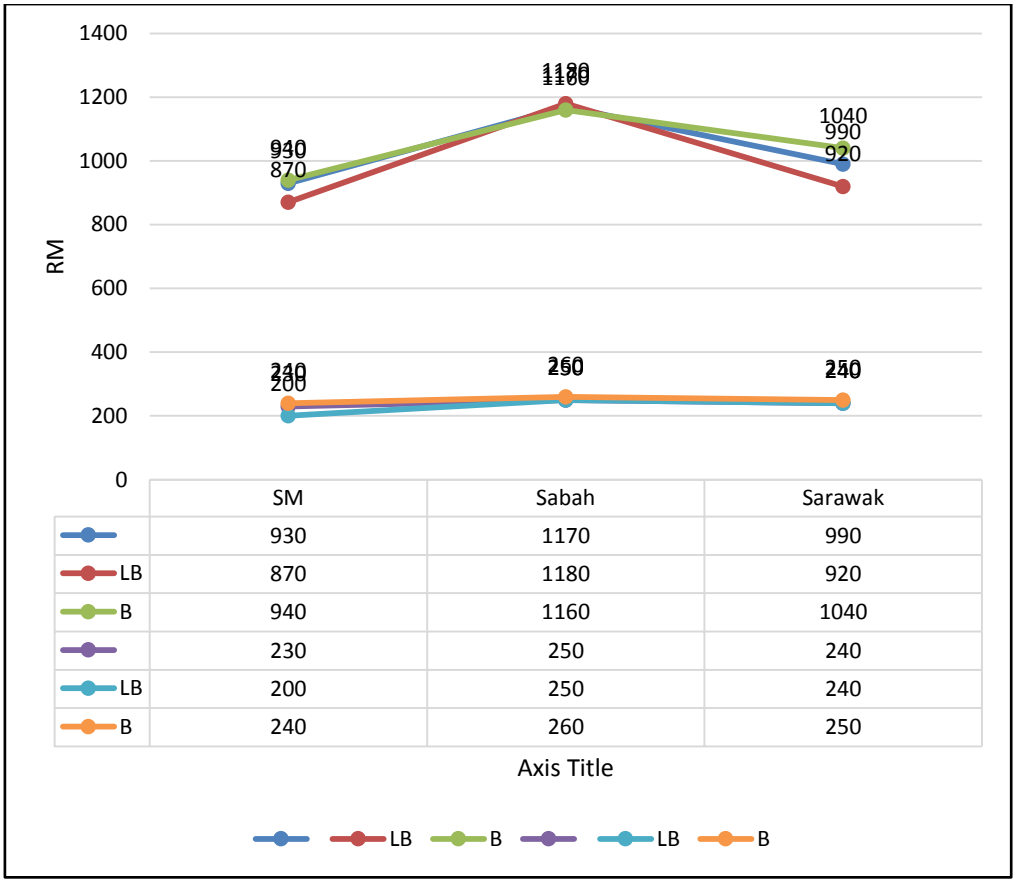
Secara umumnya, terdapat satu set isu teknikal dalam reka bentuk mekanisme sasaran semasa. Pertama, kriteria kelayakan program tidak sentiasa mengambil kira taraf hidup yang berbeza di kawasan yang berlainan. Kuasa beli dan tahap sosioekonomi berbeza di seluruh negara. Oleh itu, garis kemiskinan telah ditakrifkan pada nilai ambang yang berbeza bagi kawasan bandar atau luar bandar. Ini dapat dilihat dalam Rajah 9.15 dan Rajah 9.16, yang menunjukkan PGK bagi kawasan bandar dan luar bandar di Semenanjung Malaysia, Sabah dan Sarawak. Perbandingan PGK isi rumah dan per kapita boleh ditunjukkan dalam Rajah 9.17.



Rajah 9.15 Pendapatan Garis Kemiskinan Per Kapita



Rajah 9.16 Pendapatan Garis Kemiskinan Isi Rumah



	SM	Sabah	Sarawak
	930	1170	990
LB	870	1180	920
B	940	1160	1040
	230	250	240
LB	200	250	240
B	240	260	250

Rajah 9.17 Pendapatan Garis Kemiskinan Isi Rumah Vs Per Kapita

Kebanyakan institusi menetapkan syarat kelayakan yang “mudah” atau “tunggal”. Pada masa ini, hanya program bantuan JKM yang menggunakan nilai ambang yang berbeza mengikut kawasan yang berbeza. Manakala institusi lain didapati menggunakan nilai ambang yang sama bagi luar bandar dan bandar atau nilai ambang tunggal kebangsaan, seperti BR1M. Walau bagaimanapun, pihak JKM perlu menambah baik SOP (*Standard Operating Procedure*) pengurusan penyampaian bantuan kewangan melalui pembangunan modul pentaksiran had kelayakan bantuan kebajikan (*targetting mechanism*) dalam sistem e-bantuan seperti yang dinyatakan dalam pelan strategi JKM 2016-2020, Bil 34, M/S: 95. Hasil daripada penambahbaikan ini ialah satu sistem penilaian kelayakan pemberian bantuan yang lebih “mudah” dan objektif.

Kedua, mekanisme sasaran yang berasaskan pendapatan biasanya ditentu berdasarkan purata saiz isi rumah, iaitu 4.2 orang dan bukan pendapatan per kapita. Ini jelas memberikan kesan kepada isi rumah yang mempunyai saiz yang lebih

besar. Menurut Philip O' Keefe (2017), ahli ekonomi ternama daripada Bank Dunia, keadaan ini menjadi isu kerana isi rumah miskin mempunyai purata ahli melebihi 5 atau 6 orang.

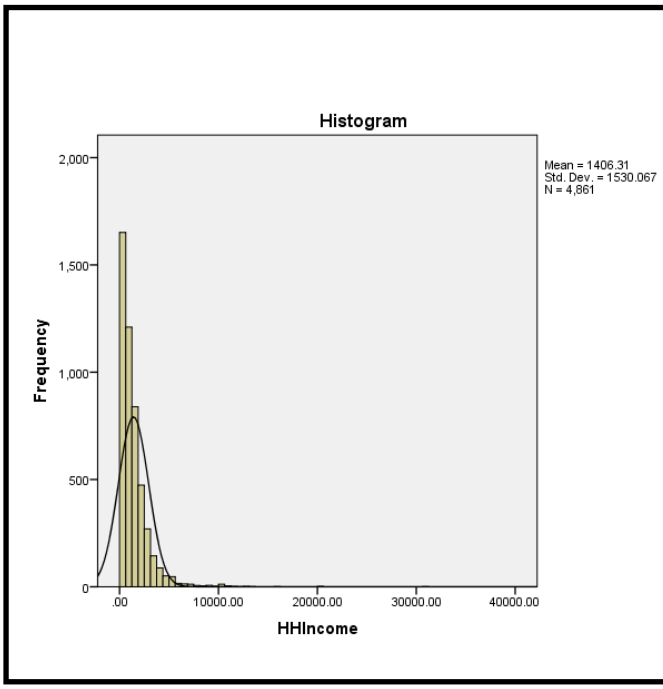
Dalam proses menetapkan PGK, jabatan statistik megambil sikap berhati-hati dalam mengira garis kemiskinan per kapita mengikut rantau dan stratum. Walau bagaimanapun, kebanyakan program bantuan tidak mengambil kira saiz isi rumah dalam proses penentuan kelayakan dan ini menyebabkan anomali. Penilaian isi rumah berseorangan dalam kebanyakan program adalah dengan menggunakan nilai ambang kelayakan isi rumah 6 atau 8 orang. Dengan hanya menggunakan jumlah pendapatan isi rumah sebagai nilai ambang kelayakan untuk sesuatu program bantuan, besar kemungkinan seseorang pemohon isi rumah miskin yang mempunyai saiz isi rumah yang besar dikategorikan sebagai tidak miskin dan tidak layak mendapat bantuan kewangan program tersebut. Sebaliknya, isi rumah yang berpendapatan sama tetapi dengan saiz isi rumah yang lebih kecil [dengan itu sebenarnya lebih kaya] berdasarkan pendapatan per kapita akan mempunyai peluang yang lebih besar untuk menjadi layak dalam sesuatu program bantuan. Oleh itu, mekanisme sasaran berasaskan pendapatan isi rumah sahaja tidak memberikan gambaran tahap kemiskinan atau kekayaan yang sebenar. Ini ialah isu bagi kebanyak negara yang mengamalkan sistem *Social Protection* mereka dengan "mudah".

9.5 Hasil Analisis Mekanisme Sasaran JKM Berasaskan Pendapatan

Hasil analisis mekanisme sasaran JKM berasaskan pendapatan menggunakan data survei (n=5019). Selepas proses pembersihan data, sebanyak 4,861 data survei dianalisis dan dilaporkan dalam bahagian ini. Rajah 9.18 menunjukkan analisis kekerapan pendapatan isi rumah. Kajian ini mendapati bahawa purata pendapatan isi rumah ialah RM1,406 dengan pendapatan bulanan tertinggi isi rumah ialah RM31,247 dan pendapatan isi rumah bulanan terendah ialah RM15 sahaja. Dengan mempertimbangkan nilai yang ekstrim ini, purata cantasan 5 peratus pada data pendapatan isi rumah ialah sebanyak RM1,213. Nilai purata ini telah melebihi nilai PGK ketiga-tiga rantau yang telah ditetapkan. Maklumat ini juga menunjukkan

bahawa wujud ralat kemasukan dalam mekanisme sasaran bantuan kewangan JKM yang berasaskan pendapatan isi rumah dengan purata saiz isi rumah 4.2 orang.

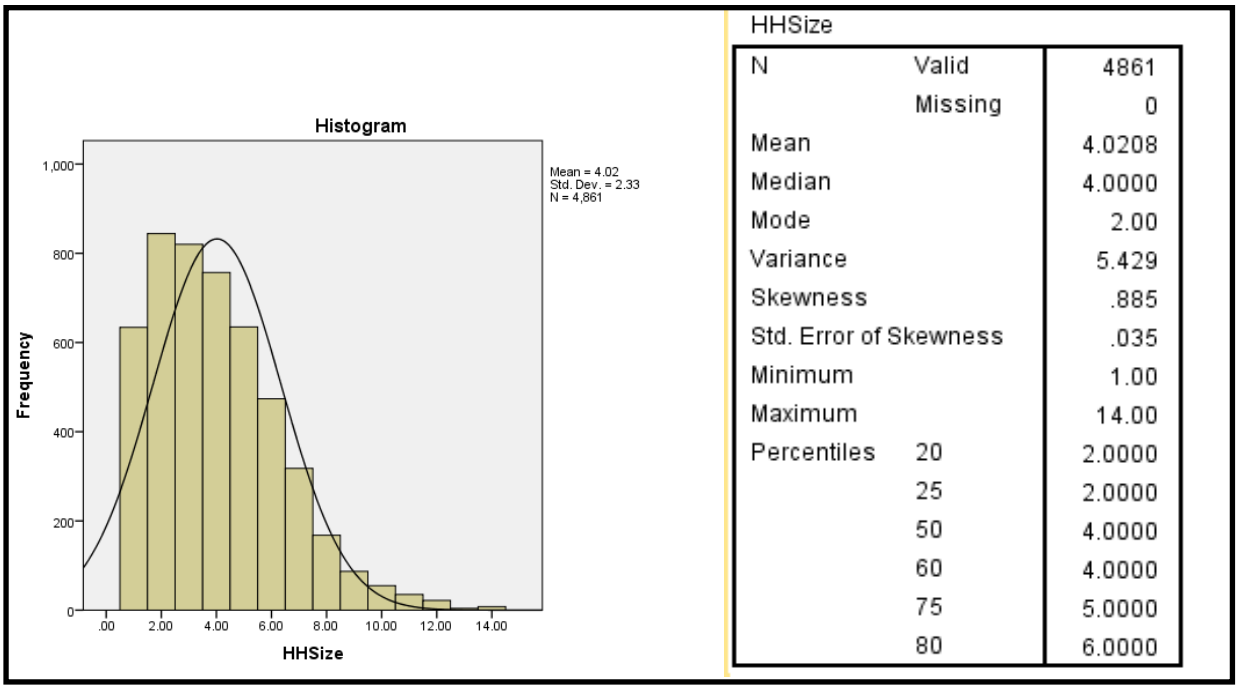
Rajah 9.19 menunjukkan hasil analisis kekerapan saiz isi rumah penerima bantuan kewangan JKM. Walaupun purata bilangan ahli isi rumah ialah 4 orang, tetapi terdapat seramai 37 peratus daripada penerima bantuan mempunyai ahli isi rumah seramai 5 orang atau lebih. Keadaan ini dilihat sebagai tidak adil kerana kumpulan ini disasarkan untuk sesuatu progam bantuan sama seperti mereka yang mempunyai saiz isi rumah kurang daripada 5 orang. Di sinilah berkemungkinan berlakunya ralat pengecualian.



HHIncome

N	Valid	4861
	Missing	0
Mean		1406.3139
Median		1000.0000
Mode		300.00
Variance		2341106.473
Skewness		4.729
Std. Error of Skewness		.035
Minimum		15.00
Maximum		31247.00
Percentiles	20	300.0000
	25	405.0000
	50	1000.0000
	60	1300.0000
	75	1800.0000
	80	2100.0000

Rajah 9.18 Analisis Frekuensi Pendapatan Isi Rumah n = 4861

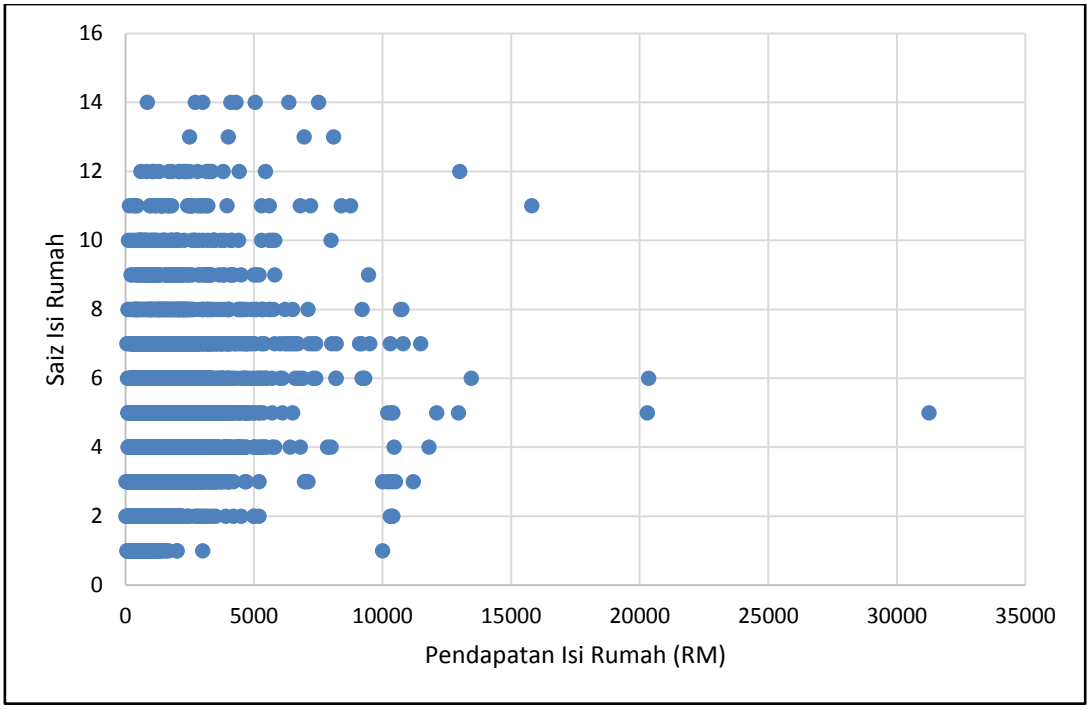


HHSize

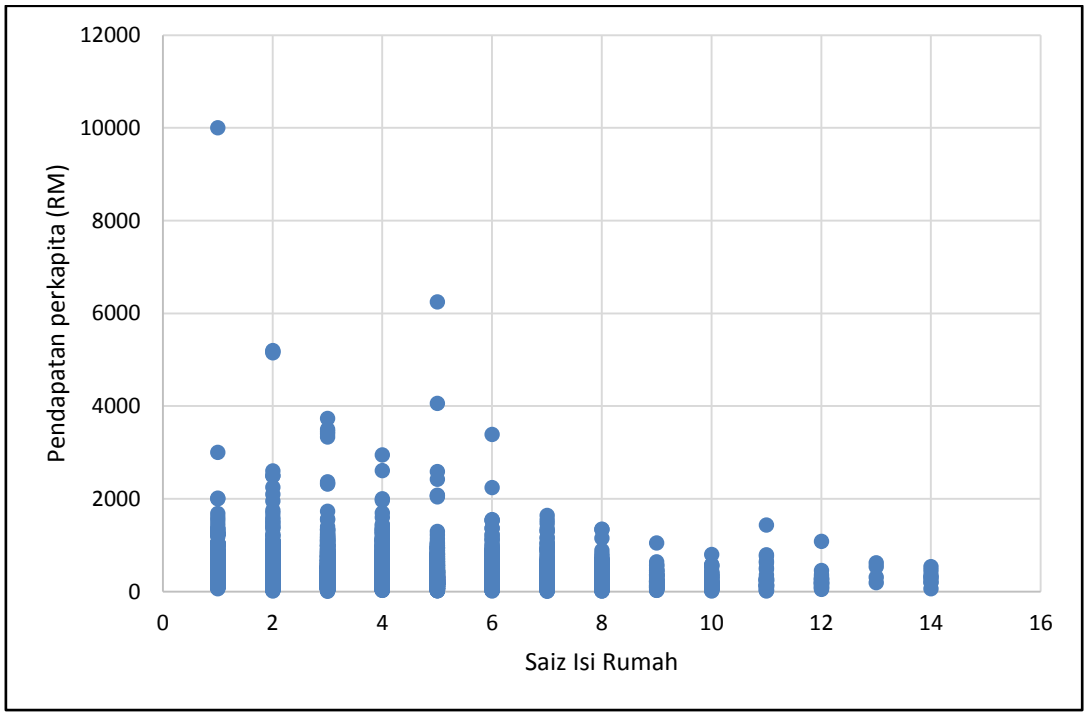
N	Valid	4861
	Missing	0
Mean		4.0208
Median		4.0000
Mode		2.00
Variance		5.429
Skewness		.885
Std. Error of Skewness		.035
Minimum		1.00
Maximum		14.00
Percentiles	20	2.0000
	25	2.0000
	50	4.0000
	60	4.0000
	75	5.0000
	80	6.0000

Rajah 9.19 Analisis Frekuensi Bilangan Ahli Isi Rumah n = 4861

Rajah 9.19a, menunjukkan perbandingan pendapatan isi rumah dan pendapatan per kapita mengikut saiz isi rumah. Didapati jumlah pendapatan isi rumah yang mempunyai ahli 4 orang atau lebih adalah tidak jauh berbeza daripada mereka yang mempunyai ahli isi rumah 4 orang atau kurang. Dari segi pendapatan per kapita, komposisi pendapatan yang lebih tinggi berada di sebelah kiri graf seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 9.19b. Ini menunjukkan bahawa saiz isi rumah adalah penting dan mesti diambil kira dalam sistem mekanisme sasaran bantuan kewangan JKM.



Rajah 9.19a Pendapatan Isi Rumah Mengikut Saiz Isi Rumah



Rajah 9.19b Pendapatan Per Kapita Mengikut Saiz Isi Rumah

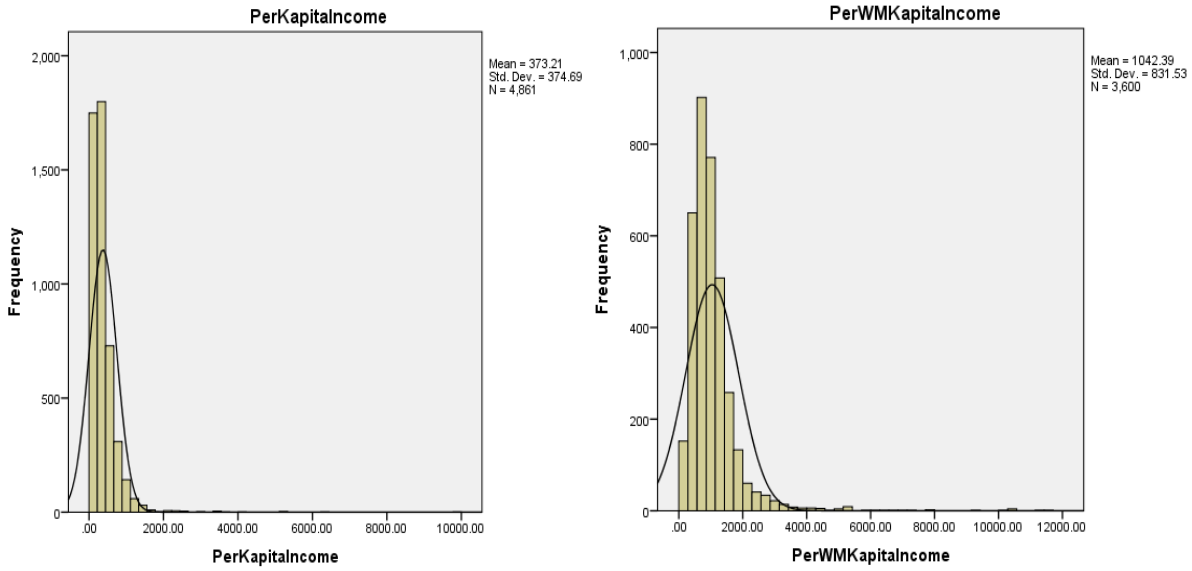
Jadual 9.1 dan Rajah 9.20 menunjukkan purata pendapatan per kapita isi rumah dan purata pendapatan per kapita ahli isi rumah yang bekerja. Sebanyak 1,261 kes "*missing*" dalam analisis pendapatan per kapita berasaskan ahli isi rumah yang bekerja atas sebab pengiraan tidak tidak memasukkan isi rumah yang tidak mempunyai ahli yang bekerja.

Dalam membuat perbandingan pengiraan pendapatan per kapita dan pendapatan per kapita golangan bekerja, ketiga-tiga nilai statistik kecenderungan memusat - min, median dan mod menunjukkan bahawa pengiraan pendapatan per kapita adalah bias kepada isi rumah yang mempunyai lebih ramai ahli yang berkerja atau isi rumah yang bersaiz kecil. Perbandingan kedua-dua kumpulan pendapatan per kapita ini menunjukkan bahawa mekanisme sasaran bukan sahaja perlu mengambil kira saiz isi rumah, tetapi juga perlu mengambil kira bilangan ahli yang bekerja dan bilangan tanggungan isi rumah tersebut. Data daripada survei ini menunjukkan bahawa purata nisbah kebergantungan ahli isi rumah yang bekerja kepada yang tidak bekerja ialah 1:3.

Jadual 9.1 Perbandingan Frekuensi Pendapatan Per Kapita dan Pendapatan Per Kapita Ahli Berkerja

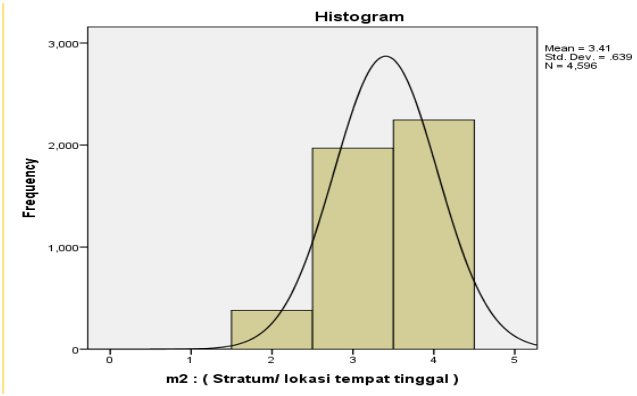
Statistics

		PerKapitaInco me	PerWMKapital ncome
N	Valid	4861	3600
	Missing	0	1261
Mean		373.2093	1042.3876
Median		300.0000	900.0000
Mode		300.00	1000.00
Variance		140392.883	691441.992
Skewness		7.636	5.081
Std. Error of Skewness		.035	.041
Minimum		5.00	10.00
Maximum		9999.00	11479.00
Percentiles	20	150.0000	532.2000
	25	171.2143	600.0000
	50	300.0000	900.0000
	60	333.3333	1000.0000
	75	460.0000	1250.0000
	80	525.0000	1350.0000



Rajah 9.20 Perbandingan Frekuensi Pendapatan Per Kapita dan Pendapatan Per Kapita Ahli Berkerja

Rajah 9.21 menunjukkan frekuensi kawasan kediaman penerima bantuan JKM. Majoriti penerima bantuan kewangan tinggal di bandar kecil atau luar bandar. Buat masa ini, jumlah nilai bantuan kewangan untuk sesuatu program adalah statik di kawasan yang berlainan. Mekanisme sasaran JKM yang berasaskan pendapatan harus menyedari perbezaan kuasa beli dan tahap sosioekonomi di setiap kawasan. Contohnya, kuasa beli RM10 di kawasan luar bandar tidak sama dengan kuasa beli di bandar metropolitan. Begitu juga taraf hidup mereka yang tinggal di bandar metropolitan juga berbeza dengan mereka yang tinggal di luar bandar.



m2 : (Stratum/ lokasi tempat tinggal)

N	Valid	4596
	Missing	265
Mode		4
Skewness		-.609
Std. Error of Skewness		.036

Rajah 9.21 Analisis Kekerapan Kawasan Kediaman Penerima Bantuan

Semua isu mekanisme sasaran bagi program bantuan yang berasaskan pendapatan ini menyebabkan ralat kemasukan seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 9.2.

Jadual 9.2 Ralat Kemasukan Bantuan BOT dan BKK

Error Inclusion Rate			
Not Consider HH Size & HH Income >RM1030		Consider HH size <=4 & HH income >RM1030	
BOT	**BKK**	**BOT**	**BKK**
N=1220	N=589	N=919	N=240
Max: 20298	Max:10799	Max: 11799	Max: 4200
Min:0	Min:0	Min:0	Min:0
31.72%	49.58%	19.90%	20.80%

Dengan mempertimbangkan purata isi rumah bersaiz 4.2 orang untuk nilai PGK, data survei menunjukkan 19.90 peratus ralat kemasukan untuk BOT dan 20.80 peratus untuk BKK. Maksudnya, untuk kedua-dua program bantuan ini, terdapat satu (1) kes permohonan yang tidak layak tetapi berjaya dalam setiap lima (5) permohonan. Keadaan yang lebih membimbangkan adalah apabila saiz isi rumah tidak diambil kira dalam mekanisme sasaran, ralat kemasukan bantuan BOT ialah sebanyak 31.72 peratus, manakala ralat kemasukan bantuan BKK mencecah 49.58 peratus.

9.6 Hasil Analisis Penentu Kelayakan Bantuan Berasaskan Bukan Pendapatan

Satu cabaran JKM dalam menentukan kelayakan bantuan kewangan sesuatu permohonan program ialah kekurangan maklumat pendapatan pemohon dan ahli isi rumah yang tepat dalam masa yang pendek. Cabaran ini akan menyebabkan ralat kemasukan atau ralat pengecualian yang tinggi. Cabaran ini dapat diperbaiki dengan mengkaji ciri umum isi rumah semasa yang miskin. Terdapat banyak contoh ciri isi rumah yang boleh membantu menentukan kelayakan bantuan kewangan apabila maklumat bukti pendapatan sesebuah isi rumah meragukan. Antaranya adalah

seperti peralatan/perkakasan isi rumah, tahap pendidikan, dan status kesihatan isi rumah. Ketiga-tiga ciri ini dibincangkan dalam subseksyen seterusnya menggunakan data survei yang diperoleh.

9.6.1 Perkakasan/ Peralatan Isi Rumah

Taburan corak perkakasan isi rumah umum penerima bantuan kewangan JKM dapat dilihat dalam Jadual 9.3. Jenis perkakasan dapat diklasifikasikan kepada 3 kumpulan mengikut peratusan nilai pemilikan isi rumah.

Pertama, kumpulan pemilikan peralatan isi rumah <10 peratus. Mengikut turutan peratusan, peralatan ini termasuk 1) servis Internet (3.93%), pemain video/VCD/DVD (3.99%), ketuhar gelombang mikro (4.48%), komputer (5.06%), pendingin udara (6.12%), dan servis talian telefon tetap (9.47%). Peratusan pemilikan yang rendah untuk perkakas ini dianggapkan sebagai peralatan premium bagi penerima bantuan kewangan.

Kedua, kumpulan pemilikan antara >10 peratus dan <30 peratus. Mengikut turutan peratusan, ini termasuklah radio/hi-fi (18.17%) dan servis ASTRO (26.78%). Kedua-dua jenis peralatan ini dianggapkan peralatan hiburan bagi penerima bantuan kewangan.

Ketiga, kumpulan pemilikan >70 peratus. Mengikut turutan peratus, ini termasuklah telefon bimbit (74.79%), mesin basuh (76.15%), peti sejuk (89.50%), dapur gas/elektrik (90.26%), televisyen (92.37%) dan kipas angin (94.28%). Peralatan kumpulan ini dianggapkan sebagai peralatan asas sesebuah isi rumah pada masa ini.

Klasifikasi perkakasan ketiga-tiga kumpulan ini mengikut peratusan sokongan kekerapan relatif yang ditunjukkan seperti Rajah 9.22 boleh digunakan untuk menarifkan nilai ambang pemberat kepada syarat kelayakan penerima untuk sesuatu program bantuan JKM.

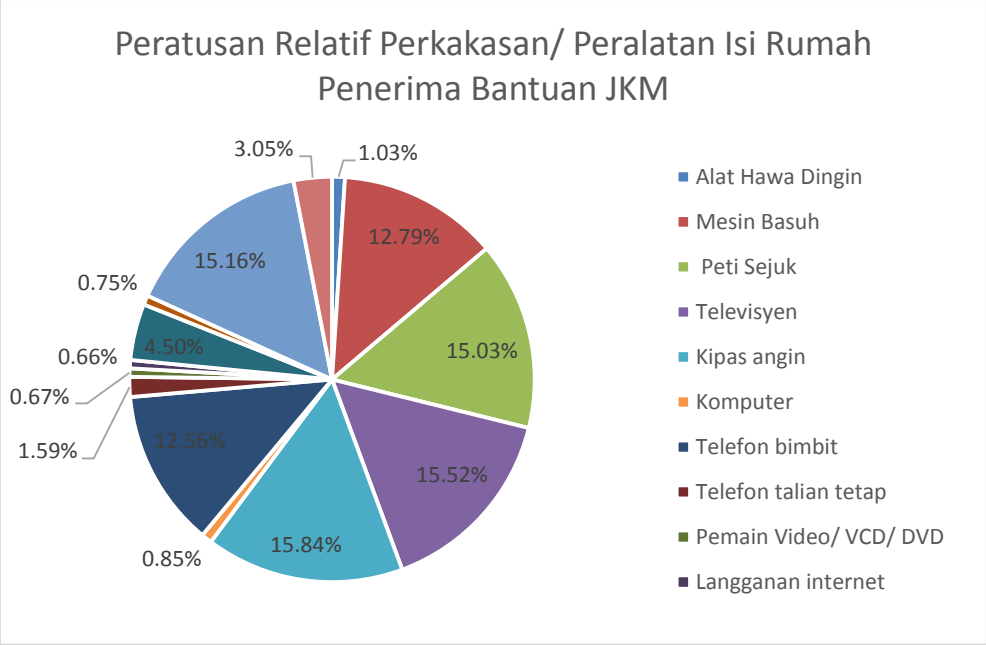
Jadual 9.3 Taburan Kekerapan Peralatan Isi Rumah Penerima Bantuan Kewangan JKM

Peralatan/ Perkakasan	Telefon talian tetap	Pemain Video/ VCD/ DVD	Langganan internet	ASTRO Servis	Ketuhar Gelombang Mikro	Dapur gas/ elektrik	Radio/ Hi-Fi
Peratusan	9.47%	3.99%	3.93%	26.78%	4.48%	90.26%	18.17%
Bilangan	472	199	196	1334	223	4497	905
Kumpulan	**1**	**1**	**1**	**2**	**1**	**3**	**2**

Peralatan/ Perkakasan	Alat Hawa Dingin	Mesin Basuh	Peti Sejuk	Televisyen	Kipas angin	Komputer	Telefon bimbit
Peratusan	6.12%	76.15%	89.50%	92.37%	94.28%	5.06%	74.79%
Bilangan	305	3794	4459	4602	4697	252	3726
Kumpulan	**1**	**3**	**3**	**3**	**3**	**1**	**3**

Peralatan/ Perkakasan	Telefon talian tetap	Pemain Video/ VCD/ DVD	Langganan internet	Astro Servis	Ketuhar Gelombang Mikro	Dapur gas/ elektrik	Radio/ Hi-Fi
Peratusan Relatif	1.59%	0.67%	0.66%	4.50%	0.75%	15.16%	3.05%
Bilangan	472	199	196	1334	223	4497	905

Peralatan/ Perkakasan	Alat Hawa Dingin	Mesin Basuh	Peti Sejuk	Televisyen	Kipas angin	Komputer	Telefon bimbit
Peratusan Relatif	1.03%	12.79%	15.03%	15.52%	15.84%	0.85%	12.56%
Bilangan	305	3794	4459	4602	4697	252	3726

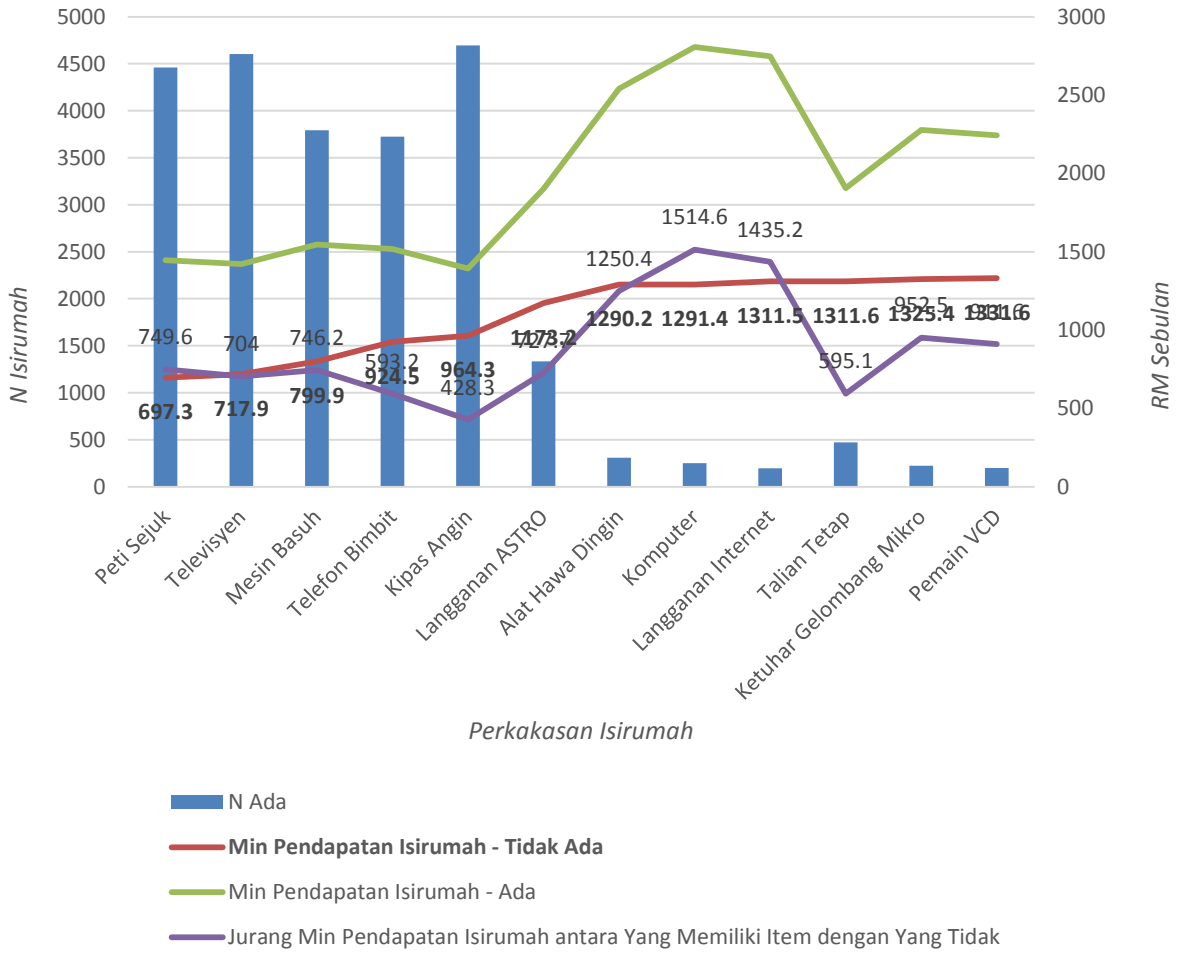


Rajah 9.22 Taburan pola peralatan/ perkakasan isi rumah penerima bantuan kewangan JKM

Jadual 9.4 Perbandingan pendapatan purata isi rumah yang memiliki perkakasan

Perkakasan	N Ada	Purata Pendapatan Isi rumah		
		Min - Tidak Ada	Min - Ada	Jurang Min ADA vs TIADA
Komputer	252	1291.4	2806	1514.6
Langganan Internet	196	1311.5	2746.7	1435.2
Alat Hawa Dingin	308	1290.2	2540.6	1250.4
Ketuhar Gelombang Mikro	223	1325.4	2277.9	952.5
Pemain VCD	199	1331.6	2243.2	911.6
Peti Sejuk	4459	697.3	1446.9	749.6
Mesin Basuh	3794	799.9	1546.1	746.2
Langganan ASTRO	1334	1173.2	1900.9	727.7
Televisyen	4602	717.9	1421.9	704
Talian Tetap	472	1311.6	1906.7	595.1
Telefon Bimbit	3726	924.5	1517.7	593.2
Kipas Angin	4697	964.3	1392.6	428.3

Jadual 9.4 menunjukkan purata pendapatan sesebuah isi rumah mengikut senarai perkakasan isi rumah. Maklumat ini dapat digunakan untuk mendapatkan penunjuk awalan melalui senarai perkakasan unik yang boleh membezakan isi rumah yang miskin dengan mereka yang tidak miskin dengan melihat jurang nilai purata pendapatannya. Rajah 9.23 menunjukkan penunjuk positif dan penunjuk negatif yang dijanakan dan dapat digunakan untuk mentakrifkan penentuan kelayakan bantuan kewangan JKM.



Rajah 9.23 Perbandingan pendapatan purata isi rumah yang memiliki peralatan

9.6.2 Tahap Pendidikan Isi Rumah

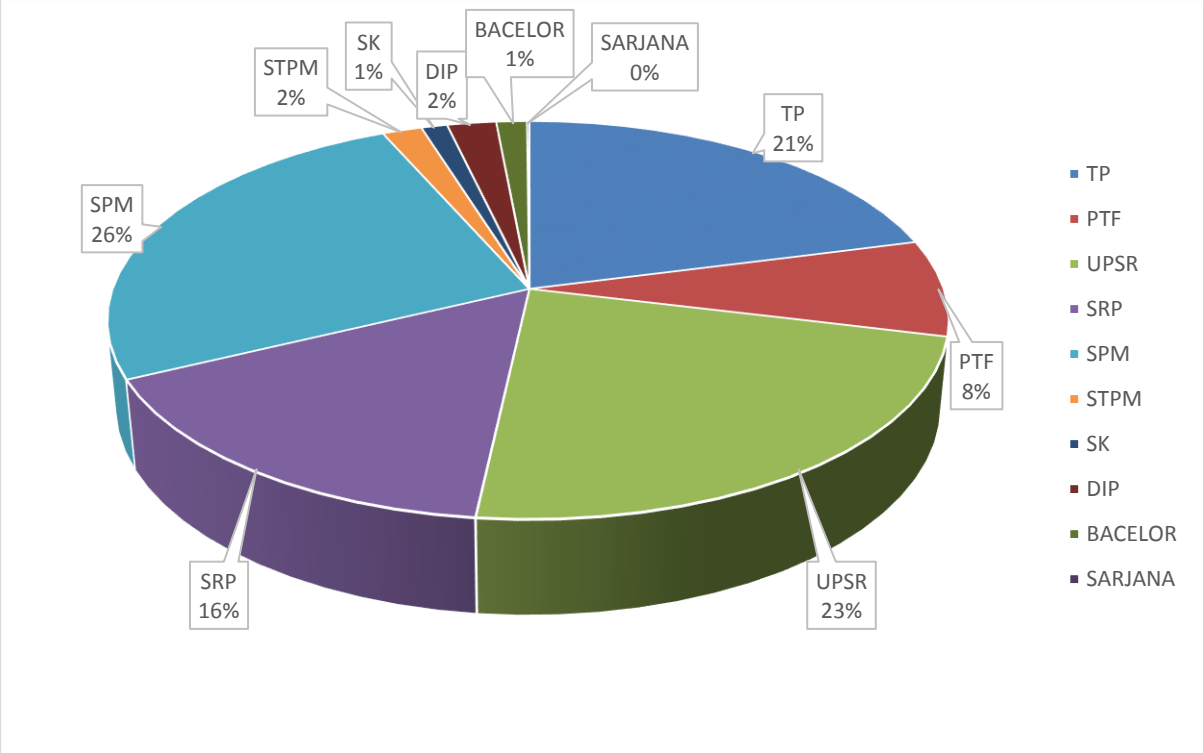
Tahap pendidikan sesebuah isi rumah penerima bantuan juga diukur dalam kajian ini. Bilangan tahun pengajian seperti dalam Jadual 9.5 digunakan untuk menentukan 10 tahap pendidikan sesebuah isi rumah. Taburan tahap pendidikan isi rumah penerima bantuan kewangan JKM ditunjukkan dalam Jadual 9.6 dan Rajah 9.24.

Jadual 9.5 Tahap Pendidikan Isi Rumah Penerima Bantuan Kewangan Mengikut Tahun Pengajian

BIL	TAHAP PENDIDIKAN	TAHUN PENGAJIAN
1	Tiada Pendidikan	0
2	Pendidikan Tidak Formal	3
3	UPSR	6
4	SRP/ PMR/ PT3	9
5	SPM/ MCE	11
6	STMP	13
7	Sijil Kemahiran	13
8	Diploma	14
9	Sarjana Muda/ Bacelor	17
10	Sarjana	19

Jadual 9.6 Taburan Tahap Pendidikan Isi Rumah Penerima Bantuan Kewangan

BIL	TAHAP PENDIDIKAN	QUANTITI	PERATUSAN
1	TP	4169	20.96%
2	PTF	1561	7.85%
3	UPSR	4559	22.93%
4	SRP	3197	16.08%
5	SPM	5092	25.61%
6	STPM	351	1.77%
7	SK	230	1.16%
8	DIP	434	2.18%
9	BACELOR	272	1.37%
10	SARJANA	21	0.11%
	JUMALAH	19886	100.00%



Rajah 9.24 Taburan tahap pendidikan isi rumah penerima bantuan kewangan

Data kajian menunjukkan bahawa majoriti ahli isi rumah penerima bantuan kewangan JKM berpendidikan rendah, iaitu SPM atau MCE atau lebih rendah. Sebanyak 20.96 peratus tidak berpendidikan dan 7.85 peratus mengikuti pendidikan tidak formal atau di bawah 5 tahun. Seramai 22.95 peratus ahli isi rumah mencapai tahap pendidikan UPSR. Untuk pendidikan peringkat sekolah menengah, seramai 16.08 peratus melepasi penilaian menengah rendah, iaitu sama ada SRP atau PMR. Sebanyak 25.61 peratus atau seramai 5,062 daripada sejumlah 19,886 ahli isi rumah berjaya menamatkan pendidikan sekolah menengah dengan kelulusan SPM atau MCE. Hanya sebilangan kecil, iaitu seramai 6.58 peratus daripada mereka memperoleh pendidikan tahap tinggi, iaitu STMP, sijil kemahiran, diploma, ijazah sarjana muda atau sarjana.

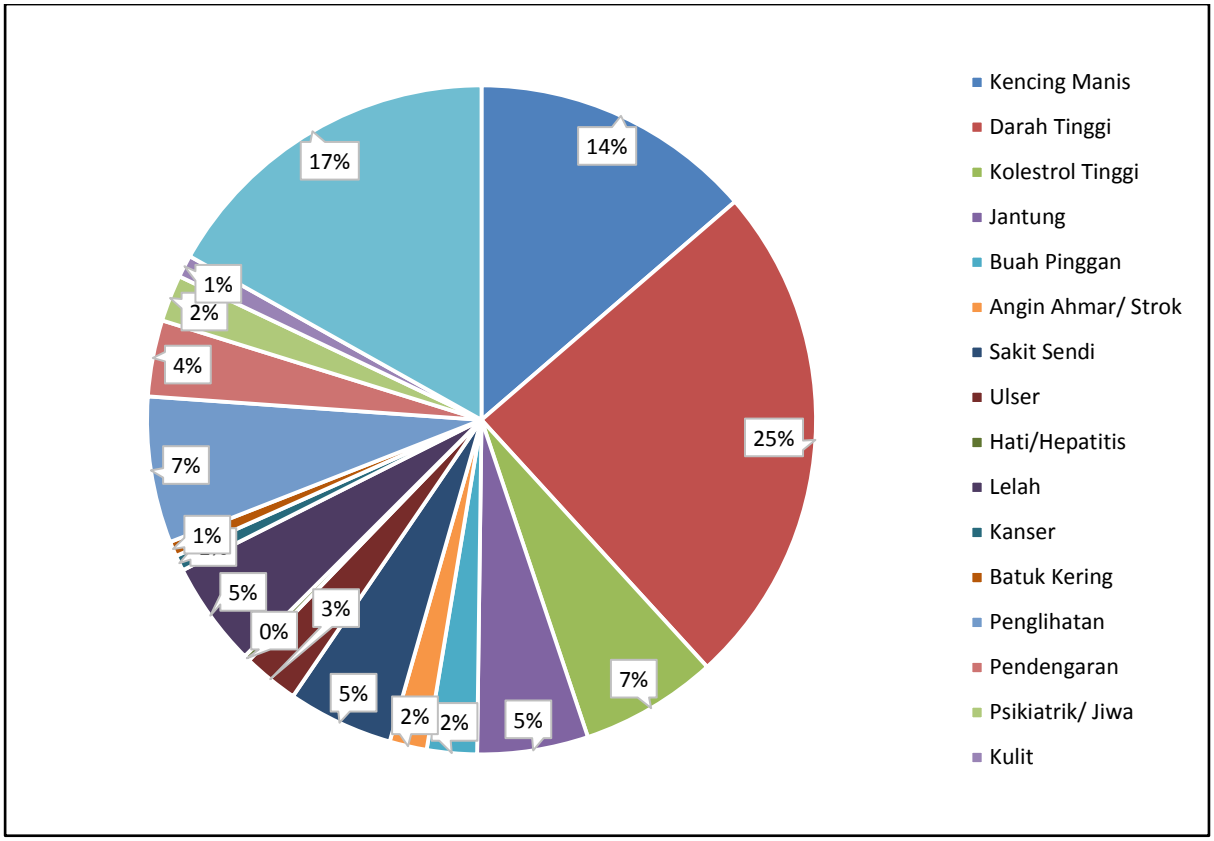
Walaupun tahap pendidikan yang tinggi tidak semestinya dapat menjana pendapatan yang tinggi, namun tahap pendidikan yang rendah merupakan satu penunjuk golongan yang sepatutnya disasarkan dalam program bantuan JKM.

9.6.3 Status Kesihatan Penerima Bantuan Kewangan JKM

Setakat ini, tiada satu mekanisme pengukuran yang objektif dan jelas untuk mengukur status kesihatan seseorang pemohon bantuan kewangan JKM. Kumpulan yang mempunyai masalah kesihatan ini disamakan seperti mereka yang masih sihat. Rajah 9.26 menunjukkan taburan status kesihatan penerima bantuan kewangan JKM. Jadual 9.7 dan Rajah 9.25 menunjukkan majoriti penerima bantuan kewangan JKM mempunyai masalah kesihatan termasuklah darah tinggi (24.53%) dan kencing manis (13.69%). Kedua-dua masalah kesihatan ini selalunya akan memperendah tahap kesihatan mereka dengan masalah jantung dan buah pinggang yang memerlukan perbelanjaan yang jauh lebih tinggi daripada mereka yang sihat.

Jadual 9.7 Taburan Status Kesihatan Penerima Bantuan Kewangan

Bil	**Masalah Kesihatan**	**Kuantiti**	**Peratusan**
1	Darah Tinggi	1798	24.53%
2	Kencing Manis	1003	13.69%
3	Penglihatan	518	7.07%
4	Kolestrol Tinggi	486	6.63%
5	Jantung	393	5.36%
6	Sakit Sendi	374	5.10%
7	Lelah	371	5.06%
8	Pendengaran	270	3.68%
9	Ulser	198	2.70%
10	Buah Pinggan	177	2.42%
11	Psikiatrik/ Jiwa	165	2.25%
12	Angin Ahmar/ Strok	132	1.80%
13	Kulit	79	1.08%
14	Kanser	55	0.75%
15	Batuk Kering	53	0.72%
16	Hati/ Hepatitis	21	0.29%
17	Lain-lain	1236	16.86%



Rajah 9.25 Taburan Status Kesihatan Penerima Bantuan Kewangan

9.7 Cadangan Penambahbaikan Mekanisme Sasaran Bantuan

Cabaran utama mekanisme sasaran bantuan kewangan JKM ialah tiada maklumat pendapatan yang tepat untuk menentukan kelayakan seseorang pemohon. Walau bagaimanapun, pendapatan sesebuah isi rumah dapat diramalkan dengan merujuk kepada tahap pendidikan. Analisis kolerasi tahun pendidikan ke atas pendapatan isi rumah adalah seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 9.8. Dengan lebih tepat lagi, pendapatan sesebuah isi rumah dapat diramalkan berasaskan tahap pendidikan setiap ahli isi rumah seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 9.9. Analisis ini adalah dengan menggunakan sampel penerima yang masih aktif dan pendapatan per kapita daripada RM270 hingga RM450 (+-25% nilai purata pendapatan per kapita)

Jadual 9.8 Penunjuk Tahun Persekolahan Isi Rumah kepada Pendapatan Isi Rumah

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	YOE[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: HHIncome

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.858[a]	.737	.737	420.58072

a. Predictors: (Constant), YOE

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	602974678.0	1	602974678.0	3408.791	.000[b]
	Residual	215449762.1	1218	176888.146		
	Total	818424440.0	1219			

a. Dependent Variable: HHIncome

b. Predictors: (Constant), YOE

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	432.442	17.985		24.045	.000
	YOE	33.408	.572	.858	58.385	.000

a. Dependent Variable: HHIncome

Jadual 9.9 Penunjuk Kuantiti Jenis Pendidikan untuk Pendapatan Isi Rumah

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	SARJANA, SK, STPM, UPSR, DIPLOMA, PTF, SRP, TP, SPM, BACELOR[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: HHIncome

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.956[a]	.915	.914	240.13334

a. Predictors: (Constant), SARJANA, SK, STPM, UPSR, DIPLOMA, PTF, SRP, TP, SPM, BACELOR

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	748708637.2	10	74870863.72	1298.398	.000[b]
	Residual	69715802.83	1209	57664.022		
	Total	818424440.0	1219			

a. Dependent Variable: HHIncome

b. Predictors: (Constant), SARJANA, SK, STPM, UPSR, DIPLOMA, PTF, SRP, TP, SPM, BACELOR

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	47.403	12.845		3.691	.000
	TP	335.703	7.599	.379	44.180	.000
	PTF	313.364	11.539	.232	27.157	.000
	UPSR	336.320	6.788	.428	49.543	.000
	SRP	326.599	8.042	.352	40.610	.000
	SPM	344.416	6.187	.485	55.668	.000
	STPM	358.532	27.146	.113	13.207	.000
	SK	347.896	28.843	.102	12.062	.000
	DIPLOMA	301.830	27.006	.094	11.176	.000
	BACELOR	254.977	26.274	.085	9.704	.000
	SARJANA	606.940	246.005	.021	2.467	.014

9.8 Hasil Analisis dan Cadangan Penentu Kalayakan Program Bantuan JKM

Dalam proses memperoleh penentu kelayakan untuk enam (6) program bantuan kewangan utama JKM: BOT, BKK, EPC, BA, BTB dan BPT, penerima semasa setiap program yang aktif dibahagikan kepada 2 kumpulan, iaitu mengikut jumlah pendapatan per kapita isi rumah RM300 dan kurang (kumpulan 1) dan pendapatan per kapita isi rumah yang lebih daripada RM300 (kumpulan 0). Nilai had Ini mengikut kriteria kelayakan asas purata pendapatan isi rumah per kapita, iaitu RM240 + 25%. Teknik *Binary Logistic Regression* digunakan untuk mengenal pasti pemboleh ubah yang signifikan kepada kumpulan 1 dan kumpulan 0 bagi setiap program bantuan kewangan JKM. Taburan pemboleh ubah yang digunakan dalam aktiviti analisis adalah seperti dalam Jadual 9.10.

Jadual 9.10 Taburan Dataset Enam Program Kewangan JKM Yang Digunakan untuk Mengenal pasti Penentu Kelayakan Bantuan Kewangan

	Program Bantuan Kewangan JKM					
	BOT*	BKK*	BA	EPC*	BTB*	BPT*
N	1365	529	878	659	404	192
> RM300 Pendapatan HH PerKapita	216	111	353	371	211	81
Peratusan	19.65%	20.98%	40.21%	56.30%	52.23%	42.19%
< RM300 Pendapatan HH Perkapita	883	418	525	288	193	111
Peratusan	80.35%	79.02%	59.79%	43.70%	47.77%	57.81%
Pendapatan Minimum HH Perkapita	0.00	0.00	10.00	5.56	0.00	0.00
Pendapatan Maximum HH Perkapita	4999.50	1499.86	3733.00	6179.40	2255.33	2530.00

**Tidak termasuk wang bantuan JKM*

Kesemua data pendapatan isi rumah per kapita ialah pendapatan semasa yang tidak termasuk jumlah bantuan kewangan JKM kecuali bantuan am. Jadual 9.10 juga menunjukkan peratusan pendapatan isi rumah per kapita lebih tinggi (>RM300) bagi BOT, BKK, BA dan BPT berbanding dengan penerima bantuan kewangan/elaun program EPC dan BTB.

9.8.1 Bantuan BOT

Sebanyak 1,099 kes BOT aktif digunakan untuk mencari faktor penentu kelayakan bantuan BOT. Jadual 9.11 menunjukkan faktor penentu yang dapat mengklasifikasikan mereka yang layak atau tidak layak dengan ketepatan ramalan setinggi 86.5 peratus. Jadual 9.13 menunjukkan nilai korelasi penentu kelayakan yang dicadangkan untuk kelayakan bantuan BOT ialah 0.531. Model sasaran kelayakan bantuan BOT ditakrifkan seperti yang berikut:

Score_BOT = *(HHSize * 0.911) + (TotalHHEducationYears * -0.042) + (MesinBasuh * -0.811) + (PercentAdultwithoutOP *-0.021) + (Kereta * -1.120) + (Motosikal * -0.786) + (AhliIsirumahBekerja * -1.726) + (PetiSejuk * -1.060) * 3.571*

Jadual 9.11 Peratusan Ketepatan Klasifikasi Kelayakan BOT

Classification Table[a]

			Predicted		
			BOT2K		Percentage
	Observed		.00	1.00	Correct
Step 1	BOT2K	.00	110	106	50.9
		1.00	42	840	95.2
	Overall Percentage				86.5

a. The cut value is .500

Jadual 9.12 Signifikasi Penentukan Kelayakan Bantuan BOT

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1[a]	HHSize	.911	.105	74.799	1	.000	2.487
	TotalHHEducationYears	-.042	.013	10.481	1	.001	.959
	MesinBasuh2C	-.811	.245	10.932	1	.001	.444
	PercentAdultwithoutOP	-.021	.004	24.896	1	.000	.979
	KeretaVan2C	-1.120	.237	22.402	1	.000	.326
	Motosikal2C	-.786	.208	14.278	1	.000	.456
	AhliIsirumahBekerja	-1.726	.163	111.668	1	.000	.178
	PetiSejuk2C	-1.060	.424	6.254	1	.012	.346
	Constant	3.571	.427	69.979	1	.000	35.536

a. Variable(s) entered on step 1: HHSize, TotalHHEducationYears, MesinBasuh2C, PercentAdultwithoutOP, KeretaVan2C, Motosikal2C, AhliIsirumahBekerja, PetiSejuk2C.

Jadual 9.13 Kolerasi Penentu Kelayakan untuk Bantuan BOT

		BOT2K	Predicted group
BOT2K	Pearson Correlation	1	.531**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	1099	1098
Predicted group	Pearson Correlation	.531**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	1098	1098

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Markah sasaran BOT boleh dijana dengan menggunakan model sasaran kelayakan bantuan BOT yang dicadangkan. Markah ini digunakan untuk mengira kebarangkalian untuk menentukan kelayakan seseorang permohon untuk program bantuan kewangan BOT. Jadual 9.14 menunjukkan ketepatan model permarkahan sasaran BOT adalah setinggi 86.7 peratus dan nilai korelasi markah sasaran dengan kelayakan bantuan ialah 0.540. Contoh paparan ramalan model sasaran bantuan BOT adalah seperti Rajah 9.26. Bidang BOK2K ialah nilai kelayakan melalui pemerhatian, dan bidang PGR_1 ialah nilai kelayakan ramalan dengan menggunakan peratusan kebarangkalian (PRE_1) seseorang permohon itu layak untuk program bantuan BOT. Dalam kajian ini, 50 peratus digunakan sebagai nilai penentu kelayakan.

Jadual 9.14 Hasil Analisis Model Sasaran Bantuan BOT

Classification Table[a]

			Predicted		
			BOT2K		Percentage
	Observed		.00	1.00	Correct
Step 1	BOT2K	.00	109	107	50.5
		1.00	37	830	95.7
	Overall Percentage				86.7

a. The cut value is .500

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1[a]	Score	.869	.063	188.307	1	.000	2.384
	Constant	5.491	.348	248.589	1	.000	242.574

a. Variable(s) entered on step 1: Score.

Correlations

		Predicted group	BOT2K
Predicted group	Pearson Correlation	1	.540**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	1083	1083
BOT2K	Pearson Correlation	.540**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	1083	1083

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

	BOT2K	Score	PRE_1	PGR_1
256	1.00	-6.28	.50917	1.00
257	1.00	-6.26	.51243	1.00
258	1.00	-6.22	.52219	1.00
259	1.00	-6.21	.52436	1.00
260	1.00	-6.20	.52717	1.00
261	1.00	-6.19	.52956	1.00
262	1.00	-6.18	.53064	1.00
263	1.00	-6.17	.53345	1.00
264	1.00	-6.16	.53583	1.00

Rajah 9.27 Contoh Paparan Ramalan Model Sasaran Bantuan BOT

9.8.2 Bantuan BKK

Ketepatan faktor penentu kelayakan bantuan BKK ialah 81.5 peratus seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 9.15. Faktor yang signifikasi untuk menentukan kelayakan bantuan BKK ialah ahli isi rumah yang berkerja, saiz isi rumah dan bilangan kenderaan empat roda seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 9.16. Model sasaran kelayakan bantuan BKK yang ditakrifkan adalah seperti yang berikut:

BKKScore = (AhliIsirumahBekerja * -1.457) + (HHSize * 0.680) + (Kereta* -0.834) * 0.630

Jadual 9.18 menunjukkan ketepatan model pemarkahan sasaran BKK adalah setinggi 81.7 peratus dan nilai korelasi markah sasaran dengan kelayakan bantuan ialah 0.344.

Jadual 9.15 Peratusan Ketepatan Klasifikasi Kelayakan BKK

Classification Table[a]

			Predicted		
			BKK2KNew		Percentage
	Observed		.00	1.00	Correct
Step 1	BKK2KNew	.00	33	78	29.7
		1.00	20	398	95.2
	Overall Percentage				81.5

a. The cut value is .500

Jadual 9.16 Signifikasi Penentukan Kelayakan Bantuan BKK

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1[a]	AhliIsirumahBekerja	-1.457	.170	73.111	1	.000	.233
	HHSize	.680	.091	55.462	1	.000	1.973
	BilKeretaVan	-.834	.237	12.424	1	.000	.434
	Constant	.630	.315	4.009	1	.045	1.878

a. Variable(s) entered on step 1: AhliIsirumahBekerja, HHSize, BilKeretaVan.

Jadual 9.17 Kolerasi Penentu Kelayakan untuk Bantuan BKK

Correlations

		Predicted group	BKK2KNew
Predicted group	Pearson Correlation	1	.338**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	529	529
BKK2KNew	Pearson Correlation	.338**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	529	529

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Jadual 9.18 Hasil Analisis Model Sasaran Bantuan BKK

Classification Table[a]

			Predicted		
			BKK2K		Percentage
	Observed		.00	1.00	Correct
Step 1	BKK2K	.00	33	78	29.7
		1.00	19	399	95.5
	Overall Percentage				81.7

a. The cut value is .500

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1[a]	BKKScore	1.023	.113	82.339	1	.000	2.783
	Constant	.507	.133	14.435	1	.000	1.661

a. Variable(s) entered on step 1: BKKScore.

Correlations

		BKK2K	Predicted group
BKK2K	Pearson Correlation	1	.344**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	529	529
Predicted group	Pearson Correlation	.344**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	529	529

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

9.8.3 Bantuan EPC

Ketepatan faktor penentu kelayakan bantuan EPC ialah 73.7 peratus seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 9.19. Faktor yang signifikan untuk menentukan kelayakan bantuan EPC ialah ahli isi rumah yang berkerja, pendingin udara, komputer, saiz isi rumah dan jumlah tahun pendidikan isi rumah seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 9.20. Model sasaran kelayakan bantuan EPC yang ditakrifkan adalah seperti yang berikut:

EPCScore = (HawaDingin * -0.951) + (Komputer * -1.435) + (Ahli Isi rumah Bekerja * -1.102) + (HHSize * 0.602) + (TotalHHEducationYears * 0.023) * 0.023

Jadual 9.22 menunjukkan ketepatan model pemarkahan sasaran BKK adalah setinggi 72.3 peratus dan nilai korelasi markah sasaran dengan kelayakan bantuan ialah 0.432.

Jadual 9.19 Peratusan Ketepatan Klasifikasi Kelayakan Bantuan EPC

Classification Table[a]

			Predicted		
			EPC2K		Percentage
	Observed		.00	1.00	Correct
Step 1	EPC2K	.00	298	73	80.3
		1.00	100	188	65.3
	Overall Percentage				73.7

a. The cut value is .500

Jadual 9.20 Signifikasi Penentukan Kelayakan Bantuan EPC

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1[a]	AlatHawaDingin2C	-.951	.351	7.336	1	.007	.386
	Komputer2C	-1.435	.449	10.213	1	.001	.238
	AhliIsirumahBekerja	-1.102	.119	85.877	1	.000	.332
	HHSize	.602	.077	61.957	1	.000	1.826
	TotalHHEducationYears	-.023	.009	6.431	1	.011	.977
	Constant	.023	.213	.011	1	.915	1.023

a. Variable(s) entered on step 1: AlatHawaDingin2C, Komputer2C, AhliIsirumahBekerja, HHSize, TotalHHEducationYears.

Jadual 9.21 Kolerasi Penentu Kelayakan untuk Bantuan EPC

Correlations

		Predicted group	EPC2K
Predicted group	Pearson Correlation	1	.462**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	659	659
EPC2K	Pearson Correlation	.462**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	659	659

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Jadual 9.22 Hasil Analisis Model Sasaran Bantuan EPC

Classification Table[a]

			Predicted		
			EPC2K		Percentage
	Observed		.00	1.00	Correct
Step 1	EPC2K	.00	294	77	79.2
		1.00	105	181	63.3
	Overall Percentage				72.3

a. The cut value is .500

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1[a]	EPCScore	.918	.084	119.094	1	.000	2.505
	Constant	-.481	.093	26.661	1	.000	.618

a. Variable(s) entered on step 1: EPCScore.

Correlations

		Predicted group	EPC2K
Predicted group	Pearson Correlation	1	.432**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	657	657
EPC2K	Pearson Correlation	.432**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	657	657

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

9.8.4 Bantuan AM

Ketepatan faktor penentu kelayakan bantuan AM ialah 70.7 peratus seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 9.23. Faktor yang signifikan untuk menentukan kelayakan bantuan AM ialah ahli isi rumah yang berkerja, ahli isi rumah yang bersekolah, ahli isi rumah yang belum bersekolah dan pendingin udara seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 9.24. Model sasaran kelayakan bantuan EPC yang ditakrifkan adalah seperti yang berikut:

BAScore = (AlatHawaDingin * -1.859) + (AhliIsirumahBekerja * -1.129) + (AhliIsirumahBersekolah * 0.405) + (AhliIsirumahBelumBersekolah * 0.941) * 1.433.

Jadual 9.23 Peratusan Ketepatan Klasifikasi Kelayakan Bantuan AM

Classification Table[a]

			Predicted		
			BA2K		Percentage
	Observed		.00	1.00	Correct
Step 1	BA2K	.00	168	185	47.6
		1.00	72	453	86.3
	Overall Percentage				70.7

a. The cut value is .500

Jadual 9.24 Signifikasi Penentukan Kelayakan Bantuan AM

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1[a]	AlatHawaDingin2C	-1.859	.497	14.019	1	.000	.156
	AhliIsirumahBekerja	-1.129	.096	137.598	1	.000	.323
	AhliIsirumahBersekolah	.405	.079	26.116	1	.000	1.499
	AhliIsirumahBelumBersekolah	.941	.269	12.261	1	.000	2.564
	Constant	1.433	.128	124.614	1	.000	4.191

a. Variable(s) entered on step 1: AlatHawaDingin2C, AhliIsirumahBekerja, AhliIsirumahBersekolah, AhliIsirumahBelumBersekolah.

Jadual 9.25 Kolerasi Penentu Kelayakan untuk Bantuan AM

Correlations

		BA2K	Predicted group
BA2K	Pearson Correlation	1	.373**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	878	878
Predicted group	Pearson Correlation	.373**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	878	878

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Jadual 9.26 menunjukkan ketepatan model pemarkahan sasaran BKK adalah setinggi 70.7 peratus dan nilai korelasi markah sasaran dengan kelayakan bantuan ialah 0.367.

Jadual 9.26 Hasil Analisis Model Sasaran Bantuan AM

Classification Table[a]

			Predicted		
			BA2K		Percentage
	Observed		.00	1.00	Correct
Step 1	BA2K	.00	165	187	46.9
		1.00	71	448	86.3
	Overall Percentage				70.4

a. The cut value is .500

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1[a]	BAScore	.971	.081	142.315	1	.000	2.641
	Constant	1.373	.114	145.652	1	.000	3.949

a. Variable(s) entered on step 1: BAScore.

Correlations

		Predicted group	BA2K
Predicted group	Pearson Correlation	1	.367**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	871	871
BA2K	Pearson Correlation	.367**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	871	871

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

9.8.5 Bantuan BTB

Ketepatan faktor penentu kelayakan bantuan BTB ialah 79 peratus seperti yang ditunjukkan di Jadual 9.27. Faktor yang signifikasi untuk menentukan kelayakan bantuan BTB ialah ahli isi rumah yang berkerja, pendingin udara dan jumlah tahun pendidikan isi rumah seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 9.28. Model sasaran kelayakan bantuan BTB yang ditakrifkan adalah seperti yang berikut:

BTBScore = (AlatHawaDingin * -2.299) + (AhliIsirumahBekerja * -1.322) + (TotalHHEducationYears * -0.057) * 2.588.

Jadual 9.30 menunjukkan ketepatan model pemarkahan sasaran BTB adalah setinggi 77.9 peratus dan nilai korelasi markah sasaran dengan kelayakan bantuan ialah 0.559.

Jadual 9.27 Peratusan Ketepatan Klasifikasi Kelayakan BTB

Classification Table[a]

			Predicted		
			BTB2K		Percentage
	Observed		.00	1.00	Correct
Step 1	BTB2K	.00	164	47	77.7
		1.00	38	155	80.3
	Overall Percentage				79.0

a. The cut value is .500

Jadual 9.28 Signifikasi Penentukan Kelayakan Bantuan BTB

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1[a]	AlatHawaDingin2C	-2.299	.477	23.287	1	.000	.100
	AhliIsirumahBekerja	-1.322	.182	52.928	1	.000	.267
	TotalHHEducationYears	-.057	.012	22.986	1	.000	.945
	Constant	2.588	.296	76.266	1	.000	13.306

a. Variable(s) entered on step 1: AlatHawaDingin2C, AhliIsirumahBekerja, TotalHHEducationYears.

Jadual 9.29 Signifikasi Penentukan Kelayakan Bantuan BTB

Correlations

		Predicted group	BTB2K
Predicted group	Pearson Correlation	1	.580**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	404	404
BTB2K	Pearson Correlation	.580**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	404	404

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Jadual 9.30 Hasil Analisis Model Sasaran Bantuan BTB

Classification Table[a]

			Predicted		
			BTB2K		Percentage
	Observed		.00	1.00	Correct
Step 1	BTB2K	.00	162	49	76.8
		1.00	40	152	79.2
	Overall Percentage				77.9

a. The cut value is .500

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1[a]	BTBScore	.601	.064	89.282	1	.000	1.824
	Constant	2.532	.288	77.185	1	.000	12.580

a. Variable(s) entered on step 1: BTBScore.

Correlations

		BTB2K	Predicted group
BTB2K	Pearson Correlation	1	.559**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	403	403
Predicted group	Pearson Correlation	.559**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	403	403

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

9.8.6 Bantuan BPT

Ketepatan faktor penentu kelayakan bantuan BPT ialah 72.9 peratus seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 9.31. Faktor yang signifikasi untuk menentukan kelayakan bantuan BPT ialah ahli isi rumah yang berkerja, alat hawa dingin, saiz isi rumah dan perkhidmatan ASTRO seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 9.32. Model sasaran kelayakan bantuan BPT yang ditakrifkan adalah seperti yang berikut:

BPTScore = (HawaDingin * -2.428) + (Astro * -1.023) + (AhliIsirumahBekerja*-1.309) + (HHSize * 0.518) * 0.110

Jadual 9.34 menunjukkan ketepatan model pemarkahan sasaran BTB adalah setinggi 68.8 peratus dan nilai korelasi markah sasaran dengan kelayakan bantuan ialah 0.346.

Jadual 9.31 Peratusan Ketepatan Klasifikasi Kelayakan BPT

Classification Table[a]

			Predicted		
			BPT2K		Percentage
	Observed		.00	1.00	Correct
Step 1	BPT2K	.00	48	33	59.3
		1.00	19	92	82.9
	Overall Percentage				72.9

a. The cut value is .500

Jadual 9.32 Signifikasi Penentukan Kelayakan Bantuan BPT

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1[a]	AlatHawaDingin2C	-2.428	.857	8.023	1	.005	.088
	AhliIsirumahBekerja	-1.309	.256	26.174	1	.000	.270
	HHSize	.518	.118	19.324	1	.000	1.678
	Astro	-1.023	.358	8.160	1	.004	.359
	Constant	.110	.426	.067	1	.796	1.117

a. Variable(s) entered on step 1: AlatHawaDingin2C, AhliIsirumahBekerja, HHSize, Astro.

Jadual 9.33 Signifikasi Penentukan Kelayakan Bantuan BPT

Correlations

		Predicted group	BPT2K
Predicted group	Pearson Correlation	1	.437**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	192	192
BPT2K	Pearson Correlation	.437**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	192	192

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Jadual 9.34 Hasil Analisis Model Sasaran Bantuan BPT

Classification Table[a]

			Predicted		
			BPT2K		Percentage
	Observed		.00	1.00	Correct
Step 1	BPT2K	.00	36	45	44.4
		1.00	15	96	86.5
	Overall Percentage				68.8

a. The cut value is .500

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1[a]	BPTScore	.655	.125	27.423	1	.000	1.925
	Constant	1.564	.284	30.322	1	.000	4.776

a. Variable(s) entered on step 1: BPTScore.

Correlations

		BPT2K	Predicted group
BPT2K	Pearson Correlation	1	.346**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	192	192
Predicted group	Pearson Correlation	.346**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	192	192

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

9.9 Validasi Model Sasaran Bantuan Kewangan JKM

Proses validasi dijalankan ke atas model sasaran program bantuan yang telah dicadangkan dengan menggunakan set data bekas penerima. Jadual 9.35 hingga Jadual 9.40 menunjukkan ketepatan model sasaran yang dicadangkan untuk enam (6) jenis program bantuan, iaitu BOT (136), BKK (348), EPC (47), BA (114), BTB (24) dan BPT (63). Secara purata, ketepatan klasifikasi kes yang layak untuk sesuatu program bantuan kewangan dengan yang tidak layak ialah 74.5 peratus seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 9.41.

Jadual 9.35 Hasil Validasi Model Sasaran Bantuan BOT

Classification Table[a]

			Predicted		
			BOT2K		Percentage
	Observed		.00	1.00	Correct
Step 1	BOT2K	.00	21	26	44.7
		1.00	10	79	88.8
	Overall Percentage				73.5

a. The cut value is .500

Correlations

		BOT2K	Predicted group
BOT2K	Pearson Correlation	1	.379**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	136	136
Predicted group	Pearson Correlation	.379**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	136	136

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Jadual 9.36 Hasil Validasi Model Sasaran Bantuan BKK

Classification Table[a]

			Predicted		
			BKK2K		Percentage
	Observed		.00	1.00	Correct
Step 1	BKK2K	.00	113	46	71.1
		1.00	41	148	78.3
	Overall Percentage				75.0

a. The cut value is .500

Correlations

		Predicted group	BKK2K
Predicted group	Pearson Correlation	1	.495**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	348	348
BKK2K	Pearson Correlation	.495**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	348	348

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Jadual 9.37 Hasil Validasi Model Sasaran Bantuan EPC

Classification Table[a]

			Predicted		
			EPC2K		Percentage
	Observed		.00	1.00	Correct
Step 1	EPC2K	.00	35	1	97.2
		1.00	8	3	27.3
	Overall Percentage				80.9

The cut value is .500

Correlations

		Predicted group	EPC2K
Predicted group	Pearson Correlation	1	.372*
	Sig. (2-tailed)		.010
	N	47	47
EPC2K	Pearson Correlation	.372*	1
	Sig. (2-tailed)	.010	
	N	47	47

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Jadual 9.38 Hasil Validasi Model Sasaran Bantuan AM

Classification Table[a]

			Predicted		
			BA2K		Percentage
	Observed		.00	1.00	Correct
Step 1	BA2K	.00	25	17	59.5
		1.00	8	64	88.9
	Overall Percentage				78.1

a. The cut value is .500

Correlations

		BA2K	Predicted group
BA2K	Pearson Correlation	1	.515**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	114	114
Predicted group	Pearson Correlation	.515**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	114	114

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Jadual 9.39 Hasil Validasi Model Sasaran Bantuan BTB

Classification Table[a]

			Predicted		
			BTB2K		Percentage
	Observed		.00	1.00	Correct
Step 1	BTB2K	.00	9	4	69.2
		1.00	4	7	63.6
	Overall Percentage				66.7

a. The cut value is .500

Correlations

		BTB2K	Predicted group
BTB2K	Pearson Correlation	1	.329
	Sig. (2-tailed)		.117
	N	24	24
Predicted group	Pearson Correlation	.329	1
	Sig. (2-tailed)	.117	
	N	24	24

Jadual 9.40 Hasil Validasi Model Sasaran Bantuan BPT

Classification Table[a]

			Predicted		
			BPT2K		Percentage
	Observed		.00	1.00	Correct
Step 1	BPT2K	.00	31	9	77.5
		1.00	8	15	65.2
	Overall Percentage				73.0

a. The cut value is .500

Correlations

		Predicted group	BPT2K
Predicted group	Pearson Correlation	1	.424**
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	63	63
BPT2K	Pearson Correlation	.424**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	63	63

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Jadual 9.41 Ketepatan Peramalan Model Sasaran Bantuan Kewangan JKM

Program Bantuan	BOT	BKK	EPC	BA	BTB	BPT
N	136	348	47	114	24	63
% Ketepatan	73.5	75	80.9	78.1	66.7	73
Nilai Kolerasi	0.379	0.495	0.372	0.515	0.329	0.424

9.10 Kesimpulan

Bab ini merumuskan hasil kajian daripada penilaian ke atas e-Bantuan dan mekanisme sasaran. Keberkesanan dan kecekapan sistem e-Bantuan dipengaruhi oleh tahap prasarana, amalan kerja terbaik dan piawaian sistem yang digunakan. Walau bagaimanapun, keberkesanan e-Bantuan secara umumnya berasaskan liputan keperluan sistem tersebut untuk mengautomasti dan memudah cara aliran kerja JKM dalam perancangan dan pelaksanaan skim bantuan kewangan. Dengan kata lain, e-Bantuan yang berkesan perlu menyokong proses bantuan kewangan secara menyeluruh, iaitu meliputi proses sasaran sehinggalah proses penamatan (pemisahan penerima daripada skim).

Pemerhatian menunjukkan e-Bantuan lebih berfokus kepada fungsi penyimpanan data daripada menyokong aliran kerja dan pembuatan keputusan secara menyeluruh. Disyorkan supaya liputan keperluan sistem yang lebih menyeluruh dan mencakupi teknologi terkini dibuat. Pengujian sistem dan pengurusan konfigurasi yang lebih mantap juga perlu dibangunkan supaya keyakinan pengguna dapat dipertingkatkan dan penggunaan borang dan memo kertas dalam aliran kerja juga dapat dikurangkan.

Disyorkan supaya jaringan kerja antara JKM dengan pakar perunding daripada universiti penyelidikan tempatan diperkukuh. Pandangan pakar akan dapat mempermantap sistem e-Bantuan dari aspek konsep dan bidang yang lebih maju seperti perlombongan data, pemayaan data, analitiks data raya, pengkomputeran kuantum, dan sebagainya.

Penandaarasan MIS dengan negara lain sukar dibuat memandangkan sorotan literatur hanya memberikan pandangan umum MIS dan terhad kepada negara masing-masing. Disyorkan supaya JKM mengadakan lawatan ke negara yang maju dalam MIS kebajikan untuk memahami bagaimana teknologi terkini membantu dalam proses pengurusan kebajikan masyarakat. Kesimpulannya, keberkesanan e-Bantuan terjejas atas kekangan berikut:

i. Lebih tertumpu kepada penyimpan rekod, kekurangan fungsi penyokong keputusan pengurusan melalui analitis data/BI.
ii. Prasarana yang menyokong e-Bantuan tidak mengikut piawaian pusat data.
iii. Kekangan sumber manusia yang dapat memantau sistem tersebut 24/7.
iv. Kekurangan automasi pintar yang menyokong operasi sistem bantuan kewangan secara menyeluruh
v. Kekangan kewangan untuk menyelenggarakan sistem, termasuklah prasarana dan perisian.

JKM disyorkan untuk mengambil langkah berikut untuk memantapkan sistem e-Bantuan:

i. Menilai sistem e-Bantuan secara menyeluruh bagi mereka bentuk semula sistem e-Bantuan dan menerapkan automasi pintar.
ii. Menyepadukan MIS antara agensi kerajaan untuk mendapat analitis data raya untuk memantapkan sokongan keputusan pengurusan
iii. Melantik perunding yang berkelayakan dan berpengalaman untuk menilai semula seni bina sistem. Contohnya, bekerjasama dengan perunding daripada universiti dan institusi penyelidikan untuk mempermantap automasi pintar dan seni bina sistem.
iv. Naik taraf prasarana e-Bantuan ke pusat data piawai.
v. Naik taraf keselamatan sistem mengikut garis panduan MAMPU dan piawaian industri.
vi. Melibatkan pakar teknologi maklumat dan Bahagian Pengurusan Maklumat dalam menyediakan bajet bagi setiap jabatan yang melibatkan pengkomputeran dan pembangunan sistem.

vii. Menilai semula peruntukan bajet untuk penyelenggaraan dan pembangunan sistem maklumat dan membuat pelan strategi teknologi maklumat untuk memastikan bahawa pelaburan teknologi maklumat dapat mempertingkatkan keberkesanan skim dan produktiviti JKM.

viii. Menilai semula keperluan kakitangan yang menyokong sistem e-Bantuan, termasuklah beban mereka dalam penyelengaraan dan pembangunan prasarana dan sistem sokongan sampingan.

ix. Mempertimbangkan penggunaan teknologi *open source* untuk mengurangkan perbelanjaan yang tinggi ke atas kos perlesenan dan keterikatan pembekal (*vendor lock-in*).

Terdapat pelbagai mekanisme sasaran program bantuan kewangan yang digunakan oleh pelbagai agensi dengan implimentasi masing-masing. Trend umum program bantuan kewangan 2007-2015 menunjukkan bahawa bilangan kes bagi empat skim bantuan utama JKM terus meningkat sejak 2008 dengan mekanisme sasaran semasa yang berasaskan PGK isi rumah. Walau bagaimanapun, kajian ini mendapati bahawa terdapat beberapa isu teknikal berkaitan mekanisme sasaran yang diguna pakai. Antaranya, terdapat ralat kemasukan sebanyak 20 peratus untuk skim bantuan BOT dan BKK. Selain itu, mekanisme sasaran yang berasaskan pendapatan isi rumah kurang berkesan kerana tidak mengambil kira bilangan ahli isi rumah.

Bahkan, agak sukar untuk pekerja kes/pegawai penyiasat mendapatkan maklumat pendapatan yang tepat. Oleh itu, dicadangkan supaya JKM menggunakan tahap pendidikan sebagai proksi pendapatan penerima bantuan. Model ramalan untuk setiap skim bantuan terpilih (BOT, BKK, EPC, BA, BTB, BPT) dicadangkan berasaskan skor penentu kelayakan yang dikira berteraskan penentu yang telah dikenal pasti bersama wajaran masing-masing. Model ini dijangka akan dapat mengklasifikasikan pemohon bantuan yang layak dan tidak layak. Walaupun model ini telah divalidasi secara statistik dengan set data yang berbeza, namun, model ini juga perlu divalidasi secara empirikal di lapangan untuk memastikan kebolehlaksanaannya secara menyeluruh.

Kajian ini juga mencadangkan supaya mekanisme sasaran yang masih bergantung kepada tenaga manusia diautomasikan dalam sistem e-Bantuan supaya produktiviti JKM dapat ditingkatkan secara tuntas.

10

Hasil Analisis Penandaarasan Kewangan & Pandangan Pakar

Penandaarasan merupakan proses perbandingan berterusan pengukuran produk, perkhidmatan dan amalan dengan entiti terbaik yang telah dikenal pasti. Penandaarasan merupakan mekanisma mencari amalan terbaik untuk menambah baik prestasi strategik dan operasi sesebuah organisasi. Dapatan maklumat digunakan secara kreatif dalam penyediaan dan penawaran produk atau perkhidmatan bersesuaian dengan permintaan pengguna.

Penulisan hasil perbandingan dimulakan dengan penjelasan tentang (a) lawatan penandaarasan ke Sweden, (b) perbandingan sepintas lalu perlindungan sosial dan bantuan kewangan negara terpilih Sweden, Australia, Jepun, Thailand, dan Brazil serta perbandingan pengurusan bantuan kewangan, dan akhir sekali (c) pandangan pakar tentang bantuan kewangan JKM.

Sweden ialah sebuah negara kebajikan yang telah melalui pelbagai transformasi dalam sejarah sistem kebajikan negaranya. Sistem kebajikan sosial Negara Nordic menjadi contoh kepada masyarakat global. Sweden menyedari bahawa perlindungan sosial bukan soal amal jariah atau perbelanjaan tidak produktif, tetapi merupakan pelaburan yang perlu untuk merancakkan program perindustrialisasi negaranya. Sweden ialah peneraju kesamarataan sosial (*sosial equality*) dalam dunia. Sweden negara pertama dalam dunia yang mengamalkan skim pencen universal warga emas pada 1913 dibiayai sepenuhnya melalui hasil cukai.

Sejarah awal pembangunan kebajikan moden Sweden berlaku dalam proses transformasi masyarakat pertanian (*agricultural society*) kepada masyarakat industri (*industrial society*). Model kebajikan terhasil mengandungi dua tunjung utama, iaitu keutamaan pekerjaan dan perlindungan sosial. Keutamaan pekerjaan menekankan keperluan semua rakyat untuk bekerja dan menjadi membayar cukai semasa mereka masih boleh berkerja. Manakala, sistem perlindungan sosial memberikan hak kepada semua untuk menikmati keselamatan kewangan asas dengan tidak mengira keupayaan menyumbang kepada sistem. Perlindungan sosial merangkumi dua bahagian, iaitu insurans sosial dan sistem lain yang membekalkan keselamatan kewangan kepada sebahagian besar populasi apabila mereka tidak berupayaan untuk menampung kehidupan. Bahagian kedua adalah lebih kecil yang melibatkan bantuan kewangan (*means-tested*) kepada individu yang tidak terangkum dalam skim insurans sosial. Bantuan kewangan ini diuruskan dan dibiayai oleh kerajaan tempatan (*municipal government*). Walau bagaimanapun, krisis kewangan pada 1990-an menyaksikan penyusunan semula penyampaian kebajikan kerajaan tempatan (*municipal welfare*), iaitu wujud persaingan perkhidmatan sosial antara pembekal awam dengan swasta.

10.1 Lawatan Penandaarasan ke Sweden

Pasukan penyelidik telah mengadakan lawatan ketiga-tiga agensi berkait dengan perlindungan sosial di Sweden pada May 2016. Agensi ini ialah Swedish Pension Agency, Swedish Sosial Insurance Agency dan Swedish Unemployment Insurance Board.

10.1.1 Swedish Pension Agency

Lawatan ke Swedish Pension Agency (SPA) dilakukan pada 10hb Mei 2016. Swedish Pension Agency ditubuhkan pada 2010 hasil gabungan antara Swedish Insurance Agency dengan Premium Agency. Penerangan tentang sistem pencen yang diamalkan di Sweden telah dilakukan oleh Mr Erik Granseth dan Ms Danne Mikula. Sistem pencen di Sweden agak kompleks untuk difahami kerana mempunyai pelbagai model dan banyak pembekal. Misi SPA ialah pentadbiran pencen dan manfaat berkaitan pencen serta membekalkan maklumat umum pencen dan maklumat pencen individu.

Secara amnya, pencen di Sweden boleh dikategorikan kepada tiga tahap (tier 1-3). Tahap 1 ialah pencen awam (*public pension*) yang merangkumi, pencen berkait dengan pendapatan (inkomstpension, *income based pension*), pencen premium (*premium pension*) dan *guaranteed pension.* Tahap 2 ialah pencen berkait dengan pekerjaan (*occupational pension*) yang perlu dicarum oleh majikan dan tahap 3 ialah pencen privat (*any private pension*), iaitu skim sukarela.

Prinsip asas pencen awam ialah: (a) *life income* (b) *to developments in life expectancy* dan (c) *indexation of income pension by change in national income/wages (but with a 1.6 percent reduction of pension under payment*). Ciri skim *statutory* (*Public sosial insurance scheme*) bersifat universal, individu, bebas bertukar antara majikan, membekal perlindungan asas dan manfaat berkait dengan pendapatan, jaminan aras, berdasarkan prinsip kadar gantian pendapatan (*Income Replacement Principle*) sehingga siling rendah (*low ceiling*) dan dibiayai melalui sumbangan majikan.

Pencen awam yang terbesar ialah pencen berkaitan dengan pendapatan, dibiayai secara *notional pay-as-you-go basis*. Kadar sumbangan ialah 16 peratus dan direkod dalam bentuk akaun notional (*notional account*). Apabila seseorang mencapai umur persaraan, sumbangan terkumpul dan *notional returns*, juga disebut *notional capital* ditukar kepada anuiti. Kerajaan boleh menyesuaikan kadar anuiti dan nilai pencen untuk mengambil kira jangka hayat. Model pencen notional ini, mirip struktur *define contribution* plan dapat mengatasi masalah skim *define benefit*. Sumbangan terkumpul akan dipindahkan kepada *buffer fund* yang akan dilabur oleh pengurus dana. Sekarang ini, terdapat 4 jenis *buffer fund* (*1st, 2nd, 3rd and 4th AP National Pension Fund*) dan agihan dibuat sama rata (¼ setiap dana) dan bertanggungjawab ke atas ¼ pembayaran pencen. Imbangan automatik dan kawal selia kewangan berlaku dalam sistem pencen. Ini mengakibatkan kerajaan tidak perlu campur tangan untuk meningkatkan sumbangan atau menimjam untuk membiayai dana pencen.

Pencen Premium dibiayai sebahagiannya daripada *earnings related-old-age pension*. Sebanyak 2.5 peratus pendapatan berpencen (*pensionable income*) wajib disumbangkan dalam skim ini. Wang sumbangan dimasukkan dalam akaun pelaburan individu. Pekerja boleh memilih untuk melabur dalam 5 jenis akaun daripada 850 jenis mutual fund yang ditawarkan oleh 103 syarikat dana bebas. Sementara itu, kerajaan

juga menyediakan dana pelaburan bagi individu yang tidak mahu membuat keputusan sendiri. Sumbangan mereka dilaburkan secara automatik kepada *Premium Savings Fund* yang diuruskan oleh *Seventh Swedish Pension Fund* (AP 7). Individu boleh menukarkan jenis dana pada bila-bila masa secara percuma. Pencen Premium boleh dikeluarkan seawal umur 61 tahun dan individu boleh juga menangguhkan pengeluaran daripada akaun pencen tetapi memerlukan aset dilabur dalam dana keselamatan (*security fund*).

SPA tidak terlibat dalam pelaburan tetapi menjaga kepentingan pencarum. Nilai yang diamalkan oleh SPA ialah ketelusan dan kebolehpercayaan dalam sistem. Ketelusan ini dijelmakan melalui penyampaian maklumat status perlaburan individu setiap tahun dengan menggunakan sampul surat warna óren yang dihantar ke rumah pencarum. Maklumat yang dibekalkan ialah sumbangan tahun lepas, jumlah simpanan, unjuran untuk umur pencen berbeza, dan nilai dana pencen Premium. SPA juga mengeluarkan laporan tahunan yang menjelaskan aliran kewangan sistem secara terbuka.

SPA juga membekalkan maklumat prestasi 800 pembekal dalam laman sesawang untuk rakyat memilih pembekal yang paling sesuai dengan keperluan mereka. SPA mempunyai 1000 orang pekerja di seluruh negara yang dibahagikan kepada tiga kawasan; Norrland (23 pejabat perkhidmatan), Svealand (32 pejabat perkhidmatan) dan Gotaland (60 pejabat perkhidmatan). Antara 1000 staff SPA, 150 orang adalah dalam bidang ICT dan 40 orang ialah staf penyelidik dan penganalisis. Bilangan 150 Ini tidak termasuk pakar ICT yang dilantik untuk tugas tertentu. Pada masa ini, SPA memikul tanggungjawab yang besar mengurus maklumat 2 juta persara, 6 juta penyimpan, aset dan liabiliti sebanyak SEK 9000 billion (2.5x GDP). SPA pada 2014 membayar SEK 306 billion, bersamaan dengan 8 peratus GDP.

Ms Mikula juga menegaskan bahawa sistem pencen Sweden telah melalui pelbagai reformasi semenjak ditubuhkan pada 1913. Pada 1913, persaraan ditetapkan pada umur 67 tahun dan model yang diamalkan ialah *fully funded defined benefit pension* dan *means tested pension*. Pada 1935, model pencen digantikan dengan pencen asas (*basic pension*), wanita dan lelaki mendapat nilai pencen yang sama. Perubahan sekali lagi dilakukan pada 1946, iaitu nilai pencen asas dinaikkan

dan penerima tidak melalui *mean tested*. Reformasi utama pada sistem pencen berlaku pada 1960, iaitu pencen diindekskan kepada CPI, siling ditetapkan dan *Defined Benefit Pay As you Go* pencen diperkenalkan tambahan kepada pencen asas. Pada 1969, *supplementary pension* diperkenalkan dan aspek lain masih dikekalkan dan pada 1976, umur persaraan diturun kepada 65 tahun, daripada 67 tahun yang diamalkan sebelumnya. Tahun 1999 menyaksikan reformasi terbesar dalam sistem pencen seperti yang dipakai sekarang. Kerajaan memperkenalkan pencen *notional defined contribution* (16%), pencen premium (2.5%) dan pencen geranti (*tax financed*). Nilai pencen mengikut kadar pulangan pasaran (*market rate of return*), Indeks CPI dan *average wage indexation*.

Reka bentuk sistem adalah untuk mencari keseimbangan antara objektif yang bertentangan. Sebagai contoh, mengelak kemiskinan, mencapai kesaksamaan intergenerasi (*intergenerational fairness*), kesaksamaan jantina, telus dan kebolehcayaan (*transparence dan trust*), kadar penggantian yang munasabah dalam kitar hidup (*reasonable replacement rate*), dan kestabilan sistem untuk jangka masa panjang. Banyak perubahan dilakukan oleh parlimen. Pada awalnya lima parti menjadi ahli kepada jawatankuasa reformasi pencen dan parti ini mewakili 85 peratus pemilih. SPA menjadi ahli serta pakar rujuk kepada jawatankuasa ini. Semasa lawatan, kami diberitahu bahawa 8 parti politik menganggotai jawatankuasa ini. Objektif reformasi adalah untuk mencapai kestabilan kewangan (*credibility*), ketelusan (*transparency*), keadilan intergenerasi maksimum (*maximize intergenerational fairness*) dan untuk keselamatan pendapatan asas (*basic income security*) untuk rakyat dengan matlamat membentuk sistem pencen yang stabil dan saksama.

10.1.2 Swedish Unemployment Insurance Board (IAF)

Kami disambut oleh empat orang pegawai daripada agensi. Ms Annely Vastman, Timbalan Ketua Pengarah dan Ketua Jabatan Pemantaun; En. Joregen, ketua Bahagian Antarabangsa; Nicholas, Ketua Jabatan Perundangan dan Ann Asform, Pegawai Penganalisis daripada Jabatan Pemantauan. Timbalan Ketua Pengarah menerangkan secara keseluruhan sistem keselamatan sosial dan polisi pasaran buruh di Sweden. Agensi ini ditubuhkan pada 2004 dengan visi untuk mengawal selia dan mengukuhkan pengurusan dana yang diwujudkan. Kerajaan ingin memastikan bahawa semua dana mematuhi sekuriti perundangan dan kesemarataan dan

keutuhan perjalanan dana. Sebelum ini, tugas dijalankan oleh Public Employment Services (PES). IAF hanya mempunyai 70 orang kakitangan yang terdiri daripada peguam dan penyiasat untuk seluruh Sweden. Terdapat dua akta yang mengawal perundangan tentang insurans pekerjaan, iaitu Swedish Unemployment Insurance Act dan the Unemployment Funds act.

Sejarah penubuhan dana ini ialah secara sukarela untuk membantu pekerja mendapat bantuan perjalanan mencari kerja di bandar lain. Sekarang terdapat 28 jenis dana dimulakan oleh kesatuan pekerja sejak awal lagi. Pada 1935, kerajaan mula menetapkan perundangan berkait dengan dana kerana pada masa itu, Sweden mengalami krisis ekonomi yang mempengaruhi prestasi dana. Kerajaan ingin menentukan keteguhan dan keutuhan sistem dengan mengadakan kawalan melalui perundangan. Dana dikumpulkan melalui sistem pay-as-u-go dan yuran daripada ahli dan kerajaan tidak memberikan peruntukkan untuk dana ini. Lebih 70 peratus pekerja menjadi ahli kepada dana insurans.

Setiap dana mempunyai seorang wakil kerajaan sebagai ahli lembaga pengarah. Dengan cara ini, jika dana mengalami masalah, kerajaan akan dapat mengenal pasti masalah tersebut dari awal. Terdapat tiga entiti yang terlibat dalam perjalanan IAF, Public Employment Service dan Federation of the Insurance Fund. Sweden tidak mempunyai gaji minimum dan terpulang kepada persetujuan antara majikan dengan pekerja untuk menetapkan gaji dan menjadi tradisi untuk kerajaan tidak menetapkan gaji minimum. Kuasa kesatuan pekerja sangat kuat di Sweden, dan 99 peratus gaji ditetapkan oleh persetujuan antara majikan dengan pekerja. Oleh itu, gaji sangat berbeza antara satu pekerja dengan yang lain dalam sesebuah entiti.

Untuk mendapatkan manfaat *unemployment* (mereka yang menganggur), setiap orang perlu memenuhi keadaan asas, keadaan pekerjaan, dan keadaan keahlian. Pekerja akan dapat insurans asas serta juga insurans berkait dengan pekerjaan. Oleh itu, individu akan mendapat asas dan tidak menjangkau siling. Untuk mendapat manfaat, individu mesti memenuhi keadaan asas, iaitu tidak bekerja atau kerja partially, berupaya bekerja 3 jam sehari dan sekurang kurangnya 17 jam per minggu, perlu mendaftar sebagai pencari kerja di Jabatan Pekerjaan (PES),dan kurang daripada umur 65 tahun. Tempoh dan nilai manfaat bergantung kepada

manfaat asas atau manfaat berkaitan dengan pekerjaan. Manfaat asas tidak berkaitan dengan pekerjaan ialah SEK 365 sehari dan dikenakan cukai pendapatan. Manfat berkait dengan pekerjaan 80 peratus daripada pendapatan sebelum untuk 200 hari pertama, 70 peratus pendapatan untuk hari seterusnya dengan maksimum SEK 910 untuk sehari untuk 100 pertama, maksimum SEK 760 untuk hari seterusnya. IAF mempunyai pangkalan data untuk menguruskan maklumat dan kebanyakan maklumat didigitise untuk mempercepat perjalanan kerja. Selain itu, dana mempunyai sistem pangkalan data tersendiri dan pengurus dana perlu membekal maklumat kepada IAF. Kebanyakan sistem antara jabatan boleh 'bercakap' dengan sistem lain dan melancarkan perjalanan pengawasan dan kawal selia.

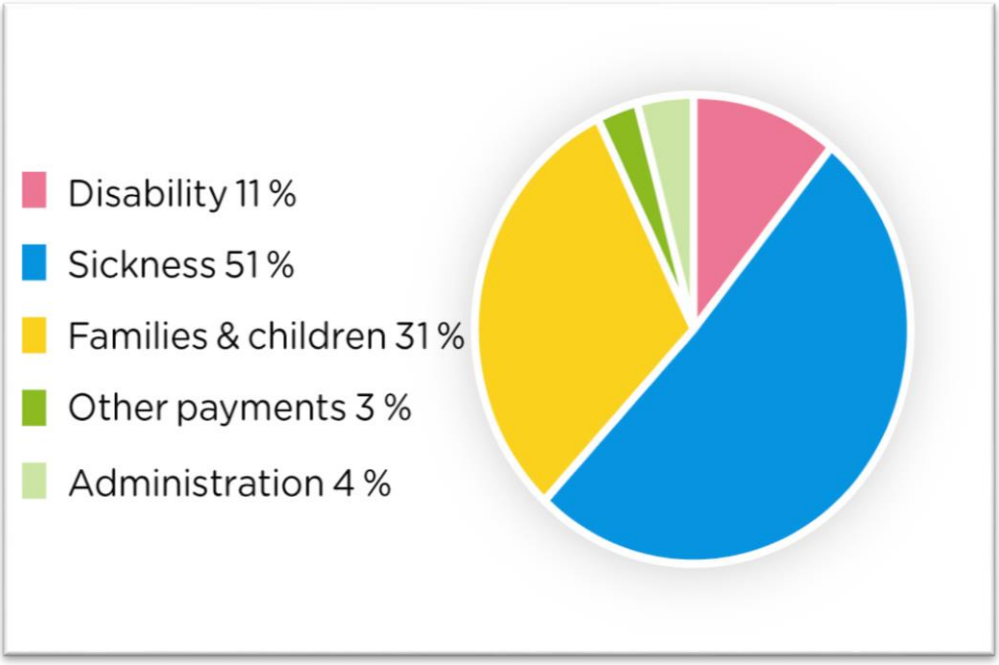
10.1.3 Swedish Sosial Insurance Agency

Pembentangan Swedish Sosial Insurance dilakukan di Kedutaan Besar Malaysia di Sweden pada 10hb Mei 2016 oleh Bodhi Pieris, pegawai Hubungan Antarabangsa, dan Niklas Lofgren, pegawai Bahagian Keluarga.

Agensi mempunyai 13,700 orang staf, 10 pusat insurans kebangsaan, 50 pusat insurans tempatan dan 6 pusat pengguna. Staf boleh berucap dalam 12 bahasa. Agensi mempunyai lebih 1000 staf IT yang menguruskan sistem, dan agensi juga mengambil konsultan yang berkerjasama dengan staf dalaman untuk menambah baik sistem IT, dan sebagainya. Ada pegawai khusus yang dapat mengakses sistem untuk kegunaan agensi. Bahagian keluarga mempunyai 1700 staf. Secara total, agensi mengurus 15 juta kes pada 2015 dan membuat 54 juta pembayaran setahun yang berjumlah 20 billion euro setahun. Disebabkan program cash transfer berbentuk universal, ia tidak memerlukan ramai staf, tambahan sistem pengurusan maklumat adalah lengkap.

Agensi menguruskan 40 faedah dan insurans. Program insurans yang diuruskan oleh agensi ialah *sickness*, kecederaan pekerjaan (work injury) dan *parental*. Insurans lain dikendalikan oleh agensi lain. Agensi ini ialah agensi pusat yang menguruskan *cash transfer*. Program *cash transfer* lain yang berbentuk kebajikan dikendalikan oleh *municipalities*. Sumbangan kepada insurans sosial ini dilakukan oleh majikan. Majikan memberikan 31.42 peratus sumbangan kepada kerajaan. Secara keseluruhan, jumlah perbelanjaan insurans sosial pada 2015 adalah

seperti yang berikut:



Rajah 10.1 Agihan Perbelanjaan Mengikut Skim Untuk 2015

Penerangan seterusnya tertumpu kepada *Parental insurance*. Pada 1960-an dan 1980-an, Sweden memerlukan lebih ramai tenaga pekerja untuk membangunkan ekonomi negara, dan pada masa itu juga perbahasan umum tentang kesaksamaan gender memuncak di Sweden. Kerajaan berpendapat untuk menggalakkan penglibatan wanita dalam pekerjaan, polisi berkaitan dengan keseimbangan kerja-kehidupan (*work-life balance*) perlu digubal. Semasa polisi dibentuk, terdapat 1juta suri rumah di Sweden dan kini konsep suri rumah tidak lagi wujud dalam masyarakat Sweden.

Polisi keluarga menggalakkan suami dan isteri melibatkan diri dalam penjagaan anak mereka. Pendekatan yang digunakan adalah mengagih semula (*redistribute*) wang daripada keluarga yang tidak mempunyai anak kepada keluarga yang mempunyai anak. Disebabkan kewujudan polisi ini, 75 peratus wanita Sweden terlibat dalam tenaga kerja. Angka ini ialah yang tertinggi di Eropah. *Parental insurance* melibatkan manfaat seperti berikut:

i. Elaun anak sebanyak 100 Euro seorang sehingga umur 16 tahun. Jika keluarga mempunyai lebih daripada dua orang anak, jumlah tambahan sebanyak 100 Euro

diberikan. Program ini bersifat menyeluruh (*universal*). Elaun dimasukan terus ke dalam akuan penerima pada 20hb setiap bulan. Elaun ini juga akan diberikan kepada datuk nenek yang mendapat hak jagaan.

ii. Ibu bapa angkat juga boleh mendapat manfaat keluarga, iaitu mereka diberi SEK 40, 000 untuk seorang kanak kanak.

iii. Prasekolah percuma.

iv. Penjagaan sebelum dan selepas waktu persekolahan (*before school and after school care*) diberikan subsidi oleh kerajaan tempatan (*municipalities*), keluarga hanya membayar lebih kurang 10 peratus kos.

v. Ibu bapa diberi cuti seminggu *(Parental leave)* untuk menjaga anak sakit atau *temporary parental leave* tanpa soal. Sistem Sweden membenarkan cuti sebanyak 120 hari untuk seorang anak setahun. Pembayaran dibuat seminggu selepas mengambil cuti ini. Jika ibu bapa ingin menyambung cuti lepas seminggu, mereka perlu mendapat pengesahan doktor. Agensi boleh menyemak kesahihan maklumat dengan menghubungi pusat jagaan harian atau prasekolah untuk menentukan ketidakhadiran anak ke sekolah.

vi. Faedah kehamilan *(Pregnancy benefit)*. Faedah ini diberikan kepada wanita mengandung dua bulan sebelum bersalin bagi wanita yang ingin membentuk keluarga, dan pekerjaannya menjadi risiko kepada kehamilannya. Wanita hamil yang memohon faedah ini perlu menjelaskan secara rinci aspek yang dilakukan yang boleh memudaratkan kehamilan. Majikan juga perlu mengemukakan laporan kepada Agensi sebagai sokongan terhadap permohonan pekerja wanita tersebut. Agensi akan menentukan "*physically demanding job*" dan meluluskan permohonan serta membuat pembayaran kepada pekerja wanita yang memohon. Bayaran ialah sebanyak 80 peratus daripada gaji dan kemudahan ini diberikan untuk setiap kehamilan. Masalah salah guna kemudahan jarang berlaku kerana majikan perlu memberikan penerangan melalui laporan tertentu serta laporan doktor diperlukan, dan wanita hamil perlu memberikan penjelasan tentang aspek kerja yang dilakukan, yang boleh memudaratkan kehamilan mereka. Agensi akan meluluskan permohonan dan membuat bayaran kepada wanita yang memohon. Faedah Ibu bapa *(Parental benefit)* diperkenal pada 1974, iaitu ibu dan bapa diberi 50 peratus agihan masa menjaga anak daripada lahir sehingga berumur 8 tahun. Kini, umur anak ditingkatkan kepada 12 tahun. Ibu atau bapa yang menggunakan fasiliti ini mendapat 8 peratus gaji selama tempoh yang diambil. Pada 1974, 90

peratus manfaat dibayar kepada wanita dan 10 peratus kepada lelaki. Untuk menggalakkan bapa mengambil manfaat ini, kerajaan menetapkan pada 1995, para bapa perlu mengambil sekurang-kurangnya 30 hari di bawah faedah ini untuk mengelakkan kerajaan menarik balik kemudahan ini. Tempoh masa jagaan di bawah faedah ini ialah 480 hari untuk setiap anak. Bayaran bergantung kepada persetujuan antara majikan dengan pekerja, tetapi kebiasaannya ialah 80 peratus daripada gaji. Bagi pekerja kerajaan, bayarannya ialah 90 peratus daripada gaji. Sistem masa guna dikenakan kepada yang bekerja sendiri (*self employed*) dan kiraan nilai bergantung kepada nilai cukai pada tahun sebelum. Pekerja sendiri menyumbang 29 peratus kepada insurans sosial ini.

vii. Elaun perumahan tidak universal dan diberikan kepada ibu tunggal mengikut kelayakan (*mean-test*), iaitu berdasarkan pendapatan dan keadaan perumahan sedia ada. Falsafah program ialah setiap anak perlu mempunyai bilik sendiri.

viii. *Maintenance and support for separated parents*. Program in merupakan program pemberian nafkah kepada kanak-kanak yang mengalami perceraian. Agensi akan mendahulukan pemberian nafkah kepada pasangan membela dan membesarkan anak-anak, jika pasangan tidak mampu. Agensi akan mendapatkan maklumat ibu bapa melalui agensi cukai untuk menentukan jumlah yang mampu ditanggung oleh pasangan. Wang pendahuluan nafkah perlu dibayar balik kepada agensi oleh pihak ibu bapa. Kadar bayaran nafkah yang ditetapkan ialah Euro 150 sebulan untuk setiap anak atau mengikut kemampuan ibu bapa.

Kerajaan Sweden telah merancang program untuk membantu mengintegrasi pencari suaka (*asylum seekers*) Syria dan negara bergolakan lain dalam masyarakat melalui skim latihan dan pembelajaran bertutur dalam bahasa Sweden. Program ini dirancang berasaskan pencari suaka yang telah diterima masuk ke Sweden pada 2016 dan implikasi kebancian pencari suaka ini ke atas tanggunggan sosial Sweden dalam tahun mendatang. Falsafah kerajaan ialah semua penduduk perlu mendapat pekerjaan dan menyumbang kepada sistem ekonomi negara. Melalui program bertutur dalam bahasa Swedish, pencari suaka diharap akan senang mendapat pekerjaan dan menyumbang kepada ekonomi negara.

Kerajaan tiada masalah untuk melaksanakan program ini kerana kepercayaan penuh rakyat terhadap kerajaan serta nilai tradisi sosialis demokratik Sweden.

Kepercayaan dan ketulusan kerajaan menyenangkan pelaksanaan dasar awam. Tambahan pula, Sweden menggunakan *personal ID* untuk semua urusan. Ini akan memudahkan semakan antara sistem maklumat pentadbiran (MIS) keseluruhan program yang ada. MIS di Sweden sangat komprehensif dan dapat berinteraksi antara satu sama lain.

10.2: Pemerihalan Perlindungan Sosial dan Bantuan Kewangan Pelbagai Negara

Penandaarasan juga dilaksanakan dengan membuat perbandingan antara negara terpilih melalui sorotan literatur. Negara yang telah dipersetujui ialah Sweden, Jepun, Thailand, Australia dan Brazil.

10.2.1 Sweden

Sweden merupakan negara ketiga terbesar dari segi keluasan geografi di Utara Eropah dengan penduduk berjumlah hanya 9.8 juta orang pada 2015. Sweden mengamalkan sistem demokrasi berparlimen raja berperlembagaan dan kuasa perundangan diletakkan di bawah satu dewan sahaja (Riksdag). Negara Sweden terbahagi kepada 21 daerah (*counties*) dan 290 majlis perbandaran (*municipalities*). Setiap kawasan ditadbir urus oleh majlis daerah dan perbandaran yang berkenaan dan perwakilannya dipilih menerusi sistem pilihan raya serentak melalui undian untuk 349 orang ahli parlimen kebangsaan.

Sweden merupakan negara ketujuh terkaya di dunia berdasarkan KDNK per kapita dan ekonominya berasaskan eksport industri pembuatan, khususnya kejuruteraan. Saiz perkhidmatan awamnya adalah agak besar berbanding dengan negara OECD yang lain. Kebanyakannya tertumpu pada peringkat kerajaan tempatan. Jadual 10.1 menunjukkan program bantuan kewangan dan jaminan sosial di Sweden.

Sistem perlindungan sosial di Sweden terdiri daripada insurans sosial wajib (*compulsory sosial insurance*) berasaskan lokasi tempat kediaman. Ini bermakna, dengan tidak mengira kerakyatan atau status sosial, seseorang individu yang menetap di Sweden wajib membayar cukai tempatan atau menyumbang kepada skim insurans yang menawarkan perlindungan sosial (European Union, 2013). Selain insurans

hilang pekerjaan dan bantuan pelajaran, pentadbiran sistem perlindungan sosial terletak di bawah Kementerian Kesihatan dan Hal Ehwal Sosial (Ministry of Health and Social Affairs). Agensi Insurans Sosial Sweden (Swedish Sosial Insurance Agency) atau Forsakringskassan bertanggungjawab dalam pentadbiran insurans sosial kecuali pencen persaraan yang berada di bawah bidang kuasa Agensi Pencen Sweden (Swedish Pensions Agency) atau Pensionsmyndigheten. Manfaat insurans sosial yang diterima adalah dibiayai menerusi caruman oleh majikan, pekerja dan dana kerajaan atau percukaian (Sosial Security Administration, 2012).

Jadual 10.1 Program Bantuan Kewangan dan Jaminan Sosial Negara Sweden					
Penuaan & Persaraan	**Kurang Upaya, Kecederaan & Kematian**	**Penyakit & Kebersalinan**	**Pengangguran, Pendidikan & Latihan**	**Keluarga & Kanak-kanak**	**Perubatan, Perumahan, Subsidi dll.**
SPA: SI Pencen Kadar caruman: - Usia tua 10.21% - *Survivor* 1.17% 7% dibayar oleh pekerja sendiri Tiga (3) kategori pencen wajib: 1. Pencen terjamin 2. Pencen berkaitan pendaptan (16%) 3. Pencen premium (2.5%)	SSIA: SI Pekerja Kadar caruman: - Cedera Kerja 0.30% 64% daripada pendapatan (*assumed income*) Bayaran anuiti mengikut kiraan manfaat penyakit / kesihatan	SSIA: SI Kesihatan Kadar caruman: - Sakit 4.35% 1-14 hari dibayar oleh majikan 14+ hari dibayar oleh kerajaan 64% daripada pendapatan (*assumed income*) Manfaat terjamin = 2.4 nilai asas atau 2.4 x SEK44,300 (2016)	IAF: SI Pekerja Kadar caruman: - UI 2.64% Bekerja sekurang-kurangnya 6bln/12bln dan ahli dana 12 bln a. Insurans asas (wajib) b. Insurans berkaitan pendapatan (sukarela) Asas = SEK365 sehari (maks: 300 hari) Berkaitan pendapatan =	SSIA: SI Ibu bapa Kadar caruman: - Indv. 2.60% Kelahiran hingga penjagaan anak (0-8 tahun) 80% daripada pendapatan sehingga siling 480 hari bagi setiap anak (390 hari kadar 80% gaji & 90 hari kadar tetap)	NBHW: SA Bantuan perumahan (Keluarga dengan anak-anak) Bersyarat kelayakan

Pencen pekerjaan (pilihan & sukarela) - caruman majikan (3.5%) & pekerja		(ditetapkan melalui National Insurance Act dan mengikut perubahan inflasi) Manfaat ibu mengandung 60 hari sebelum bersalin (pekerjaan berisiko atau makan tenaga) 80% daripada pendapatan	80% daripada jumlah pendapatan terakhir (200 hari pertama) 70% daripada jumlah pendapatan terakhir untuk baki hari Maksimum SEK910 sehari untuk 100 hari pertama dan maksimum SEK760 untuk baki hari.	Manfaat sementara untuk anak sakit (0-12 tahun) dengan 120 hari bagi setiap anak Bantuan kanak-kanak Manfaat tetap SEK1,050 sebulan untuk anak-anak sehingga 16 tahun	

SSIA = Swedish Sosial Insurance Agency (Forsakringskassan), SPA = Swedish Pension Agency (Pensionsmydigheten)
IAF = Swedish Unemployment Insurance Board (Inspektionen for Arbetsloshetsforsakringen), NBHW = National Board of Health and (Sosialstyrelsen)

Jadual 10.2 menunjukkan pembahagian cukai yang perlu dibayar oleh majikan untuk insurans sosial seseorang pekerja pada satu-satu tahun mengikut jumlah gajinya.

Jadual 10.2 Kadar Bayaran Insurans Sosial Sweden, 2015

No.	Caruman Berkanun Majikan (*Statutory Employer Contributions*)	% Gaji (2015)
1.	Pencen Persaraan (*Old Age Pension*)	10.21
2.	Pencen Terbitan (*Survivor's Pension*)	1.17
3.	Insurans Kesihatan (*Health Insurance*)	4.35
4.	Insurans Keibubapaan (*Parental Insurance*)	2.60
5.	Kecederaan Tempat Kerja (*Occupational Injury Contribution*)	0.30
6.	Insurans Pengangguran (*Unemployment Insurance*)	2.64
7.	Cukai Emolumen Am (*General Payroll Tax / Contribution*)	10.15
	Jumlah	31.42

Sumber: Confederation of Swedish Enterprise, 2016

Konsep dan pendekatan insurans sosial di Sweden berasaskan perlindungan melalui pekerjaan, dan keutamaan kerajaan untuk memastikan bahawa penduduk Sweden mempunyai pekerjaan yang stabil untuk menanggung keperluan diri dan keluarga. Untuk pekerja berumur 26 tahun atau lebih muda, kadar caruman jaminan sosial oleh majikan dikurangkan daripada 31.42 peratus kepada 25.46 peratus. Berbeza dengan kebanyakan negara maju, Sweden tidak mempunyai perundangan gaji minimum tetapi dirunding secara kolektif menerusi kesatuan pekerja dengan majikan mengikut sektor atau industri masing-masing. Sweden mempunyai kesatuan pekerja yang aktif dan dianggarkan 70 peratus daripada tenaga kerja merupakan ahli kesatuan (*unionists*), baik dalam kalangan pekerja sektor awam mahupun swasta.

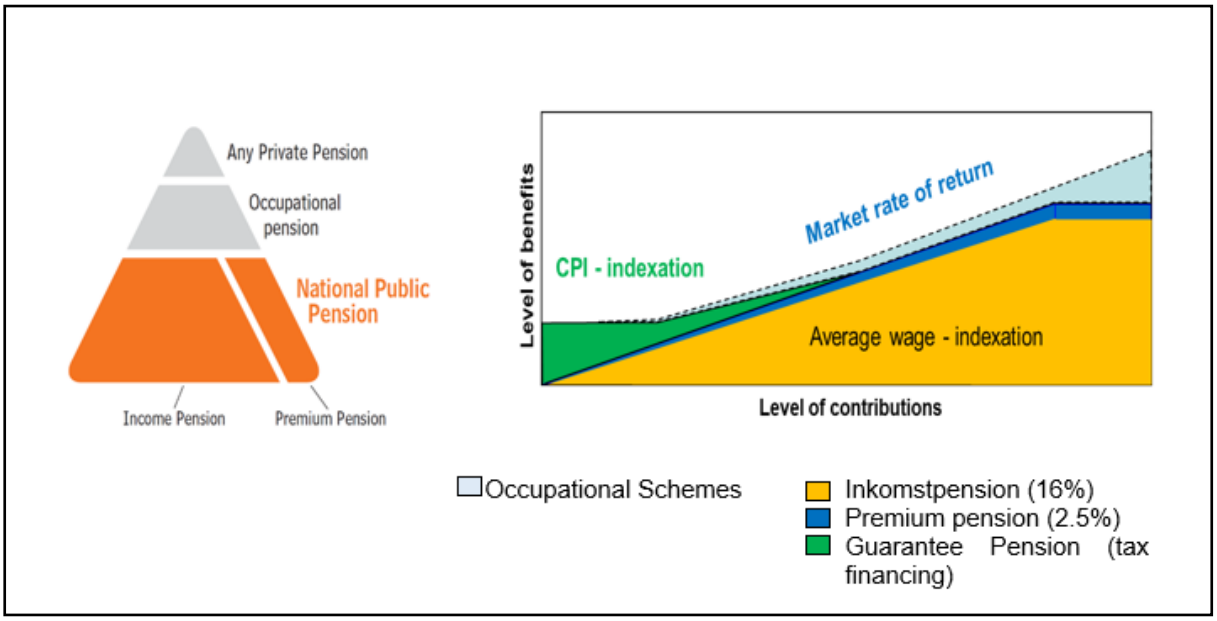
"*… (The Forsakringskassan) manage much of the sosial insurance system that covers most people living or working in Sweden… to examine, determine and pay out sosial insurance benefits and allowances (for) families with children, people who are ill and people with functional impairments… (and) to coordinate all resources in order to help the person on sick leave return to work as soon as possible*."

- Annual Overview 2011, Forsakringskassan, 2012, p. 7-8

Wajar diingatkan di sini bahawa skim insurans sosial di Sweden tidak membezakan penjawat awam atau pekerja swasta.Tuntutan insurans, terutamanya yang berkaitan dengan gaji, didahulukan oleh majikan. Contohnya, tuntutan insurans kesihatan dibayar oleh majikan untuk 14 hari pertama dan diikuti oleh bantuan kewangan daripada kerajaan pada kadar tertinggi 80 peratus daripada gaji tahunan dengan siling SEK332,200 setahun (2016), yakni nilai maksimum sebanyak SEK706 sehari (RM1 ~ SEK2.13). Ternyata, kiraan manfaat dalam sistem insurans sosial Sweden bergantung kepada kadar gaji pekerja (bukan kadar tetap (*flatrate*)) dan dihadkan kepada jumlah hari maksimum. Ibu hamil boleh bercuti awal dan dibayar 80% daripada jumlah gaji, selama 60 hari sebelum tempoh bersalin, jika pekerjaannya berisiko tinggi atau membebankan. Selepas kelahiran, bantuan kewangan turut diberikan untuk penjagaan anak-anak sehingga umur 16 tahun pada kadar tetap SEK 1,050 sebulan dan bantuan tambahan diberikan jika bilangan anak seramai dua orang atau lebih (Forsakringskassan, 2016). Untuk menggalakkan peranan bapa dalam penjagaan anak-anak, tempoh manfaat dibahagi antara ibu dengan bapa, dan cuti bersalin (*paid parental leave*) sebanyak 90 hari turut diberikan kepada bapa daripada jumlah 480 hari yang boleh dikongsi oleh pasangan ibu bapa berkenaan.

Di Sweden, pendidikan prasekolah ditetapkan pada kos maksimum SEK 1,287 sebulan dan pendidikan sekolah rendah hingga menengah ialah percuma (dengan makan tengah hari). Pendidikan tinggi juga ialah percuma untuk warganegara Sweden dan negara Eropah. Sistem pencen di Sweden berasaskan tiga (3) jenis pencen yang dikelolakan di bawah *Pensionsmyndigheten* atau Agensi Pencen Sweden, iaitu: 1) pencen terjamin (*guaranteed pension*), 2) pencen berkaitan pendapatan (*income-related pension*), dan 3) dana premium (Rajah 10.2). Seseorang yang tinggal di negara Sweden selama tiga (3) tahun adalah layak untuk menerima pencen persaraan pada umur 65 tahun. Nilai maksimumnya tertakluk kepada syarat status penduduk selama 40 tahun. Individu berpendapatan rendah atau tiada pendapatan, layak mendapat pencen terjamin. Model pencen Sweden ialah suatu sistem sumbangan khusus (*defined contributions* (DC), iaitu16 peratus daripada gaji pekerja digunakan untuk pembayaran pencen. Caruman pencen sebanyak 2.5 peratus daripada jumlah gaji akan dilaburkan mengikut kehendak pencarum dalam dana yang diuruskan secara profesional. Setiap tahun, semua pencarum mendapat laporan individu

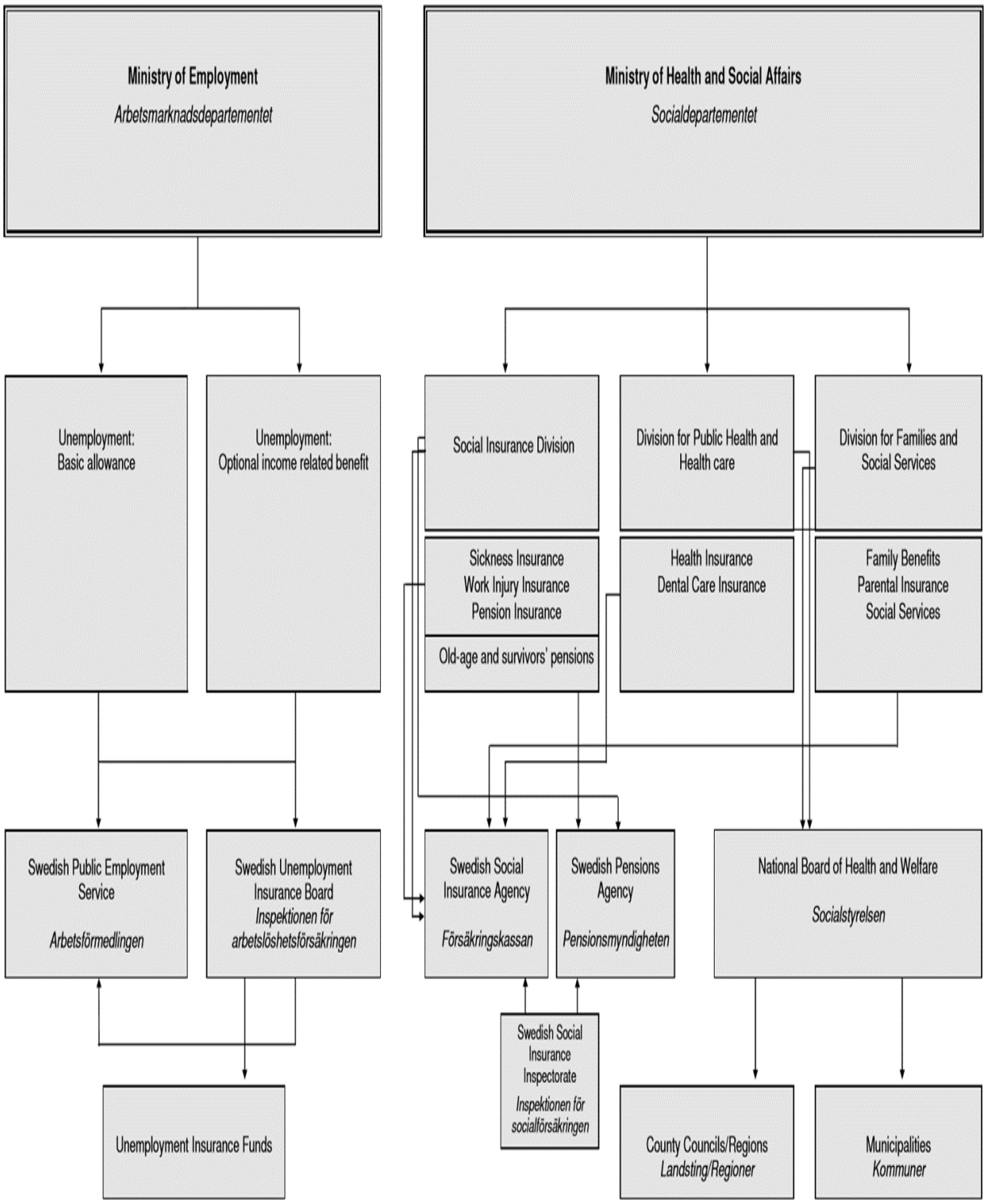
tentang status pencen masing-masing, termasuk anggaran nilai bulanan yang akan diterima melalui satu sampul surat jingga (*orange envelope report*). Terdapat kira-kira 2 juta orang pesara berpencen dan 6 juta pekerja yang mencarum kepada sistem persaraan Sweden dengan bayaran pencen bernilai SEK306 billion pada 2014 atau 8 peratus daripada jumlah KDNK.



Rajah 10.2 Sistem Pencen di Sweden
Sumber: Pensionsmydigheten, 2016

Skim insurans pengangguran di Sweden terbahagi kepada dua (2) komponen iaitu, a) wajib – insurans asas dan b) sukarela – insurans berkaitan pendapatan. Manfaat untuk insurans asas ditetapkan pada SEK365 sehari, dibayar menerusi caruman majikan dan merangkumi pekerja yang bukan merupakan ahli mana-mana 28 tabung pengangguran yang sedia ada. Apa yang menarik tentang sejarah bantuan pengangguran atau hilang pekerjaan di Sweden ialah ia bermula dengan aktiviti kesatuan pekerja. Pekerja menjadi ahli dalam kesatuan dan membayar yuran kepada tabung pengangguran yang diuruskan oleh kesatuan sendiri, dan ini merupakan asas kepada sistem insurans pengangguran di Sweden.

Rajah 10.3 menunjukkan sistem perlindungan sosial yang wujud di Sweden. Bantuan sosial atau *sosial assistance* diuruskan menerusi Sosialstyrelsen atau Majlis Kebangsaan Kesihatan dan Kebajikan (*National Board of Health and Welfare*) dan dibiayai menerusi cukai tempatan.



Rajah 10.3 Sistem Perlindungan Sosial Sweden

Setiap penduduk di Sweden, wajib membayar cukai pendapatan tempatan yang ditetapkan oleh setiap majlis daerah dan perbandaran dengan purata kadar 32.10 peratus setiap tahun. Daripada kadar tersebut, 20.75 peratus adalah untuk cukai

perbandaran (*municipal tax*) dan 11.35 peratus untuk cukai daerah (*county council tax*). Kadar cukai VAT (*value added tax*) ditetapkan pada 25 peratus. Bantuan sosial seperti penjagaan kanak-kanak, OKU dan warga emas disediakan oleh kerajaan tempatan dan hanya digunakan apabila semua pilihan insurans sosial lain tidak mencukupi. Hak bantuan sosial tidak bersyarat, tetapi kelayakan ditentukan menerusi ujian tertentu yang ditetapkan. Rawatan dan penjagaan kesihatan adalah di bawah tanggungjawab majlis daerah (*county councils*), manakala perkhidmatan pendidikan, nurseri dan rumah orang-orang tua adalah di bawah tanggungjawab majlis perbandaran (*municipalities*).

Laporan OECD (2013) menunjukkan bahawa majoriti perkhidmatan penjagaan jangka panjang dibiayai menerusi cukai kerajaan tempatan. Untuk menyeragamkan dan mengawal selia sumber serta perkhidmatan sesama dan antara kawasan yang berlainan, suatu pertubuhan yang dikenali sebagai SALAR (*Swedish Association of Local Authorities and Regions)* memantau keperluan perumahan dan perkhidmatan sosial serta penjagaan perubatan di serata negara Sweden. Setiap kawasan, mempunyai kuasa autonomi yang tinggi dalam menetapkan syarat dan kadar manfaat untuk penghuninya dan bebas daripada intervensi kerajaan pusat yang hanya menetapkan kuasa perundangan dan garis panduan am. Nilai dan terma bantuan berbeza-beza mengikut kawasan majlis perbandaran.

10.2.2 Thailand

Thailand merupakan sebuah negara raja berpelembagaan dan demokrasi berparlimen sehingga diambil alih oleh kuasa tentera pada 2014, dan ditadbir menerusi perundangan darurat dan operasi Majlis National Council for Peace and Order (NCPO) sementara menanti pemulihan sistem pilihan raya dan kabinet. Hasrat Thailand mendemokrasikan sistem kerajaan menghasilkan transformasi politik dan memberikan ruang untuk membentuk perlembagaan baharu. Wakil untuk draf perlembagaan ini dipilih oleh rakyat. Dengan ini, perlembagaan ini digelar sebagai Perlembangaan Rakyat (*People's Constitution*). Pindaan perlembagaan baharu ini berlaku pada 1997. Transformasi politik dan transformasi penyampaian sektor awam menjadi tunjang utama pindaan ini. Transformasi penyampaian perkhidmatan awam menyaksikan bahawa perubahan dinyahpusatkan perkhidmatan kepada kerajaan tempatan tetapi peruntukan masih daripada kerajaan pusat. Tujuan transformasi ini

adalah untuk memastikan bahawa rakyat berdikari dan bertanggungjawab bersama ke atas kesejahteraan hidup mereka. Pada 2007, pindaan perlembagaan baharu ditetapkan menerusi suatu referendum kebangsaan bertujuan menggantikan perlembagaan yang lama. Ekonomi Thailand yang berasaskan sektor pembuatan adalah antara yang terbesar di rantau Asia Tenggara, dan Thailand merupakan negara keempat terkaya mengikut kiraan KDNK per kapita selepas Singapura, Brunei dan Malaysia. Hampir 40 peratus daripada tenaga kerja di Thailand bekerja dalam sektor pertanian tetapi sumbangan sektor pertanian terhadap KDNK berkurangan.

Akta Jaminan Sosial (Sosial Security Act) 1954 merupakan rekod perundangan terawal melalui titah diraja Thai yang menjadi asas kepada akta baharu yang berkuat kuasa pada 2 September 1990. Pada tahun yang sama, Pejabat Jaminan Sosial (Sosial Security Office (SSO)) diwujudkan di bawah Kementerian Dalam Negeri (Ministry of Interior). Bidang kerja jaminan sosial kemudiannya dipindahkan ke Jabatan Kebajikan Awam (Department of Public Welfare) dan kerja berkaitan tuntutan diserahkan kepada Pejabat Dana Pampasan (Office of Compensation Fund). Pada 1993, SSO dipindahkan ke Kementerian Tenaga Buruh dan Kebajikan Sosial (Ministry of Labor and Sosial Welfare).

Jadual 10.3 Program Bantuan Kewangan dan Fokus Jaminan Sosial di Negara Thailand

Penuaan & Persaraan	**Kurang Upaya, Kecederaan & Kematian**	**Penyakit & Kebersalinan**	**Pengangguran, Pendidikan & Latihan**	**Keluarga & Kanak-kanak**	**Perubatan, Perumahan, Subsidi dll.**
SSF: SI Warga Tua Matang = 55 tahun <180bln = sekaligus >180bln = pencen 20% drp purata gaji 60bln terakhir (+1.5% setiap 12bln tambahan >180bln) GPF: SI Kerajaan Pencen purata 60 bulan gaji terakhir + amaun sekaligus caruman majikan (3%) & pekerja (3%) **OAA: SA-*Universal*** 60-69 = BHT600 70-79 = BHT700 80-89 = BHT800 90+ = BHT1,000	SSF: SI OKU 50% drp purata gaji harian (3bln tertinggi/9bln) sehingga mati SSF: SI Kematian Kos pengebumian = BHT40,000 *Survivor* = 5bln gaji (≥10thn caruman) atau 1.5bln gaji (3thn-9thn caruman) WCF: SI Pekerja 60% drp gaji bulanan utk tempoh 3h - 15thn (bergantung kpd kes) Kos perubatan antara BHT45,000- BHT300,000 (bergantung kpd kes) Kos pengebumian = 100x kadar gaji minimum harian (BHT22,100)	SSF: SI Individu 50% drp purata gaji harian (3bln tertinggi/9bln) utk 90h setiap penyakit (selepas kehabisan cuti sakit & maksimum 180h setahun) Bayar balik kos perubatan maksimum BHT4,000/bln 50% drp purata gaji harian (3bln tertinggi/9bln) utk 90h (maksimum 2 kelahiran) Tunai BHT13,000/ kelahiran (maksimum 2 kelahiran)	SSF: SI Penganggur Daftar <30h >6bln/15 50% drp gaji utk 180h / setahun (Berhenti sendiri = 30% drp gaji utk 90h / setahun)	SSF: SI Keluarga > 12bln caruman /36bln BHT400 setiap anak <6thn hingga 14thn (maksimum 2 orang anak pada satu-satu masa)	UCS: Kesihatan Sistem peruntukan kesihatan setiap individu (*Capitation per capita* = THB2,693) Perumahan Baan Mankong
SSF = Sosial Security Fund, GPF = Government Pension Fund, WCF = Workmen's Compensation Fund OAA = Old Age Allowance, UCS = Universal Coverage Scheme					

Prinsip perlindungan SSO seperti Jadual 10.4 merangkumi 7 situasi, iaitu penyakit atau kemalangan, kecacatan fizikal, kematian bukan disebabkan oleh pekerjaan, kelahiran anak, penuaan, bantuan kanak-kanak dan pengangguran (SSO, 2016). Pentadbirannya terbahagi kepada dua tabung utama, iaitu Dana Jaminan Sosial (*Sosial Security Fund*, SSF) dan Dana Pampasan Pekerja (*Workmen's Compensation Fund*, WCF). Matlamat SSF adalah untuk memastikan bahawa bantuan kepada individu yang berdepan dengan kesusahan terjamin (*insured*) (contoh; sakit, bersalin, elaun kanak-kanak, hilang upaya, kematian, pencen usia tua dan pengangguran). Kadar caruman adalah seperti yang berikut:

Jadual 10.4 Kadar Caruman Tabung Jaminan Sosial (SSF), Thailand, 2016

No.	Keadaan	Kerajaan	Majikan	Pekerja
1.	Penyakit			
2.	Kebersalinan	1.5%	1.5%	1.5 %
3.	Kurang Upaya			
4.	Kematian			
5.	Elaun Kanak-kanak	1.0%	3.0%	3.0%
6.	Usia Tua			
7.	Pengangguran	0.25%	0.5%	0.5%
Jumlah		2.75%	5.0%	5.0%

Nota: Berdasarkan asas gaji THB1, 650-15,000 sebulan; RM1 ~ THB8.37

Nilai aset Dana Jaminan Sosial (SSF) mencecah THB1,099.6 billion dengan 12.4 juta orang pencarum (bilangan majikan sebanyak 471,011) pada 2013. Daripada THB135.7 billion caruman yang diterima, THB57.3 billion dibayar untuk manfaat ahli (4 faedah - *sickness*, *maternity*, *invalidity*, *death*, 2 faedah - *child allowance*, *old age pension* & *unemployment*). Bayaran pencen SSF hanya bermula pada 2014 memandangkan syarat pencaruman minimum adalah untuk 15 tahun. Kira-kira 31.2

peratus daripada tenaga kerja di Thailand mendapat perlindungan di bawah program ini (SSO, 2014). Jika dibandingkan dengan skim Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (EPF) di Malaysia, liputan KWSP adalah lebih tinggi tetapi SSF meliputi jenis manfaat yang lebih banyak, di samping sumbangan oleh Kerajaan.

Bagi Dana Pampasan Pekerja (WCF), terdapat 347,581 majikan dan 8.9 juta pekerja yang berdaftar dan nilai asetnya berjumlah THB38.9 billion pada 2013. Seperti skim Pertubuhan Perlindungan Sosial (SOCSO) di Malaysia, WCF memberikan perlindungan untuk kecederaan, penyakit dan kematian semasa menjalankan tugas pekerjaan. Majikan hanya perlu membayar antara 0.2 peratus hingga 1 peratus daripada jumlah gaji tahunan mengikut risiko pekerja.

Untuk penjawat awam, skim pencen kakitangan kerajaan pusat diubah pada 1996 daripada sistem faedah khusus (*defined benefits*) sepenuhnya kepada sistem separa sumbangan khusus (*defined contributions*) wajib. Komponen pertama pencen penjawat awam masih dibiayai oleh peruntukan bajet kerajaan dengan kadar penggantian maksimum sebanyak 70 peratus gaji diberikan selepas 30 tahun perkhidmatan (purata gaji 60 bulan terakhir). Komponen kedua terdiri daripada caruman 3 peratus oleh majikan dan pekerja dan dipulangkan dalam bentuk lump sum sebagai ganjaran persaraan. Umur persaraan wajib sekarang ialah 60 tahun dan Dana Pencen Kerajaan (*Government Pension Fund*, GPF) menguruskan rezab dan aset bernilai USD17.1 billion pada 2011 dengan 1.18 juta orang ahli.

Terdapat juga skim pencen awam dan swasta yang lain. Contohnya, Kumpulan Simpanan Wang Pekerja Tetap Kerajaan (*Government Permanent Employees Provident Fund,* GPEF), Kumpulan Simpanan Wang Guru-guru Swasta (*Private Teacher's Provident Fund*, PTPF) dan skim pencen dan gratuiti oleh syarikat milik kerajaan (*State-Owned Enterprises*) (Jadual 10.5). Di Thailand, Suruhanjaya Sekuriti dan Pertukaran (*Securities and Exchange Commission*) bertanggungjawab ke atas penyeliaan dan pendaftaran kumpulan-wang simpanan atau *provident funds.*

Pada 2011, Thailand telah meluluskan rang undang-undang National Saving Fund Act (berkuat kuasa pada 2015) untuk membolehkan caruman secara sukarela oleh pekerja berumur antara 15 hingga 59 tahun di sektor formal atau tidak formal. Amaun caruman adalah antara BHT50-100 sebulan dan dipadankan dengan

sumbangan kerajaan (jika <30 tahun = 50%; 30-50 tahun = 80%; 50+ = 100%). Tujuan tabung ini adalah untuk menggalakkan simpanan dalam kalangan penduduk Thailand.

Jadual 10.5 Skim Perlindungan Sosial di Thailand, 2012

	Type of scheme	*Coverage*	*Benefits*
Contributory Schemes	Workmen's Compensation Fund	Private Employees	Compensation for work-related accidents or death
	Social Security Fund	Non-agricultural private employees, former insured persons who become unemployed, self-employed	Health, child allowance, maternity, unemployed, disability, old-age and death benefits (only the non-agricultural employees receive the full benefits)
	Provident Fund	Employees and family members of government organizations, state enterprises and private companies	Long-term savings, income security
	Government Pension Fund (GPF)	Government officials	Long-term savings, income security
	Private School Teachers' Welfare Fund	Private school administrators, teachers and employees	Long-term savings, income security
Non-Contributory Scheme	Government Social Protection	Government officials	Child allowance, deaths and disability benefits
	State enterprise social protection	State enterprises employees	Same as with private sector employees but amount and coverage varies.
	Government pension	Retired government officials	Pension or lump-sum payment
	Civil Servant Medical Benefit Scheme	Government officials and their dependants	In-and out-patient medical care
	Universal Health Care Coverage	Thai citizens who are not entitled to other health schemes	In-and out-patient treatment, maternity, child birth, some dental care, preventive and emergency care
	Social assistance	Children, disadvantaged women, elderly, people with disabilities, low-income families, ethnic minorities, victims of disaster, children affected by HIV or AIDS	Mostly in-kind assistance, scholarship, skills training; cash assistance in some cases

Sumber: Chalamwong & Meepien, 2012, ms. 3

Elaun untuk orang yang berusia Thailand dikenali sebagai "*Bia Yung Cheep*" dan diperkenalkan pada 1993 dengan kelayakan (*means-tested*). Ini merupakan skim yang paling hampir dengan skim Bantuan Orang Tua (BOT) di bawah Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia. Pada 2009, Thailand telah memperluas program bantuan kewangan ini secara menyeluruh (*universal*) kepada semua warga emas

berumur 60 tahun dan ke atas yang tidak menerima apa-apa pencen lain. Elaun berjumlah THB600 hingga THB1000 sebulan ini dibiayai daripada bajet kerajaan pusat sepenuhnya dalam bentuk geran khas kepada kerajaan tempatan (*local authorities*) setiap bulan. Mengikut laporan oleh Suwanrada dan Wesumperuma (2012), perbelanjaan untuk elaun yang memanfaatkan 5.7 juta warga emas Thai telah mencecah THB34.2 billion pada 2011, atau 1.65 peratus daripada peruntukan bajet kerajaan Thailand (ADB, 2012).

Program bantuan sosial di Thailand biasanya diletakkan di bawah tanggungjawab Kementerian Pembangunan Sosial dan Perlindungan Insan (*Ministry* of *Sosial Development and Human Security*), Kementerian Dalam Negeri (*Ministry of Interior*) dan Jabatan Pencegahan dan Pengurusan Bencana (*Department of Disaster, Prevention and Mitigation*). Kebanyakan program bantuan sosial adalah dalam bentuk latihan pekerjaan, biasiswa, perkhidmatan institusi, pengangkutan, dan pembelian barangan runcit. Pada 2010, perbelanjaan kebajikan sosial berjumlah THB1.25 billion telah memanfaatkan 775,213 penerima bantuan. Selain bantuan tunai daripada Tabung untuk Warga Emas yang diwujudkan melalui Akta Warga Emas (*The Elderly Act*) pada 2003, bantuan kewangan *one-off* turut disalurkan untuk membiaya projek komuniti untuk warga emas, wang kecemasan, baik pulih rumah dan elaun pakaian dan makanan (Wedel, 2012). Thailand juga mempunyai program makanan tengah hari untuk pelajar miskin dan memberikan bantuan kepada mangsa bencana alam.

Pada 2013, kerajaan Thailand telah memperkenalkan dasar gaji minimum sebanyak BHT300 sehari. Jawatankuasa Gaji Kebangsaan Thai (*Thai National Wage Committee*) telah meluluskan kadar gaji minimum baharu pada 2016 untuk 20 kumpulan kerja profesional bagi lima (5) sektor industri yang dijangkakan akan ditetapkan antara BHT340 hingga BHT550 sehari. Namun demikian, gaji minimum baharu (dipercayai akan berbeza-beza mengikut lokasi) hanya akan diterima pakai sekiranya pekerja lulus ujian kemahiran buruh kebangsaan yang berkenaan.

> *Capitation is a payment arrangement for health care service providers where payment is made for a set amount for each person assigned, per period of time, whether or not the person seeks care.*

Thailand telah lama meluluskan rang undang-undang *National Health Security Act* pada 2002 dengan tujuan reformasi sistem kesihatan negara tersebut. Asalnya, skim perlindungan am (*Universal Coverage Scheme,* UCS) terbahagi kepada dua - satu mengenakan bayaran BHT30 sebagai *co-payment* tetapi caj ini dimansuhkan pada 2006 (Yiengprugsawan et. al, 2010). Terdapat pelbagai skim insurans kesihatan awam yang menggunakan mekanisme pembiayaan yang berbeza-beza tetapi tujuannya adalah sama, yakni untuk mengelakkan sistem pembayaran kaedah premium. Pesakit perlu berdaftar dengan penyedia perkhidmatan perubatan (swasta dan kerajaan) yang sah dan perbelanjaan dibiayai hasil cukai menerusi anggaran kos seunit yang ditetapkan (rujuk definisi *capitation*).

Di negara Thai, terdapat banyak program pembasmian kemiskinan dan bantuan sosial yang diletakkan di bawah Tabung Komuniti Kampung dan Bandar (*Village and Urban Community Fund*) yang bermula sejak 2001, termasuk juga skim-skim insentif keusahawanan, mikrokredit serta koperasi yang lain. Namun begitu, impak dan keberkesanan program sedemikian jarang dikaji dan sukar dinilai (Bird, Hattel & Sasaki, 2011; Haughton, Khandker & Rukumnuaykit, 2014). Wajar juga dinyatakan bahawa wujudnya tabung kebajikan sosial yang ditubuhkan dan dikelolakan oleh badan komuniti tempatan sendiri seperti di Songkhla, Lamphang, Trat dan Bangkok (Suwanrada, 2011). Hampir 6,000 tabung kebajikan sosial yang melibatkan 5.3 juta orang penduduk wujud di lebih 50,000 kampung di serata Thailand (The Nation, 2016).

Penggunaan teknologi ICT dalam urusan kerajaan adalah lazim dalam semua negara membangun begitu juga Thailand. Noonpakdee, Sunkpho, Tubtimhin, Kijkanjanarat, dan Wisitpongphan (n.d) telah menjalankan kajian kes ke atas isu pengurusan data kerajaan Thailand yang digunakan oleh pelbagai agensi untuk mengumpulkan data pemantauan dan penilaian masalah sosial Thailand. Mereka telah mengumpulkan data melalui temu bual mendalam dan menjalankan perbincangan kumpulan berfokus dalam kalangan pengurusan atasan, pengguna dan pengurus sistem. Mereka mengenal pasti enam isu yang merangkumi pengurusan dan polisi, *software*, infrastruktur dan *hardware*, proses, orang dan data. Cadangan

dan garis panduan mengatasi masalah adalah seperti yang berikut:

I. Penyediaan data piawai dan pangkalan data bersepadu (*Preparation data standards and integrated database*).
Semua agensi terlibat dengan sistem bertanggungjawab menentukan integriti data dan mengenal pasti unit yang bertanggungjawab ke atasnya. *Integrated* data perlu *compatible* dengan *database* agensi. Data daripada setiap agensi perlu diverifikasi dengan pendaftaran negara sebelum dikait (*link)* dengan pengkalan data integrasi.

II. Panduan akses pendaftaran negara.
Di Thailand, akses kepada pendaftaran negara boleh dilakukan pada masa tertentu sahaja. Mereka mencadangkan borang patut boleh dimuat naik pada bila-bila masa tanpa link kepada pendaftaran negara dan apabila waktu akses, ia dikait secara autonamik dengan pangkalan data pendaftran negara

III. Panduan menangani had kemerosotan *(Guideline to handle bottleneck).*
Noonpakdee et al (nd) mencadangkan *distributed database* yang boleh diakses di tempat kerja masing- masing. *Mirror database surver* boleh ditempatkan di merata tempat dalam negara. *Synchronized* data dan *backup* dilakukan pada masa yang ditetapkan.

10.2.3 Australia

Australia ialah sebuah negara yang terdiri daripada tanah benua Australia, pulau Tasmania dan pulau kecil yang lain. Australia mempunyai keluasan 7741.220km² dengan jumlah penduduk seramai 23.78 juta orang pada 2015. Ia merupakan negara keenam terbesar di dunia. GNI PPP Australia ialah $ 1060.0 bilion pada 2015. Australia merupakan negara Komanwel yang mengamalkan sistem berperlembagaan berparlimen. Mengikut Gray and Agllias (2010), Australia ialah negara imigran pelbagai budaya (multicultural) dan mempunyai semangat keadilan sosial yang amat kuat yang menjadi sebahagian identiti negara. Sejarah menunjukkan bahawa hubungan antara kerja dengan kebajikan amat kukuh di Australia, sehingga kebajikan dibentuk berasaskan *wage-earner's welfare* sehingga sekarang, iaitu jika individu boleh bekerja tidak perlu mendapat manfaat dan jika wujud jurang antara kerja,

individu yang fit dan boleh bekerja patut mendapat perlindungan sosial. Manfaat pengangguran (unemployment benefit) tidak menjadi target dalam reformasi kebajikan di Australia (Whiteford, 2006). Dengan ini, sokongan pendapatan (income *support*) untuk pekerja sakit datangnya daripada anugerah industry (*industrial awards*) luar daripada perbelanjaan awam. Australia dilabelkan oleh Schut, Vrooman dan DeBeer (2001) sebagai negara yang mengamalkan sistem *liberal* atau *residual.* Walau bagaimanapun, kerajaan telah mengambil peranan yang lebih ke atas sistem kebajikan di Australia kebelakangan ini. Pentadbiran polisi kebajikan di Australia dilakukan melalui tiga peringkat kerajaan seperti dalam Jadual 10.6, dan setiap tahap kerajaan mempunyai tanggungjawab khusus.

Jadual 10.6 Tahap dan Tanggungjawab Membekal Kebajikan Sosial

Federal Welfare Provison	**State Welfare Provision (cth NSW)**	**Local Welfare Provision**
Department of Education, Employment and Workplace Relations Department of Families, Housing, Community Services and Indigenous Affairs Department of Health and Ageing Department of Human Services	Department of Aboriginal Affairs Department of Agieng, Disability and Homecare Department of Community Services Department of Education and Training Department of Housing Department of Health	Environmental, including refuse removal, water supply and upkeep of public facilties, such as libraries, parks, gardens, recreational facilities, and sports grounds

Sumber: Gray 2011

Falsafah asal '*wage- earners welfare state'* mempunyai dua elemen utama, iaitu; (a*) work-related benefit* dan (b) *mixed economy of welfare.* Dari awal lagi, Australia tidak mengikuti *British welfare state model* tetapi menekankan *state regulated labour market*. Mengikut Gray (2011), *Wage related benefit* diasaskan kepada empat tiang (*pillars*):

(a) Arbitrated minimum employment conditions to protect workers

(b) Selective inward migration, perceived as a means to avoid migrants who would accept lower than Australasian-standard wages and working conditions

(c) Industry protection as the main economic incentive for employers to maintain labour conditions

(d) A market-oriented, residual state welfare sistem designated as a last resort safety net for those (mainly male) whose living standards were not otherwise protected

Sistem keselamatan sosial Australia berbeza daripada negara OECD lain kerana Australia mempunyai *flat-rate payment sistem* yang dibiayai melalui cukai tanpa sumbangan keselamatan sosial lain (AIHW 2015).Pendekatan penyampaian perkhidmatan keselamatan sosial kepada semua lapisan masyarakat (sepanjang hayat) dilakukan secara dinyahpusat. Model kewangan untuk perkhidmatan keselamatan sosial yang disediakan adalah melalui pelbagai bentuk. Antaranya ialah insurans sosial, cukai, dan persendirian seperti dalam Jadual 10.7.

Dasar perundangan dan rangka kerja pentadbiran keselamatan sosial di Australia terdiri daripada Akta Keselamatan Sosial 1991 (*Social Security Act* 1991), Akta Keselamatan Sosial (Pentadbiran) 1999 (*Social Security (Administration Act* 1999) dan Akta Pertubuhan Keselamatan Sosial (Perjanjian Antarabangsa) 1999 (*Social Security (International Agreements) Act* 1999). Dalam sesetengah keadaan, menteri yang bertanggungjawab ke atas Jabatan Keluarga, Perumahan, Perkhidmatan Masyarakat dan Hal Ehwal Orang Asli, Jabatan Pendidikan, Pekerjaan dan Perhubungan Tempat Kerja turut mempunyai kuasa untuk membuat keputusan (*Australian Law Reform Commission*, 2011).

Jadual 10.7 Bantuan Kewangan dan Fokus Jaminan Sosial di Australia

Penuaan & Persaraan	Kurang upaya, Kecederaan & Kematian	Penyakit & Kebersalinan	Pengangguran, Pendidikan & Latihan	Keluarga & Kanak-kanak	Perubatan, Perumahan, Subsidi dll.
Skim Pencen (Age Pension) -1577 Australia dollar setiap bulan. - berumur 65 dan ke atas -puratanya diuji (Means-tested) - telah menjadi warga Australia sekurang-kurangnya 10 tahun, termasuk sekurang-kurangnya lima tahun secara berterusan. -2.55 peratus daripada GDP **[Mandatory Occupational Pension (superannuation guarantee)]** - Pekerja yang berumur 18-69 yang berpendapatan lebih	**Pencen Kecacatan** - Berumur 16 hingga umur pencen - tidak boleh bekerja sekurang-kurangnya 2 tahun akan datang akibat daripada kecacatan -Kadar bayaran berlainan bergantung kepada pendapatan pasangan **Elaun Perkabungan** -Penduduk yang pasangannya telah meninggal dunia, yang hidup dengan pasangan sebaik sebelum kematian - dibayar untuk maksimum 14 minggu sebanyak $ 402,00 pf **Faedah Hilang Upaya Sementara**	**Elaun Bersalin** -Bayaran $ 780 untuk setiap kanak-kanak yang baru dilahirkan **Elaun Imunisasi ibu mengandung** -Bayaran $ 208 untuk setiap kanak-kanak **Multiple Birth Allowance** -Tiga atau lebih kanak-kanak yang lahir semasa kelahiran yang sama - terhenti apabila anak-anak	**Newstart Allowance** -Berumur 21 tahun ke atas -Menganggur dan aktif mencari pekerjaan. -Elaun = $ 357,80 pf untuk tunggal, 21 atau lebih. -Status perkahwinan dan bilangan anak mungkin menjejaskan elaun **Elaun Remaja** -Pelajar berumur 25 dan ke bawah dan , penganggur 16-20 tahun. -Kadar bayaran berlainan mengikut pendapatan ibu bapa. - Peruntukan tunggal & mempunyai anak = $ 158,80 pf.	**Parenting Payment** -Kelayakan: Anak Tanggungan berumur kurang daripada 16 tahun -Elaun = $322,80 pf **(Childcare Benefits)** -Kadar penjagaan untuk kanak-kanak yang belum bersekolah adalah $ 4,24 setiap kanak-kanak setiap jam, atau $	**Sistem insurans Kesihatan** - -Menyediakan perkhidmatan percuma di hospital awam -Bantuan kos rawatan di hospital swasta -Bantuan kos perkhidmatan perubatan di luar hospital **Health Care Card** -Konsesi bagi produk farmaseutikal preskripsi ***Sickness Allowance*** - Berumur antara 21 dan pencen

daripada A $ 450 sebulan. - Caruman secara sukarela untuk mereka yang bekerja sendiri.	- Bayaran berbeza-beza bergantung kepada negeri dan wilayah. - Secara umumnya, sekurang-kurangnya 95% daripada pendapatan dibayar untuk sekurang-kurangnya 13 minggu. **Faedah Hilang Upaya Kekal (Permanent Disability Benefits)** - Bayaran sekali gus dibuat untuk kecederaan kekal, kesakitan, dan penderitaan. -Bayaran berbeza-beza di Komanwel, negeri dan wilayah.	berumur enam tahun - Kembar tiga - $ 97,16 pf Kembar empat atau lebih - $ 129,64 pf	- Elaun mungkin berubah dengan status perkahwinan dan bilangan anak. **Matured Aged Allowance)** - Pengangguran jangka panjang yang berumur 60+ - Kurang daripada umur pencen **Abstudy** - Pelajar orang asli yang sedang mengikuti kursus yang diluluskan - dan tidak menerima bantuan kerajaan yang lain	212,00 setiap minggu. -Kadar bayaran untuk kanak-kanak bersekolah ialah 85% daripada bayaran kanak-kanak yang belum bersekolah. **Childcare Rebate** -Meliputi 50% daripada perbelanjaan penjagaan kanak-kanak **Assistance for isolated children scheme** - Dibayar untuk pelajar yang tidak dapat menghadiri	- Tidak dapat bekerja kerana sakit dan mempunyai kelulusan doktor **Housing Assistance Program** - Perumahan sewa awam (*Public rental housing*) - *State owned and managed indigenous housing* *-Mainstream community housing* *- Indigenous community housing* - Bantuan sewa komenwel *-Private rent assistance* *-Home purchase assistance*

				sekolah tempatan kerana pengasingan geografi, hilang upaya, atau keperluan kesihatan khusus. - Mesti mendaftar di sekolah rendah sepenuh masa.	- *First home owners grant.*

Berdasarkan laporan daripada Whiteford dan Angenent (2002), sistem perlindungan sosial Australia adalah seperti yang tertera dalam Jadual 10.7. Program keselamatan sosial yang utama di Australia ialah sistem keselamatan sosial yang ditadbir oleh Kerajaan Komanwel sendiri (*The sosial security sistem administered by the Commonwealth Government*). Sistem ini dibiayai daripada hasil cukai am. Ia menyediakan kadar rata, puratanya-diuji (*means-tested*) kepada pesara, ibu bapa dan penjaga tunggal, golongan yang tidak dapat bekerja (orang kurang upaya dan sakit) atau penganggur. Bayaran tambahan akan diberikan kepada mereka yang mempunyai anak-anak tanggungan.

Skim Pencen (Age Pension) merupakan salah satu program di bawah sistem ini. Skim pencen di Australia telah dilancar sejak 1900. Faedah pencen bulanan kini ialah sebanyak 1577 kelayakan ialah 65 dan ke atas. Jumlah kos peruntukan untuk skim pencen ialah sebanyak 2.55 peratus daripada GDP (Australia Department of Human Services, 2017). Pada 2014, 2.4 million warga emas layak mendapat skim pencen ini (AIHW, 2015). Selain skim pencen, Australia juga mengamalkan sistem pencen bagi veteran perang dan tanggungan mereka (pensions for war veterans and their dependants), yang merangkumi sokongan dari segi bantuan pendapatan dan pemberian pampasan. Program ini turut dibiayai oleh Kerajaan Komanwel daripada hasil cukai.

Sistem keselamatan sosial di Australia turut melibatkan campuran persaraan pekerjaan secara wajib dan sukarela (*a mix of compulsory and voluntary occupational superannuation*), yang dibiayai oleh majikan dan pekerja yang disokong oleh konsesi cukai yang besar dari negara Kerajaan Komanwel. Selepas bersara, ia memberikan manfaat sama ada bayaran secara sekali gus atau bayaran berdasarkan pendapatan (earnings-related pensions) atau campuran kedua-duanya (Whiteford & Angenent, 2002).

Sistem penjagaan kesihatan *(the health care sistem*), berdasarkan skim insurans kesihatan kebangsaan, Medicare, turut merupakan salah satu program keselamatan sosial di Australia. Medicare dibiayai melalui levi cukai khas, hasil cukai, kerajaan negeri dan sumbangan daripada pesakit. Medicare menyediakan rawatan

percuma kepada pesakit di hospital awam, bantuan kos perubatan di hospital swasta dan bantuan kos perkhidmatan perubatan di luar hospital. Selain itu, melalui Faedah Skim Pharmaceutical, Kerajaan Komanwel juga memberikan subsidi ubat-ubatan preskipsi kepada pesakit. Pada 1999-2000, perbelanjaan kesihatan Komanwel berjumlah kira-kira $ 23.5 bilion, iaitu lebih 15 peratus daripada jumlah perbelanjaan Kerajaan Komanwel dan 3.7 peratus daripada GDP (Whiteford & Angenent, 2002).

Tambahan pula, pembayaran pampasan bagi kecederaan kerja dan kematian (*compensation arrangements for work injuries and deaths*) bertujuan memberikan peruntukan kepada mereka yang mengalami kecederaan dan kematian di tempat kerja. Skim ini dibiayai oleh premium yang wajib dibayar oleh majikan kepada syarikat insurans komersial. Selain di tempat kerja, pembayaran pampasan bagi kecederaan dan kematian kemalangan jalan raya (*compensation arrangements for road accident injuries and deaths*) turut membantu membayar pampasan kepada mereka yang kehilangan keupayaan untuk menjanakan pendapatan akibat kemalangan jalan raya. Ia juga menanggung kos perubatan, kesakitan dan penderitaan akibat daripada kemalangan jalan raya. Ia dibiayai oleh levi pemilik kenderaan bermotor yang dibayar kepada syarikat insurans komersial. Australia telah melaku penambahbaikan kepada skim ketidakupayaan rakyat Australia melalui the National Disability Insurance Scheme Act 2013 (NDIS) untuk membantu individu kurang upaya secara signifikan dan kekal yang memerlukan bantuan dalam aktiviti kehidupan harian (National Disability Insurance Agency, 2014). Ini merangkumi kurang keupayaan disebabkan intelektual, kognitif, neurologi, deria, fizikal atau keadaan psikiatrik. Cuti sakit berbayar (paid sick leave) di Australia dibayar oleh majikan. Bayaran secara amnya bersifat penuh atau separuh dalam tempoh tertentu. Bilangan cuti sakit berbayar akan bertambah dengan peningkatan tempoh perkhidmatan dengan majikan. Sokongan pendapatan bagi pekerja sakit diberi oleh majikan dan bukannya melalui sistem keselamatan sosial kerajaan (Whiteford, 2006).

Sistem kebajikan di Australia merujuk kepada jaringan kompleks pembayaran sokongan kewangan, perkhidmatan kebajikan dan konsesi cukai berkait dengan kebajikan serta deduction yang menyokong kesejahteraan rakyat (AIHW, 2015). Perkhidmatan sokongan kebajikan diberikan secara langsung atau tidak langsung kepada individu dan keluarga rentan dan berisiko. Pada 2012/2013, kerajaan Australia

telah berbelanja sebanyak $136.5 billion (AIHW, 2015) yang merangkumi 68.2 peratus (93.1billion) dalam *cash transfer* untuk kumpulan sasaran (tidak termasuk manfaat unemployment), 26.3 peratus ($35.9 billion) perkhidmatan kebajikan dan 5.5 peratus ($7.5billion) untuk manfaat '*unemployment*'. Secara purata, kerajaan Australia berbelanja sebanyak $1566 seorang antara 2012-2013, peningkatan daripada $1256 pada 2003-2004 (AIHW, 2015).

Selain itu, Australia turut menyediakan pelbagai subsidi untuk warganegara seperti subsidi kanak-kanak, subsidi perumahan awam, pengangkutan, asrama, perkhidmatan penjagaan warga emas dan orang kurang upaya, rebat cukai harta kerajaan tempatan untuk pesara dan pengurangan caj bagi utiliti. Perkhidmatan ini disediakan oleh Kerajaan Komanwel, negeri dan tempatan, dengan Kerajaan Komanwel menyediakan dana tambahan untuk peringkat kerajaan yang lain. Bantuan perumahan bertujuan untuk menolong penduduk yang tidak mampu memiliki rumah di Australia. Program ini dikendalikan oleh kerajaan dan organisasi dalam komuniti. Bantuan perumahan termasuk rumah sewa awam (*Public Rental Housing*), perumahan orang asli milik kerajaan (*State Owned & Managed Indigenous Housing*), perumahan komuniti umum (*Mainstream Community Housing*), perumahan orang asli (*Indigenous Community Housing*), bantuan sewa Komanwel (*Commonwealth Rent Assistance*), bantuan sewa swasta (*Private Rent Assistance*), bantuan pembelian rumah (*Home Purchase Assistance*), dan geran pemilik rumah pertama (*First Home Owners Grant*) (Australian Institute of Health and Welfare, 2016). Australia seperti Malaysia mempunyai program khusus untuk penduduk orang asli seperti tertera dalam Jadual 10.7.

Dari segi sumber manusia AIHW 2015 melaporkan yang terlibat seramai 449,000 tenaga kerja kebajikan pada 2014. Sejumlah 34 peratus berkerja terlibat dalam pendidikan awal kanak-kanak dan penjaga. Agihan kedua tertinggi ialah pekerja dalam sektor jagaan warga emas dan kurang upaya dalam perkhidmatan berkediaman atau bantuan sosial. Dua belas peratus ialah kejururawatan sokongan (nursing support) dan pekerja sokongan personal dan 9 peratus ialah jururawat berdaftar yang bekerja dalam perkhidmatan berkediaman. Bilangan sumber manusia ini tidak termasuk penjaga kurang upaya yang berjumlah 2.7 juta pada 2012. Untuk menjalankan kerja kebajikan yang begitu meluas, pelaporan AIHW melibatkan

penggunaan proses yang disebut sebagai data integrasi (*data linkages or record linkage*). Data linkage ini dapat memberikan gambaran penggunaan perkhidmatan seseorang (tanpa kompromi privasi) untuk memahami secara lebih mendalam interaksi kompleks antara perkhidmatan kebajikan dengan sektor lain dalam masyarakat. Data linkage ini digunakan untuk penyampaian perkhidmatan, pembayaran dan penentuan kelayakan pelbagai bantuan di Australia. Centerlink ini ditempatkan di Department of Human Services.

10.2.4 Brazil

Brazil ialah negara terbesar di benua Amerika Selatan, luas wilayah Brazil yang sebesar 8.515.770 km2 ini juga merupakan negara kelima terbesar di dunia. Negara yang memiliki nama lengkap Republik Federal Brazil (Federative Republic of Brazil) ini merupakan negara bekas koloni Portugal yang merdeka pada 7 September 1822. Brazil dijajah oleh Portugal sejak 1494 hingga 1822 - selama 328 tahun. Brazil menggunakan bahasa Portugal sebagai bahasa rasminya. Selain sebagai salah satu negara terluas di dunia, Brazil juga merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk terbanyak di dunia. Populasi yang mencapai 205.82 juta ini menjadikan Brazil sebagai negara yang memiliki jumlah penduduk terbanyak kelima di dunia. Majoriti penduduk Brazil beragama Katolik Roma (sekitar 64.6%) dan sebanyak 22.2 peratus daripada jumlah penduduknya beragama Protestan.

Jadual 10.8 Bantuan Kewangan dan Fokus Jaminan Sosial di Brazil

Penuaan & Persaraan	Kurang upaya, Kecederaan & Kematian	Penyakit & Kebersalinan	Pengangguran, Pendidikan & Latihan	Keluarga & Kanak-kanak	Perubatan, Perumahan, Subsidi dll.
Skim Pencen (insurans) [*Age pension (sosial insurance*)] - Pekerja bandar: Umur 65 (lelaki), umur 60 (wanita). - Pekerja luar bandar: Umur 60 (lelaki), umur 55 (wanita). - Panjang caruman: Sekurang-kurangnya 35 tahun (lelaki) atau 30 tahun (wanita) untuk pekerja yang terdedah kepada bahan berbahaya.	**Pencen Kurang Upaya [*Disability pension (sosial insurance*)]** -100% daripada pendapatan purata yang diinsuranskan akan dibayar -100% daripada gaji minimum untuk pekerja luar bandar. **Bantuan kurang upaya (*Disability assistance) (social assistance*)** - Faedah bulanan ialah gaji minimum bulanan = 880 reais. ***Survivor pension* (*social insurance*)** - Si mati menerima atau berhak untuk	**Faedah kesakitan (*Sickness Benefits*)** - Pencarum mesti telah menyumbang dalam tempoh 12 bulan lalu. - 91% daripada pendapatan purata dibayar -100% daripada gaji minimum untuk pekerja luar bandar akan dibayar.	**Faedah penganggur (*Unemployment benefits) (social assistance program)*** - Faedah bulanan berbeza mengikut pendapatan purata yang diinsuranskan dalam 3 bulan terakhir. **Bolsa Escola** - Program pemindahan tunai yang menyediakan bayaran tunai kepada keluarga miskin dengan kanak-kanak berusia 6 hingga	**Elaun keluarga (*Family Allowance*)** - 37.18 reais sebulan bagi setiap kanak-kanak -Syarat : pendapatan bulanan sehingga 1089,72 reais, kanak-kanak yang lebih muda daripada 14, bukti tahunan vaksin, bukti kehadiran sekolah	**Minha Casa, Minha Vida (*My House, My Life)*** - Program ini pada mulanya dibangunkan untuk membina satu juta rumah. -Pada September 2011, program ini melancarkan fasa kedua dengan matlamat untuk menyediakan2.4 juta unit rumah. -Program ini bertujuan untuk menyelesaikan masalah kekurangan rumah kediaman

Bantuan warga emas [*Old-age assistance (social assistance*)] -Umur 65 dan ke atas -tidak bekerja -Pendapatan isi rumah kurang 25% daripada gaji minimum bulanan - Bayaran bulanan ialah gaji minimum bulanan = 880 reais.	menerima skim pencen atau pencen hilang upaya pada masa kematian. - Mangsa yang layak termasuk balu atau pasangan dan anak-anak muda dari usia 21. ***Prisoner's survivor pension*** -Pencarum telah dipenjarakan dan mempunyai pendapatan bulanan sehingga 1089,72 reais sebelum dipenjarakan **Faedah kurang upaya sementara (*Temporary Disability Benefits*)** -91% daripada pendapatan purata dibayar selepas tempoh 15 hari.	**Faedah bersalin (*Maternity benefits*)** - 100% daripada gaji terakhir pencarum dibayar untuk wanita yang bekerja **Faedah Perubatan Pekerja (*Worker's Medical Benefits*)** - Sistem Kesihatan Bersepadu yang menyediakan perkhidmatan perubatan secara langsung kepada pesakit di kawasan luar	15 dalam pertukaran untuk pendaftaran mereka di sekolah dan kehadiran mereka sekurang-kurangnya 85% daripada hari persekolahan - Merangkumi lebih daripada 8.2 juta kanak-kanak di 4.8 juta keluarga - Bajet: R $ 626,000,000 (kurang 0.2% daripada KDNK	***Bolsa Familia cash grant* (*social assistance*)** - Dengan pendapatan isi rumah bulanan sehingga 77 reais seorang, manfaat asas 77 reais untuk sebulan akan dibayar. - Bayaran tambahan untuk kanak-kanak yang lebih muda daripada 16, wanita mengandung dan ibu yang sedang menyusu. - Syarat kelayakan: Kadar kehadiran sekolah, bukti vaksin, wanita yang berusia	

	Pencen kurang upaya kekal (*Permanent disability pension)* -100% daripada pendapatan purata dibayar jika pencarum tidak berupaya melakukan apa-apa pekerjaan. ***Faedah insiden dengan separa kurang upaya [Accident benefit] (partial disability)*** - 50% daripada pendapatan purata dibayar kepada pekerja kurang upaya yang masih mampu melakukan kerja ringan	bandar dan bandar. - Faedah termasuk rawatan umum, pakar, bersalin, pergigian dan pengangkutan . - Tiada had tempoh. **Faedah Perubatan Tanggungan (*Dependents' Medical Benefits)*** -Faedah perubatan untuk tanggungan adalah sama seperti pencarum		14-44 mesti menjalani pemeriksaan kesihatan. - Memberikan faedah kepada lebih daripada 11.1 juta keluarga - Bajet: R $ 10.4 bilion ($ 5 bilion), sekitar 0.36% daripada KDNK	

Secara geografi, Brazil bersempadan dengan hampir semua negara di benua Amerika Selatan kecuali negara Chili dan Ecuador. Negara yang berbatasan dengan Brazil antaranya ialah Uruguay, Argentina, Bolivia, Paraguay, Peru, Kolombia, Venezuela, Guyana dan Suriname. Sedangkan di sebelah Timur Brazil ialah Samudera Atlantik. Dalam bidang ekonomi, Brazil yang tergolong sebagai negara berkembang ini menduduki tempat ke-8 sebagai negara dengan ekonomi terbesar di dunia. Pendapatan Domestik Bruto atau PDB Nominal Brazil mencapai US$ 1,77 trillion. Hasil pertanian merupakan salah satu aspek utama perekonomian Brazil. Beberapa hasil pertanian utama Brazil ialah kopi, koko, gandum, tebu, beras, jagung dan kacang. Brazil ialah negara penghasil kopi dan tebu terbesar di dunia. Bentuk pemerintahan kerajaan Brazil ialah Republik Presidensil Federal yang dipengerusikan oleh presiden beserta wakilnya. Ibu kota Brazil ialah Kota Brazilia.

Brazil diiktiraf pada peringkat antarabangsa sebagai salah satu negara yang mempunyai masalah ketaksamaan sosial yang tinggi. Walau bagaimanapun, laporan negara menyatakan bahawa kadar ketidaksamaan pendapatan di Brazil telah menurun sejak demokrasi pada akhir 1980-an (Leubolt, 2014). Untuk menangani masalah ketidaksamaan sosial, kerajaan telah membentuk pelbagai program untuk dilaksanakan.

Terdapat program berbentuk insurans dan bantuan untuk warga emas, kurang upaya, dan mangsa-mangsa (*survivors*) di Brazil. Kini, penyeliaan program dikawal oleh undang-undang seperti 1991 (*sosial security*), 1991 (*sosial insurance*), 1993 (*sosial assistance*), 1999 (*sosial insurance regulations*), 2013 (*special disability pensions*), 2015 (*survivors*), dan 2015 (*household workers*). Program insurans bertujuan menolong pekerja industri, peniaga, pekerja perladangan, pekerja luar bandar, pembantu rumah, pekerja domestik, penjawat awam yang dipilih, dan mereka yang bekerja sendiri. Selain itu, perlindungan ialah secara sukarela untuk pelajar, suri rumah, dan penganggur. Selain itu, terdapat program insurans khas untuk pekerja sektor awam dan kakitangan tentera. Dalam program insurans, orang yang dilindungi (*insured person*) dan majikan sama-sama menyumbang sumber dana. Contohnya, majikan menyumbang 20 peratus daripada gaji, dan pekerja menyumbang 8 peratus daripada gaji apabila pekerja menjana pendapatan sehingga 1556.94 Reais pada Januari 2016. Contoh program berbentuk insurans ialah Skim Pencen (*old age*

pension), Pencen kurang upaya (*disability pension*), survivor pension, dan prisoners' survivor pension. Selain program insurans, Brazil turut menyediakan bantuan kewangan seperti bantuan warga emas (*old-age assistance*) dan bantuan kurang upaya (*disability benefits*) kepada penduduk yang memerlukan. Sila rujuk Jadual untuk setiap program tersebut (Sosial Security Administration [SSA], 2016).

Dalam kategori penyakit dan kes bersalin, Brazil cuma menyediakan polisi berbentuk insurans. Kini, penyeliaan dikawal oleh undang-undang seperti 1990 (*health*), 1991 (*sosial security*), dan 1991 (*sosial insurance*). Seperti kategori sebelum ini, sumber kewangan untuk insurans adalah daripada orang yang dilindungi dan majikan. Contoh program terkenal dalam kategori ini ialah faedah penyakit (*cash sickness benefits*), faedah bersalin (*cash maternity benefits*) dan faedah perubatan (*medical benefits*). Sila rujuk Jadual untuk setiap program yang dinyatakan. Faedah penyakit dan faedah bersalin bertujuan melindungi pekerja industri, peniaga, pekerja perladangan, pekerja luar bandar, pembantu rumah, pekerja domestik, penjawat awam yang dipilih, dan mereka yang bekerja sendiri. Selain itu, perlindungan ialah secara sukarela untuk pelajar, suri rumah, dan penganggur. Selain itu, terdapat program insurans khas untuk pekerja sektor awam dan kakitangan tentera. Namun demikian, faedah perubatan (*medical benefits*) adalah untuk semua penduduk Brazil. Organisasi yang terlibat dalam mengusahakan program ini ialah Kementerian Buruh dan Insurans Sosial, Institut Keselamatan Sosial Negara, Kementerian Kesihatan, kerajaan persekutuan, pentadbiran peringkat negeri dan institusi perbandaran (SSA, 2016).

Dalam kategori kecederaan pekerjaan (*work injury*), Brazil menyediakan program berbentuk insurans sahaja, iaitu Faedah Kecederaan untuk melindungi pekerja domestik, pembantu rumah dan pekerja luar bandar. Antara undang-undang yang menyelia pengurusan program ialah 1991 (*sosial security*) dan 1991 (*sosial insurans*). Dalam program ini, majikan merupakan sumber dana. Majikan menyumbang 1 peratus hingga 3 peratus daripada gaji kasar mengikut tahap risiko pekerja. Tiada pendapatan minimum atau maksimum digunakan untuk mengira sumbangan. Terdapat dua jenis faedah kecederaan, iaitu faedah kurang upaya sementara dan faedah kurang upaya kekal. Sila rujuk semua program yang dinyatakan dalam Jadual 10.8. Organisasi pentadbiran yang terlibat ialah

Kementerian Buruh dan Insurans Sosial, Institut Keselamatan Sosial Negara, Kementerian Kesihatan, kerajaan persekutuan, pentadbiran peringkat negeri dan institusi perbandaran (SSA, 2016).

Kerajaan Brazil turut menyediakan program bantuan kepada penggangur. Antara undang-undang yang terlibat dalam program bantuan ini ialah 1990 (*unemployment benefits*), 1991 (*traditional fisherman*), dan 2015 (*unemployment benefit regulations*). Antara golongan yang mendapat perlindungan ialah pekerja di sektor swasta, pembantu rumah dan nelayan (semasa tempoh musim tertutup). Sumber kewangan untuk bantuan sosial ini adalah daripada peruntukan cukai. Penduduk yang diinsuranskan mesti menerima gaji sekurang-kurangnya 12 bulan daripada 18 bulan terakhir sebelum pengangguran bermula bagi tuntutan pertama; sekurang-kurangnya sembilan bulan daripada 12 bulan lalu bagi tuntutan kedua; sekurang-kurangnya enam bulan sebaik sebelum pengangguran bermula bagi tuntutan ketiga, dan seterusnya. Pengangguran tidak boleh disebabkan oleh salah laku atau peletakan jawatan. Penerima faedah ini juga tidak boleh mempunyai manfaat dan bantuan insurans sosial yang lain. Bantuan sosial ini diselaraskan oleh Kementerian Buruh dan Insurans Sosial dan Majlis Penasihat Tabung Bantuan Pekerja (SSA, 2016).

Brazil turut terkenal dengan program bantuan sosial yang melibatkan pembantuan kekeluargaan. Undang-undang seperti 1991 (*sosial insurans*), 1998 (*family allowance*), dan 2004 (Bolsa Familia) telah digubal untuk mengawal pelaksanaan elaun keluarga (*family allowance*). Kedua-dua program bantuan sosial ini bertujuan melindungi pekerja berpendapatan rendah yang mempunyai beberapa orang anak. Bolsa Familia ialah program kebajikan sosial bersyarat (*conditional cash transfer*).

Program Bolsa Familia dilaksanakan pada 2003 hasil daripada gabungan empat program bantuan kewangan sedia ada dalam usaha menambah baik kecekapan dan kepaduan jaringan keselamatan sosial serta untuk memperluas bantuan kepada semua penduduk miskin Brazil (*universal coverage*). Bantuan kewangan kepada keluarga miskin dan jika mempunyai anak-anak, keluarga perlu memastikan bahawa kanak-kanak menghadiri sekolah dan mendapat vaksinasi (SSA,

2016). Program ini bertujuan untuk mengurangkan kemiskinan jangka pendek dengan pemindahan wang tunai langsung dan membasmi kemiskinan jangka panjang dengan meningkatkan modal insan dalam kalangan golongan miskin melalui pemindahan dengan wang tunai bersyarat. Ia juga berfungsi untuk memberikan pendidikan percuma kepada anak-anak yang tidak mampu untuk pergi ke sekolah. Kira-kira 12 juta keluarga Brazil menerima dana daripada Bolsa Familia, yang telah digambarkan sebagai 'program terbesar seumpamanya di dunia'. Pada Februari 2011, 26 peratus daripada penduduk Brazil telah dilindungi oleh program (Fiszbein & Schady, 2009).

Pendaftaran Unified Brazil (Cadastro Unico) ialah alat utama yang membolehkan Kerajaan Brazil mengenal pasti keperluan penduduk miskin dan menyampaikan perkhidmatan yang diperlukan oleh penduduk miskin. Selepas Program Família Bolsa, Pejabat Pendaftaran Cadastro Unico telah disatukan sebagai alat untuk mengenal pasti penduduk yang berpendapatan rendah di Brazil. Hari ini ia memainkan peranan penting dalam sistem perlindungan sosial di Brazil.

Pelaksanaan Cadastro Único ialah tanggungjawab bersama antara majlis perbandaran dengan Caixa Econômica Federal. Proses penentuan penduduk miskin boleh dibahagikan kepada tiga langkah, iaitu:

i. menemu bual dan mendaftar isi rumah - Majlis perbandaran bertanggungjawab untuk proses pendaftaran isi rumah. Setiap majlis perbandaran akan menerima anggaran bilangan keluarga miskin dalam bidang kuasa mereka.
ii. mengenal pasti isi rumah yang berkemungkinan layak - Majlis perbandaran kemudian menggunakan anggaran ini untuk melakukan pertimbangan kualitatif sama ada temu bual dan pendaftaran ini sampai atau tidak kepada golongan "miskin". Semua maklumat ini akan dimasukkan dalam pangkalan data. Majlis perbandaran mempunyai kaedah khas untuk menentukan sama ada sesebuah keluarga berkelayakan atau tidak untuk didaftarkan dalam Cadúnico.
iii. menyediakan pasukan temu duga - Majlis perbandaran bertanggungjawab untuk menubuhkan pasukan temu duga. Antara mereka yang sering terlibat dalam temu duga ialah guru, kakitangan kesihatan awam, kakitangan teknikal

Program Bolsa Familia ini dilaksanakan secara nyahpusat dengan tanggungjawab dan peranan jelas dalam kalangan pelbagai pemegang taruh program ini. National Social Assistance Conference yang dihadiri oleh pelbagai pemegang taruh menjadi medan untuk perbincangan dan penambahbaikan program. Hasil resolusi konferens ke-empat adalah cadangan pembentukan Unified Social Assistance System. Cadangan ini dibentuk sebagai A National Social Asistance Policy (PNAS) yang dilulus pada 2004. PNAS mengandungi dua bentuk perlindungan iaitiu perlindungan asas (*basic*) dan khusus (*special*) serta menetapkan priority tanggungjawab setiap tahap kerajaan dalam mengendalikan policy yang memerlukan penglibatan swasta. Beberapa insentif kewangan diberi kepada kerajaan tempatan (*municipalities*) yang berjaya menambahbaik pengurusan program.

Program ini merupakan yang terbesar di dunia. Reka bentuk, proses pentadbiran, serta program pemantauan dan penilaian yang jelas telah menghasilkan impak yang signifikan kepada rakyta miskin Brazil. Sistem pemantauan dan penilaian program dilaksanakan secara berjadual dan kajian isi rumah dilakukan setiap tahun. Selain kajian tahunan, kajian kes dan kajian lain dilakukan sebagai sumber menilai keberkesanan, kawalan, reformasi dan strategi yang diperlukan untuk menambah baik program. Lindert, Linder, Hobbs dan Brière (2007) dalam laporan The Nuts and Bolts of Brazil's Bolsa Família Program: Implementing Conditional Cash Transfers in a Decentralized Context memuji kejayaan program ini dan menjadi contoh kepada negara yang ingin menjalankan program jaringan keselamatan sosial. Pemikiran dalam persediaan program sangat menyeluruh.

10.2.5 Jepun

Jepun ialah negara berparlimen dengan raja berpelembagaan. Pentadbiran Jepun dibahagikan kepada tiga tahap, iaitu kerajaan pusat, prefectural dan municipal. Di bawah kerajaan pusat terdapat 47 *prefecture* dan enam daripadanya dibentuk *subprefecture* supaya dapat menyampaikan perkhidmatan kepada rakyat di kawasan yang lebih luas atau pulau yang berjauhan. *Municipalities* (bandar raya, bandar dan kampung) ialah kerajaan yang paling rendah dalam hierarki pentadbiran dan paling hampir dengan rakyat. Dua puluh tiga bandar raya yang ramai penduduk di luar/pinggiran Tokyo dipanggil sebagai *designated cities* dan dibahagi kepada *wards*.

Keadaan ini unik kepada Tokyo sahaja.

Sebelum Perang Dunia Kedua, sistem kebajikan negara Jepun menggunakan model mengikut acuan keselamatan sosial negara Germany, kerana pada masa itu Germany merupakan kuasa ekonomi dunia dan negara industri. Selepas kekalahan Germany dan Jepun pada 1945, negara Amerika menjadi model untuk pembentukan polisi kerajaan Jepun (Asphalter, nd). Asas program keselamatan sosial Jepun tersurat dalam Perlembagaan 1947 dalam Artikel 25 yang menyatakan *"All people shall have the right to maintain the minimum standards of wholesome and cultured living and in all spheres of life, the State shall use its endeavours for the promotion and extension of sosial welfare and security, and of public health*. Sistem kebajikan negara Jepun berbeza dengan negara OEC lain kerana sosial transfers *in kind* dan bantuan sosial ialah 79.8 dan 85.6 peratus masing-masing. Kerajaan tempatan Jepun lebih betanggungjawab ke atas perbelanjan sosial berbanding dengan negara maju lain.

Jadual 10.9 Bantuan kewangan dan jaminan sosial di negara Jepun.

Penuaan & Persaraan	Kurang Upaya, Kecederaan & Kematian	Penyakit & Kebersalinan	Pengangguran, Pendidikan & Latihan	Keluarga & Kanak-kanak	Perubatan, Perumahan, Subsidi dll.
Kategori 1: *National basic Pension* • Pekerja sendiri, petani, individu tidak bekerja umur 20-59 **Premium:**Kadar tetap ¥ 15,590bln sejak April 2015 Tahun 2017+, kadar ¥16,900 (base FY 2004) Peningkatan kadar premium dan aras pada tahun kewangan beza mengikut trend harga dan gaji • Pekerja swasta dan awam **Premium:** berkadaran dgn ganjaran (pencen pekerja) 17.474% Sept 2014. Sept 2017, kadar 18.30% • Pasangan pekerja swasta dan awam **Premium**: pasangan tidak perlu menyumbang Ditanggung oleh pembayar insurans tempat pasangan berkerja. **Kategori 2**: *Employee Pension/ Mutual Aid Assoc Pension* Pekerja swasta mencarum kepada employee pension (35.27 juta pencarum) Pekerja kerajaan mencarum dalam *Mutual Asid Assoc* (4.39 juta pencarum). Pencen ini merupakan pencen tambahan kepada pencen asas **Kategori 3**: *defined contribution pension (indiv), National pension fund. Defined contribution (corporate) defined benefit corporate, employee pension fund, work-oriented addition.*	**Pencen Onkyu** Utk bekas askar, penjawat awam, *survivors* sebelum 1962. Selepas 1962 termasuk dlm sistem *mutual aid* ***Workers accident compensation Insurance*** Premium bergantung kpd jenis kerja. maksimum 8.8%, minimum 0.25% dibayar oleh majikan. Tambahan 0.002% kpd premium utk penyakit disebabkan asbestos **Belanja kematian**	**Cuti Mengandung** 6 minggu sebelum jangkaan tarikh lahir anak hingga 8 minggu selepas bersalin. Boleh balik kerja lebih awal. Majikan dan insurans sosial masa cuti bersalin tetapi tidak melebihi 2/3 gaji asas. Cuti jaga anak bermula sehari selepas tamat cuti bersalin dan akhir sehari sebelum capai umur 1 tahun.	Koyo Hoken: *Caruman:* Majikan untuk pekerja <65 tahun Pekerja sementara dan sambilan yg bekerja >20 jam seminggu dan jangka bekerja 6 bln. Daftar dgn Jbt. *Employment security office* sekurang 2 6bln dlm tempoh 2 tahun sebelum berhenti kerja Manfaat Elaun cari kerja, 50-80% gaji terdahulu. Pendapatan tinggi dapat kurang. Jika umur 60-65, hanya 45% Elaun dpt selepas	Jido teate ganti kodomo teate pada April 2012 Elaun kanak Umur anak 0-15 tahun Umur 0-3, ¥15,000 bln per anak Umur 3-sekolah rendah, ¥10, 000 utk anak 1 &2 >3, ¥15,000 Umur sekolah menengah rendah, ¥10,000 per anak Bagi klien melebihi siling pendapatan, ¥5000 per kanak ***Jido fuyo /teate*** Elaun penjagaan kanak. isi rumah ibu bapa/penjaga	Hiyosha Kenko Hoken Insurans kesihatan berkait pekerjaan. Jenis: (a) Kumiai Kansho Kenko Hoken (b) Kyokai Kempo ©Kyosai Kumiai Kenko Hoken (d) Sen-in Hoken *Manfaat*: pekerja dan tanggungan ***Kokumin Kenko Hoken or the National Health Insurance*** 31% jumlah penduduk, 27% *Association-managed*

DCP indiv-0.18j org DCP corp- 4.64j org DB corp-7.88 j org *Employee Benefit* 4.08j org **Pencen kebajikan warga emas** >umur 70, *means tested* (*rÿrei fukushi nenkin*) 33,533 yen ($300) sebulan. **LTCI *Nursing care Insurance*** Mula tahun 2000, Caruman *municipality* 65 tahun dan ke atas >40 dan <65 yg carum ke dlm insurans perubatan. Manfaat: jagaan kejururawatan& sokongan bagi indiv 65 thn & 40+,,65 thn kerana masalah mental & fisikal *Beneficiary* pencen awam 2014, 39.50juta,Nilai¥52,843.6billion; Manfat Org Tua-kerja sendiri, carum 40thn, ¥65,008/bln Pasangan berkahwin pekerja swasta, ¥221,507/bln	Y 315,000 + amaun asas manfaat x 30 hari atau amaun asas x 60 hari, yang mana lebih tinggi.		7 hari Kalau berhenti secara sukarela, masa tunggu 1-3 bln. Tempoh manfat bergantung kpd sbb diberhenti kerja, umur dan tempoh enrolmen	Kanak apabila: ibu bapa bercerai, bapa bercerai,bapa *legally disabled*,bapa yg tak diketahui di mana berada, bapa tinggal >1 thn., bapa dipenjara >1 thn.ibu yg dpt perlindungan mahkamah utk keganasan rumah tangga, anak luar nikah. Perkhidmatan jagaan kanak-kanak	*Health Insurance, 24% Society-managed Health Insurance*, 11% penjagaan kesihatan warga emas. Individu umur antara 65 & 74 daftar Belanja per individu ¥168,658 /year **Bantuan Perumahan** *kōei jūtaku*, perumahan awam untuk individu miskin.

Jabatan Kebajikan ditubuh untuk membekalkan perkhidmatan bantuan, bimbingan (*nurturing*) atau rehabiliatasi berasaskan Social Welfare Act. Klinik bimbingan kanak-kanak berasaskan Child Welfare Act, bantuan dan rehabilitasi kurang upaya fizikal berasaskan Welfare Act for Physically Disabled Persons, klinik rehabilitasi kurang upaya intelektual berasaskan Welfare Act for Intellectually Disabled Persons dan klinik wanita berasaskan Prevention of Prostitution Act.

Jadual 10.9 menunjukan secara sepintas lalu skim bantuan dan perlindungan sosial di negara Jepun. Terdapat 3 jenis skim pencen untuk rakyat Jepun. Setiap rakyat yang bekerja perlu mencarum dalam skim National Pension dan menerima pencen asas pada umur (65 tahun). Tambahan majikan juga menyediakan skim untuk pekerja dan pekerja membayar caruman untuk pasangan. Kategori 3 ialah skim caruman persendirian atau korporat. Bagi rakyat miskin, terdapat skim pencen kebajikan diberi berdasarkan kelayakan tertentu dan jumlah pencen ialah USD300 sebulan. Sistem pencen dinilai setiap lima tahun berasaskan kiraan kewangan. Selain ini, warga emas juga boleh menikmati insurans jagaan jangka panjang.

Long term care sistem merupakan skim insurans untuk rakyat mendapat perkhidmatan. Mengikut Satoshi (2013), Tujuan utama LTCI awam ialah *"to maintain dignity and an independent daily life routine according to each person's level of abilities."* Untuk mencapai tujuan ini, kerajaan telah menetapkan tiga matlamat, iaitu pertama "*to establish a sistem which responds to society's major concern about aging, the care problem, whereby citizens can be assured that they will receive care and be supported by society as a whole*." Kedua "*efficient delivery of user-centered, quality long-term care services*"'dan ketiga ialah "*separate long-term care from medical care insurance and establish a system as a first step towards revising the structure of sosial security*." Pada 2010, selaras dengan perubahan ini, MHLW (2010) telah mengubah objektif LTCI kepada sokongan untuk warga emas berdikari, (2) membekalkan perkhidmatan yang memenuhi keperluan pengguna dan (3) hubungan telus antara premium dengan manfaat di bawah skim insuran sosial. Premium berbeza-beza mengikut kawasan dikutip oleh kerajaan tempatan.

Skim ini meliputi warga emas 65 tahun dan ke atas (32.02 juta orang dan penduduk berumur 40-64 (42.47 juta orang) pada 2015 (Annual report of Long term care insurance 2013 dipetik dlm MHLW, 2015). Kadar premium bergantung kepada keperluan dan pendapatan rakyat membayar. Nilai premium secara tetap akan ditentukan oleh *municipality*. Bagi rakyat yang tidak mampu, premium akan dikurangkan dan adakalanya dibiayai oleh kerajaan. Perkhidmatan yang dibekalkan ialah *preventive long term care, community based preventive long term care, comprehensive long term care preventive/daily life support* dan *home modification support*. Sebelum menerima perkhidmatan, klien akan melalui penilaian keperluan oleh pakar profesional dan pakar akan membentuk perancangan jagaan. Rakyat juga bertanggungjawab membayar perkhidmatan *(co-payment*) 10 peratus perbelanjaan. Satoshi (2013) menegaskan bahawa selepas 10 tahun implementasi, sistem ini menghadapi cabaran baharu dari segi peningkatan bilangan penduduk tua, jangkaan hayat yang semakin meningkat dan kadar fertiliti yang sangat rendah. Keadaan ini menyumbang kepada ketidakstabilan piramid umur Jepun. Perubahan dalam struktur keluarga dan demografi mempercepat pengurangan penjaga informal keluarga.

Program kebajikan kanak-kanak merangkumi elaun penjagaan dan persekolahan. Amaun elaun bergantung kepada kelayakan dan siling pendapatan. Selain ini, ibu mengandung boleh mengambil cuit sebelum bersalin dan mendapat cuti bersalin selama setahun. Insurans sosial akan membahagi peruntukan semasa cuti mengandung. Skim mencari kerja dan latihan juga diwujudkan dalam sistem perlindungan sosial Jepun.

Perumahan awam untuk individu miskin adalah di bawah Akta Perumahan Awam 1951, dan dipinda pada 1996 (Horita, 2006). Tujuan akta adalah untuk membekalkan (sewa) perumahan kepada isi rumah yang memerlukan dan kerajaan prefecture dan municipal dipertanggunjawabkan untuk membina perumahan awam. Isi rumah tunggal, isi rumah mempunyai ahli kurang upaya, dan isi rumah warga emas diberi keutamaan dalam pemilihan rumah. Bangunan perumahan ini berada dimerata tempat di bandar serta di kawasan kejiranan yang kaya. Ini membezakan perumahan awam negara Jepun berbanding dengan negara lain. Pemohonan di- terima jabatan kerajaan tempatan. Kementerian Tanah (Land Ministry, bukan MHLW) yang mengawasi perumahan awam. Calon dipilih secara loteri. Kriteria pemilihan hanya

berdasarkan pendapatan. Perumahan awam merupakan penempatan sementara, 5-8 tahun. Walau bagaimanapun, agak sukar untuk mengusir penghuni keluar daripada rumah mereka dan ada yang tinggal melebihi 20 tahun. Pilihan berlaku secara loteri dan tidak semestinya individu yang mendapat cabutan loteri mendapat unit rumah terus dan mungkin terpaksa menunggu 6 bulan hingga setahun bergantung kepada kesediaan unit untuk dimasuki.

Laporan Tahunan Kesihatan, Tenaga buruh dan Kebajikan 2015 (MHLW, 2015) telah mencatat lebih daripada 1000 pejabat kebajikan di seluruh Jepun pada 2014 yang ditempatkan di rural district (208) town and village (43), municipal (999) dan prefecture (211). Social Welfare Corporations ditubuhkan di bawah Social Welfare Act untuk mengendalikan perkhidmatan kebajikan sosial di seluruh negara. Penubuhan dan pengurusan Social Welfare Corporation dikawal ketat dan perlu memenuhi syarat yang dikenakan oleh MHLW (2015). Pada 2014, terdapat 176, 722 certified social workers dan 1,279,792 certified care workers yang bekerja di institusi kebajikan. Tambahan, kerajaan tempatan melantik "*welfare commissioner*" dalam kalangan rakyat biasa sebagai 'mata dan telinga' Jabatan. Jepun mengamalkan *egovernment* yang menyeluruh dan mempunyai rangkaian sistem pengkomputeran yang canggih untuk menguruskan sistem perlindungan sosial Jepun.

Selain ini, Kementerian Kesihatan, Tenaga Kerja dan Kebajikan (Ministry of Health, Labour dan Health, MHLW) menjalankan secara rutin beberapa survei sebagai asas untuk mendapatkan data dan mengukur prestasi program di bawah kementerian. Survei ini adalah seperti yang berikut:

a. National Survey of Public Assistance Recipients

Survei dalam kalangan penerima dan bekas penerima bantuan awam di bawah Akta Livelihood Protection. Data yang diperoleh digunakan untuk perancangan, pengurusan sistem livelihood protection dan pentadbiran kesihatan, tenaga buruh dan kebajikan.Survei ini melaporkan prestasi berdasarkan perundangan kebajikan sosial dan peruntukkan peringkat prefecture, bandar raya dan bandar. Report on Sosial Welfare Administration dan Perkhidmatan melaporkan implementasi polisi kebajikan social national sejajar dengan pindaan Local Authority Act pada 2000. Sebelum 2000, survei dilakukan untuk menyediakan laporan disebut sebagai Case Reports of Ministry

of Health and Welfare sejak 1938.

b. Survey of Social Welfare Institutions

Kedudukan sebenar institusi kebajikan sosial dilaporkan dalam statistik pentadbiran dalam bentuk Statistical Report of Health and Welfare Government Services, tapi MHLW memulakan survei institusi tersendiri pada1956. Survei terperinci dilakukan setiap tiga tahun sejak 1985 dan survei ringkas dilakukan setiap tahun antara survei yang terperinci. Institusi kebajikan ditubuhkan untuk menguruskan aktiviti kebajikan sosial berlandaskan Social Welfare Act. Ini merangkumi fasiliti perlindungan di bawah Akta Livelihood Protection, fasiliti warga emas berasaskan Akta Elderly Welfare; fasiliti sokongan orang kurang upaya berasaskan Services and Support for Disabilities Act; fasiliti sokongan aktiviti sosial orang kurang upaya berasaskan Akta Welfare of Physically Disabled Persons; fasiliti perlindungan wanita berasaskan Akta Prevention of Prostitution; fasiliti kebajikan kanak kanak berasaskan Akta Child Welfare; fasiliti kebajikan ibu-anak berasaskan Welfare Act for Mother-and-child and widowed women.

c. Survey of Institutions and Establishment for Long Term Care

Survei ini dimulakan sejak 2000 selaras dengan permulaan Nursing-Care Insurance System pada bulan April 2000 untuk membekalkan maklumat asas untuk pembangunan penawaran perkhidmatan jagaan kejururawatan warga emas. Sejak itu, survei dilakukan dalam kalangan pembekal fasiliti jagaan kejururawatan, pertubuhan perkhidmatan dalaman (in-house service establishment), *(in-house care support establishment*) dan lain. Contoh *establishment for long term care* adalah:

(i) Welfare nursing care facilities for the elderly.

Fasiliti jagaan kejururawatan khusus untuk warga emas yang didefinisikan dalam Elderly Welfare Act dan fasiliti yang dikenal pasti oleh governers' prefecture mengikut Long Term Care Insurance Act.

(ii) Medical nursing care facility for the elderly

Fasiliti dibina dengan kebenaran governer prefecture perkhidmatan jagaan kejururawatan di bawah seliaan pegawai perubatan dan jururawat yang memerlukan penjagaan kejururawatan.

(iii) Medical facilities for recuperation and nursing care for the elderly

Fasiliti perubatan didefinisikan dalam Akta Perubatan dan mendapat kebenaran governor prefecture di bawah Akta Insurans Jangka Panjang. Perkhidmatan yang diberikan adalah jagaan perubatan dan kejururawatan di bawah seliaan doctor, latihan kefungsian dan rawatan perubatan.

(d) Comprehensive Survey of living conditions (Fundamental Statistical Survey)

Dilakukan oleh MHLW untuk memperoleh data asas untuk perancangan dan implementasi polisi kesihatan, tenaga buruh dan kebajikan. Survei in merupakan konsolidasi "Basic Survey for Welfare Policy", "National Health Survey" dan Basic Survey for Health and Hygiene. Survei menyeluruh dijalankan tiga tahun sekali dan survei kecilan dilakukan antara tahun. Pendekatan survei ialah kaedah rawak berstratifikasi menggunakan blok perhitungan Banci penduduk 2010. Kerajaan menjalankan banyak survei sebagai pembekal data untuk membuat perancangan dan pembuatan keputusan berasaskan bukti.

10.3 Pembelajaran daripada Perbandingan Antara Negara Terpilih

Perbincangan perbandingan sistem perlindungan sosial di Thailand, Sweden, Australia, Jepun, Brazil dan Malaysia wajar bermula dengan pemahaman konsep insurans (*Bismarck*) dan pengagihan semula (*Beveridge*) dalam keselamatan sosial seperti yang dirumuskan dalam Jadual 10.10. Konsep insurans memberi fokus ke atas perlindungan risiko kehilangan pendapatan pekerja yang dilindungi insurans dan dapat meningkat pelincinan pendapatan sepanjang hayat (*income smoothenin*g). Kebanyak program berasaskan insurans dibiayai melalui premium. Manakala, pengagihan semula (*redistribution*) memberi tumpuan kepada semua rakyat termasuk pekerja. Walau bagaimana pun, manfaat di *means-test* dan hanya memberi geranti pendapatan minimum. Fokus adalah ke atas membasmi kemisikinan dan dibiayai oleh cukai. Secara umumnya, pada masa ini, terdapat gabungan pendekatan yang digunakan adalah bersesuaian dengan sosiobudaya, peruntukan sumber dan ekonomi serta politik negara tersebut.

Jadual 10.10 Perbandingan Konsep *Bismarckian* dan *Beveridgean*

Kategori	**Insurans-Bismarck Tulen**	**Pengagihan semula-Beveridge Tulen**
Matlamat Utama	Menjamin status sosial dan ekonomi	Menjamin pendapatan pada tahap sara hidup
Kelayakan	Bergantung kepada pencaruman	Bergantung kepada percukaian
Manfaat Dijangka	Padanan caruman	Ujian kelayakan
Jenis Manfaat	Bergantung kepada gaji terdahulu dan kadar caruman	Bergantung kepada syarat kelayakan dan kadar tetap
Tanggungan	Pekerjaan	Negara
Kewangan	Sumber bayaran premium	Sumber pungutan hasil cukai
Pentadbiran	Swasta	Awam
Fokus	Pasaran buruh	Orang awam
Contoh	Germany	United Kingdom

Sumber: den Butter dan Kock (2003)

Ringkasan analisis perbandingan pengurusan bantuan kewangan dalam Jadual 10.11 diperoleh daripada lawatan penandarasan ke Sweden, sorotan literatur dan pandangan pakar. Lapan aspek yang diberi tumpuan adalah pendaftaran, rekabentuk program, pemilihan sasaran, sumber kewangan, sumber manusia, kaedah bayaran, pemantauan, penilaian dan penamatan dan sistem pengurusan maklumat (pangkalan data).

Jadual 10.11 Perbandingan Pengurusan Bantuan Kewangan di Negara Terpilih (bersambung)

Jenis Bantuan	Negara	1-Sistem Pendaftaran	2-Rekabentuk Program		
			Bersyarat	Tanpa syarat	Universal
Bantuan Kewangan Warga Emas	Australia	√			√
	Brazil	√			√
	Japan	√			√
	Sweden	√			√
	Thailand	√			√
	Malaysia	x		√	
Bantuan Kewangan Keluarga/ kanak-kanak	Australia	√	√	√	
	Brazil	√	√		
	Japan	√	NA		
	Sweden	√	√		
	Thailand	NA	NA		
	Malaysia	X			√
Bantuan Kewangan Golongan Kurang Upaya	Australia	√	√	√	
	Brazil	√	√	√	
	Japan	√	NA	√	
	Sweden	√	√	√	
	Thailand	√	√	NA	
	Malaysia	X			
Bantuan Kewangan Golongan Penganggur/ Pendidikan/ Latihan	Australia	√	√	√	
	Brazil	√	√	√	
	Japan	√	NA	√	
	Sweden	√	√	√	
	Thailand				√
	Malaysia	x			
Penjagaan Kesihatan	Australia	√	√	√	√
	Brazil	√	√	√	√
	Japan	√	√		√
	Sweden	√	√	√	√
	Thailand	√	√	√	
	Malaysia	X			√

NA= Tiada maklumat

…….bersambung

Jenis Bantuan	Negara	3-Pemilihan Sasaran				4-Sumber Kewangan		5-Kaedah bayaran	
		Kategori	Ujian Means	Sendiri	Sasaran Georgrafi	Cukai	Insuran sosial	Debit bank	Bayaran Tunai
Bantuan Kewangan Warga Emas	Australia	√	√	√		√	√	√	
	Brazil	√	√	√	√	√	√	√	
	Japan	√	√	NA		NA	√	√	
	Sweden	√	√	√		√	√	√	
	Thailand	√				√	√	√	
	Malaysia	√		√		√		√	√
Bantuan Kewangan Keluarga/ kanak-kanak	Australia	√	X			√	√	√	
	Brazil	√	√	√	√		√	√	
	Japan	NA	NA	NA		NA	√	√	
	Sweden	√	√	√		√	√	√	
	Thailand							√	
	Malaysia							√	√
Bantuan Kewangan Golongan Kurang Upaya	Australia	√	√	√		√	√	√	
	Brazil		√	NA	√	√	√	√	
	Japan		√	NA		NA	√	√	
	Sweden	√		√		√	√	√	
	Thailand	√				√	√	√	
	Malaysia							√	√
Bantuan Kewangan Golongan Penganggur/ Pendidikan/ Latihan	Australia	√	X			√	√	√	
	Brazil		√	NA	√	√	√	√	
	Japan		√	NA		NA	√	√	
	Sweden	√		√		√	√	√	
	Thailand	√				√	√	√	
	Malaysia								
Penjagaan Kesihatan	Australia	√	√	√		√	√	√	
	Brazil		√		√	√	√	√	
	Japan	NA	NA	NA	NA		√	NA	NA
	Sweden	√	√	√		√	√	NA	NA
	Thailand	√				√	√	√	
	Malaysia								

…….bersambung

Jenis Bantuan	Negara	6-Pemantauan, Penilaian dan Penamatan			
		Pemantauan (Monitoring)	**Penilaian (Evalution)**	**Pengiktirafan semula (Recertification)**	**Polisi Penamatan/ Graduasi Semulajadi**
Bantuan Kewangan Warga Emas	**Australia**	√	√	√	
	Brazil	√	√	√	
	Japan	√	√	NA	NA
	Sweden	√	√	√	
	Thailand				
	Malaysia			√	
Bantuan Kewangan Keluarga/ kanak-kanak	**Australia**	√	√	√	√
	Brazil	√		√	√
	Japan	√	√	NA	NA
	Sweden	√	√		√
	Thailand	√	√	NA	NA
	Malaysia				
Bantuan Kewangan Golongan Kurang Upaya	**Australia**	√	√	Setiap 2 tahun	NA
	Brazil	Pemantauan adalah di bawah 1991 (social security), 1993 (social assistance), dan 2013 (special disability pensions).	Cara program berfungsi dan kriteria pemilihan penerima sentiasa dinilai sepanjang program dijalankan	Setiap 2 tahun	*Exit policy* jika keadaan telah berubah dan penerima telah tidak layak
	Japan				
	Sweden				
	Thailand				
	Malaysia				
Bantuan Kewangan Golongan Penganggur/ Pendidikan/ Latihan	**Australia**	√	√	√	
	Brazil	√	√	√	
	Japan	√	√	**NA**	**NA**
	Sweden	√	√	√	
	Thailand				
	Malaysia				
Penjagaan Kesihatan	**Australia**	√	√	√	
	Brazil	Pemantauan adalah di bawah 1991 (social security), 1993 (social assistance), dan 2013 (special disability pensions).	Cara program berfungsi dan kriteria pemilihan penerima sentiasa dinilai sepanjang program dijalankan	Setiap 2 tahun	*Exit policy* jika keadaan telah berubah dan penerima telah tidak layak
	Japan	√	√		
	Sweden	√	√		
	Thailand	**NA**	**NA**	**NA**	**NA**
	Malaysia	kurang jelas	Kurang jelas		

…….bersambung

Jenis Bantuan	Negara	7-Sumber manusia	8-Sistem Pengurusan Maklumat (Pangkalan Data)
Bantuan Kewangan Warga Emas	**Australia**	**√**	Centrelink/ MyGov
	Brazil	**√**	Cadastro Único n
	Japan	NA	NA
	Sweden	√	√
	Thailand	NA	NA
	Malaysia	Terhad	
Bantuan Kewangan Keluarga/ kanak-kanak	**Australia**	√	√
	Brazil	√	√
	Japan	√	NA
	Sweden	√	
	Thailand	NA	√
	Malaysia	terhad	
Bantuan Kewangan Golongan Kurang Upaya	**Australia**	√	Centrelink/ MyGov/ Medicare
	Brazil	√	*Security Technology and Information Burea*
	Japan	NA	
	Sweden	√	NA
	Thailand	NA	NA
	Malaysia	Terhad	ebantuan , eKasih
Bantuan Kewangan Golongan Penganggur/ Pendidikan/ Latihan	**Australia**		√
	Brazil	√	Cadastro Único merupakan pangkalan data yang mendaftarkan keluarga-keluarga yang miskin dan layak mendapat bantuan
	Japan	NA	NA
	Sweden	√	√
	Thailand		√
	Malaysia	Terhad	
Penjagaan Kesihatan	**Australia**	√	*Centrelink/ MyGov/ Medicare*
	Brazil	Pegawai bantuan sosial, pegawai perubatan, pekerja sosial, pengurus program	*Security Technology and Information Burea*
	Japan	Pegawai-pegawai di Children's Division, guru-guru sekolah dan pekerja sosial	NA
	Sweden	NA	NA
	Thailand	NA	NA
	Malaysia		

10.3.1 Rekabentuk program

Berdasarkan jadual perbandingan yang dibangunkan, didapati negara maju seperti Australia, Sweden, dan Brazil mempunyai rekabentuk program bantuan kewangan (kecuali bagi bantuan kewangan untuk warga emas) yang lebih spesifik berbanding rekabentuk yang lebih bersifat universal. Struktur rekabentuk bersyarat merupakan salah satu mekanisme yang digunapakai bagi mencapai objektif sesuatu program. Sebagai contoh, di Brazil, Program Bolsa Familia di mana bantuan kewangan yang disalurkan adalah bertujuan memerangi kelaparan dan membasmi kemiskinan dalam jangka pendek dan juga berperanan untuk pembangunan modal insan sebagai sasaran jangka masa panjang. Dengan kata lain, rekabentuk program bersyarat ini bukan saja menyalurkan bantuan kewangan tetapi lebih kepada memastikan penerima menggunakan untuk tujuan penjagaan kesihatan, dan pendidikan dan pembangunan modal insan serta halatuju penerima terutama bagi bantuan kanak-kanak dan orang kurang upaya agar dapat keluar daripada kelompok kemiskinan untuk generasi yang akan datang.

10.3.2 Akta dan Peraturan

Semua negara yang dikaji melaksanakan program bantuan kewangan melalui akta dan peraturan berkait dengan program masing masing. Ini jelas diperlihatkan dalam program bantuan kewangan di Sweden, Japan, Brazil, Australia dan Thailand. Pendekatan Thailand dalam mentransformasi sistem perlindungan sosialnya pada tahun 90-an membuahkan hasil, terutamanya dari segi memperkasakan SI dan SA dengan penglibatan komuniti. Pengurangan risiko dan bebanan fiskal kerajaan Thailand dengan penstrukturan semula sistem pencen penjawat awam dan tatacara pembiayaan perkhidmatan kesihatan universal wajar dicontohi. Di Jepun, artikel dalam perlembagaan menetapkan tanggungjawab kerajaan ke atas kesejahteraan rakyat. Ini menjadi asas kenapa ketua kerajaan fokus kepada tanggungjawab sosial meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pada masa yang sama, perubahan demografi menjadi detik kritis untuk negara mengkaji keupayaan untuk menampung ledakan penduduk tua. Perkembangan reformasi pencen dan sistem perlindungan sosial di Malaysia agak perlahan dan sukar mendapat kepercayaan dan mandat yang tinggi. Sistem insurans sosial yang komprehensif di negara maju seperti Sweden dan Australia, walaupun memerlukan kadar percukaian yang tinggi, namun, dapat mengurangkan isu pemubaziran dalam usaha pengagihan semula sumber. Selain ini,

kerajaan dinegara terpilih bersedia mengambil langkah penambahbaikan program berasaskan dapatan kajian. Malaysia perlu mengubal polisi bantuan kebajikan memandangkan program yang sedia ada mungkin tidak sesuai lagi dengan visi negara maju. Semakan semula program bantuan secara keseluruhan amat diperlukan dan tinjauan yang mesti dititik beratkan adalah kriteria liputan, peraturan kelayakan dan penggunaan MIS sebagai pemudahcara.

10.3.3 Disentralisasi Perkhidmatan

Salah satu perbezaan yang ketara antara Sweden, Australia, Jepun, Brazil, Thailand dan Malaysia ialah peranan kerajaan tempatan dalam sistem pengurusan penyaluran bantuan kewangan dan sosial. Australia mengamalkan federalisme seperti Malaysia tetapi telah mengubah corak mengikut peredaran zaman serta telah menjalankan beberapa kali semakan dan penilaian semula program kebajikan dan bantuan kewangan.

Bagi Malaysia, struktur bantuan yang sedia ada terlalu bergantung kepada penetapan dasar Persekutuan yang kurang mengambil kira faktor tempatan. Program bantuan kewangan merupakan sebahagian daripada sistem perlindungan sosial sesebuah negara yang dibentuk untuk menjamin kesejahteraan rakyat. Program bantuan kewangan ini dibentuk sebagai strategi pihak kerajaan membasmi kemiskinan dalam kalangan penduduk dan membantu dalam pembangunan sumber manusia dan modal sosial. Pencapaian Malaysia dalam membasmikan kemiskinan sewajarnya menjurus kepada pengagihan semula yang lebih telus, adil dan saksama. Kecekapan sistem percukaian wajar dilengkapkan dengan sistem keselamatan sosial yang dapat membantu keluarga berpendapatan menengah dan rendah mencapai kesejahteraan hidup. Dari segi bantuan kebajikan, Malaysia mempunyai bilangan penduduk yang lebih kecil dan taburan aktiviti sosio-ekonomi yang lebih luas berbanding dengan Thailand. Namun begitu, sokongan komuniti dan inisiatif masyarakat jauh lebih tersusun di negara jiran. Thailand mempunyai konsep pendayaupayaan sosial ekonomi melalui program kemasyarakatan, khusus dalam kegiatan peruntukan dana, kredit dan pinjaman untuk mendukung amalan pembangunan perumahan bagi masyarakat miskin.

10.3.4 Sumber Manusia

Selain itu, bagi tujuan penyampaian dan pelaksanaan program, bantuan sosial yang menyeluruh turut melibatkan keperluan sumber manusia pada pelbagai peringkat. Sumber manusia ini mempunyai pelbagai jenis kemahiran dan kepakaran. Di negara yang dikaji, bilangan sumber manusia terdiri daripada pekerja sosial profesional dan sukarelawan. Pelaksanaan program melibatkan ramai rakkan kongsi. Di negara maju, seperti Australia, Jepun, Sweden, bilangan pekerja sosial profesional dalam penyampaian perkhidmatan adalah tinggi. Sebaliknya, keadaan dan bilangan sumber manusia di Malaysia dan Thailand boleh dikatakan sama, iaitu bilangan pekerja sosial masih rendah berbanding dengan jumlah kes yang diuruskan. Ini merupakan satu aspek yang Malaysia perlu mengambil perhatian bagi tujuan pemantapan dan keberkesanan proses tadbir urus program bantuan pada setiap peringkat. Menurut Samson et al (2006), pembangunan modal insan dan peningkatan kemahiran sebagai pekerja sosial profesional merupakan aspek penting dalam pengurusan sumber manusia. Nisbah bilangan pekerja kepada kes (bebanan tugas) bagi program yang dikendalikan juga perlu dikenal pasti dari semasa ke semasa untuk menjamin kualiti perkhidmatan yang efisien.

10.3.5 Sistem Pengurusan Maklumat dan Pangkalan Data

Aplikasi teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) menjadi pemudah cara untuk mengurus program bantuan kewangan. Ia boleh digunakan pada setiap peringkat program bermula daripada penentuan kelayakan, enrolmen, rungutan/ aduan, pembayaran, penilaian dan pemantauan serta membantu dalam membuat keputusan dalam penamatan/penyambungan semula bantuan. Selain ini, kewujudan sistem pangkalan data rakyat miskin dan kajian yang berkait dengan program yang dijalankan secara rutin ini mendorong mempercepatkan proses pembuatan keputusan dan polisi berasaskan bukti. Sebagai contoh, penggunaan sistem pangkalan data pendaftaran tunggal (single registry - Centerlink di Australia dan Cadastro Único (*unified single*) di Brazil. Manakala Thailand mengguna pakai sistem pangkalan data daripada pelbagai agensi tetapi dapat diintegrasikan antara muka (interphase) untuk menjalankan semakan dan penentuan penerima yang berpotensi. Selain itu, sistem pangkalan data yang dikemas kini dan sahih juga diperlukan untuk aktiviti penyelidikan dan pembangunan yang menjadi rutin program bantuan kebajikan bagi tujuan penambahbaikan berterusan. Oleh yang demikian, keperluan terhadap satu sistem

pangkalan data yang sahih dan terkini seharusnya memainkan peranan penting dalam membantu memantapkan sistem maklumat pengurusan program perlindungan dan bantuan kewangan oleh JKM. Buat masa ini, di Malaysia, pangkalan data e-Kasih merupakan sumber pangkalan data yang pada asalnya dibentuk untuk tujuan penyimpanan dokumentasi maklumat. Namun maklumat yang terdapat dalam pangkalan data eKasih terlalu besar dan tidak memberikan fokus maklumat penerima bantuan dan adalah dikhuatiri tidak terkini. Oleh itu, JKM menggunakan pangkalan data sendiri (e-Bantuan) untuk urusan harian program. Pangkalan Data e-Bantuan yang sedia ada ini lebih bersesuaian diguna pakai sebagai pangkalan data rujukan kerana tersedia maklumat terkini penerima bantuan. Justeru itu, usaha menaik taraf fungsi dan protokol penggunaan sistem pengurusan maklumat ini dilaksanakan untuk tujuan pemantauan, penilaian dan penamatan program yang diterima.

10.3.6 Kriteria kelayakan

i) Penentuan Mekanisme Sasaran Penerima Bantuan

Berdasarkan hasil perbandingan ke atas semua negara yang dikaji, terdapat kriteria sasaran tertentu yang diguna pakai untuk pemilihan dan penilaian kelayakan penerima bantuan bagi setiap program yang dijalankan. Kriteria ini dinilai melalui sistem penentu sasaran sepertimana yang dijelaskan oleh Samson et. al (2006). Antara bentuk sasaran yang dikenal pasti dan sering digunapakai di kebanyakan negara terpilih ialah sasaran secara kategori, sasaran ujian proksi means, sasaran sendiri, sasaran geografi atau sasaran komuniti. Namun, mekanisme pemilihan penentuan sasaran ini tidak terhad kepada satu bentuk sasaran sahaja. Sebagai contoh, Brazil mengaplikasikan gabungan bentuk sasaran bagi tujuan pemilihan penerima yang berpotensi. Amnya, kombinasi jenis sasaran yang khusus biasa dilaksanakan bagi reka bentuk program bantuan bersyarat. Selain itu, pemilihan mekanisma penentuan sasaran yang bersesuaian dan tepat dilihat dapat mengurangkan kes penerima yang layak tetapi tidak terpilih (exclusion) dan membantu pencapaian objektif yang disasarkan bagi program bantuan yang disalurkan. Buat masa ini, JKM dianggap telah mengamalkan bentuk sasaran penerima bantuan yang terbaik di Malaysia, berbanding dengan skim bantuan kewangan yang ditawarkan oleh agensi lain. Walau bagaimanapun, gabungan bentuk sasaran yang sedia ada boleh dipertingkatkan bersesuaian dengan reka bentuk program bantuan yang ditawarkan.

ii) Syarat kelayakan

Hasil perbandingan juga mendapati bahawa syarat kelayakan bagi setiap program berbeza, terutama bantuan yang melibatkan penamatan bantuan seperti bantuan sokongan kewangan untuk kanak-kanak, bantuan pengangguran atau bantuan pendidikan. Setiap kriteria tambahan yang ditetapkan perlu dipenuhi oleh pemohon. Sebagai contoh, penerima bantuan kewangan Bolsa Familia, selain berumur < 14 tahun, penjaga perlu mengemukakan bukti kehadiran anak ke sekolah, dan bukti penerimaan suntikan vaksin tahunan. Pemantauan dan penilaian ke atas kriteria kelayakan ini dipantau bagi tujuan penamatan/graduasi atau pengiktirafan semula. Di samping itu, penetapan syarat kelayakan yang lebih spesifik bagi program bantuan tertentu telah dilakukan.

10.3.7 Sumber Kewangan

Kebanyakan peruntukan kewangan untuk program bantuan kewangan bagi negara yang terpilih adalah daripada sumber cukai kerajaan. Walau bagaimanapun, terdapat gabungan sumber dana daripada sumber insuran sosial yang digunakan untuk melaksanakan program. Sumbangan kewangan hasil daripada sumber insuran sosial berwajib diamalkan di negara maju seperti Sweden, Australia dan Japan. Selain itu, dana juga diperoleh daripada hasil pembiayaan caruman oleh majikan.

10.4 Pandangan Pakar Mengenai Keberkesanan Bantuan Kewangan

Kumpulan penyelidik merasakan bahawa pandangan pakar perlu diambil kira dalam usaha untuk mengkaji isu berkait dengan pelaksanaan bantuan kewangan selain pandangan penerima dan pemegang taruh. Pandangan yang ingin diperoleh daripada pakar dalam dan luar Malaysia adalah seperti berikut: (a) Kekuatan dan kelemahan sistem sasaran dan cadangan untuk penambahbaikan, (b) Polisi penamatan/polisi keluar (Exit Policy) secara am dan pelaksanaan Exit Policy oleh JKM, (c) Kebajikan Produktif dan cara mana JKM perlu melaksanakannya dan akhir sekali (d) Peranan JKM dalam melaksanakan skim bantuan kewangan.

Untuk mengupas persoalan ini, kumpulan penyelidik telah memohon kerjasama Setiausaha Persatuan Kerja Sosial Malaysia untuk mengenal pasti pakar kerja sosial profesional tempatan untuk kami membuat temu bual. Malangnya, persatuan tidak dapat memberikan nama ahli yang pernah menjalankan kajian

penilaian program JKM selain ahli yang menjadi ahli kumpulan penyelidik. Kami memilih pakar kemiskinan tempatan Profesor Dr. Ragayah Mat Zin sebagai responden, tetapi beliau telah meninggalkan dunia akademia selama empat tahun dan tidak pasti siapa di Malaysia yang memberikan fokus kepada kemiskinan. Kami juga bertanya dengan Profesor Dr. Chamburi Siwar dan beliau juga tidak dapat memberikan pandangan tentang isu yang kami sedang kaji dan tidak juga dapat membekalkan nama penyelidik daripada UKM yang memberikan fokus dalam bidang kajian ini.

Kami mendapat kerjasama daripada Prof. Madya Dr. Saidatul Akmaliah dan Prof Madya Siti Hawa Ali daripada Universiti Sains Malaysia yang berkecimpung dalam kajian perlindungan sosial dan kerja sosial serta Dato Noraini Mohd Hashim, mantan Ketua Pengarah Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia sebagai panel pakar tempatan. Untuk panel pakar luar negara kami menjemput mengundang Phillip O'Keefe, Lead Economist daripada Bank Dunia dan Prof Mukul Asher daripada National University of Singapore. Prof Mukul pernah menjadi pakar rujuk kepada Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP) dan Philip O'Keefe pernah membuat penilaian program perlindungan sosial Malaysia. Charles Knox-Vydmanov, daripada Helpage International merupakan seorang pakar perlindungan sosial dan pernah menjalankan kajian di Philipina dan negara membangun lain. Walau bagaimanapun, Prof Mukul tidak berkesempatan untuk memberikan pandangan tentang program di Malaysia kerana komitmen lain. Akhirnya, kami mendapat pandangan daripada tiga orang pakar tempatan dan dua orang pakar luar negara, iaitu Philip Okeefe dan Charles Knox-Vydmanov. Laporan ini disusun mengikut urutan soalan yang dikemukakan kepada pakar yang sanggup menjadi responden kami.

10.4.1 Liputan dan Sistem Sasaran

Bagi Puan Siti Hawa, *basically we are considered of having a "reluctant" welfare financial assistance* kerana perbelanjaan untuk program ini adalah terhad berbanding dengan bantuan sosial lain. O'Keefe juga berpendapat bahawa program bantuan jaringan sosial (safety net) yang dikendalikan oleh JKM adalah kecil berbanding dengan standard serantau dan global, iaitu 0.4 peratus GDP pada 2013. Disebabkan peruntukkan yang sedikit, kecenderungan untuk ralat ketidakmasukan (*exclusion*

error) dalam kalangan penduduk paling miskin agak tinggi, walaupun mekanisme sasaran munasabah.

Sementara itu, Saidatul Akmaliah mengatakan bahawa kekuatan sistem sasaran berdasarkan mean *income test* yang dapat memberikan bantuan kepada orang yang sepatutnya menerima bantuan. Philip O'Keefe juga berpandangan bahawa sistem sasaran JKM adalah terbaik di Malaysia berbanding dengan sasaran yang digunakan untuk program bantuan lain, seperti BR1M. Charles juga berbincang tentang pendekatan memilih peserta, dan mengatakan bahawa pendekatan means-tested yang menyasarkan sekumpulan kecil rakyat, ralat ketidakmasukan (*exclusion error*) adalah tinggi. Biasanya, pada pandangan beliau ralatnya ini tidak harus diperkecil. Mengikut Charles, pengalaman antarabangsa, apabila menyasarkan seksyen paling miskin dalam populasi (katalah 20-30% orang), adalah biasa, lebih separuh daripada kumpulan sasar tidak terpilih. Beliau mengatakan bahawa ini berlaku kerana:

(a) orang miskin dan tidak miskin adalah sama. Ramai orang yang di atas PLI, mungkin hanya tinggi sedikit daripada PLI. Ini bermakna adalah sukar untuk membezakan antara orang di bawah dengan sedikit di atas PLI.

(b) sasaran bergerak (*moving target*). Pendapatan seseorang turun naik dan berubah-ubah, oleh itu seseorang boleh jadi miskin hari ini dan tidak miskin keesokannya. Kebiasaan sistem sasaran tidak sekata, bermakna situasi penerima boleh berubah kepada tidak miskin (walaupun mereka masih dalam kumpulan pendapatan rendah).

Menurut Charles, sasaran adalah subjektif. Kemiskinan dan bagaimana ia diukur bergantung kepada definisi yang diterima masyarakat. Hakikatnya, kemiskinan ialah konstruk sosial dan subjektif. Pengukuran kemiskinan berbeza-beza mengikut instrumen yang digunakan. Disebabkan ini, pemilihan sasaran menjadi isu utama dalam program bantuan sosial. O'Keefe mengatakan bahawa untuk mengatasi masalah kejituan sasaran, kaedah PMT boleh digunakan dan Bank Dunia pernah menjalankan satu sesi latihan PMT dengan Malaysia. Walaupun lazimnya *Proxy*

means test (PMT) disyorkan untuk menyelesaikan masalah kejituan sasaran (targeting accuracy) kerana objektif dan telus, Charles berpendapat bahawa PMT juga mempunyai isu tersendiri termasuk:

i. Kejituan sasaran masih lemah (Targeting accuracy). PMT berdasarkan hubung kait kemiskinan dengan proksi yang berbeza seperti aset, susunan tempat tinggal, dan sebagainya. Sebenarnya, hubung kait proksi dengan tahap pendapatan sebenar adalah lemah. Ralat dalam metod statistik adalah signifikan.

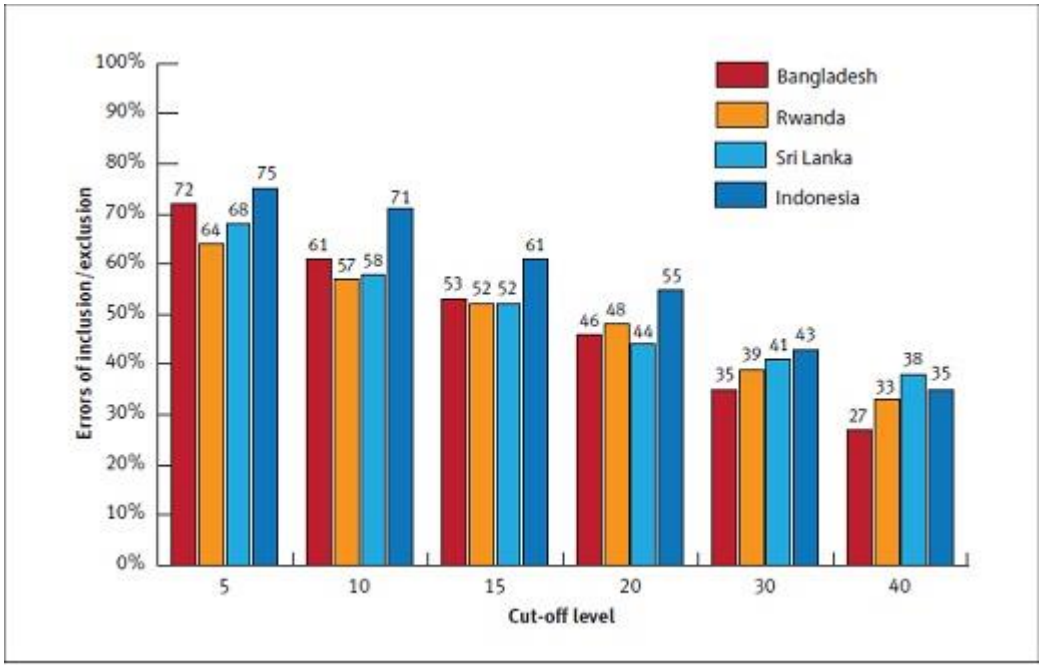
ii. PMT tidak "objektif"

PMT berdasarkan idea, iaitu kemiskinan diukur dalam survei isi rumah secara objektif adalah benar. Analisis isi rumah melibatkan beberapa andaian tentang kemiskinan yang masih didebat. Tambahan lagi, data survei tidak dapat mengutip, naunsa kemiskinan dalam konteks tempatan. Walau bagimanapun, PMT adalah konsisten, yakni semua orang dinilai menggunakan kriteria yang sama.

iii. PMT tidak telus (transparent)

Charles mengatakan bahawa cabaran PMT ialah ketelusan. Jika individu mengetahui pemberat kepada proksi yang berbeza, mereka boleh memanipulasikan sistem seperti menipu tentang aset yang dimiliki atau bilangan individu yang tinggal bersama dalam isi rumah. Sehubungan dengan ini, pemberat untuk setiap proksi mesti dirahsiakan. Menurut Charles, pelaksana kadang kala keliru kenapa sesetengah orang terpilih dan sesetengah tidak terpilih disebabkan ketidaksahihan sasaran. Charles mengatakan bahawa Kidd dan Wylde (2011) telah menilai kaedah PMT di empat negara seperti dalam gambar rajah 10.4 dan mendapati bahawa ralat ketidakmasukan (*exclusion error*) dan apabila menyasarkan 20 peratus orang paling miskin di empat negara kajian adalah antara 44 peratus dengan 55 peratus ketidakmasukan. Apabila menyasarkan orang 30 peratus paling miskin, ralatnya di antara 35 peratus dengan 43 peratus. Ralat ini tidak

termasuk ralat pelaksanan program.



Sumber Kidd dan Wylde (2011)

Rajah 10.4 Ralat kemasukan dan ketidakmasukan PMT pada tahap cut-off berbeza

Datuk Noraini menyentuh sistem sasaran untuk pemilihan klien JKM. Beliau merasakan bahawa langkah baik ialah penggunaan satu sistem untuk mengenal pasti klien. Dengan adanya satu system, pengawai JKM tidak perlu mengumpulkan data asas kerana dibekalkan daripada sistem dan staf hanya perlu membuat verifikasi melalui lawatan ke rumah. Beliau mengatakan bahawa pengkalan data eKasih sepatutnya menjalankan peranan ini dan buat masa ini meragui kesahihan maklumat dalam eKasih. Oleh itu, staf JKM masih perlu mengumpulkan maklumat dan membuat lawatan untuk verifikasi. Beliau menegaskan bahawa kedua-dua kaedah objektif (sistem ekasih yang sahih maklumatnya) dan subjektif perlu digunakan serentak untuk mengenal pasti klien potensi. Di sini, kekuatan pengalaman pekerja sosial memainkan peranan penting kerana melalui teknik lawatan dan melihat persekitaran, seseorang pekerja sosial terlatih boleh menentukan kelayakan seseorang yang tidak dapat dicakup oleh sistem objektif. Dato juga memberitahu bahawa JKM pernah mencadang kepada Unit Perancang Ekonomi untuk menukar sasaran daripada individu dalam keluarga kepada unit keluarga. Dengan cara ini, kuantum nilai yang diperoleh oleh keluarga lebih besar dan bermakna. Walau bagaimanapun, cadangan tidak diterima

oleh agensi pusat. Puan Siti Hawa juga mengatakan bahawa sistem sedia ada ingin mencakupi ramai orang, tetapi nilai yang diberikan mungkin tidak dapat membantu sesetengah klien.

Saidatul menyentuh isu tiada pelarasan antara kementerian dengan agensi tentang maklumat penerima. Sehubungan dengan ini, individu senang mendapat manfaat lebih daripada satu kementerian atau agensi. Jika individu menjadi penerima skim bantuan JKM, tiada halangan untuk menerima skim daripada agensi lain. Saidatul juga mengatakan bahawa melalui pengalaman kerja lapangan, beliau diberitahu bahawa penerima perlu mengisi pelbagai borang dan ini mungkin menjadi halangan kepada sesetengah individu, terutama individu pedalaman. Berikutan ini, mereka mungkin tidak dapat manfaat walaupun layak. Beliau juga mengatakan bahawa maklumat tentang program tidak disebarluaskan. Keadaan ini, mengurangkan peluang untuk rakyat yang layak mendapat perkhidmatan.

Puan Siti Hawa dan Puan Saidatul juga menyuarakan betapa perlunya penyediaan program berbentuk bersyarat (*conditional*) dan bukan hanya berbentuk bantuan kewangan tanpa syarat. Cara ini, dirasakan lebih bermanfat kerana perlu memenuhi syarat yang biasanya berkait dengan pembentukan modal insan.

Pada pendapat Charles, dari sudut perlindungan sosial, dua idea menjadi pengerak kepada program yang dijalankan oleh JKM, iaitu program yang dijalankan secara sementara dan bantuan diberikan kepada kumpulan sasar miskin. Terdapat isu dalam konsepsualan perlindungan sosial seperti di atas daripada pengalaman Helpage disebabkan dua isu utama. Pertama, ialah sebahagian besar penduduk Malaysia akan berdepan dengan *insecurity* dan *vulnerable to poverty.* Perbincangan kemiskinan biasanya akan konseptualisasi dari sudut majoriti penduduk tidak miskin (*non-poor*) atau *secure* dan minoriti hidup dalam kemiskinan. Hakikat sebenar situasinya lebih kompleks. Walaupun minoriti hidup dalam kemiskinan, lebih ramai penduduk terdedah atau cenderung untuk menjadi miskin dan keluar-masuk taraf kemiskinan dalam tempoh tertentu dalam kehidupan mereka. Statistik kemiskinan hanya menunjukkan gambaran secara silang lintang siapa yang miskin pada masa tertentu. Beliau juga merujuk kepada makalah Al Jazeerah 7 Februari 2014 yang melaporkan bahawa 60 peratus penduduk Malaysia hidup dengan pendapatan di

bawah USD $1600 dan 85 peratus di luar bandar yang mungkin menyebabkan peningkatan bilangan penerima bantuan JKM.

Kedua, kemiskinan terhasil daripada risiko dan kerentanan yang lebih luas dan biasanya tidak dapat diatasi melalui bantuan kewangan tempoh singkat. Kemiskinan disebabkan oleh pelbagai faktor. Antaranya ialah ketidakupayaan, tua, peluang pekerjaan terhad, kemahiran rendah, kematian pencari nafkah, dan sebagainya. Oleh itu, agak sukar untuk mengatakan bahawa bantuan kewangan sementara ini membantu individu/keluarga lebih resilien disebabkan risiko dan tekanan masih wujud. Jika kita percaya bahawa perlindungan sosial berkisar kepada kumpulan kecil yang miskin sementara, maka pendekatan untuk mengatasinya adalah melalui bantuan kewangan. Oleh itu, untuk melindungi risiko yang menyebabkan mereka menjadi miskin, secara logiknya, kita perlu melihat sistem perlindungan sosial sepanjang hayat (lantai perlindungan sosial). Pelaksanaan skim meliputi semua (*universa*l) atau hampir semua *(near universal*) melindungi individu daripada risiko kitaran hidup seperti umur tua, kurang keupayaan, pembesaran saiz keluarga, pengangguran, dan sebagainya, akan melindungi individu daripada jatuh miskin. Dari sudut ini, perlindungan sosial perlu dilihat sebagai pendekatan jangka panjang yang secara sistematik mengurangkan kemiskinan. Kedua-dua kaedah, melalui sumbangan dan bukan sumbangan kepada sistem perlu dilakukan. Dalam konteks kemiskinan pekerja tidak formal, pendekatan bukan sumbangan (*tax financed*) diperlukan untuk menjadikan sistem itu berkesan.

Menurut Charles, cabaran pendekatan sasaran, membuatkan negara cenderung untuk menggunakan skim universal. Dengan mengambil kira semua orang mengikut kriteria kelayakan asas, negara boleh mencakupi penduduk yang paling miskin, yang biasanya tidak terpilih menggunakan pendekatan sasaran. Sebagai jalan pertengahan, boleh juga untuk tidak memasukkan orang kaya kerana indikator kekayaan lebih senang dikenal pasti, dan ini akan mengurangkan ralat ketidakmasukan (*exclusion error*).

Manakala, O'Keefe sangat berpuas hati dengan outcome sasaran program bantuan JKM berbanding dengan sasaran program lain (cth BR1M), walaupun masih ada isu ralat ketidakmasukan (*exclusion*) dan kemasukan (*inclusion*). O'Keefe

merasakan bahawa insidens liputan isi rumah adalah progresif, iaitu isi rumah dalam desil paling rendah mendapat agihan bantuan lebih tinggi berbanding dengan liputan dalam kalangan isi rumah desil lebih tinggi. Begitiu juga dari segi amaun manfaat diterima, iaitu 45 peratus pembayaran dibuat kepada isi rumah desil yang rendah,75 peratus kepada desil tiga paling rendah. Liputan ke atas desil paling rendah hanyalah 20 peratus. Ini menggambarkan isu ralat kemasukan (*inclusion*), dan beliau merasakan bahawa ralat ini bermungkinan disebabkan oleh (a) proses sasaran terhad dalam mengenal pasti orang miskin dan salah mengenal pasti orang yang berada kerana sukar untuk membuat mengesahan pendapatan bagi kes yang membuat pemohonan, (b) kumpulan sasar bukan semua isi rumah miskin tetapi juga ahli isi rumah yang memenuhi kriteria lain, iaitu OKU, warga emas, dan sebagai ini. Oleh sebab pelbagaian kriteria kelayakan dalam isi rumah, liputan desil paling miskin daripada jumlah penduduk pun tidak akan menjadi lengkap. Satu lagi isu tentang prestasi sasaran ialah liputan relatif wilayah di Malaysia. Sarawak didapati menghadapi masalah liputan isi rumah miskin, manakala Sabah mempunyai isu berkait dengan ralat kemasukan (*inclusion error*).

Mengikut O'Keefe, dari segi liputan 20 peratus penduduk paling miskin, prestasi program bantuan Malaysia adalah lebih rendah berbanding dengan purata untuk negara berpendapatan rendah (*low income countries*) dan rendah berbanding dengan negara berpendapatan sederhana-tinggi. Liputan program JKM rendah dalam kalangan paling miskin disebabkan tambahan kriteria untuk program tertentu. O'Keefe membandingkan prestasi BR1M dengan bantuan JKM dan mendapati bahawa BR1M berjaya mempunyai liputan lebih luas kepada kuintil paling rendah (*bottom quintil*). Beliau mengatakan bahawa Malaysia berada dalam situasi, iaitu program bantuan sosial klasik yang menetapi sasaran membasmi kemiskinan mengalami masalah liputan rendah (*under coverage*), manakala program progresif tetapi lemah dari segi sasaran mendapat liputan yang lebih luas. Malaysia tidak mempunyai *board-based and well targeted poverty benefit* dan susunan institusi berkait dengan kaedah sasaran (*fragmented institutional arrangement*) berpecah pecah, dan tidak ada mekanisme sasaran standard (*no standardized targeting mechanism*) menentukan penerima.

Pada masa ini, terdapat tiga pangkalan data eKasih (di bawah ICU), eBantuan (di bawah JKM) dan eBR1M (di bawah LHDN) yang digunakan untuk menentukan

penerima. Hasratnya, eKasih menjadi sumber utama untuk mendapatkan data. Walau bagaimanapun, ada agensi yang menggunakan maklumat dalam eKasih sepenuhnya, dan ada juga agensi yang tidak bergantung kepada data eKasih semata-mata dan menggunakan maklumat tambahan agensi untuk menentukan penerima. Oleh itu, amalan dan prosedur menentukan kelayakan/sasaran berbeza-beza antara program untuk sasaran yang sama. Tambahan pula, beliau mengatakan bahawa terdapat isu teknikal dalam reka bentuk mekanisme sasaran. Walaupun Malaysia mewujudkan PLI untuk Semenanjung Malaysia, Sabah dan Sarawak, tidak semua agensi menggunakannya sebagai kriteria ini. Sebagai contoh, skim perubatan dan YKN menggunakan pendapatan bulanan isi rumah kurang RM1200 untuk bandar dan kurang RM720 untuk luar bandar, biasiswa kerajaan pusat menggunakan pendapatan bulanan isi rumah RM1000. Hanya JKM menggunakan PLI sama dengan kiraan yang dicadangkan oleh Jabatan Perangkaan Malaysia. Oleh itu, tiada kaitan amalan mengenal pasti penerima dengan garis kemiskinan yang dibentuk oleh Jabatan Perangkaan. Tambahan pula, penentuan sasar berdasarkan andaian saiz isi rumah 4.2 dan bukan pendapatan per kapita.

Pada pandangan beliau, program yang menyasarkan (*targeted program*) saiz isi rumah tidak diambil kira dalam penentuan kelayakan. Oleh itu, isi rumah seorang mempunyai *threshold* kelayakan sama dengan isi rumah yang mempunyai 6 atau 8 orang. Penggunaan jumlah pendapatan isi rumah sebagai *threshold* kelayakan untuk program mungkin menyebabkan isi rumah miskin (berdasarkan perkapita) tidak dikategorikan sebagai miskin, dan itu tidak layak untuk program. Manakala, isi rumah yang berpendapatan sama dan mempunyai saiz isi rumah kecil, pendapatan per kapita lebih baik, mempunyai peluang lebih besar untuk layak mengikuti program. Kaedah ini tidak dapat mengenal pasti isi rumah miskin secara tepat. Beliau berpandangan bahawa isu ini boleh diatasi, dan berpandangan bahawa kaedah sasaran yang lebih objektif, *standardized* dan berkesan perlu digunakan untuk semua program yang mempunyai sasaran (*targeted program*). Penggunaan kaedah dan *thresholds* berbeza untuk kelayakan tidak dapat diterima dan perlu berubah untuk menambah baik penentuan kelayakan. Beliau mencadangkan supaya Malaysia menetapkan objektif polisi dan mekanisme *threshold* kelayakan yang jelas secara menyeluruh ke atas program jaringan keselamatan (safety net) dan menggunakannya secara konsisten ke atas semua program jaringan keselamatan supaya lebih efisien

dan adil. Pada masa ini, pada pandangan beliau, Malaysia perlu menentukan arah tuju jaringan keselamatan sosial dan mengubah mengikut pilihan yang ditetapkan.

10.4.2 *Exit Policy* dan Kebajikan Produktif

Dato Noraini menegaskan bahawa JKM bukan sahaja berperanan sebagai penyampai bantuan kewangan kepada klien, malah peranan JKM adalah lebih luas daripada ini. Oleh itu, semasa beliau menjadi Ketua Pengarah, falsafah kebajikan produktif diwujudkan. JKM tidak lagi menjadi agensi yang "*dole money*" sahaja. Untuk menyahut transformasi ini, Jabatan telah mewujudkan Bahagian Kebajikan Produktif, dan pada masa yang sama, menjalankan program rintis *exit policy* di negeri Perlis dan Negeri Sembilan. Beliau mengatakan bahawa Perlis dan Negeri Sembilan dipilih kerana pemimpin di kedua-dua negeri mempunyai latar belakang kerja sosial dan lebih memahami hasrat program exit ini. Beliau juga mengatakan bahawa program ini mempunyai cabaran, tetapi ia perlu dimulakan, dan kita mempelajarinya daripada projek rintis ini dan menambah baik kemudian. Dato Noraini berpendapat bahawa latihan untuk Projek 2YEP singkat dan perlu menjalani banyak lagi latihan untuk mengukuhkan program. Sementara ini, Puan Siti Hawa mengatakan bahawa peranan JKM perlu dilihat dalam konteks perkhidmatan sosial secara am, yang antaranya melibatkan pendidikan, perumahan, kesihatan dan lain lagi. Oleh itu, projek rintis ini menyahut peranan JKM untuk menyejahterakan rakyat.

Dato Noraini sedar bahawa peranan JKM lebih mencabar pada masa akan datang dengan adanya Akta Pekerja Sosial. Oleh itu, langkah persediaan telah diambil oleh JKM untuk menyediakan staf melalui kerjasama dengan Universiti Utara Malaysia untuk melatih staf lapangan mendapat persijilan supaya mereka dapat di- masukkan dalam skim baharu ini. Beliau mengatakan bahawa latihan staf JKM perlu berlaku sepanjang tahun. Walau bagaimanapun, mengikut beliau, ISM tidak mampu mengadakan latihan. Beliau juga menyebut bahawa pegawai yang menjalani latihan perlu memanfaatkan dan menggunakan pengetahuan yang diperoleh dalam kerja harian mereka. Dato Noraini mengatakan bahawa visi beliau adalah untuk JKM menjadi Kementerian sendiri semula kerana peranan dan tanggungjawab lebih meluas, dan dari segi jumlah staf, JKM memang sudah layak untuk menjadi Kementerian. Beliau membandingkan situasi sebelum ini, iaitu Jabatan telah menjadi kementerian walaupun bilangan staf dan kes tidak sebanyak sekarang. Beliau

menegaskan bahawa bahagian yang ada sekarang boleh dijadikan Jabatan dalam Kementerian baharu ini. Beliau percaya bahawa JKM berupaya untuk memikul tanggungjawab ini. Rasional yang ditekankan ialah perubahan sosial yang dialami negara menuntut cara baharu untuk menanganinya dan bukan hanya melalui pendekatan kebajikan.

Philip O'Keefe juga memberikan pandangan tentang *exit policy* dan kebajikan produktif. Beliau berpendapat bahawa Malaysia komited terhadap kebajikan produktif dan perlu membentuk sistem yang menyeluruh untuk mengalakkan dan mengekalkan bekas penerima yang boleh melalui program exit di luar sistem kebajikan. Beliau menegaskan, perlu ada sistem pemprofilan penerima yang lebih mantap, strategi graduasi dan koordinasi antara agensi lain dengan kukuh supaya dapat membantu bekas penerima menjalani kehidupan baharu. Beliau berpandangan bahawa kegunaan istilah kebajikan produktif berbeza mengikut negara, tetapi terdapat ciri yang agak sama. Penekanan kebajikan produktif dari sudut program bantuan sosial adalah untuk menggalakkan sosial inclusion dan intervensi menjangkau program bantuan sosial, iaitu klien dihubungkan dengan program lain (*productive inclusion*) untuk memastikan bahawa graduasi kekal di luar kebajikan. Pengukuhan atau integrasi Inklusif sosial program bantuan sosial dan inklusif produktif program promosi merupakan matlamat utama polisi graduasi. Ia membawa implikasi dan permintaan koordinasi antara agensi dengan polisi. O'Keefe menegaskan, elemen utama kebajikan produktif adalah untuk menyediakan strategi bersesuaian untuk menapis/memilih calon yang mempunyai keperluan dan kapasiti untuk keluar program. Beliau mengatakan bahawa amalan penentuan berbeza mengikut negara. Kebanyakan negara OECD dan segelintir negara pendapatan pertengahan dan pendapatan rendah menggunakan client profiling untuk menentukan jenis intervensi dan sokongan untuk klien berlainan keperluan. Negara Perancis, Germany, Netherlands, Sweden, Australia, Canada dan USA menggunakan profiling sebagai penapisan utama (*core screening*) dan alat diagnosis. Kerumitan model yang digunakan bergantung kepada kesediaan data, nisbah staf-klien dan pelbagai faktor lain. Beliau telah berkongsi beberapa contoh, yang telah dilakukan di negara terpilih seperti dalam Jadual 10.12.

Jadual 10.12 Pendekatan Profil Klien Negara Terpilih OECD

Kaedah	Pendekatan	Penjelasan	Pros dan Cons	Negara Contoh
Profil berasas pekerja kes	Segmentasi berasaskan pekerja kes	Pekerja kes paksi utama untuk melakukan fungsi profil dalam *Public Service Employment* (PES). Pekerja kes melakukan diagnosis, perancangan aktiviti, menentukan jenis intervensi dan melakukan pengawasan	**Pros**: Penekanan ke atas keperluan pencari kerja **Cons**: Penilaian subjektif dan penekanan ke atas sumber manusia yang besar	Germany melaksanakan 4 fasa PES yg melibatkan *profling*,penentuan target, pelaksanaan intervensi,dan tindakan susulan
Rules-based profiling	*Time-based segmentation*	Peraturan pentadbiran *threshold* tempoh masa pengangguran utk rujukan pencari kerja	**Pros:** Mekanisme yg senang dan tidak memerlukan sumber manusia tinggi **Cons**: Pengabaian kepelbagaian latar belakang pencari kerja, *undercut* intervensi awal, berpotensi utk pembaziran sumber	Sebelum krisis 2008, Ireland mengambil pendekatan *wait and see.* Pencari kerja yg menerima bantuan kebajikan dirujuk kepada agensi PES selepas menjadi penganggur selama 6 bulan. UK juga menjalankan fasa *market test* pada permulaan pendaftaran klien yg berpotensi utk mendapat pekerjaan
	Demographic segmentation	Peraturan pentadbiran menentukan kelayakan berasaskan ciri demografi seperti jantina, umur untuk memulakan program pekerjaan	**Pros:** Peratusan segmentasi jelas, tidak memakan belanja yg tinggi **Cons**: Mengabaikan kepelbagaian dalam kalangan pencari kerja	Banyak negara OECD mempunyai ALMP program menyasarkan belia atau komuniti *marganalised*. Cth Sweden- Yputh Job Program, sasaran Belia berumur 16-24 tahun
Data based profiling	*Statistics based segmentation*	Kaedah statistik menganalisis pendaftaran dan data survei utk	**Pros**: penilaian secara standard berasaskan	US mengimplementasikan profil statistik yg diberi nama *Worker Profiling*

		segmentasi pencari kerja berasaskan skor risiko yang akan menentukan tempoh pengangguran	kira skor risiko individu, sokong intevensi awalan; potensi utk agih sumber kepada kumpulan risiko tinggi, berpotensi utk meningkatkan keluwesan pembuat polisi menentukan tahap sumber **Cons:** Data lemah akan meningkatkan salah mengenal pasti; perubahan dinamik dalam ekonomi pengurangkan kuasa unjuran model statistik; kos setup perlu diambil kira sebagai sebahagian dpd *cost benefit analysis*	*and Reemplyment Services* (WPRS) dalam beberapa negeri Sweden memulakan profil *statistic-Assessment Support Tool* (AST) Australia implementasi-*Jobseeker Classification Instrument (JSCI*)

Sumber : Loxha dan Morgandi (2014)

Elemen kedua ialah perhatian kepada tahap dan tempoh manfaat dan syarat penerimaan. Biasanya bagi negara membangun manfaat bantuan sosial biasanya bersamaan atau kurang 20 peratus kepenggunaan isi rumah (*household consumption*). Bagi negara maju, manfaat pengangguran bergantung kepada tempoh dan manfaat yang diterima. *Evidens* daripada MICs menunjukkan bahawa amalan baik manfaat pengangguran adalah untuk mengurangkan amaun manfaat sepanjang masa. Klien kebajikan mungkin memerlukan sokongan dalam jangka masa lebih panjang berbanding dengan penerima manfaat pengangguran biasa. Persoalan asas adakah negara mempunyai had masa untuk mendapat manfaat kebajikan. Contohnya, Amerika Syarikat menggunakan 60 bulan sebagai limitasi menerima bantuan kebajikan pada 1990-an, Argentina menggunakan tempoh 2 tahun untuk penerima bantuan dan ada

juga negara yang menggunakan tempoh masa untuk kelayakan semula (*recertification*) atau *exit*. Mexico telah memanjangkan tempoh penilaian kelayakan semula daripada 3 tahun kepada 6 tahun selepas mendapati bahawa isi rumah bekas penerima menjadi miskin semula selepas graduasi. Chile menggabungkan limitasi masa, mengurangkan manfaat selepas tempoh tertentu dalam program kebajikan, pekerjaan dan sokongan lain akan diberikan sebelum klien mencapai tempoh yang ditetapkan.

Elemen ketiga dalam mempromosikan graduasi ialah penentuaan apakah jenis pendapatan isi rumah yang digunakan menentukan kelayakan. Untuk tidak menghalang kemasukan semula dalam alam pekerjaan, banyak negara mengetepikan pendapatan dalam menentukan kelayakan untuk bantuan sosial. Dalam program bantuan sosial negara China, program DiBao, sesetengah wilayah mengekal bayaran manfaat kebajikan untuk 3-6 bulan pertama selepas masuk berkerja semula.

Elemen keempat adalah membentuk campuran mandat (*hard obligations*) dan insentif (*soft obligations)* untuk bertukar daripada kebajikan kepada pekerjaan bagi individu yang berupaya untuk bekerja. Negara maju membentuk tanggungjawab bersama klien yang menerima bantuan kebajikan dan berupaya untuk bekerja. Biasa adalah wajib berdaftar dengan agensi perkhidmatan pekerjaan, aktif mencari kerja dan penglibatan dalam latihan. Klien tidak boleh menolak tawaran kerja tanpa kehilangan manfaat atau perlu memohon semula untuk memasuki program kebajikan. Di negara yang agensi perkhidmatan pekerjaan kurang mantap, integrasi graduasi program kebajikan dengan program pekerjaan boleh dilakukan seperti di Philippina, iaitu penerima program Pantawid Pamilyang Pilipino Program di kaitkan dengan *Self Employment Assistance-Kaunlaran (SEA-K) Integrated Program on financial services and entrepreneurship training.* Di Chile, Brazil dan Colombia jaringan antara program kebajikan dan program galakan membangun adalah lebih berstruktur. Penerima bantuan kebajikan boleh mendapat kontrak perkhidmatan dengan agensi pelaksana.

Pengalaman antarabangsa, terutama di negara Amerika Selatan dan Amerika Tengah dalam isu praktikal pelaksanaan program kebajikan produktif boleh menjadi ilham untuk kita mempelajarinya. O'Keefe juga berkongsi maklumat yang didapati dalam seminar *Linking Sosial Assistance and Productive Inclusion di Lima Peru,* November, 12-13, 2014. Menurut O'Keefe, program *Prospero* di Mexico, hubungan

perkongsian antara pengurus program dengan kontak tempatan dapat membekalkan maklumat kepada penerima peluang yang sedia ada untuk direbut serta keperluan bantuan teknikal. Koordinasi dan tanggungjawab antara agensi perlu jelas. Di El Salvador, *Programa de Apoyo Temporal al Ingreso (PATI)* melibatkan program latihan pada peringkat daerah (*municipal*) dan elemen dalam latihan merangkumi pengenalpastian peluang perniagaan dan pekerjaan, penawaran kerja di syarikat dan peniliaian keperluan latihan. Manakala di Chile, program *Solidario* menekankan pembentukan hubungan/jaringan secara konsisten dengan agensi persijilan kemahiran.

Di Philippina, Jabatan Kebajikan Masyarakat menitikberatkan dua tahap koordinasi institusi, iaitu *bridging the role of government* (koordinasi dengan academia, sektor swasta, dan NGOs, tambahan kepada koordinasi *inter-ministerial/inter-agency*) dan *inter-operability of information sistem (open data initiatives and data sharing)*. Pengajaran daripada maklumat ini ialah kepentingan koordinasi antara agensi, membekalkan latihan yang bersesuaian dengan keperluan pasaran, mereka bentuk program melalui konsultasi antara pekerja dengan majikan.

O'Keefe juga mengatakan bahawa selain menghalusi manfaat kebajikan untuk menggalakkan graduasi berlanjutan/mampan, pelaburan modal insan semasa menjadi penerima program kebajikan perlu dikaitkan dengan *productive inclusion*. Kandungan manfaat kebajikan diperluas untuk memastikan bahawa selain pelaburan modal insan, pelaburan spesifik seperti menambah baik kebolehkerjaan (*employability*) dan *entreprenuership* diberikan untuk menambah sosial kapital klien. Sebagai contoh, program *PROSPERA* (Mexico) memasukkan mesej kemahiran sosioemosi dalam mesej kesihatan awam dan *SOLIDARIO* (Chile) memasukkan bengkel pendidikan kewangan dan keusahawanan kepda klien. Program bersyarat (*conditionality*), diperluastanggungjawab bersama sebagai syarat tambahan pada syarat asal. Sebagai contoh, negara Amerika Selatan, umur *threshold* kehadiran ke sekolah telah dinaikkan daripada sekolah rendah kepada sekolah menengah, dan seterusnya memberikan ganjaran kepada kanak-kanak yang menghabiskan persekolahan peringkat menengah. Cara ini akan memutuskan kitaran kemiskinan keluarga kerana kanak-kanak yang tamat persekolahan berpeluang untuk bekerja dan

menyumbang kepada pendapatan isi rumah. Pendekatan yang diambil perlulah bersesuaian dengan kumpulan sasar, konteks dan keperluan klien.

Persoalan timbul, sejauhmanakah program kebajikan selari dengan program tenaga buruh aktif (*active labour market program, ALMP*) untuk mempromosikan graduasi mampan daripada kebajikan dan jenis ALMP mana yang lebih berkesan untuk mencapai objektif ini. O'Keefe mengatakan bahawa kita belum ada *sistematic or based on graduation-oriented client profiling exercise* dan perlu memikirkan hal ini untuk menjayakan program graduasi kerana biasanya majikan kurang minat mengambil klien kebajikan sebagai pekerjaan, dan kalau menggunakan agensi pekerjaan, kecenderungan untuk memilih yang terbaik (*cream skimming*) boleh berlaku dan agensi mungkin tidak akan menempatkan klien yang pada pandangan mereka menyusahkan. Walau bagimanapun, telah wujud beberapa kaedah yang diamalkan di negara maju dan membangun yang dikongsi oleh O'Keefe. Antaranya ialah:

- *intervention to promote inclusion should be packaged flexibly rather than delivered in isolation.*

Secara berasingan, geran modal keusahawanan tidak menjadi efektif jika pengusaha belum pernah terdedah atau berpengalamanan menjadi usahawan dan mempunyi modal insan dan modal sosial. Pakej intervensi produktif perlu merangkumi kombinasi kemahiran, latihan keusahawanan, dan sebagainya sesesuaian dengan konteks ekonomi tempatan dan penduduk tempatan. Intervensi tidak semestinya berfokus kepada kumpulan sasar sahaja tetapi boleh diperluaskepada komuniti tempatan.Yang penting, pakej pembangunan produktif luwes ini selalu ditambah baik berasaskan *evidens cost-effectiveness* terhasil daripada kerangka pemantauan dan penilaian yang matang. Walaupun gambaran global ALMP menekankan kepentingan keadaan ekonomi persekitaran (*pervasive economic condition*) dalam mempengaruhi outcome ALMP, penilaian beliau ke atas Malaysia menunjukkan kita cenderung untuk melakukan intervensi ALMP yang kurang *cost-effective* dan costly.

- *A common or interoperable data platform will be required to facilitite greater coherence and integration across the "within" welfare and 'beyond' welfare stages of promoting productive inclusion*

Koordinasi diperlukan antara kementerian, kerajaan negeri dan agensi kerajaan untuk menjayakan isu ini. Keperluan data untuk mempromosikan program ialah multidimensi dan melebihi manfaat kebajikan. Oleh itu, pembangunan sistem yang berupaya untuk melakukan ini diperlukan. O'Keefe juga membekalkan contoh pendekatan inklusif produktif sebagai perbandingan.

Jadual 10.13 Pendekatan Inklusif produktif

***Approaches to graduation to productive inclusion*)**	***"within" welfare approaches***	***''Beyond'' welfare approaches***	***Global example***
Appropiate client profiling	Pelbagai kaedah utk menentukan jarak daripada pasaran buruh-utk membentuk prioriti menjangkau kebajikan. Kemasukan semula bekerja bukan objektif utk kumpulan tertentu (warga emas dan OKU yg teruk)	Perancangan jelas dan pembezaan klien yg diprofil sebagai produktf	
Level and duration of welfare benefits/human capital investment	**Utk kumpulan yg boleh bekerja**: • PPengurangan manfaat *over time* • *Lifetime and time limits*	**Utk kumpulan yg boleh berkerja:** • TTransisi manfaat daripada jenis kebajikan kepada manfaat jenis inklusif produktif-sokongan pekerjaan aktif	Argentina: limit 2 tahun USA: limit 5 tahun sepanjang hayat
Transitional benefit		Kepastian memasuki semula dlm tenaga buruh tidak dihalang, tidak ambil kira pendapatan tertentu selepas memasuki tenaga buruh semula, masih menerima manfaat beberapa bulan bekerja. Ini menghindari cukai sut atas dapatan awal (*marginal tax*)	China DiBao: sesetengah daerah meneruskan bayaran manfaat selama 3-6 bulan selepas bekerja semula.

Linkages (content and conditionalities) between human capital investment and productive inclusion	***Content:*** • *IInclude financial literacy workshops/courses* • *IInclude higher benefits for families with older childrenin school tocover additonal educational related expenses* • *IInclude additional activties such as employment socioemotional skill and jo orientaion to general public health workshop for youth* • *Iinclude fellowships for stduents entering higher eductaion (technical/vocatioal training)* ***Conditionalities*** • *Include secondary school educ attendance(and completion) as ccondition for welfare benefits* • *Bonuses for scholl completion/graduatio n especially for specific at risk-groups as such urban youth nd indigenous communities*	*Capital investments to promote prodctuve inclusion can be "reaped' to promote transition to the prosductive inclusion phase. Furthermore, 'beyond'welfare benefit can include:* ***Content:*** • *Entrepreneurship/skills training (inclusion in national skill training initiatives)* ***Conditionalities:*** • *Registration with Public Employment Services (Jobs Malaysia)* • *Active job serach (minimum number of applications, interviewes, etc*	*Philippines: Entrepreneurshi p training and financial servicies integrated into 4P.* *Brazil BolsaFamilia: Education conditionalities comprise human capital investment intended to promote future employability* Mexico: PROSPERA, USD 400 fellowship for university.
Tailored approach for specific groups: eg urban youth, indigenous communities	Alternative models for the delivery of eductaion for youth at rsik of dropouts, eg: • School absenteeism among poor urban youth in public housing, provided with sheltered residential vocational/skills training • Educational innovations for children/youth in rural indigenuous communities	Tailored interventions meeting the needs and context of specific groups, eg.	

		• Internship program for garduates coming from disadvantaged/poor households • Customised/suported entrepreneurahip programs for the poor rutal indigenous housheolds Entrpreneurship programs for the urban poor • Vocational /skill training and suported job placment for the poor urban youth • In addition to broader 'productive development package describe below.	
Flexible productive development package, trageting individuals, households, amd whole communities	As poverty in Malaysia exist in pockets (geographic and sosial dimension), the choice and level of human capital investment should be informed by and allow flexibility to adjust to the local economy and local population, incorporating: Community level diagnostics to indentify the human capital constraints (education, work-related skills or attitudes, information asymmetries) Evidence-based intervention to addresss the above, veen during the 'within'welfare phase	A package of productive development , comprising of a menu of options including capital granst (in cash or kind), microcredit, entrepreneurship tarining and support, small community-level infrastricture investmentsm commercialization assistance, etc aimed not only at individuals and households but also invloving the community s a whole. Many such programa are already offered under Amanah Ikhthiar Malaysia and I AZAM which can form the elements for a more integrated and harmonised sistem, with a strong emphasis on itertaive evidence- based improvements to ensure effectiveness (including improving ivelihoods of the poorest and not jsut the lwo hanging fruits, and cost effectiveness	
Data and Servicies integration	In order to facilitate gretaer coherence and integration between the different stages from sosial inclusion to productive inclusion, which will likely invloves a greater number of line ministires (eg MoHR), state governments, and other agencies,a commom or interoperable data platform will be required to allow this		Chile: The sosial Information Registry (SIR) forms a unified sosial registry with linkages to various sosial programs, in order to allow appropriate exchange of data in order to serve client =s in a seamless manner
Monitoring and Evaluation	Multidimensions (in addition to just poverty/wealth measures) will need to be monitered, with implications on the design and use of the monitoring and evaluation sistem		
Sumber: Komunikasi personal Philip O'Keefe, 2 Februari 2017			

10.5 Rumusan

Analisis perbandingan dilaksanakan melalui penandaarasan dan pandangan pakar. Penandaarasan adalah mengenai pengurusan bantuan kewangan manakala pandangan pakar adalah mengenai program bantuan kewangan secara umum. Penandaarasan pengurusan bantuan kewangan dijalankan ke atas Sweden, Australia, Jepun, Brazil dan Thailand. Rumusan dapatan kajian adalah seperti berikut:

(i) Setiap negara mempunyai program untuk kumpulan sasar yang hampir sama, iaitu orang tua, kanak-kanak, orang kurang upaya, dan sebagainya. Perbezaan antara negara adalah dari segi peraturan dan syarat kelayakan.

(ii) Rekabentuk program bantuan di negara terpilih adalah berbeza. Di Brazil, program bantuan keluarga mengenakan syarat (contoh: perlu hadir sekolah) dan bersifat universal. Program penamatan terbina (*inbuilt*) dalam rekabentuk program. Program bantuan warga emas pula berbentuk universal di Jepun, Sweden, Australia dan Thailand.

(iii) Negara yang ditanda aras mengunakan lebih daripada satu sistem penentu kelayakan dari kombinasi berikut: menggunakan *self targeting*, *community targeting*, *categorical targeting*, serta *means test* (pendapatan dan aset).

(iv) Di Australia, Brazil, Sweden dan Jepun, kerajaan mewujudkan sistem pendaftaran yang diguna untuk menentukan yang berikut: kelayakan penerima; jenis bantuan yang diperlukan; penapisan untuk kaji semula; serta penamatan/graduasi daripada program.

(v) Berbeza dengan Malaysia, bantuan kewangan di negara yang di tandaaras adalah lebih lestari (*sustainable*) kerana berasaskan Akta.

(vi) Negara yang di tanda aras mengamalkan desentralisasi bantuan kewangan dengan melibatkan kerajaan tempatan, pihak swasta dan NGO. Di Thailand, penyampaian program melibatkan komuniti seperti yang berlaku di Jepun, Australia, Sweden dan Brazil.

(vii) Pembiayaan program bantuan kewangan di Malaysia bergantung kepada hasil cukai kerajaan, manakala pembiayaan program bantuan di Negara yang di tanda aras, bergantung kepada sumber kewangan dari cukai dan insuran sosial.

(viii) Sumber manusia yang terlibat dalam melaksanakan skim bantuan merangkumi pelbagai latarbelakang dan pekerja sosial profesional. Ini dapat meningkatkan nisbah pekerja-klien.

(ix) Kesemua negara yang dikaji mempunyai sistem pengurusan maklumat yang lengkap bagi pengurusan program dari pendaftaran, enrolmen, rungutan, dan pembayaran. Di Australia, Jepun, Sweden dan Brazil, MIS dijadikan instrumen utama dalam pembuatan keputusan berasaskan bukti. Kelebihan sistem pengurusan maklumat ini dapat mengenalpasti penipuan serta juga menapis penerima yang layak dan tidak layak.

(x) Negara yang ditanda aras termasuk Thailand menjalankan penyelidikan, pemantauan dan penilaian ke atas program secara berkala.

(xi) Kerajaan di negara terpilih menjalankan semakan semula dan penambahbaikan program secara berkala. Di Malaysia semakan semula dan penambaikan ke atas program dibuat secara '*piecemeal*' dan tidak berkala.

(xii) Ganjaran diberi kepada pemegang taruh yang menambah baik system bantuan kewangan dikawasan masing-masing.

Rumusan dapatan pandangan pakar mengenai bantuan kewangan adalah seperti berikut:

(i) Liputan program bantuan JKM adalah kecil berbanding standard serantau dan global. Saiznya juga kecil berbanding BR1M. Kaedah sasaran yang digunakan oleh JKM mendapat pujian panel pakar dan munasabah. Hanya JKM menggunakan PLI sebagai syarat kelayakan. Liputan yang kecil meningkatan ralat ketidak masukan.

(ii) Pangkalan data eKasih perlu dikemasakini supaya pihak JKM hanya perlu membuat lawatan untuk menentukan penerima e-Bantuan, kedua-duanya mempunyai rekod penerima semasa bantuan kewangan JKM. Selain itu, dengan adanya maklumat pangkalan data yang lengkap dan terkini, keperluan terhadap penilaian objektif dan subjektif dapat dilakukan serentak.

(iii) Sumber manusia yang terlatih adalah penting untuk menjayakan program bantuan kewangan sosial dan usaha meningkatan kapasiti kakitangan sedang dijalankan. Peranan JKM yang lebih luas untuk tangani isu sosial negara dimasa akan datang menuntut cara kerja baharu dan lebih luas daripada fokus bantuan kewangan semata mata.

(iv) Reka bentuk program bantuan kewangan bersyarat (*Conditional Cash Transfer*) masih belum diperkenalkan dalam program bantuan yang sedia ada. Di sampang itu, kriteria kelayakan dan mekanisme penetapan sasaran yang bersesuaian dengan bentuk program bantuan yang ditawarkan juga perlu dipertingkatkan.

(v) Bantuan kewangan bersifat sementara dan sudah semestinya *Exit Policy* perlu dilaksanakan. *Exit Policy* selari dengan visi kebajikan produktif. Pakar Bank Dunia telah memperincikan langkah yang perlu diambil Malaysia untuk merekabentuk program Exit yang mantap. Beliau juga telah menunjukkan program dalam negara tertentu sebagai rujukan dan panduan.

11

Rumusan dan Cadangan

Bab ini membentangkan ringkasan analisis kajian, isu dan cabaran berkaitan bantuan kewangan JKM berdasarkan dapatan kajian dan data diperoleh dengan menggunakan pendekatan kualitatif, kuantitatif dan analisis data sekunder. Pendekatan kualitatif menghasilkan penilaian subjektif yang diperoleh melalui kaedah FGD, pemerhatian, vignete, kajian kes dan pandangan pakar. Pendekatan kuantitatif dilaksanakan melalui kaedah survei dalam kalangan penerima bantuan kewangan dan bekas penerima bantuan kewangan bantuan. Data sekunder/data pentadbiran dianalisis untuk mengenal pasti trend bantuan dan menilai kecekapan JKM melalui penggunaan teknik DEA dua tahap. Kajian literatur dilaksanakan untuk membuat analisis jurang dalam penandaarasan pengurusan bantuan kewangan dengan negara terpilih. Gabungan semua pendekatan tersebut, memantapkan penilaian keberkesanan bantuan kewangan JKM. Berdasarkan dapatan kajian, bab ini dibahagikan kepada tiga bahagian berikut i) ringkasan analisis kajian; ii) Isu, cabaran dan cadangan penambahbaikan; dan iii) Pelan Tindakan Program Bantuan Kewangan JKM

11.1 Ringkasan Analisis Kajian

Perbincangan di bahagian ini tertumpu kepada yang berikut: a) ringkasan analisis trend, b) analisis penandaarasan, c) penilaian keberkesanan bantuan kewangan JKM dan d) keberkesanan Sistem Pengurusan Penyampaian Bantuan Kewangan (SPBK).

11.1.1 Analisis Trend

Analisis trend bantuan kewangan JKM antara 2007 hingga 2015 merangkumi aspek berikut: kes (jumlah, peratusan pertumbuhan); kewangan (peruntukan bantuan, skim bantuan kewangan) serta faktor yang mempengaruhi trend tersebut.

i. Trend Bantuan Kewangan JKM

Secara keseluruhan, jumlah kes meningkat sebanyak 2.4 kali ganda antara 2007 dan 2015. Peningkatan ketara berlaku pada 2007 sehingga 2012 dan menurun selepasnya. Manakala, bagi peruntukan jumlah bantuan kewangan (menurut nilai semasa) meningkat hampir 5 kali ganda dengan pertumbuhan yang positif dengan kadar yang semakin mengecil.

ii. Faktor Yang Mempengaruhi Trend

a. Prestasi Ekonomi Negara

Peningkatan dan pertumbuhan kes serta jumlah bantuan kewangan tersebut dipengaruhi oleh prestasi ekonomi negara. Prestasi ekonomi yang positif turut memberikan kesan yang positif kepada kesejahteraan rakyat kerana ia melibatkan isu kadar pengangguran dan kemiskinan, inflasi dan kos sara hidup yang tidak secara langsung menimbulkan masalah sosial yang lain seperti perceraian, jenayah dan gelandangan.

b. “Program Cari”

Program Cari yang dilancarkan pada 2008, menyumbang kepada peningkatan jumlah kes bantuan bagi empat skim utama, iaitu BOT, BKK, BA dan EPC sehingga 2015. Namun, berlaku trend penurunan kes bantuan mulai 2012 bagi semua skim utama ini sepanjang tempoh 9 tahun tersebut kecuali skim Elaun Pekerja Cacat (EPC). Peratusan skim Bantuan Orang tua (BOT) adalah yang terbesar antara semua skim, mewakili 30 peratus daripada jumlah kes yang ada. Peratusan BOT dijangka terus meningkat pada masa

hadapan selari dengan perubahan struktur umur penduduk di Malaysia yang mengarah kepada penuaan penduduk. Bagi skim lain yang meliputi BKK, EPC dan BA, faktor ekonomi semasa turut mempengaruhi trend peningkatan tersebut. Berdasarkan trend sedemikian, pihak kerajaan serta pembuat dasar, khususnya JKM harus lebih bersedia dari segi sumber kewangan, sumber manusia, maklumat dan kemahiran untuk menghadapi trend terbaharu pada masa akan datang.

iii. Bantuan Kewangan dan Ekonomi

Berdasarkan trend bantuan kewangan tersebut, analisis boleh dilihat dari aspek ekonomi, iaitu inflasi dan sejauh mana bantuan kewangan tersebut mempengaruhi ekonomi negeri/prestasi ekonomi tempatan.

iv. Inflasi dan Bantuan Kewangan

Hasil dapatan analisis menunjukkan bahawa peningkatan inflasi yang positif telah meningkatkan kos sara hidup seterusnya menyusutkan nilai bantuan kewangan menurut harga benar. Trend ini jelas menunjukkan bahawa pengkajian semula nilai bantuan kewangan JKM kepada penerima bantuan kewangan amat diperlukan.

v. Bantuan Kewangan dan Prestasi Ekonomi Negeri/Tempatan

Meskipun matlamat utama bantuan kewangan JKM adalah untuk pendayaupayaan dan kelangsungan hidup penerima bantuan kewangan, dapatan analisis *Regresi Panel* menunjukkan bahawa bantuan kewangan tersebut turut meransang ekonomi negeri. Ia merupakan petunjuk kepada keberkesanan bantuan kewangan pada peringkat isi rumah, yang secara tidak langsung berupaya mencipta kesan limpahan ekonomi dan akhirnya memberikan kesan yang positif kepada ekonomi negeri. Namun, ia lebih berkesan kepada negeri maju berbanding dengan negeri kurang maju. Oleh itu, sistem kebajikan yang terdapat di Malaysia, khususnya melalui JKM telah menunjukkan keberkesanannya melalui impaknya kepada ekonomi negara.

vi. Bantuan Kewangan dan Kapasiti Sumber JKM

Berdasarkan trend bantuan kewangan tersebut, analisis boleh dilihat dari aspek kapasiti sumber JKM, iaitu sumber manusia dan peruntukan perbelanjaan operasi.

a. Bantuan Kewangan dan Sumber Manusia JKM

Dari aspek kapasiti sumber manusia, analisis ini memberikan fokus kepada kakitangan JKM bergred S yang mewakili sebahagian keseluruhan kakitangan profesion pekerjaan sosial di Malaysia. Dari aspek pekerja sosial, dua kategori nisbah perlu diambil kira sebagai asas dalam menentukan keperluan pekerja sosial, iaitu nisbah pekerja sosial dengan populasi negara dan nisbah pekerja sosial dengan bebanan kes. Dapatan analisis trend menunjukkan bahawa jumlah kakitangan bergred S tidak berkadar dengan jumlah penduduk dan beban kes. Ketidakseimbangan turut dilihat dari segi agihan kakitangan profesional bergred S (Gred S41 & ke atas) dengan penduduk.

Dapatan kajian menunjukkan bahawa nisbah pekerja bergred S dengan kes bantuan kewangan ialah 1: 197 pada 2015. Nisbah ini masih jauh ketinggalan berbanding dengan negara maju. Contohnya 1: 69-75 sebagaimana dicadangkan oleh *National Association of Social Workers* (NASW, USA) untuk *screening event per month*. Walau bagaimanapun, nisbah piawaian yang sesuai tidak dapat ditentukan secara mutlak kerana nisbah kakitangan, beban kerja dan beban kes berbeza mengikut keadaan dan keperluan sesebuah negara. Nisbah kakitangan bergred S dengan bilangan kes bantuan (1:197) mengambil kira keseluruhan pekerja di JKM yang turut menjalankan tugas lain seperti kes mahkamah, institusi, dan kes keluarga. Ini menunjukkan bahawa beban kes sebenar kakitangan tersebut adalah lebih tinggi daripada jumlah ini. Sehubungan dengan itu, wujud keperluan untuk membina "*Case Load Calculator*" mengikut keperluan setempat berdasarkan geografi, kepakaran, keupayaan dan kapasiti sumber sedia ada.

b. Bantuan kewangan dan Peruntukan Perbelanjaan Operasi JKM

Kos operasi JKM (harga semasa) yang ditanggung oleh kerajaan persekutuan dan negeri menunjukkan peningkatan dari 2007 - 2015. Trend ini juga menggambarkan beban kewangan yang ditanggung oleh kerajaan persekutuan dan negeri dalam melaksanakan fungsi kebajikannya seperti yang termaktub dalam Perlembagaan Persekutuan. Didapati JKM Negeri bergantung lebih 60 peratus kepada peruntukan perbelanjaan operasi daripada kerajaan persekutuan. Selain Kedah (32%) pada 2015, Melaka (39.5%), Sarawak (24%)

dan Terengganu (58%) muncul sebagai antara negeri yang menerima peruntukan yang rendah daripada kerajaan persekutuan. Oleh sebab ketidakseragaman dari segi kapasiti fiskal, demografi, bentuk muka bumi, serta jenis dan kesukaran kes menjadikan peratusan agihan peruntukan perbelanjaan operasi kerajaan persekutuan dan peratusan peruntukan jumlah perbelanjaan operasi kerajaan negeri turut berbeza.

Oleh itu, keberkesanan bantuan kewangan JKM kepada penerima bantuan kewangan dapat dinilai menerusi analisis trend bantuan kewangan yang dipengaruhi oleh pelbagai aspek, termasuklah faktor ekonomi, sosial dan kapasiti sumber JKM itu sendiri.

11.1.2 Penandaarasan Pengurusan Bantuan Kewangan

Analisis perbandingan dilaksanakan melalui penandaarasan dan pandangan pakar. Penandaarasan adalah tentang pengurusan bantuan kewangan, manakala pandangan pakar adalah tentang program bantuan kewangan secara umum. Penandaarasan pengurusan bantuan kewangan dijalankan ke atas Sweden, Australia, Jepun, Brazil dan Thailand. Rumusan dapatan kajian adalah seperti yang berikut:

i. Setiap negara mempunyai program untuk kumpulan sasar yang hampir sama, iaitu orang tua, kanak-kanak, orang kurang upaya, dan sebagainya. Perbezaan antara negara adalah dari segi peraturan dan syarat kelayakan.
ii. Reka bentuk program bantuan di negara terpilih adalah berbeza. Di Brazil, program bantuan keluarga mengenakan syarat (contoh: perlu hadir sekolah) dan bersifat universal. Program penamatan terbina (*inbuilt*) dalam reka bentuk program. Program bantuan warga emas pula berbentuk universal di Jepun, Sweden, Australia dan Thailand.
iii. Negara yang ditanda aras menggunakan lebih daripada satu sistem penentu kelayakan daripada kombinasi berikut: menggunakan *self targeting*, *community targeting*, *categorical targeting*, serta *means test* (pendapatan dan aset).
iv. Di Australia, Brazil, Sweden dan Jepun, kerajaan mewujudkan sistem pendaftaran yang digunakan untuk menentukan yang berikut: kelayakan penerima bantuan kewangan; jenis bantuan yang diperlukan; penapisan untuk kaji semula; serta penamatan/graduasi daripada program.

v. Berbeza dengan Malaysia, bantuan kewangan di negara yang di tandaaras adalah lebih lestari (*sustainable*) kerana berasaskan akta.
vi. Negara yang ditanda aras, mengamalkan desentralisasi bantuan kewangan dengan melibatkan kerajaan tempatan, pihak swasta dan NGO. Di Thailand, penyampaian program melibatkan komuniti seperti yang berlaku di Jepun, Australia, Sweden dan Brazil.
vii. Pembiayaan program bantuan kewangan di Malaysia bergantung kepada hasil cukai kerajaan, manakala pembiayaan program bantuan di negara yang ditanda aras bergantung kepada sumber kewangan daripada cukai dan insurans sosial.
viii. Sumber manusia yang terlibat dalam melaksanakan skim bantuan merangkumi pelbagai latar belakang dan pekerja sosial profesional. Ini dapat meningkatkan nisbah pekerja-klien.
ix. Semua negara yang dikaji mempunyai sistem pengurusan maklumat yang lengkap bagi pengurusan program, khususnya dari aspek pendaftaran, enrolmen, rungutan, dan pembayaran. Di Australia, Jepun, Sweden dan Brazil, Sistem Pengurusan Maklumat (MIS) dijadikan instrumen utama dalam pembuatan keputusan berasaskan bukti. Kelebihan sistem pengurusan maklumat ini dapat mengenal pasti penipuan serta juga menapis penerima bantuan kewangan yang layak dan tidak layak.
x. Negara yang ditanda aras termasuk Thailand menjalankan penyelidikan, pemantauan dan penilaian ke atas program secara berkala.
xi. Kerajaan di negara terpilih menjalankan semakan semula dan penambahbaikan program secara berkala. Di Malaysia, semakan semula dan penambaikan ke atas program dibuat secara '*piecemeal*' dan tidak berkala.
xii. Ganjaran diberikan kepada pemegang taruh yang menambah baik sistem bantuan kewangan di kawasan masing-masing.

Rumusan dapatan pandangan pakar tentang bantuan kewangan adalah seperti yang berikut:

i. Liputan program bantuan JKM adalah kecil berbanding dengan standard serantau dan global. Saiznya juga kecil berbanding dengan BR1M. Kaedah sasaran yang digunakan oleh JKM adalah munasabah, dan mendapat pujian panel pakar. Hanya JKM menggunakan PLI sebagai syarat kelayakan. Liputan yang kecil meningkatkan ralat ketidakmasukan.

ii. Pangkalan data e-Kasih perlu dikemas kini supaya pihak JKM hanya perlu membuat lawatan untuk menentukan penerima bantuan kewangan, e-Bantuan, kedua-duanya mempunyai rekod penerima bantuan kewangan semasa bantuan kewangan JKM. Selain itu, dengan adanya maklumat pangkalan data yang lengkap dan terkini, keperluan terhadap penilaian objektif dan subjektif dapat dilakukan serentak.

iii. Sumber manusia yang terlatih adalah penting untuk menjayakan program bantuan kewangan sosial dan usaha meningkatkan kapasiti kakitangan sedang dijalankan. Peranan JKM yang lebih luas untuk tangani isu sosial negara pada masa akan datang menuntut cara kerja baharu dan lebih luas daripada memberikan tumpuan kepada bantuan kewangan semata mata.

iv. Reka bentuk program bantuan kewangan bersyarat (*Conditional Cash Transfer*) masih belum diperkenalkan dalam program bantuan yang sedia ada. Di samping itu, kriteria kelayakan dan mekanisme penetapan sasaran yang bersesuaian dengan bentuk program bantuan yang ditawarkan juga perlu dipertingkatkan.

Bantuan kewangan bersifat sementara dan sudah semestinya *Exit Policy* perlu dilaksanakan. *Exit Policy* selari dengan visi kebajikan produktif. Pakar Bank Dunia telah memperincikan langkah yang perlu diambil Malaysia untuk mereka bentuk program *Exit* yang mantap. Beliau juga telah menunjukkan program dalam negara tertentu sebagai rujukan dan panduan.

11.1.3 Keberkesanan Bantuan Kewangan kepada Penerima Bantuan

Analisis profil penerima bantuan kewangan merumuskan bahawa penerima memiliki ciri rentan bukan sahaja dari segi keupayaan diri mereka sendiri untuk mendapatkan pendapatan, tetapi juga dari segi keupayaan mereka untuk menghadapi risiko atau perkara di luar jangka yang mungkin berlaku. Khususnya hasil survei menunjukkan bahawa penerima rata-ratanya berpendidikan dan berpendapatan rendah, mempunyai seorang penyara dalam keluarga, memiliki harta yang sedikit, tidak mempunyai perlindungan insurans dan mempunyai tahap kesihatan yang rendah. Dapatan survei menunjukkan kebergantungan penerima yang tinggi kepada bantuan kewangan JKM. Mereka menganggap bantuan kewangan sebagai punca pendapatan utama mereka, terutama dalam kalangan penerima BOT. Penerima bantuan

kewangan juga mempunyai sumber pendapatan selain bantuan kewangan JKM seperti penggajian dan upah daripada pekerjaan.

Tambahan pula, peristiwa dalam kehidupan seperti penceraian dan kematian penyara ialah peristiwa di luar jangka dan di luar kawalan penerima bantuan kewangan dan isi rumah, namun, menjejaskan ekonomi sesebuah keluarga. Kajian mendapati bahawa sebahagian kecil penerima bantuan kewangan mengalami peristiwa yang menjejaskan keadaan ekonomi isi rumah dalam tempoh menerima bantuan. Antara peristiwa yang paling banyak dialami penerima ialah ahli isi rumah menghidap penyakit kritikal yang memerlukan rawatan intensif atau berkala dan penurunan pendapatan.

Bantuan kewangan berfungsi sebagai penyenggaraan pendapatan (*income maintenance*) untuk memenuhi keperluan asas kehidupan. Keberkesanan bantuan kewangan ke atas penerima dinilai dengan menganalisis keupayaan penerima memenuhi keperluan asas, terutamanya makanan, kesan bantuan terhadap kelangsungan hidup dan peningkatan taraf hidup; pendayaupayaan dan pola penggunaan bantuan kewangan.

i. Keupayaan Memenuhi Keperluan Asas, Kelangsungan dan Peningkatan Taraf Hidup

Keperluan asas dinilai berdasarkan persekitaran dan kemudahan tempat tinggal (iaitu bilik tidur, perkakasan dan akses kepada utiliti awam dan kemudahan komuniti) dan keperluan untuk memastikan kelangsungan hidup seperti makanan, pakaian, dan sebagainya. Tetapi, tumpuan diberikan kepada keupayaan memenuhi keperluan makanan. Kajian survei merumuskan bahawa penerima tidak terpinggir daripada pembangunan kerana mereka juga mempunyai akses kepada utiliti awam seperti elektrik dan air terawat (air paip) dan kemudahan asas lain dalam masyarakat seperti sekolah dan klinik. Tetapi, ada sebilangan penerima yang tinggal dalam rumah yang tidak mempunyai bilangan bilik tidur yang cukup, walaupun didiami oleh pelbagai generasi. Ini jelas menunjukkan tahap keselesaan yang rendah dalam kalangan penerima, di samping ditakuti menjadi punca masalah sosial seperti sumbang mahram. Dari segi pemilikan perkakasan pula, sebahagian besar memilki peralatan

keperluan seperti dapur, peti ais, televisyen, walaupun tidak ramai melanggani perkhidmatan internet atau memiliki komputer.

Khusus kepada keperluan makanan, rumusan umum FGD dan survei menunjukkan bahawa bantuan kewangan JKM membantu penerima memenuhi keperluan tersebut. Penerima mengutamakan keperluan makanan menggunakan bantuan kewangan yang diterima. Peratusan perbelanjaan makanan jauh melebihi sepertiga daripada jumlah bantuan kewangan JKM. Sedikit peningkatan kepada pendapatan akan memberikan impak yang besar kepada kesejahteraan hidup isi rumah penerima bantuan kewangan ini. Hasil survei menunjukkan, berbanding dengan sebelum menerima bantuan, (sekurang-kurangnya separuh) daripada penerima bantuan kewangan merasakan kesan positif bantuan terhadap keupayaan mereka untuk yang berikut: memperoleh makanan; membiayai kos perubatan dan meningkatkan keadaan kesihatan diri dan keluarga; membayar bil utiliti; mengurangkan kebimbangan jika tidak dapat memenuhi keperluan asas. Kelangsungan hidup dinilai melalui analisis seperti berikut: kecukupan bantuan, kesulitan hidup (dalam tempoh menerima bantuan) dan ketidakselamatan makanan.

Kecukupan Bantuan: Rumusan kajian survei dan FGD menyimpulkan bahawa bantuan kewangan meringankan beban penerima untuk memenuhi keperluan asas, terutamanya makanan. Walau bagaimanapun, jumlah wang bantuan bagi semua skim tidak mencukupi untuk memenuhi semua keperluan asas mereka. Keperluan yang dikatakan tidak dapat dipenuhi ialah seperti keperluan makanan, pakaian, tempat tinggal seperti sewaan dan utiliti. Keadaan bertambah rumit bagi sesetengah penerima bantuan kewangan yang memerlukan perbelanjaan yang lebih besar untuk penjagaan diri. Ketidakcukupan juga dirasai oleh penerima bantuan kewangan yang menetap di bandar kerana kos sara hidup yang lebih tinggi dan bantuan kewangan JKM di selaraskan di seluruh negara tanpa mengira perbezaan lokasi. Memandangkan bantuan berfungsi sebagai penyenggaraan pendapatan tetapi tidak dapat memenuhi keperluan asas sepenuhnya, maka ia wajar diberikan perhatian.

Kesulitan Hidup: Antara kesulitan hidup yang mereka alami adalah sakit tetapi tidak mendapatkan rawatan kerana tidak mampu, bekalan air, elektrik atau telefon pernah dipotong dan meminjam daripada saudara mara untuk memenuhi keperluan hidup.

Walaupun mereka telah menjadi penerima bantuan kewangan yang agak lama, namun itu tidak menjadikan mereka lebih baik atau lebih bersedia untuk mengatasi masalah yang mungkin dihadapi oleh isi rumah. Malahan, dapatan kajian menunjukkan bahawa pengalaman dan kesulitan hidup ini menjadikan mereka lebih rentan. Dapat dirumuskan bahawa JKM telah mengenal pasti sasaran yang agak tepat dalam memberikan bantuan, terutama dalam kalangan orang tua. Pada masa yang sama, dapatan kajian juga menunjukkan peningkatan tahap hidup yang tidak ketara.

Ketidakselamatan Makanan: Ketidakselamatan makanan menerangkan keadaan berlapar dan kaedah yang digunakan oleh sesebuah isi rumah untuk mengelakkan atau menghadapi kelaparan. Dalam erti kata lain, ketidakselamatan berkait rapat dengan keupayaan memenuhi keperluan asas (iaitu makanan) dan mempengaruhi kelangsungan hidup penerima bantuan kewangan. Sebahagian penerima bantuan kewangan masih bimbang tentang kemungkinan kehabisan makanan sebelum wang bantuan diterima. Walaupun hanya melibatkan perasaan, kebimbangan ini membayangkan penerima bantuan kewangan masih bergelut untuk mengelakkan kelaparan (*struggling to avoid hunger*). Terdapat juga penerima bantuan kewangan yang benar-benar pernah mengalami kekurangan makanan atau berlapar, tetapi jumlahnya kecil. Walaupun jumlah yang pernah berlapar kecil, ia perlu diambil perhatian untuk memastikan bahawa objektif bantuan tercapai dengan lebih berkesan.

ii. Pendayaupayaan Penerima Bantuan Kewangan

Pendayaupayaan berkaitan dengan sejauh mana seseorang itu dapat menentukan atau membuat keputusan ke atas perkara penting dalam kehidupannya. Kajian ini mengukur pendayaupayaan penerima bantuan kewangan dengan yang berikut: individu yang menentukan penggunaan wang bantuan; keyakinan diri; aspek kekeluargaan dan kemasyarakatan.

a. Keupayaan Menentukan Sendiri Penggunaan Wang Bantuan

   Umumnya penerima bantuan kewangan membuat keputusan sendiri dalam menentukan bagaimana wang bantuan dibelanjakan. Mereka yang mempunyai masalah seperti sakit dan keadaan fizikal yang tidak mengizinkan sahaja, yang dibantu oleh orang lain membuat keputusan, sama ada sebahagiannya atau

sepenuhnya wang bantuan itu dibelanjakan, terutamanya penerima bantuan kewangan BTB.

b. Keyakinan Diri dan Hubungan Kekeluargaan dan Masyarakat

Kajian ini juga mengukur persepsi penerima bantuan kewangan tentang sejauh mana bantuan kewangan memberikan kesan ke atas tujuh aspek kehidupan, iaitu pemakanan, kekeluargaan, kemasyarakatan, ekonomi, kesihatan, keyakinan diri dan keperluan lain. Bantuan kewangan JKM memberikan kesan yang lebih besar kepada hubungan kekeluargaan, hubungan dengan masyarakat, kesihatan, dan keyakinan diri berbanding dengan kesan ke atas pemakanan, ekonomi, dan keperluan lain.

Dapat dirumuskan di sini bahawa walaupun jumlah bantuan kewangan JKM yang diberikan sedikit dan tidak mencukupi untuk memenuhi keperluan makanan dan keperluan lain serta aspek ekonomi, tetapi hubungan kekeluargaan, hubungan dengan masyarakat dan keyakinan diri meningkat.

c. Pendayaupayaan dalam Kalangan Penerima Bantuan Kewangan Produktif dan Tidak Produktif

Daripada FGD juga diketahui bahawa bagi kumpulan penerima bantuan kewangan yang masih produktif, sebahagiannya menunjukkan inisiatif untuk hidup berdikari dan mengambil langkah proaktif untuk lebih berdaya upaya. Bagi penerima bantuan yang tidak produktif, penerima mengakui tahap hidup mereka bertambah baik kerana wang bantuan yang diperoleh dapat meringankan beban kewangan mereka.

iii. Pola Penggunaan Bantuan Kewangan JKM

Hasil kajian mendapati bahawa wang bantuan dibelanjakan sebagaimana sepatutnya oleh penerima bantuan kewangan. Penggunaan wang bantuan menepati matlamat bantuan, iaitu untuk keperluan asas seperti makanan, pakaian dan tempat tinggal. Selain itu, ada yang menggunakannya untuk membayar utiliti, pengangkutan, kos perubatan, pendidikan, dan sebagai modal perniagaan. Rumusan ini disokong oleh dapatan survei yang menunjukkan bahawa penerima bantuan kewangan mengutamakan perbelanjaan untuk keperluan makanan dengan bantuan yang di

terima. Jumlah peratusan perbelanjaan makanan melebihi sepertiga daripada jumlah bantuan kewangan JKM. Selaras dengan *Teori Engel*, ini memperkuat kesimpulan di atas bahawa penerima bantuan kewangan terdiri daripada isi rumah berpendapatan rendah. Justeru, sedikit penambahan kepada pendapatan akan memberikan impak yang besar kepada kesejahteraan hidup mereka yang sememangnya berada pada tahap hidup yang rendah.

Ringkasnya, jumlah bantuan JKM, walaupun dapat membantu memenuhi keperluan asas penerima bantuan kewangan (khusus kepada memenuhi keperluan makanan) dan meningkatkan tahap kehidupan penerima bantuan kewangan, ia umumnya tidak cukup untuk mengeluarkan mereka daripada kemiskinan. Kerentanan ekonomi penerima bantuan kewangan yang dianalisis melalui tiga aspek, iaitu kesulitan ekonomi; deprivasi ekonomi dan ketidakselamatan makanan jelas menunjukkan penerima bantuan kewangan masih rentan kepada situasi ekonomi. Akibatnya, mereka mudah tergelincir semula dalam kemiskinan atau berada pada tahap kemiskinan yang lebih serius memandangkan umumnya bantuan JKM tidak mengeluarkan mereka daripada kemiskinan.

11.1.4 Sistem Pengurusan Penyampaian Bantuan Kewangan (SPBK)

SPBK ialah satu proses yang bermula dengan kaedah permohonan, siasatan, kelulusan bantuan, bayaran dan penyampaian bantuan. Penilaian keberkesanan SPBK berdasarkan persepsi penerima bantuan kewangan dan juga kumpulan Pelaksana dan Pengurusan dan Profesional (P&P). Nilai, etika dan akauntabiliti juga diambil kira dalam penilaian keberkesanan SPBK.

11.1.4.1 Penilaian SPBK

i. Proses SPBK

Umumnya, penerima mempunyai persepsi yang positif terhadap bantuan kewangan JKM. Mereka memberikan penilaian bagi item maklumat, proses, keputusan, penyaluran bantuan, khidmat umum dan kaji semula. Setiap proses khusus yang dinilaikan juga umumnya diberikan skor yang baik: Informasi bantuan, proses permohonan, keputusan permohonan, penyaluran wang bantuan, perkhidmatan am JKM, kaji semula dan penyiasatan. Dapatan daripada FGD menyimpulkan bahawa

proses SPBK daripada permohonan hingga pembayaran bantuan dapat dilaksanakan oleh kumpulan Pelaksana dan P&P untuk semua kategori bantuan kewangan JKM.

Berikut ialah dapatan kajian khusus bagi setiap peringkat dalam proses SPBK:

a. **Proses Permohonan Bantuan Kewangan:** Semasa proses permohonan bantuan kewangan, penerima tidak mengaitkannya dengan sebarang stigma seperti malu atau jatuh maruah kerana memohon bantuan. Hampir separuh penerima bantuan kewangan dalam kajian ini membuat permohonan bantuan atas inisiatif sendiri. Bagi yang dibantu semasa membuat permohonan, sumber utama bantuan ialah ahli keluarga dan pegawai JKM. Pihak hospital dan klinik merupakan sumber utama penerima bantuan kewangan mendapatkan maklumat tentang bantuan. Ini demikian kerana penerima bantuan kewangan sering berurusan dengan pihak hospital dan klinik.

b. **Siasatan:** Pihak JKM melaksanakan proses verifikasi dan penyiasatan untuk memastikan bahawa penerima bantuan kewangan adalah benar-benar layak untuk terus menerima bantuan. Kajian menunjukkan bahawa lebih separuh penerima bantuan kewangan dalam kajian ini melaporkan "*pernah disiasat di rumah*". Bagi penerima bantuan kewangan yang pernah melalui proses penyiasatan di rumah, umumnya memberikan respons positif terhadap proses penyiasatan. Jika lawatan ke rumah dapat memberikan gambaran yang lebih baik tentang pemohon, maka seharusnya lawatan ke rumah perlu dilakukan.

c. **Kelulusan Bantuan:** Secara purata, penerima bantuan kewangan berjaya mendapat kelulusan bantuan pada kali pertama memohon sahaja. Sebahagian besar penerima bantuan kewangan mengatakan bahawa mereka menunggu selama lebih 30 hari untuk kelulusan. Walau bagaimanapun, kebanyakan penerima bantuan kewangan, tidak tahu alasan kelewatan mendapatkan kelulusan. Bagi yang tahu, sebabnya ialah kelewatan mendapat pengesahan daripada pegawai.

d. **Kaedah Bayaran dan Penyampaian Bantuan:** Penerima bantuan kewangan memperoleh wang bantuan melalui akaun bank. Mereka tidak berasa wujud masalah dengan kaedah tersebut. Pada kali pertama bantuan diterima,

penerima bantuan kewangan dimaklumi oleh pegawai JKM. Tetapi selepas itu, penerima bantuan kewangan mengetahui bantuan diterima apabila menyemak akaun bank/ATM. Lebih separuh tidak bermasalah menerima wang bantuan, manakala sebahagian kecil mengadu tentang kelewatan.

Hasil daripada FGD menunjukkan bahawa ada dalam kalangan penerima yang cenderung kepada kaedah penyampaian bersemuka untuk mengelakkan kes terpencil. Contohnya, terdapat dalam kalangan wakil penerima yang mengambil kesempatan terhadap penerima yang tidak berkemampuan fizikal atau mental. Walau bagaimanapun, sistem perlu mesra kepada kedua-dua pihak.

ii. Prosedur Operasi Standard (SOP)

FGD dalam kalangan kumpulan Pelaksana dan Pengurusan dan Profesional (P&P) mengatakan bahawa SOP sedia ada membantu pegawai untuk menjalankan tugas. Walau bagaimanapun, ramai yang mengatakan bahawa SOP sukar untuk dilaksanakan akibat kekangan masa. Ini menimbulkan persoalan, sama ada SOP telah dapat dilaksanakan sepenuhnya atau tidak di jabatan masing-masing. Dapatan kaedah *vignete* menunjukkan bahawa terdapat pelbagai interpretasi prosedur menangani kes dalam kalangan kakitangan JKM apabila berurusan dengan klien. Oleh itu, wujud keperluan untuk membangunkan SOP yang lebih jelas dengan panduan lengkap untuk menentukan tindakan yang perlu diambil. Juga, setiap kakitangan akan bertanggungjawab terhadap setiap keputusan dan disahkan oleh pegawai yang bertugas (*supervision-monitoring*). Berdasarkan pemerhatian bagi sistem e-bantuan, proses penyiasatan perlu menepati SOP. Penggunaan istilah BPR dalam SOP mengelirukan dan tidak membayangkan maksud prosedur kerja sebenar.

Dapatan daripada kaedah *vignete* menunjukkan bahawa berlaku ketidakselarasan dalam tindakan dan keputusan pegawai kes dalam menyelesaikan kes yang sama. Nilai dan etika dalam pengurusan kes kadangkala tidak dapat dilaksanakan ekoran bebanan tugas dan SOP yang tidak luwes. Dapatan daripada pemerhatian, menunjukkan bahawa kolaborasi antara bahagian dalam JKM, dan antara agensi luar masih boleh ditingkatkan.

iii. *Exit Policy*

a. **Perspektif Penerima dan Bekas Penerima Bantuan Kewangan:** Kebanyakkan penerima tidak mengetahui perihal *Exit Policy* dan hampir semua penerima daripada pelbagai skim juga didapati tidak bercadang untuk keluar daripada skim atas alasan usia lanjut, tahap kesihatan yang rendah, tidak mampu memenuhi keperluan hidup dan ada yang merasakan mereka berhak dibantu. Bekas penerima bantuan kewangan berpandangan bahawa *exit policy* tidak jelas. Penerima tidak dimaklumi sebelum ditamatkan daripada skim dan kurang mendapat sokongan untuk menyediakan mereka berdikari. Bagi peserta 2YEP, tempoh masa dua tahun yang diperuntukkan kepada peserta terlalu singkat untuk menyediakan mereka berdikari kerana mereka mempunyai tahap pendidikan dan kemahiran yang rendah. Peserta 2YEP amat memerlukan sokongan pihak JKM sebelum dan selepas mereka bergraduat daripada program tersebut.

b. **Perspektif Kumpulan Pelaksana dan Pengurusan dan Profesional (P&P):** Hasil FGD kumpulan Pelaksana dan Pengurusan dan Profesional (P&P) bersetuju bahawa *exit policy* mampu mengurangkan jumlah penerima bantuan kewangan dan dapat membantu penerima bantuan kewangan untuk terus hidup berdikari serta mengembangkan potensi diri. Walau bagaimanapun, polisi ini perlu diperhalusi pengertiannya, iaitu ia bukan hanya bermaksud mengeluarkan penerima bantuan kewangan daripada skim bantuan tetapi juga bermatlamat membantu penerima untuk terus hidup berdikari dan produktif dengan sokongan kewangan dan bukan kewangan yang sesuai.

11.1.4.2 Sasaran

Kriteria kelayakan program tidak sentiasa mengambil kira taraf hidup yang berbeza di kawasan yang berlainan. Kuasa beli dan tahap sosio-ekonomi berbeza di seluruh negara. Oleh itu, garis kemiskinan telah ditakrifkan pada nilai ambang yang berbeza bagi kawasan bandar atau luar bandar

Mekanisme sasaran yang berasaskan pendapatan biasanya ditentu berdasarkan purata saiz isi rumah, iaitu 4.2 orang dan bukan pendapatan per kapita. Ini jelas memberikan kesan kepada isi rumah yang mempunyai saiz yang lebih besar.

Kajian ini mendapati bahawa terdapat beberapa isu teknikal berkaitan mekanisme sasaran yang diguna pakai. Antaranya, terdapat ralat kemasukan sebanyak 20 peratus untuk skim bantuan BOT dan BKK. Selain itu, mekanisme sasaran yang berasaskan pendapatan isi rumah kurang berkesan kerana tidak mengambil kira bilangan ahli isi rumah. Bahkan, agak sukar untuk pekerja kes/pegawai penyiasat mendapatkan maklumat pendapatan yang tepat.

11.1.4.3 Sistem Pengurusan Maklumat

Pemerhatian menunjukkan e-Bantuan lebih berfokus kepada fungsi penyimpanan data daripada menyokong aliran kerja dan pembuatan keputusan secara menyeluruh (MIS). Pengujian sistem dan pengurusan konfigurasi belum mantap dan masih menggunakan borang dan memo kertas dalam aliran kerja.

Kesimpulannya, keberkesanan e-Bantuan terjejas atas kekangan berikut:

- Tujuan asal e-Bantuan tertumpu kepada penyimpan rekod. Maka kekurangan fungsi penyokong keputusan pengurusan melalui analitiks data/*Business Inteligence* (BI).
- Prasarana yang menyokong e-Bantuan tidak mengikut piawaian pusat data.
- Kekangan sumber manusia yang tidak dapat memantau sistem tersebut sepanjang masa (*24/7*).
- Kekurangan automasi pintar yang menyokong operasi sistem bantuan kewangan secara menyeluruh
- Kekangan kewangan untuk menyelenggarakan sistem, termasuklah prasarana dan perisian.

11.2 Isu dan Cabaran Pelaksanaan Bantuan Kewangan JKM

Bahagian ini mengenal pasti isu dan cabaran berkaitan pelaksanaan bantuan kewangan berdasarkan hasil kajian. Terdapat beberapa tema isu yang telah dikenal pasti, iaitu:

11.2.1 Falsafah Skim Bantuan Kewangan.

- Skim bantuan kewangan yang dilaksanakan tidak mempunyai punca kuasa yang jelas (akta). Sehingga kini, tiada dasar dan akta yang berkaitan dengan bantuan

kewangan Skim Bantuan Kewangan diwujudkan. Oleh itu, program bantuan kewangan ini tidak lestari dari segi kewujudannya.

- Matlamat skim bantuan kewangan JKM ialah untuk memastikan bahawa penerima bantuan kewangan dapat memenuhi keperluan asas dan meneruskan kelangsungan hidup, menggalakkan kumpulan sasar yang masih produktif untuk berdikari. Tetapi, falsafah bantuan kewangan semasa hanya menumpukan kepada kelangsungan hidup dan tidak mengeluarkan penerima bantuan kewangan dari kemiskinan, disamping syarat kelayakan yang tidak selaras dengan pendekatan kebajikan produktif.

11.2.2 Reka bentuk Skim Bantuan Kewangan

- Reka bentuk skim bantuan kewangan semasa tidak komprehensif kerana:
  a. Ia skim bantuan tanpa syarat (*unconditional cash transfer*). Oleh itu, syarat kelayakan boleh terbuka kepada penyelewengan. Contohnya gaji RM20 sebagai syarat minimum memohon bantuan EPC.
  b. Jumlah bantuan kewangan hanya membantu memenuhi sebahagian keperluan asas, tetapi tidak mencukupi dan tidak membantu mereka berdikari dan tidak mampu mengeluarkan mereka dari kemiskinan.
  c. Strategi penamatan (*Exit Strategy*) tidak jelas dan pelaksanaan strategi yang kurang efektif:
     i. Kebanyakan penerima tidak mengetahui strategi penamatan.
     ii. Keadaan hidup bekas penerima bantuan kewangan tidak dipantau setelah tamat daripada skim bantuan.
     iii. Penerima bantuan kewangan tidak dimaklumi berkenaan penamatan bantuan dan mereka tidak membuat persediaan untuk ditamatkan.
     iv. Tempoh dua tahun yang diberikan kepada peserta 2 YEP terlalu singkat.

11.2.3 Isu Sistem Pengurusan Penyampaian Bantuan Kewangan (SPBK)

11.2.3.1 Sasaran

- Mekanisme sasaran yang tidak jelas dan jitu, menyebabkan berlakunya ralat kemasukan *(inclusion error).*

- Kriteria kelayakan program tidak mengambil kira taraf hidup yang berbeza mengikut kawasan.
- Sasaran yang berasaskan pendapatan isi rumah kurang berkesan kerana tidak mengambil kira bilangan isi rumah.
- Maklumat tentang pendapatan yang tepat sukar diperoleh.
- Liputan untuk bantuan kewangan adalah kecil dan tidak menyeluruh dan ini menyebabkan ralat kemasukan dan ketidakmasukan yang tinggi.
- Kebolehpercayaan yang rendah terhadap pangkalan data.

11.2.3.2 Siasatan

- Tidak semua penerima bantuan kewangan disiasat sedangkan maklum balas daripada mereka yang pernah disiasat memberikan kesan yang positif.

11.2.3.3 Komunikasi

- Komunikasi inter dan intra jabatan serta dengan penerima bantuan kewangan kurang berkesan.
- Penerima bantuan tidak mendapat maklum balas berkaitan proses bantuan (contoh: sebab kelewatan, penamatan bantuan).

11.2.3.4 Pangkalan Data Tidak Komprehensif dan Bersepadu

- Pangkalan data sedia ada (sistem e–Bantuan) kurang mantap kerana:
  a. lebih tertumpu kepada penyimpanan rekod daripada menyokong keputusan pada pelbagai tahap pengurusan.
  b. kekurangan automasi pintar yang menyokong operasi sistem bantuan kewangan.
  c. pelaksanaan tidak mengikut amalan terbaik (*best practices*) dan piawai industri.
  d. terdapat kekangan kewangan untuk menyelenggara sistem yang beroperasi 24/7.
  e. kurang penekanan kepada rekayasa proses dengan ciri pengkomputeran maju.
  f. pangkalan data e-Bantuan yang sedia ada tidak dikemas kini memandangkan, pada asasnya sistem ini berperanan sebagai satu sistem dokumentasi

elektronik bagi tujuan menyimpan maklumat penerima bantuan kewangan dan tidak bersifat bersepadu.

11.2.3.5 Sumber Manusia

- Akta Kerja Sosial yang belum diluluskan.
- Nisbah pegawai dan kes yang tidak menepati piawai.
- Kakitangan yang dilantik bukan dalam bidang kerja sosial.
- Tidak ada pegawai teknologi maklumat yang mencukupi untuk mengurus data pada peringkat pendaftaran, enrolmen, pembayaran, rungutan, pengurusan kes serta pengurusan dokumen

11.2.3.6 Pemantauan dan Penilaian

- Penilaian dan pemantauan program bantuan kewangan tidak dibuat secara berkala dan sistematik. Di samping itu, pembentukan profil penerima bantuan kewangan semasa dalam program bantuan kewangan tidak dilakukan supaya dapat merencanakan padanan latihan/bersesuaian dengan kemahiran/kapasiti penerima bantuan kewangan bagi tujuan penamatan.

11.2.4 Kelestarian Program Bantuan Kewangan

- Bantuan kewangan hanya merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial (selain subsidi, baucar, kemudahan perumahan, perkhidmatan kesihatan, dan sebagainya). Dalam pertimbangan asas terhadap kelestarian bantuan kewangan (baik bersyarat atau tidak), perlu dilihat kepada Kelestarian Fiskal/ Ekonomi; Kelestarian Operasional dan Kelestarian Sosial/ Institusi.
- Kelestarian sumber dana untuk menjamin kelangsungan bantuan kewangan.
- Ketidakcekapan dari segi agihan tenaga kerja, latihan dan peruntukan kewangan. Peratusan peruntukan perbelanjaan operasi daripada kerajaan negeri. Peruntukan kewangan tidak melihat kapasiti fiskal kerajaan negeri.
- Pembiayaan program bantuan kewangan di Malaysia hanya bergantung kepada hasil kerajaan seperti cukai.
- Negara tidak mengamalkan desentralisasi bantuan kewangan dengan melibatkan kerajaan tempatan, pihak swasta dan NGO.

11.2.5 2YEP

Bagi penerima bantuan kewangan yang ditamatkan bantuan kerana berpotensi untuk terus hidup berdikari termasuklah mereka yang menyertai 2YEP.

Beberapa isu timbul tentang pelaksanaan strategi penamatan juga pengurusan 2YEP seperti berikut:

- Ketiadaan profil peserta program untuk memastikan bahawa keperluan, kemahiran dan juga pengalaman bakal peserta dikenal pasti dan dijadikan rujukan kepada agensi berkaitan.
- Tempoh dua tahun terlalu singkat untuk peserta melengkapkan diri dengan pengetahuan, kemahiran, persiapan mental dan tingkah laku positif untuk menjadi usahawan kebajikan yang berjaya dan terus hidup berdikari tanpa bantuan.
- Pelaksanaan GoT (Graduate on Time) yang kurang berkesan.
- Sokongan mantap yang diperlukan daripada pegawai JKM yang terlibat dengan pengurusan dan pelaksanaan 2YEP.
- Kolaborasi dan jaringan yang kurang mantap dengan agensi lain, termasuklah juga pihak swasta.
- Tiada SOP.

11.3 Cadangan Penambahbaikan

11.3.1 Falsafah Skim Bantuan Kewangan

- Untuk memastikan bahawa kelestarian program bantuan kewangan JKM dengan punca kuasa yang jelas, perkara berikut harus dilaksanakan:
    a. Merangka dasar berkaitan bantuan kewangan sebagai titik asas dalam mereka bentuk, merancang, dan merangka strategi serta rangka kerja sesuatu program bantuan kewangan yang komprehensif.
    b. Memastikan bahawa pemberian bantuan kewangan berdasarkan akta. Oleh itu, wujud keperluan mengkaji semula peruntukan akta sedia ada yang berkaitan (contoh: Akta OKU 2008 dan Akta Kanak-Kanak 2001) dengan mengambil kira elemen bantuan kewangan. Oleh itu, perlu disemak semula peruntukan sedia ada bagi akta yang berkaitan dengan bantuan kewangan, supaya dimasukkan elemen bantuan kewangan.

c. Menaik taraf Jabatan Kebajikan Masyarakat sebagai sebuah kementerian memandangkan fungsi dan peranan agensi ini yang meluas dan pelbagai dalam menyediakan perkhidmatan kebajikan bagi seluruh Malaysia.

- Falsafah skim bantuan kewangan perlu dikaji semula. Ekoran itu, matlamat dan falsafah *Exit Policy* dalam konteks program bantuan kewangan ini perlu diperhalusi sama ada pengertiannya adalah untuk mengeluarkan penerima daripada skim bantuan kewangan, mengeluarkan mereka daripada kemiskinan ataupun bermatlamat membantu penerima untuk terus hidup berdikari dan produktif dengan sokongan kewangan dan bukan kewangan yang sesuai.
- Untuk mengelakkan kebergantungan penerima kepada skim bantuan dalam tempoh yang terlalu lama, perlu diwujudkan kerangka kerja bantuan kewangan dengan jangka masa penamatan yang jelas. Tanpa pelaksanaan strategi penamatan yang efektif, matlamat GoT tidak akan tercapai. Skim bantuan kewangan yang lestari seharusnya mampu memupuk budaya berdikari dalam kalangan penerima bantuan kewangan.
- Bagi penerima, latihan kemahiran dan kaunseling (bergantung kepada skim) harus ditingkatkan agar mereka menjadi lebih produktif akhirnya.
- Meningkatkan penerima bantuan kewangan yang bergraduat dan jumlah penerima bantuan kewangan harus menjadi keutamaan kerana terdapat kekangan sumber yang sesetengahnya di luar kawalan JKM.

11.3.2 Reka bentuk Skim Bantuan Kewangan

- Reka bentuk program bantuan kewangan bersyarat (*conditional cash transfer*) perlu diperkenalkan dalam program bantuan kewangan yang sedia ada dengan mengambil kira kriteria kelayakan dan mekanisme penetapan sasaran yang lebih saksama. Pelaksanaan bantuan kewangan bersyarat (*conditional cash transfer*) dapat mengelakkan penyelewengan. Contohnya, syarat minimum gaji yang layak untuk menerima EPC sekurang-kurangnya lebih daripada 25 peratus daripada gaji minimum yang ditetapkan oleh kerajaan.
- Jumlah bantuan kewangan perlu ditambah. Asas kepada jumlah penambahan berdasarkan faktor berikut, iaitu (i) kadar inflasi (ii) perbezaan kos sara hidup dari segi lokasi bandar/luar bandar. Asas/justifikasi serta jumlah yang dicadangkan dalam menentukan jumlah (kenaikan) bantuan adalah seperti yang berikut:

a. Pendapatan Garis Kemiskinan makanan atau *cut off point* pendapatan untuk mendefinisikan miskin tegar. Menurut Laporan Ekonomi 2015/16 (EPU, 2016), isi rumah berpendapatan berikut dikategorikan sebagai miskin tegar pada 2014 – Semenanjung Malaysia (≤RM600); Sabah (≤RM710) dan Sarawak (≤RM660).

b. Anggaran kos makan (meal) sehari, daripada FGD penerima bantuan kewangan bantuan menganggarkan kos mendapatkan makanan ialah antara RM20-RM30 sehari. Justeru, anggaran jumlah bantuan kewangan berkaitan berdasarkan perkiraan ini ialah antara RM600-RM900 sebulan.

c. Sekurang-kurangnya 20 peratus daripada jumlah penggunaan golongan miskin (Burchi & Strupat, 2016). Mengikut laporan penyiasatan perbelanjaan tahunan isi rumah 2014, jumlah perbelanjaan isi rumah bagi kategori pendapatan RM2000-RM2999 ialah sebanyak RM1954. Maka 20 peratus daripada jumlah ini ialah RM390.80, dan bantuan kewangan minimum tidak boleh kurang daripada jumlah ini.

- Jumlah bantuan kewangan tidak boleh diberikan secara sama rata, tetapi perlu dibuat secara perkadaran (*prorated*) bergantung kepada saiz isi rumah, komposisi umur dan bilangan penyara. Maka dicadangkan JKM mengambil kira pembentukan skala *equivalency*. Untuk merealisasikan cadangan ini, satu aplikasi kalkulator (*calculator application*) jumlah bantuan kewangan perlu dibangunkan
- ***Exit Strategy***: Untuk mengelakkan kebergantungan penerima bantuan kewangan kepada skim bantuan kewangan dalam tempoh yang terlalu lama (iaitu matlamat GoT tidak tercapai), maka perlu diwujudkan kerangka kerja bantuan kewangan dengan polisi dan jangka masa penamatan yang jelas. Kerangka sedemikian mampu memupuk budaya berdikari dalam kalangan penerima bantuan kewangan. Walau bagaimanapun, harus diingat tidak semua skim bantuan kewangan memerlukan strategi penamatan. Contohnya, skim bantuan kewangan bagi penerima bantuan kewangan tidak produktif. Didapati juga *sustainable graduation* bukanlah sesuatu yang boleh diharapkan daripada setengah golongan penerima bantuan kewangan, terutama bagi mereka yang mempunyai kemahiran dan kapasiti buruh yang terbatas. Untuk kumpulan ini, fungsi bantuan kewangan perlu terus memberikan tumpuan kepada memenuhi keperluan asas, iaitu untuk melindungi tahap hidup minimum penerima bantuan kewangan.

a. **Bekas Penerima Bantuan Kewangan**: Keadaan hidup bekas penerima bantuan kewangan perlu dipantau supaya tidak tergelincir dalam kemiskinan.

b. **2YEP**: Tempoh program perlu dilanjutkan untuk peserta melengkapkan diri dengan pengetahuan, kemahiran, persiapan mental dan tingkah laku positif untuk menjadi usahawan kebajikan yang berjaya dan terus hidup berdikari tanpa bantuan kewangan. Penetapan tempoh bergantung kepada profil dan matlamat peserta.

11.3.3 Sistem Pengurusan Penyampaian Bantuan Kewangan (SPBK)

11.3.3.1 Sasaran

JKM telah menetapkan syarat kelayakan bagi penerima bantuan kewangan. Walau bagaimanapun, penambahbaikan perlu dibuat dari aspek mekanisme sasaran dengan mewujudkan sistem penentu kelayakan bantuan. Cadangan penambahbaikan mekanisme sasaran boleh juga dimantapkan oleh sistem pengurusan maklumat. Berikut ialah cadangan penambahbaikan mekanisme sasaran yang dapat dirumus dari aspek:

- JKM menggunakan tahap pendidikan sebagai proksi kepada pendapatan penerima bantuan kewangan bantuan. Model ramalan untuk setiap skim bantuan terpilih (BOT, BKK, EPC, BA, BTB, BPT) dicadangkan berasaskan skor penentu kelayakan yang dikira berteraskan penentu yang telah dikenal pasti bersama wajaran masing-masing. Model ini dijangka akan dapat mengklasifikasikan pemohon bantuan kewangan yang layak dan tidak layak. Model ini divalidasi secara statistik dengan set data yang berbeza dan juga perlu divalidasi secara emprikal di lapangan untuk memastikan kebolehlaksanaan secara menyeluruh (Jadual 11.1).
- Model ini dijangka akan dapat mengklasifikasikan pemohon bantuan yang layak dan tidak layak. Model ini divalidasi secara statistik dengan set data yang berbeza dan juga perlu divalidasi secara emprikal di lapangan untuk memastikan kebolehlaksanaan secara menyeluruh.

Jadual 11.1 Faktor Penentu Kelayakan Skim Bantuan Kewangan

Bil	Skim Bantuan Kewangan JKM	Faktor Pententu Kelayakan
1.	Bantuan Orang Tua	Saiz isi rumah
		Jumlah tahun pendidikan isi rumah
		Jumlah ahli isi rumah berkerja
		Peratusan remaja isi rumah bukan orang tua
		Mesin basuh
		Kereta
		Motosikal
		Peti sejuk
2.	Bantuan Kanak-kanak	Jumlah ahli isi rumah berkerja
		Saiz isi rumah
		Kereta
3.	Elaun Pekerja Cacat	Saiz isi rumah
		Jumlah tahun pendidikan isi rumah
		Jumlah ahli isi rumah berkerja
		Alat hawa dingin
		Komputer
4.	Bantuan Am	Jumlah ahli isi rumah berkerja
		Jumlah ahli isi rumah bersekolah
		Jumlah ahli isi rumah belum bersekolah
		Alat hawa dingin
5.	Bantuan OKU Tidak Bekerja	Jumlah ahli isi rumah berkerja
		Jumlah tahun pendidikan isi rumah
		Alat hawa dingin
6.	Bantuan Penjagaan Pesakit/OKU Terlantar	Jumlah ahli isi rumah berkerja
		Saiz isi rumah
		Astro
		Alat hawa dingin

- Liputan untuk bantuan kewangan adalah kecil dan liputan yang kecil menyebabkan ralat kemasukan dan ketidakmasukan yang tinggi. Oleh itu, untuk merendahkan ralat, perlu meluaskan liputan.

- Pangkalan data yang membekalkan maklumat yang mempunyai kebolehpercayaan yang tinggi perlu dibina. Pangkalan data ini dibina untuk data pelbagai guna. Sebagai contoh, memantapkan pangkalan data e-Kasih dengan mengemaskinikan maklumat secara berkala, mengintegrasikan dengan data agensi lain dan mempertingkatkan data sekuriti dan tahap capaian melalui penggunaan *autentikasi/authorization* pengguna/agensi mengikut akta perlindungan data peribadi 2012.

11.3.3.2 Siasatan

Untuk meningkatkan keberkesanan program bantuan kewangan, siasatan di rumah perlu dilakukan kepada semua penerima bantuan kewangan berdasarkan justifikasi berikut:

- Semasa memohon untuk memastikan bahawa pemohon benar-benar layak
- Pemantauan kemajuan program GoT untuk penerima bantuan kewangan
- Semakan semula untuk memastikan bahawa penerima bantuan kewangan masih layak (*recertification)* atau perlu ditamatkan
- Sistem pengurusan maklumat JKM perlu disepadukan dengan agensi berkaitan (contoh: Bank Negara, LHDN, Pejabat Tanah dan Galian, JPJ, TNB) untuk analitis data raya bagi penilaian tahap hidup penerima bantuan kewangan dan memudahkan siasatan serta verifikasi.

11.3.3.3 Komunikasi

- Peningkatan keberkesanan komunikasi melalui penggunaan teknologi maklumat dan komunikasi. Sistem pengurusan maklumat perlu dimantapkan dengan memudah cara aliran kerja intra dan inter jabatan.
- Hubungan antara Pegawai JKM dengan Pihak Pengurusan JKM: Pihak pengurusan JKM harus memberikan pengiktirafan dan penghargaan kepada pegawai JKM sebagai motivasi menjalankan tugas masing-masing, walaupun menghadapi kekangan masa dan bebanan kerja. Kebajikan dan keperluan pegawai dititikberatkan dan diberikan perhatian oleh pihak pengurusan. Pendekatan '*bottom-up'* perlu diterapkan untuk merapatkan jurang antara pegawai dengan pihak pengurusan.

11.3.3.4 Pangkalan Data Komprehensif dan Bersepadu

Mewujudkan pangkalan data komprehensif dengan menaik taraf dan memantapkan sistem e-Bantuan dan Sistem Pengurusan Maklumat (MIS) dengan:

- mengemaskinikan profil penerima bantuan kewangan menggunakan sistem yang dinaik taraf dan lebih efektif (contoh: e-bantuan).
- mengambil langkah berikut untuk memantapkan sistem e-Bantuan:
  a. menilai sistem e-Bantuan secara menyeluruh untuk mereka bentuk semula sistem e-Bantuan dan menerapkan automasi pintar.
  b. menyepadukan MIS antara agensi kerajaan untuk mendapat analitis data raya untuk memantapkan sokongan keputusan pengurusan.
  c. melantik perunding yang berkelayakan dan berpengalaman untuk menilai semula seni bina sistem.
  d. menaik taraf keselamatan sistem mengikut garis panduan MAMPU dan piawaian industri.
  e. melibatkan pakar teknologi maklumat dan Bahagian Pengurusan Maklumat dalam menyediakan bajet bagi setiap jabatan yang melibatkan pengkomputeran dan pembangunan sistem.
  f. menilai semula peruntukan bajet untuk penyelenggaraan dan pembangunan sistem maklumat dan membuat pelan strategi teknologi maklumat untuk memastikan bahawa pelaburan teknologi maklumat dapat mempertingkatkan keberkesanan skim bantuan kewangan dan produktiviti JKM.
  g. menilai semula keperluan kakitangan yang menyokong sistem e-Bantuan, termasuklah beban kerja mereka dalam penyelenggaraan dan pembangunan prasarana dan sistem sokongan sampingan.
  h. mempertimbangkan penggunaan teknologi *open source* untuk mengurangkan perbelanjaan yang tinggi ke atas kos perlesenan dan keterikatan pembekal (*vendor lock-in*).

11.3.3.5 Sumber Manusia

- Meluluskan Akta Kerja Sosial yang telah pun digubal. Akta ini sangat penting untuk memastikan bahawa setiap kakitangan yang terlibat dalam pelaksanaan kebajikan sosial negara mempunyai pengetahuan, kemahiran dan nilai/etika atau

kompetensi yang perlu untuk melaksanakan tanggungjawab yang diamanahkan mengikut skop kerja mereka.

- Membangunkan jaringan kerjasama antara agensi dengan pemegang taruh (contoh: KPT, MASW dan JPA) ke arah melahirkan profesional dalam kerja sosial.
- Memastikan bahawa kakitangan bukan profesional (sebelum pelaksanaan Akta) yang dilantik sebagai Pembantu Pembangunan Masyarakat (S19) dan Penolong Pegawai Pembangunan Masyarakat (S29) diberikan latihan atau kursus dalam kerja sosial sebelum dilantik.
- Memastikan bahawa nisbah pekerja kes dan beban kerja (*caseload and workload management*) perlu berada pada tahap yang cekap. Merujuk kepada negara membangun, dicadangkan pada JKM untuk menetapkan nisbah yang sesuai mengikut tahap pendidikan dan kemahiran pekerja kes, '*severity or acute or high-risk'* atau keadaan kes (*circumstances*) dan keperluan untuk bersemuka dengan klien. Contoh daripada NASW (2015), membuat tapisan 1: 69-75 setiap bulan (*screening events permonth*); kes satu keluarga 1:17; kes untuk penyiasatan 1:15-30 pada setiap masa.
- Memastikan bahawa pegawai teknologi maklumat yang mencukupi untuk menguruskan data pada peringkat pendaftaran, enrolmen, pembayaran, rungutan, pengurusan kes serta pengurusan dokumen

11.3.3.6 Pemantauan dan Penilaian

Pemantauan ialah satu tanggungjawab pengurusan yang dilakukan secara berterusan semasa pelaksanaan program untuk memastikan bahawa setiap aktiviti dapat dilaksanakan mengikut perancangan; mengenal pasti masalah dan keperluan semasa dan mengambil tindakan yang bersesuaian. Berikut ialah cadangan pemantauan dan penilaian program:

- Melaksanakan Penilaian Impak Sosial (SIA) yang menyeluruh untuk jabatan/bahagian JKM yang terlibat dengan program bantuan kewangan.
- Mempertimbangkan kemungkinan menjadikan SIA sebagai satu proses pemantauan dan penambahbaikan yang dilaksanakan secara berterusan dan berkala sebagaimana MS ISO.
- Memantau dan menilai SOP pada semua peringkat secara sistematik dan berkala untuk memastikan bahawa sistem kebajikan sosial berkesan.

- Memantau dan menilai kerja pegawai untuk meningkatkan keberkesanan dan kecekapan pegawai.

11.3.4 Kelestarian Program Bantuan Kewangan

- Meningkatkan Kelestarian Fiskal dengan:
  a. mengambil kira reka bentuk program yang lestari, iaitu melalui pendekatan nilai bersiling mengikut keperluan penerima bantuan kewangan.
  b. mewujudkan badan penyelaras untuk memberikan dan memantau bantuan kewangan negara. Tujuannya supaya syarat kelayakan diselaraskan serta mengelakkan pertindanan pemberian bantuan kepada kumpulan sasar yang sama oleh pelbagai agensi. Contohnya, BKK dan bantuan murid miskin oleh Kementerian Pendidikan. Tanpa badan penyelaras dan pemantau mungkin menyebabkan terbangkit isu seperti a) Penerima bantuan kewangan mempersoalkan perbezaan keketatan syarat kelayakan bantuan kewangan JKM dengan yang lain seperti BRIM, b) menggalakkan penyalahgunaan bantuan seperti mengutip bantuan daripada pelbagai sumber, c) menggunakan bantuan kewangan bukan untuk memenuhi keperluan asas d) merumitkan keseluruhan proses skim bantuan JKM, terutamanya proses pemantauan keberkesanan ekoran pertindihan bantuan.
  c. meluaskan sumber dana pembiayaan bantuan kewangan seperti sumber daripada insurans sosial untuk mengelakkan kebergantungan kepada hasil kerajaan.

- Meningkatkan Kelestarian Operasional dengan:
  a. melaksanakan desentralisasi sistem penyampaian perkhidmatan ke peringkat tempatan.
  b. menggunakan pendekatan Strategi Lautan Biru Kebangsaan (NBOS) untuk pelaksanaan penyampaian skim bantuan kewangan.
  c. membentuk masyarakat penyayang untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat bagi peringanan beban JKM dalam penyampaian bantuan kewangan.
  d. menginstitusikan polisi penamatan untuk mencapai GoT.

- Mengukuhkan Kelestarian Institusi dengan:
  a. mengurangkan beban kerja kakitangan dengan automasi pintar yang memudahcarakan kerja. Penggunaan ICT yang terkini harus lebih meluas pada semua peringkat JKM agar dapat meningkatkan kecekapan dan produktiviti JKM.
  b. menambah dan menempatkan semula kakitangan dan pengagihan kerja dalam kalangan kakitangan bergred S, terutamanya yang mengendalikan bantuan kewangan. Penempatan tersebut harus juga mengambil kira bilangan kakitangan dengan kesukaran kes.
  c. memberikan latihan kepada kakitangan dan penerima bantuan kewangan, yang merupakan faktor terpenting kepada kecekapan teknik JKM. Latihan yang merangkumi semua aspek (cth: kaunseling) untuk kakitangan, khususnya bergred S harus diadakan dengan lebih kerap dan meluas untuk meningkatkan kecekapan serta produktiviti mereka. Manakala bagi penerima bantuan kewangan bantuan, latihan kemahiran dan kaunseling (bergantung kepada skim) harus ditingkatkan agar mereka menjadi lebih produktif.
  d. meningkatkan jumlah penerima bantuan kewangan yang bergraduat, dan jumlah penerima bantuan kewangan harus menjadi keutamaan kerana terdapat kekangan sumber yang sesetengahnya di luar kawalan JKM.
  e. memastikan bahawa peruntukan kewangan harus lebih mempertimbangkan kapasiti fiskal kerajaan negeri yang tidak setara. Penerapan Enterprise Resource Planning (ERP) dalam pengurusan operasi perbelanjaan secara keseluruhan boleh membantu kecekapan teknik JKM.
  f. Menjadikan dua buah negeri yang kurang optimum (Perlis & Negeri Sembilan) dari segi kecekapan teknik, sebagai tapak uji program rintis. Ini kerana ia tidak akan meningkatkan kos operasi JKM Negeri tersebut.

11.3.5 2YEP

2YEP dikatakan sebagai berjaya jika peserta ditamatkan mengikut masa yang ditetapkan (*Graduate on Time*, GoT). Indikator selain GoT untuk menunjukkan kejayaan program termasuklah kelangsungan program dengan impak yang positif secara berterusan bukan sahaja ke atas penerima yang boleh hidup berdikari, tetapi

impak jangka panjang ke atas sosioekonomi negara. Untuk memantapkan 2YEP, dicadangkan yang berikut:

- Membangunkan profil penerima bantuan kewangan yang berpotensi untuk GoT dan memastikan bahawa keperluan, kemahiran juga pengalaman bakal peserta dikenal pasti dan dijadikan rujukan kepada agensi berkaitan.
- Membentuk jaringan rakan kongsi dengan agensi yang akan terlibat dalam program 2YEP. Contohnya Tekun, AIM, dan AZAM.
- Meningkatkan hubungan strategik dengan agensi pemberi bantuan kewangan lain seperti Kementerian Kewangan (BRIM), program 1M, AIM, supaya isi rumah yang perlu dibantu mendapat bantuan yang diperlukan. Sebagai contoh, mereka yang produktif memerlukan latihan dan kemahiran keusahawanan untuk membolehkan mereka memulakan usaha mendapatkan/menambahkan pendapatan. Pihak JKM perlu menjalin hubungan dengan pihak lain seperti KWSP, SOCSO dan Bank Negara untuk memudahkan semakan status permohonan bantuan.
- Memberikan sokongan mantap oleh pegawai yang terlibat dengan pengurusan dan pelaksanaan 2YEP. Tanpa sokongan berterusan pihak JKM, amat sukar bagi peserta untuk bergraduat dan untuk terus hidup berdikari. Rajah berikut jelas menunjukkan aliran proses program yang berlaku semasa dalam program dan juga luar program bantuan.

Rajah 11.1 Aliran Proses Program

- Membangunkan Kapasiti dalam Kalangan Pekerja Kes dan Pegawai yang terlibat dalam pengurusan 2YEP. Berikut ialah cadangan untuk memantapkan pekerja kes di JKM. Pekerja kes perlu mematuhi indikator berikut:
    i. Menilai motivasi dan kapasiti dengan meningkatkan penerima bantuan kewangan dan tahap persepsi dalam kalangan peserta yang program ini dapat memperbaiki status kewangan mereka.
    ii. Memastikan bahawa pekerja kes mempunyai motivasi dan komitmen untuk meneruskan penyertaan dengan perancangan yang efektif sehingga peserta mencapai pendapatan yang *desirable*.
    iii. Menambahkan peruntukan kewangan dan masa untuk program latihan yang melibatkan pekerja kes dan peserta dan mengurangkan '*turnover*' personel yang terlibat dalam pemantauan program kebajikan produktif.

- Meningkatkan kualiti kemahiran kerja sosial
    i. Menyediakan Modul Pengurusan Pendekatan Kebajikan Produktif (bagi mereka yang belum ada) atau diperkemas bagi yang sudah ada supaya dapat memberikan panduan yang lebih jelas kepada pekerja sosial di JKM.
    ii. Melaksanakan peranan sebagai penggerak, fasilitator, pendorong, *enabler*, pendidik, pemerhati dan perancang. Namun begitu, asas pekerja sosial perlulah menggabungkan kemahiran, nilai dan pengetahuan. Gabungan ketiga-tiga unsur ini merupakan asas penting kepada seorang pekerja sosial untuk membentuk kerangka praktis yang akan dilaksanakan dalam kerja komuniti
    iii. Menggalakkan dan mengekalkan penyertaan dalam kalangan peserta 2YEP. Peserta mempunyai pengetahuan yang masih kurang tentang bidang yang dipilih.
    iv. Menyediakan insentif dan sistem ganjaran untuk penyertaan yang berjaya.
    v. Mencetuskan dan menggalakkan penyertaan yang efektif dengan mengesyorkan berbagai-bagai bentuk sokongan sosial untuk menghilangkan halangan peribadi yang dihadapi oleh peserta. Contohnya, mengatur pusat jagaan kanak-kanak, pusat jagaan harian warga emas dan juga masalah pengangkutan dan isu logistik.

- Menyiasat dengan mendalam untuk mengkaji faktor penyebab kurang penglibatan dalam program kebajikan produktif; kadar *'rejection'* yang tinggi setelah menyertai program dan kadar kejayaan yang rendah dalam kalangan peserta untuk mencapai kestabilan kewangan (*financial stability*).
- Memainkan peranan yang lebih proaktif dengan meningkatkan komunikasi yang lebih efektif antara peserta dengan pekerja kes serta agensi yang terlibat, memberikan sokongan dan motivasi berterusan.

11.4 Pelan Tindakan Program Bantuan Kewangan JKM

Bahagian ini mengemukakan cadangan Pelan Tindakan Program Bantuan Kewangan JKM.

Untuk memastikan semua bahawa ahli masyarakat yang memerlukan termasuk dalam sistem bantuan, maka liputan penerima bantuan kewangan perlu diperluas dengan mekanisme sasaran yang lebih tepat dan berkesan. Sistem e-Bantuan yang dinaik taraf dan Sistem Pengurusan Maklumat (MIS) yang berkualiti tinggi dibina untuk menyokong proses pelaksanaan bantuan kewangan secara menyeluruh agar tidak menjejaskan produktiviti JKM dalam melaksanakan urusan bantuan. Dari segi perolehan dan perkongsian maklumat, pendekatan kolaborasi antara kerajaan pusat, kerajaan negeri, pihak swasta, dan komuniti amat diperlukan untuk memastikan bahawa maklumat/data yang ada menyeluruh, terkini dan boleh dipercayai.

Berdasarkan kajian ini, pasukan penyelidik mencadangkan sebuah Pelan Tindakan Program Bantuan Kewangan dengan mengambil kira isu dan cadangan yang telah diperincikan. Matlamat pelan tindakan ini adalah untuk mempertingkatkan keberkesanan program bantuan kewangan JKM ke arah kesejahteraan isi rumah penerima bantuan kewangan (2017-2030). Sehubungan dengan ini, cadangan pelan tindakan ini mempunyai 3 matlamat seperti di bawah:

<u>Matlamat 1: Menggubal Dasar Bantuan Kewangan JKM</u>

i. Menyemak semula falsafah dan menggubal dasar bantuan kewangan JKM dengan pendekatan yang inklusif

Matlamat 2: Memperkasakan Program Bantuan Kewangan

i. Memantapkan *National Registry* (Bank Data Kemiskinan Nasional – e-kasih) untuk Bantuan Kewangan
ii. Memantapkan Sistem Mekanisme Sasaran
iii. Memantapkan Program Graduasi
iv. Menilai dan Memantau Program Bantuan Kewangan
v. Memantapkan Sistem Sokongan ICT

Matlamat 3: Memperkasakan Tadbir Urus Bantuan Kewangan

i. Meningkatkan usaha ke arah meluluskan Akta Kerja Sosial yang telah digubal
ii. Meningkatkan Keupayaan Sumber Manusia
iii. Memperkukuh Kolaborasi antara Agensi Swasta, Kerajaan dan NGO
iv. Merasionalisasikan Peruntukan Kewangan
v. Menaik taraf JKM kepada Kementerian Kebajikan dan Pembangunan Masyarakat

Rujukan

1. Abdul Rasool, Md Salleh dan Mohd Harun (2010). Poverty Measurement by Islamic Institutions. International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering Vol:6, No:5, 813-815.

2. Abe, A.K (2007). Social Security System and the Poor in Japan International Symposium on Social Policy in Asia Feb.9-10. National Institute of Population and Social Security Research, Tokyo: Japan

3. Abdul Halim, M., Zakariah, Z., Che Hamid, A. & Ariff, K. (2014). Fostering micro-enterpreneurship as panacea to poverty reduction in Malaysian economy: A conceptual perception. Asian Social Science, 10(3), 287-292

4. Afonso A, Aubyn M. Assessing health efficiency across countries with a two-step and bootstrap analysis. Appl Econ Lett. 2011;18(15):1427–1430. doi: 10.1080/13504851.2010.541149.

5. Aker, J. C., Boumnijel, R., McClelland, A. & Tierney, N. (2011). Zap it to me: The short-term impacts of a mobile cash transfer program. *Working Paper, No. 268*, Center for Global Development, Washington DC.

6. Alter, S. (2007). "Could the work system method embrace systems Concepts more fully?" *Information Resource Management Journal*, 20(2), 33-43.

7. Amagoh, F. (2008). Perspectives on Organizational Change: Systems and Complexity Theories The Innovation Journal: *The Public Sector Innovation Journal*, 13(3), 1-14.

8. Arulpragasam, J., Fernandez, L., Matsuda, Y., Olfindo, R & Stephens, M. (2011). Building Governance and Anti-Corruption in the Philippines' Conditional Cash Transfer Program. *Philippine Social Protection Note*, 1/2011, The World Bank Group.

9. Athanasios I. Zavras, Georgios Tsakos, Charalabos Economou & John Kyriopoulos (2002). Using DEA to evaluate efficiency and formulate policy within a Greek national primary health care network. *Journal of Medical Systems*, 26(4), 285-292.

10. Australian Institute of Health and Welfare (2015). Australia's welfare 2015. Australia's welfare series no. 12. Cat. no. AUS 189. Canberra: AIHW. Australian Institu Health and Welfare (2015) Australia's welfare 2015

11. Aytac, S. E. (2013). Distributive politics in a multiparty system: The conditional cash transfer program in Turkey. *Comparative Political Studies*, 47(9), 1211-1237.

12. Bagash, T., Pereznieto, P. & Dubai, K. (2012). Transforming cash transfers: Beneficiary and community perspectives on the social welfare fund in Yemen.

13. Bain & Company (2013). Benchmarking. Available at: http://www.bain.com/publications/articles/management-tools-benchmarking.aspx

14. Banerjee, A. V. & Duflo, E. (2011). *Poor Economics: A Radical Rethinking of the Way to Fight Global Poverty*. Random House, India.

15. Banker, R. D., Charnes, A., & Cooper, W. W. (1984). Some models for estimating technical and scale efficiency in data envelopment analysis. *Management Science*, 30 (9), 1078-1092.

16. Barrientos, A. (2012). *What is the Role of Social Pensions in Asia?* ADBI Working Paper 351. Tokyo: Asian Development Bank Institute.

17. _____. 2008. Cash transfers for older people reduce poverty and inequality. In *Institutional Pathways to Equity. Addressing Inequality Traps*, edited by A. J. Bebbington, A. A. Dani, A. De Haan, and M. Walton. Washington, DC: World Bank.

18. _____. 2011. Social transfers and growth: What do we know and what do we need to find out? *World Development*, 40(1), 11-20.

19. Bherman, J. R. & Parker, S. W. (2013). Is health of the aging improved by conditional cash transfer programs? Evidence from Mexico. *Demography*, 50(4), 1363-1386.

20. Bogan, C. & Callahan, D. (2001). Benchmarking in rapid time. Industrial Management.

21. Bogan, Christopher E., and Michael J. English. Benchmarking for Best Practices: Winning Through Innovative Adaptation. McGraw-Hill, 1994

22. Bohlscheid, H. (2013). Social security data mining : an Australian case study (Thesis). Retrieved from https://opus.lib.uts.edu.au/handle/10453/24089

23. Bradshaw, T.K. (2005). Theories of Poverty and Anti-Poverty Programs in Community Development.

24. Bretschneider, S., Marc-Aurele Jr., F. J. & Wu, J. (2005). "Best practices" research: A methodological guide for the perplexed. *Journal of Public Administration Research Theory*, 15(2),307-323.

25. Brooks, S. M. (2015). Social protection for the poorest: The adoption of antipoverty cash transfer programs in the global south. *Politics and Society*, 43(4), 551-582.

26. Byrnes, P., Fare, R., Grosskopf, S., & Kraft, S. (1987). Technical efficiency and size: The case of Illinois grain farms. *European Review of Agricultural Economics*, 14 (4), 367 – 81.

27. Cameron, L. A. & Shah, M. (2012). Can mistargeting destroy social capital and stimulate crime? Evidence from a cash transfer program in Indonesia, *Discussion Paper series, Forschungsinstitut zur Zukunft der Arbeit, No. 6736*, Institute for the Study of Labour.

28. Cao, L. (2012). Social Security and Social Welfare Data Mining: An Overview. IEEE Transactions on Systems, Man, and Cybernetics, Part C (Applications and Reviews), 42(6), 837–853. https://doi.org/10.1109/TSMCC.2011.2177258

29. Catubig, M. C., Villano, R. & Dollery, B. (2015). Payment schemes in conditional cash transfer programs. The case of 4Ps in the Davao region, Philippines. *Administrative Sciences*, 5(4), 240-259.

30. Chakraborty, B. (2012). Empowering poor with technological support: Towards achieving sustainability. Paper presented in the 3rd International Seminar, Regional Network on Poverty Eradication in Conjunction with UNESCO International Days, Years, Decades, 2012 University of Bengkulu, Indonesia, October 15th – 17th 2012.

31. Charnes, A., & Cooper, W. W. (1962). Programming with linear fractions functionals. *Naval Research Logistic Quarterly*, 9 (3/4), 181-5.

32. Charnes, A., Cooper, W. W., & Rhodes, E. (1978). Measuring the efficiency of decision making units. *European Journal of Operational Research*, 2 (6), 429-444. doi: 10.1016/0377-2217(78)90138-8.

33. Chen, T. Y. (2002). An assessment of technical efficiency and cross-efficiency in Taiwan's electricity distribution sector. European Journal of Operational Research, 137, 421–433.

34. Chilingerian, J. A. (1995). Evaluating physician efficiency in hospitals: A multivariate analysis of best practices. *European Journal of Operational Research*, 80 (3), 548-574.

35. Coelli, T. (1996). A guide to DEAP version 2.1: A data envelopment analysis (computer) program. CEPA Working Paper 96/08. Australia.

36. Commonwealth of Australia (2015) A New System for Better Employment and Social Outcomes

37. Cooper WW, Seiford LM, Zhu J. In: Handbook on Data Envelopment Analysis. Cooper WW, Seiford LM, Zhu J, editor. New York: Springer; 2011. Data envelopment analysis: history, models and interpretations; pp. 1–40. Volume 1.

38. Darius Tirtosuharto (2009). Regional competitiveness in Indonesia: The incentives of fiscal decentralization on state efficiency and economic growth. Phd Thesis, School of Polic, Government and International Affairs, George Mason University, US.

39. Dean Elmuti and Yunus Kathawala (1997). Benchmarking for Quality Management & Technology, Vol. 4 No. 4, pp. 229-243

40. Darrell K. Rigby. Management Tools 2015: An executive's guide. Bain & Company, Inc., 2015

41. Das, J., Do, Q. & Ozler, B. (2005). Reassessing conditional cash transfer programs. World Bank Research Observer, 20(1), 57-80.

42. Davis, E.P and Miguel Sanchez-Martinez (2015). Economic theories of poverty: An overview of the main economic theories relating to the causes of and responses to poverty in the UK, Posted on 4th Jun 2015.

43. Debreu, G. (1951). The coefficient of resource utilisation. Econometrica, 19 (2), 273-292.

44. Deller, S. C., & Nelson, C. H. (1991). Measuring the economic efficiency of producing rural road services. American Journal of Agricultural Economics, 73 (1), 194-201.

45. Deloitte, C. (1999). "ERP's Second Wave: Maximizing the Value of ERP Enabled Process.", ISBN 1-892383-36-5, New York.

46. Department for International Development. (2011). Cash Transfers. Evidence Paper, Policy Division, DFID, London.

47. Department for International development (n.d.) Growth: Building Jobs and prosperity in developing Countries

48. Devereux, S. & Sabates-Wheeler, R. (2004). Transformative social protection. IDS Working Paper, No. 232. Sussex, Institute of Development Studies.

49. Doling, J. F., & Omar, R. (2000). Social welfare east and west: Britain and Malaysia.Burlington, VT: Ashgate.

50. Dubrovsky, V. (2004). "Toward system principles: general system theory and the alternative approach". Systems Research and Behavioral Science, 21(2), 109-122.

51. Evan, M., Giang, L., Nguyen, C, Tran, T & Vu, L (2011). Social assistance Policy in Vietnam: Issues in design and Implementation, and vision for Reforms, MPRA Paper no 59837, [bahan www] boleh diakses di http://mpra.ub.uni-muenchen.de/59837

52. Evie Browne. (2014). Social protection Management Information Systems (MIS) (Helpdesk Research Report). Birmingham, UK: www.gsdrc.org. Retrieved from http://www.gsdrc.org/publications/social-protection-management-information-systems-mis/

53. Faizah, Y. (2006). Pengenalan Perkhidmatan Manusia dalam Faizah Yunus (eds.) Khidmat Sosial Di Malaysia, Kuala Lumpur: University Press

54. Fare, R., Grosskopf, S., & Lovell, C. A. K. (1985). The measurement of production Efficiency. Kluwer-Nijhoff, Boston.

55. Farrell MJ. The measurement of productive efficiency. J R Stat Soc. 1957;120(3):253–258.

56. Farooq, Mohammad Omar. (na). The challenge of poverty and the poverty of Islamic economics. Journal of Islamic Economics, Banking and Finance, 35-58. Electronic copy available at:http://ssrn.com/abstract=1403989

57. Farrell, M. J. (1957). The measurement of productive efficiency. J. of Royal Statistical Society Series A (General), 120 (2), 253-281.

58. Farrington, J., Harvey, P., Holmes, R. & Slater, R. (2007). Cash transfers and their role in social protection. Inception Report for SDC. Overseas Development Institute, London.

59. Fios, F. S. (2012). Building character, alleviating poverty. Paper presented at the 3rd International Seminar, Regional Network on Poverty Eradication in Conjunction With UNESCO International Days, Years, Decades, 2012 at the University of Bengkulu, Indonesia, October 15th–17th 2012.

60. Fiszbein, A. & Schady, N. 2009. Conditional Cash Transfers: Reducing Present and Future Poverty. World Bank, Washington, DC.

61. Gable, G., Sedera, D., Chan, T. (2003). "Enterprise Systems Success: a measurement model", proceedings of the 24th Intl. Conf. on IS, December 14-17, Seattle, WA.

62. Garon, S(2010). State and family in modern Japan: A historical perspective. Economy and Society, 39(3),317-336.

63. Geib, A. & Decker, C. (2012). Cash at your fingertips: Biometric technology for transfers in developing countries. Review of Policy Research, 29(1), 91-117.

64. George E. Halkos, Nickolaos G. Tzeremes & Stavros A. Kourtzidis (2012). Measuring public owned university departments' efficiency: a bootstrapped DEA approach.https://ideas.repec.org/a/eei/journl/v55y2012i2p1-24.html.

65. Gillingham, P., & Graham, T. (2016). Big Data in Social Welfare: The Development of a Critical Perspective on Social Work's Latest "Electronic Turn." Australian Social Work, 0(0), 1–13. **https://doi.org/10.1080/0312407X.2015.1134606**

66. Gray, M (2011). Changing face of social welfare and social workers in Australia. ERIS web journal , 3-16

67. Greder, K.A.B. (2000). A grounded theory to understand how low-income families meet their food and nutrition needs. Retrospective Theses and Dissertations. Paper12323.

68. Gruber, J. (2000). Cash welfare as a consumption smoothing mechanism for divorced mothers. Journal of Public Economics, 75(2), 157-182.

69. Hamid T.A., & Chai, S.T. (2013). Meeting the Needs of Older Malaysians: Expansion, Diversification and Multi-Sector Collaboration. Malaysian Journal of Economic Studies, 50(2): 157-174

70. Handa, S. & Davis, B. (2006). The experience of conditional cash transfers in Latin American and the Caribbean. Development Policy Review, 24(5), 513-536.

71. Haris, A., & Rogayah, S. (2012). Social Security Wealth and Early Retirement in Public Pension Scheme. International Journal of Economics and Management, 6(2): 346 – 359

72. Henderson, R., Harcourt, A., & Harper, R. (1970). People in poverty: A Melbourne Survey, University of Melbourne.

73. Hidrobo, M., Hoddinott, J., Peterman, A., Margolies, A. & Moreira, V. (2014). Cash, food or vouchers? Evidence from a randomized experiment in nortern Ecuador. Journal of Development Economics, 107, 144-156.

74. Holmes, R. & Bhuvanendra, D. (2013). Social Protection and Resilient Food Systems: The Role of Cash Transfers. Overseas Development Institute, London.

75. Holze, H. J., Schanzenbach, D. W, Duncan, G.J & Ludwig, J (2007) The economic Cost of Poverty in the united States: Subsequent Effect of Children growing up Poor, Institute for Research on Poverty, Discussion paper no 1327-07 [bahan www] boleh diakses melalui http://www.irp.wisc.edu

76. Holzmann, R. (2014). Old-Age Financial Protection in Malaysia: Challenges and Options. World Bank Group, Washington, DC.

77. Holzmann, R., Robalino, D. A. & Takayama, N. (2009). Closing the Coverage Gap: The Role of Social Pensions and

Other Retirement Income Transfers. World Bank, Washington, DC.

78. Hribernik, M. & R. Kierzenkowski (2013). Assessing the efficiency of welfare spending in Slovenia with Data Envelopment Analysis. OECD Economics Department Working Papers, No. 1058, OECD Publishing, Paris.

79. Hsiao, Suh Chen & Luke Hsiao (2012). Application of Data Envelopment Analysis to evaluating elderly social welfare performance. Source: Revista de Cercetare si Interventie Sociala 48 (2015): 83-94.

80. Islamic Relief. (January 2008). Definitions of Poverty. Birmingham, United Kingdom: Islamic Relief Worldwide.Khan, 2010).

81. Infante-Villarroel, M. (2015). Framework for the Development of Social Protection Systems: Lessons from International Experience. World Bank, Washington, DC.

82. Institute of Management Accountants (IMA). Published by Institute of Management Accountants, NJ, 1995.

83. International Committee of the Red Cross (2007). Guidelines for cash transfer programming. ICRC, Geneva.

84. International Symposium on Social Policy in Asia Feb.9-10. National Institute of Population and Social Security Research, Tokyo: Japan.

85. Jabatan Kebajikan Masyarakat (http://www.jkm.gov.my)

86. Jabatan Perangkaan Malaysia. Penyiasatan Industri pembuatan, pelbagai tahun.

87. Jabatan Statistik (http://www.dosm.gov.my)

88. Jackson, SL (2011). Research Methods and Statistics: A Critical Approach (4th ed.), Cengage Learning.

89. Jayamalar Jaganathan and A Abu Samah (2015), A study on participation as individual empowerment in Malaysian welfare

reform. IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS) Volume 20, Issue 12, Ver. III (Dec. 2015) PP 01-08 e-ISSN: 2279-0837, p-ISSN: 2279-0845. www.iosrjournals.org

90. Judhiana Abd Ghani (2014). Market Preserving Federalism: Implications for Malaysia. Phd Thesis, VISES, Melbourne, Australia.

91. Kabayashi , M (2016). The Housing Market and Housing Policies in Japan. ADBI Working Paper Series 558.

92. Kementerian Kewangan Malaysia (2013). Pemberian kerajaan kepada rakyat 2012/2013, Febuari 2013, Kuala Lumpur: Percetakan Nasional Malaysia Berhad.

93. Kidd, S (2013) rethinking 'targeting'in international development. Pathways' Perspectives on Social Policy in International Development. Issue No 11, 1-7.

94.

95. Knox-Vydmanov (2014). Why the poor'don't exist (and what this means for social protection policy. Pathways' Perspectives on Social Policy in International Development. Issue No 16, 1-7.

96. Kusuma, D.W. and Sukmana,R. (2010). The Power of Zakat in Poverty Alleviation: 7th International Conference Tawhidi Epistemology: Zakat and Waqf Economy, Bangi.

97. Kreijcie RV & Morgan DW (1970). Determining sample size for research activities. Educational and Psychological Measurement, 30(3), 607–610.

98. Konishi Y (2012). Legal benefits system for retirement risk in Japan: Basic structure and relationship with the employment system. Japan Labor Review, 9(2),4-22.

99. Koutsoyiannis A. Modern Microeconomics. London: Macmillan Education Ltd; 1979.

100. Leubolt, B. (2014). Social policies and redistribution in Brazil (Global Labour University No. 26). Switzerland

101. Mayer, S (1997). What Money Can't Buy: family income and Children Life Chances. Cambridge, MA: Harvard University Press.

102. McDonald J. Using least squares and tobit in second stage DEA efficiency analyses. Eur J Oper Res. 2009;197:792–798. doi: 10.1016/j.ejor.2008.07.039.

103. Mercy Corps. (2014). Cash Transfer Programming Toolkit. Mercy Corps, Oregon.

104. Mikael Hagstroem. (2015). Big Data Analytics for Inclusive Growth: How Technology Can Help Elevate the Human Condition. Retrieved from http://wef.ch/1NcrY0s

105. Montuori, L. A. (2000). Organizational longevity. Integrating systems thinking, learning and conceptual complexity. Journal of Organizational Change Management, 13(1), 61-73.

106. Mohd Rodzi Embong, Roshaiza Taha dan Mohd Nazli Mohd Nor (2013). Role of Zakat to eradicate poverty in Malaysia, Jurnal Pengurusan, 39 (141-150)

107. National Disability Insurance Agency (2015). 2014-2015 National Disability Insurance Agency. Annual Report. 2014-2015. Online Accessible format

108. National Association of Social Workers (http://www.naswdc.org/)

109. Norazlina Abd Wahab & Abd Rahim Abdul Rahman (2012). Efficiency of zakat institution in Malaysia: An application of Data Envelopement Analysis. Journal of Economic Cooperation and Development, 33 (21), 95-112.

110. Patricia Ruggles (1989). Welfare dependency and its causes: determinants of the duration of welfare spells (PDF). Annual Meeting of the American Economic Association, New York.

111. Pega, F., Walter, S., Liu, S.Y., Pabayo, R., Lhachimi, S.K., Saith, R. (2014). Unconditional cash transfers for reducing poverty and vulnerabilities: effect on use of health services

and health outcomes in low- and middle-income countries (Protocol). Cochrane Database of Systematic Reviews, Issue 6. Art. No.: CD011135. DOI: 10.1002/14651858.CD011135.

112. Peng, I (2000). A fresh look at the Japanese welfare state. Social Policy & Administration, 34(10), 87-11

113. Rahman, L. (2012). Poverty reduction through organized public-private-partnership in agricultural action research: Bangladesh perspective. Paper presented at the 3rd International Seminar, Regional Network on Poverty Eradication in Conjunction With UNESCO International Days, Years, Decades, 2012 University of Bengkulu, Indonesia, October 15th – 17th 2012.

114. Ragayah, M.Z. (2012). Towards a Social Protection System in an Advanced Equitable Society. ASEAN Economic Bulletin, 9(3): 197-217.

115. Randolph, A., and R. Blackburn (1989). Managing Organizational Behavior. Boston: Irwin.

116. Rawlings, L. B. & Rubio, G. M. (2005). Evaluating the impact of conditional cash transfer programs. World Bank Research Observer, 20(1), 29-55.

117. Rein M., 1970. Problems in the Definition and Measurement of Poverty, in Townsend P. (ed.), The Concept of Poverty, Heinemann, Oxford, UK, pp. 46-63.

118. Rhee: Y. (2000). Complex systems approach to the study of politics. Systems Research and Behavioral Science, 17(6), 487-491.

119. Ruggiero J. In: Handbook on Data Envelopment Analysis. Cooper WW, Seiford LM, Zhu J, editor. Boston: Kluwer Academic Publishers; 2004. Performance evaluation in education: modelling educational production; pp. 265–298.

120. Ramalho EA, Ramalho JJS, Henriques PD. Fractional regression models for second state DEA efficiency analyses. J Product Anal. 2010;34:239–255. doi: 10.1007/s11123-010-0184-0.

121. Report of the Reference Group on Welfare Reform to the Minister for Social Services

122. Satosia, S (2013)The future of long term care in Japan RIETI Discussion Paper Series 13-E-064

123. Social Security Administration, (2016, March). Social Security Programs throughout the World: The America. Retrieved March 10, 2017, from **https://www.ssa.gov/policy/docs/progdesc/ssptw/2014 2015/americas/index.html**

124. Social Security Administration (2015).Social security program throughout the world: Asia and the Pacific 2014.Washington

125. 121 Unit Perancang Ekonomi, Jabatan Perdana Menteri.

126. Wasinee Noonpakdee, , Jirapon Sunkpho1 , Jirapon Tubtimhin1 , Taweesak Kijkanjanarat2 , Nawaporn Wisitpongphan (n.d) The Analysis of Data Management, a Case Study of a Government Information System in Thailand ISSN: 2180 – 1843 e-ISSN: 2289-8131 Vol. 8 No. 2, 174-176.

LAMPIRAN 1

DRAF CADANGAN PELAN TINDAKAN

Draf Cadangan Pelan Tindakan Mempertingkatkan Keberkesanan Program Bantuan Kewangan: ke Arah Kebajikan Produktif (2017-2030)

Matlamat 1: Menggubal Dasar Bantuan Kewangan JKM				
Objektif	Aktiviti	Agensi/Pihak Peneraju	Indikator Hasil	Hasil
1. Menyemak semula falsafah dan menggubal Dasar Bantuan Kewangan JKM dengan pendekatan yang inklusif	JANGKA PENDEK (2017-2020) 1. Menyemak semula Falsafah Bantuan Kewangan berkaitan dari segi • Reka bentuk • Mekanisme sasaran • Polisi Penamatan • Pendekatan desentralisasi	JKM dan EPU	1. Bengkel semakan 2. Pembinaan persetujuan *(Consensus Building)*	Dasar Bantuan Kewangan JKM

Matlamat 2: Memperkasakan Program Bantuan Kewangan JKM				
Objektif	Aktiviti	Agensi/Pihak Peneraju	Indikator Hasil	Hasil
i. Memantapkan *National Registry* (Bank Data Kemiskinan Nasional – e-kasih) untuk bantuan kewangan.	JANGKA PENDEK (2017-2020) 1. Menyepadukan Pangkalan E-Bantuan dan E-BR1M (Melalui NBOS) ke arah pemantapan e-Kasih sebagai Repositori Data Nasional untuk kegunaan pelbagai agensi berkaitan 2. Mengemaskinikan maklumat dalam pangkalan data sedia ada (e-Bantuan) 3. Meningkatkan bilangan pautan e-Bantuan dengan agensi utama (Contoh: Myidentity, LHDN, Bank Negara)	JKM, ICU	Pangkalan Data Bersepadu Maklumat dalam pangkalan data yang dikemaskinikan dan sahih	National Registry Yang Bersepadu

	4. Menjalankan latihan untuk meningkatkan pemahaman dan kecekapan mengendalikan maklumat e-Bantuan		Bilangan pautan dengan agensi utama dan peripheral Jumlah pegawai yang terlatih	
2. Memantapkan Sistem Mekanisme Sasaran	JANGKA PENDEK (2017-2020) 1. Membina kalkulator penentu kelayakan yang mengambil kira pelbagai indikator penentuan di samping pendapatan 2. Melaksanakan Validasi Model Sasaran untuk setiap skim yang telah	ICU, EPU, MOF, JKM, MAMPU	Wujud Sistem ICT Automasi Pintar	Meningkatkan ketepatan sasaran dan mengurangkan ralat kemasukan dan ketidakmasukan

	dicadangkan secara empirikal di lapangan 3. Menilai kesediaan sistem ICT sedia ada dari segi seni bina, rangkaian dan pangkalan data secara intensif dan komprehensif 4. Melaksanakan pemantapan Sistem Mekanisma Sasaran berteraskan bukti JANGKA PERTENGAHAN (2017-2025) 1. Membentuk Sistem ICT Automasi Pintar (*Intelligence Automated ICT System*) untuk menentukan kelayakan bantuan kewangan			

	JANGKA PANJANG (2017-2030) 1. Membudayakan *Recertification* (*Continuous Update*) penerima bantuan kewangan yang bergantung kepada maklumat yang tepat			
3. Memantapkan Program Graduasi	JANGKA PENDEK (2017-2020) 1. Membangunkan profil penerima bantuan kewangan yang berpotensi untuk GoT dan mereka bentuk program mengikut profil penerima bantuan kewangan. 2. Melaksanakan program untuk menyediakan penerima bantuan kewangan untuk GoT.	JKM	Bilangan agensi lain yang terlibat dalam membimbing penerima yang berpotensi untuk GoT	Menginstitusikan polisi penamatan bantuan kewangan

	3. Memantau kemajuan dan penglibatan penerima bantuan kewangan dalam program GoT. Tempoh program berdasarkan keupayaan penerima untuk bergraduat (*Client Centered*). 4. Memberikan pengiktirafan dan ganjaran (*Reward System*) kepada mereka yang bergraduat dalam masa yang ditetapkan. 5. Mengukur impak Got kepada negara (penjimatan sumber kewangan, peningkatan produktiviti, dan sebagainya).		Bilangan penerima bantuan kewangan yang berjaya bergraduat meningkat	

4. Menilai dan memantau program bantuan kewangan.	JANGKA PENDEK (2017-2020) 1. Mewujudkan kumpulan penyelidik R&D di JKM. 2. Membudayakan pemantauan dan penilaian (M&E) dalam semua program bantuan JKM. 3. Menjalankan latihan untuk meningkatkan kompetensi dan kapasiti staf untuk R&D.	JKM	Wujud Unit R&D Wujud program penilaian dan pemantauan berkala Staf JKM yang Kompeten	Mengurangkan impak negatif dan memaksimumkan faedah kepada penerima bantuan kewangan Mengoptimumkan penggunaan sumber

	JANGKA PERTENGAHAN (2017-2025) 4. Meningkatkan kolaborasi antara JKM dengan agensi dan institusi pendidikan dan penyelidikan. 5. Menjalankan penilaian impak sosial (SIA) untuk mengenal pasti, menjangka, menilai dan menyalurkan maklumat tentang impak program sosial		Bilangan kolaborasi antara JKM dengan agensi dan institusi pendidikan dan penyelidikan Program sosial berimpak	Pusat Penyelidikan Dan Pembangunan (R&D) di JKM

	JANGKA PANJANG (2017-2030) 6. Memasukkan elemen penilaian dan pemantauan program secara berterusan dan berkala ke dalam program MS ISO sedia ada. 7. Membentuk Pusat Penyelidikan dan Pembangunan (R&D) Di JKM 8. Memantapkan peranan JKM sebagai hab maklumat mengenai program kebajikan di malaysia		Tambahan skop penilaian dan pemantauan Skim Bantuan Kewangan JKM dalam ISO	

5. Memantapkan sistem sokongan ICT	JANGKA PENDEK (2017-2020) 1. Membuat penilaian sistem ICT secara intensif dan komprehensif 2. Membentuk Pelan Strategik ICT JANGKA PANJANG (2017-2030) 3. Mewujudkan kumpulan taktikal yang membuat keputusan berteraskan bukti	JKM, MAMPU, MOF	Pelan Strategik ICT	Sistem sokongan ICT yang mantap

Matlamat 3: Memperkasakan Tadbir Urus Bantuan Kewangan JKM				
Objektif	Aktiviti	Agensi/ Pihak Peneraju	Indikator Hasil	Hasil
1. Meningkatkan usaha ke arah meluluskan akta kerja sosial yang telah digubal	JANGKA PENDEK (2017-2020) 1. Meningkatkan usaha bersepadu antara agensi (KPWKM, JKM, Malaysia Association Of Social Work (MASW), Joint Consultative Council For Social Work Education (JCCSWE), Malaysian Assosiation Of Medical Social Work (MAMSW).	KPWKM	Bacaan di Parlimen	Akta diwartakan
2. Meningkatkan keupayaan sumber manusia	JANGKA PENDEK (2017-2020) 1. Meningkatkan pengambilan pekerja kes 2. Membangunkan *Caseload Calculator* 3. Pengambilan pekerja lapangan baharu	JKM	Pengurangan berterusan nisbah pekerja kes kepada kes dengan	Tadbir urus yang cekap

	adalah dalam kalangan mereka yang telah melalui program pendidikan dalam bidang kerja sosial JANGKA PERTENGAHAN (2017-2025) 4. Meningkatkan bilangan pekerja sosial profesional di lapangan. 5. Membangunan kapasiti melalui kompetensi kerja sosial 6. Meningkatkan pengambilan pelajar kerja sosial di IPT		menggunakan *Caseload Calculator* Bilangan staf yang bertauliah	

3. Memperkukuh kolaborasi antara agensi swasta, kerajaan dan NGO	7. Membentuk jaringan rakan kongsi dengan agensi yang akan terlibat dalam program GoT, Contohnya Tekun, AIM,dan AZAM dan syarikat swasta dan badan korporat	JKM	Bilangan mesyuarat Bilangan kolaborasi	
4. Merasionalisasikan peruntukan kewangan	8. Menyemak semula keperluan peruntukan untuk meningkatkan liputan bantuan kewangan 9. Membentuk model pembiayaan bantuan kewangan yang baharu. Contohnya kombinasi antara hasil negara dengan insuran sosial. 10. Mempertingkatkan skim bantuan kewangan sebagai program NBOS (Kementerian Kesihatan, Kementerian Sumber Manusia, Kementerin	JKMKM, MOF	Peruntukan kewangan yang telah dikaji semula	

	Pendidikan,Kementerian Pengangkutan, Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan, Kementerian Pertanian, Kementerian Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah Malaysia, dll. 11. Mengkaji semula nilai bantuan selaras dengan kos sara hidup 12. Meningkatkan peruntukan kewangan untuk ICT sebagai pemangkin produktiviti JKM			

5. Menaik taraf JKM kepada Kementerian Kebajikan dan Pembangunan Masyarakat	13. Membentuk usul secara bersama dengan agensi berkaitan.	JKM,JPM,JPA	Mesyuarat tertinggi	Kementerian Kebajikan dan Pembangunan Masyarakat

LAMPIRAN 2

GARIS PANDUAN DAN SOALAN PERBINCANGAN KUMPULAN BERFOKUS (FGD)

GARIS PANDUAN
PERBINCANGAN KUMPULAN BERFOKUS

BANTUAN AM (BA)

KATA ALUAN PENYELIDIK [20/120 MINIT]:

Assalamualaikum dan salam sejahtera kami ucapkan kepada tuan/puan. Terima kasih kerana sudi meluangkan masa bersama kami pada hari ini. Kami adalah kumpulan penyelidik daripada Institut Penyelidikan Penuaan Malaysia, Universiti Putra Malaysia yang sedang menjalankan Kajian Keberkesanan Bantuan Kewangan Jabatan Kebajikan masyarakat (JKM).

Nama saya : _____
Saya akan dibantu oleh pencatat : _____

Tujuan utama perbincangan ini adalah untuk menilai skim bantuan kewangan Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM). Bagi perbincangan ini melibatkan penerima skim bantuan am (BA). Penerima bantuan am yang kami maksudkan terdiri daripada:

a) Bantuan Am Persekutuan (WP KL dan Labuan sahaja)

- **Pendapatan sebulan di bawah PGK semasa**
- **OKU yang memerlukan.**
- **Orang terdampar**
- **Orang papa.**
- **Kes wanita dan gadis dan sebagainya**
- **Keluarga yang berkeperluan dan tidak berkemampuan**

(faktor-faktor lain yang diambilkira semasa siasatan dijalankan ke atas setiap permohonan juga mengambilkira bilangan tanggungan dalam keluarga, keadaan rumah kediaman, umur penjaga atau ketua keluarga, tahap kecacatan dan keuzuran pemohon serta lain-lain aspek dalam keluarga).

b) Bantuan Am Negeri

- **Setiap negeri mempunyai Skim Bantuan Am Negeri yang tersendiri. Syarat-syarat kelayakan dan kadar bantuan adalah tidak seragam di antara negeri-negeri bergantung kepada dasar dan peruntukan Kerajaan Negeri masing-masing**
- **Bantuan dipertimbangkan kepada keluarga miskin yang memerlukan.**

Maklumat yang dikongsi oleh tuan/puan sangat penting kepada kami bagi menilai tahap keberkesanan bantuan kewangan, sistem penyampaian pengurusan bantuan kewangan sedia ada, memperihalkan aliran (trend) skim bantuan kewangan dan faktor peningkatan permohonan serta mencadangkan penambahbaikan kepada sistem pengurusan bantuan kewangan ini.

Kami mohon kebenaran tuan/puan untuk merekodkan perbincangan ini bagi membantu kami mencatat semua maklumat yang dikongsikan kerana pencatat tidak mungkin dapat membuat catatan kesemua inti pati perbincangan yang berlangsung.

Pendapat tuan/puan adalah pandangan peribadi yang sangat kami hargai. Kami memberikan kebebasan untuk tuan/puan melontarkan pendapat masing-masing. Kami juga memohon agar semua ahli terlibat dalam perbincangan secara dinamik serta memberikan peluang dan ruang kepada setiap ahli untuk turut serta memberikan pendapat. Paling utama, tidak ada pendapat yang betul atau salah yang boleh diputuskan oleh sesiapa secara mutlak.

Kami mohon tuan/puan melengkapkan Borang Maklumat Peserta Perbincangan Kumpulan Berfokus yang dibekalkan. Segala maklumat yang dikongsikan adalah sulit dan tidak akan didedahkan kepada pihak lain. Kami juga tidak akan menggunakan nama tuan/puan dalam pelaporan kami.

Sebelum kami mulakan, kami mohon tuan/puan perkenalkan diri dengan menyatakan nama penuh masing-masing serta nama panggilan yang sesuai digunakan semasa perbincangan ini. Sila nyatakan juga serba sedikit maklumat latarbelakang lain secara ringkas.

SOALAN PERBINCANGAN KUMPULAN BERFOKUS [90/120 MINIT]:

1. **Maklumat berkaitan bantuan ini?**
    a) Dari mana/siapa dapat tahu berkenaan bantuan ini?
    b) Boleh ceritakan bagaimana anda dapat bantuan ini?
    c) Adakah anda memohon/menerima bantuan dari agensi lain?

2. **Apa yang dilakukan dengan bantuan yang diterima ini?**
    a) Siapa yang menentukan bagaimana wang bantuan tersebut dibelanjakan?
    b) Siapa yang menguruskan wang bantuan ini?
        - Jika bukan anda, adakah anda merasakan anda perlu mengurus perbelanjaan anda sendiri?kenapa?
    c) Bagaimana wang bantuan yang diterima ini digunakan?
        - Siapa yang ambil/guna wang bantuan ini?
        - Siapa yang mendapat faedah dari bantuan ini?
        - Apakah pandangan (persepsi) ahli keluarga terhadap kedudukan anda selepas menerima bantuan ini?
    d) Dalam sehari, berapa ringgit yang cukup untuk belanja makan untuk diri sendiri/ termasuk orang lain?
    e) Bagaimana perasaan anda selepas menerima bantuan ini?
    f) Adakah anda akan memaklumkan kepada pihak JKM sekiranya anda tidak perlu lagi bantuan ini?

3. **Faedah/manfaat yang diperolehi dari bantuan ini?**
    a) Sejauh mana bantuan yang diterima dari JKM telah mengubah kehidupan anda?
        - Sebelum dan selepas
        - Stigma (positif/negatif)
    b) Apakah usaha yang anda lakukan supaya tidak bergantung lagi kepada bantuan ini?

4. Isu, masalah dan cabaran yang dihadapi dalam menerima bantuan ini?

* 5 dimensi kesejahteraan hidup (sosial, ekonomi, kerohanian, persekitaran, kesihatan)

a) Bagaimana anda mengatasi isu, masalah dan cabaran tersebut?
   - pengdayaupayaan melangkaui dimensi

5. Maklumat berkenaan *Exit Policy*

(*polisi untuk menamatkan bantuan dalam masa tertentu)

a) Adakah anda tahu berkenaan *Exit Policy*?
b) Kalau tahu dari siapa/mana?
c) Pandangan anda tentang *Exit Policy*?
d) Adakah anda bersedia untuk ditamatkan dari bantuan ini?

6. Nyatakan cadangan penambahbaikan bagi bantuan kewangan yang diterima ini?

a) Apakah bantuan lain selain bantuan ini yang boleh diberikan oleh pihak JKM untuk meningkatkan kesejahteraan hidup anda?

PENUTUP [10/120 MINIT]:

Terima kasih untuk masa yang tuan/puan luangkan bagi menyertai dan berkongsi pengalaman dan pandangan dalam perbincangan kumpulan berfokus pada kali ini. Ada sebarang maklumat/cadangan/komen yang tuan/puan ingin sampaikan sebelum kita bersurai?

Terima kasih.

GARIS PANDUAN
PERBINCANGAN KUMPULAN BERFOKUS (FGD)

BANTUAN KANAK-KANAK (BKK)

KATA ALUAN PENYELIDIK [20/120 MINIT]:

Assalamualaikum dan salam sejahtera kami ucapkan kepada tuan/puan. Terima kasih kerana sudi meluangkan masa bersama kami pada hari ini. Kami adalah kumpulan penyelidik daripada Institut Penyelidikan Penuaan Malaysia, Universiti Putra Malaysia yang sedang menjalankan Kajian Keberkesanan Bantuan Kewangan Jabatan Kebajikan masyarakat (JKM).

Nama saya : _____
Saya akan dibantu oleh pencatat : _____

Tujuan utama perbincangan ini adalah untuk menilai skim bantuan kewangan Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM). Bagi perbincangan ini melibatkan penerima skim bantuan kanak-kanak (BKK). Penerima bantuan kanak-kanak yang dimaksudkan terdiri daripada:

1. **Keluarga yang sedang memberi jagaan kepada anak (kanak-kanak).**
2. **Kanak-kanak berumur 18 tahun ke bawah.**
3. **Kanak-kanak berumur persekolahan, perlu meneruskan persekolahan.**
4. **Kanak-kanak yatim/yatim piatu.**
5. **Kanak-kanak yang mempunyai ibubapa/penjaga yang tidak berkemampuan atau putus mata pencarian kerana uzur, cacat, berpenyakit atau tanggungan banduan atau pusat tahanan.**
6. **Tiada keluarga atau mempunyai keluarga yang tidak berkemampuan untuk memberi sumbangan.**

Maklumat yang dikongsi oleh tuan/puan sangat penting kepada kami bagi menilai tahap keberkesanan bantuan kewangan, sistem penyampaian pengurusan bantuan kewangan sedia ada, memperihalkan aliran (trend) skim bantuan kewangan dan faktor peningkatan permohonan serta mencadangkan penambahbaikan kepada sistem pengurusan bantuan kewangan ini.

Kami mohon kebenaran tuan/puan untuk merekodkan perbincangan ini bagi membantu kami mencatat semua maklumat yang dikongsikan kerana pencatat tidak mungkin dapat membuat catatan kesemua inti pati perbincangan yang berlangsung.

Pendapat tuan/puan adalah pandangan peribadi yang sangat kami hargai. Kami memberikan kebebasan untuk tuan/puan melontarkan pendapat masing-masing. Kami juga memohon agar semua ahli terlibat dalam perbincangan secara dinamik serta memberikan peluang dan ruang kepada setiap ahli untuk turut serta memberikan pendapat. Paling utama, tidak ada pendapat yang betul atau salah yang boleh diputuskan oleh sesiapa secara mutlak.

Kami mohon tuan/puan melengkapkan Borang Maklumat Peserta Perbincangan Kumpulan Berfokus yang dibekalkan. Segala maklumat yang dikongsikan adalah sulit dan tidak akan didedahkan kepada pihak lain. Kami juga tidak akan menggunakan nama tuan/puan dalam pelaporan kami.

Sebelum kami mulakan, kami mohon tuan/puan perkenalkan diri dengan menyatakan nama penuh masing-masing serta nama panggilan yang sesuai digunakan semasa perbincangan ini. Sila nyatakan juga serba sedikit maklumat latarbelakang lain secara ringkas.

SOALAN PERBINCANGAN KUMPULAN BERFOKUS [90/120 MINIT]:

1. **Maklumat berkaitan bantuan ini?**
    a) Dari mana/siapa dapat tahu berkenaan bantuan ini?
    b) Boleh ceritakan bagaimana anda dapat bantuan ini?
    c) Adakah anda memohon/menerima bantuan dari agensi lain?

2. **Apa yang dilakukan dengan bantuan yang diterima ini?**
    a) Siapa yang menentukan bagaimana wang bantuan tersebut dibelanjakan?
    b) Siapa yang menguruskan wang bantuan ini?
        - Jika bukan anda, adakah anda merasakan anda perlu mengurus perbelanjaan bantuan ini sendiri? Kenapa?
    c) Bagaimana wang bantuan yang diterima ini digunakan?
        - Siapa yang ambil/guna wang bantuan ini?
        - Siapa yang mendapat faedah dari bantuan ini?
        - Apakah pandangan (persepsi) ahli keluarga terhadap kedudukan anda selepas menerima bantuan ini?
    d) Dalam sebulan, berapa kos perbelanjaan untuk seorang anak?
        - Perbezaan perbelanjaan mengikut umur kanak-kanak
    e) Bagaimana perasaan anda selepas menerima bantuan ini?
    f) Adakah anda akan memaklumkan kepada pihak JKM sekiranya anda tidak perlu lagi bantuan ini?

3. **Faedah/manfaat yang diperolehi dari bantuan ini?**
    a) Sejauh mana bantuan yang diterima dari JKM telah mengubah kehidupan anda?
        - Sebelum dan selepas
        - Stigma (positif/negatif)
    b) Apakah usaha yang anda lakukan supaya tidak bergantung lagi kepada bantuan ini?

4. **Isu, masalah dan cabaran yang dihadapi dalam menerima bantuan ini?**
    * 5 dimensi kesejahteraan hidup (sosial, ekonomi, kerohanian, persekitaran, kesihatan)
    a) Bagaimana anda mengatasi isu, masalah dan cabaran tersebut?
        - Pengdayaupayaan melangkaui dimensi

5. ***Customized Question***
    a) Apakah perubahan yang telah berlaku kepada kanak-kanak selepas menerima bantuan ini?
        - Perkembangan dan pembangunan kanak-kanak (psikologi, pendidikan, kesihatan dll)
    b) Bagaimana hubungan anda dengan anak-anak selepas menerima bantuan ini?

6. Maklumat berkenaan Exit Policy

(*polisi untuk menamatkan bantuan dalam masa tertentu)

a) Adakah anda tahu berkenaan *Exit Policy*?
b) Kalau tahu dari siapa/mana?
c) Pandangan anda tentang *Exit Policy*?
d) Adakah anda bersedia untuk ditamatkan dari bantuan ini?

7. Nyatakan cadangan penambahbaikan bagi bantuan kewangan yang diterima ini?

a) Apakah bantuan lain selain bantuan ini yang boleh diberikan oleh pihak JKM untuk meningkatkan kesejahteraan hidup anda?

PENUTUP [10/120 MINIT]:

Terima kasih untuk masa yang tuan/puan luangkan bagi menyertai dan berkongsi pengalaman dan pandangan dalam perbincangan kumpulan berfokus pada kali ini. Ada sebarang maklumat/cadangan/komen yang tuan/puan ingin sampaikan sebelum kita bersurai?

Terima kasih.

GARIS PANDUAN
PERBINCANGAN KUMPULAN BERFOKUS

BANTUAN ORANG TUA (BOT)

KATA ALUAN PENYELIDIK [20/120 MINIT]:

Assalamualaikum dan salam sejahtera kami ucapkan kepada tuan/puan. Terima kasih kerana sudi meluangkan masa bersama kami pada hari ini. Kami adalah kumpulan penyelidik daripada Institut Penyelidikan Penuaan Malaysia, Universiti Putra Malaysia yang sedang menjalankan Kajian Keberkesanan Bantuan Kewangan Jabatan Kebajikan masyarakat (JKM).

Nama saya : _____
Saya akan dibantu oleh pencatat : _____

Tujuan utama perbincangan ini adalah untuk menilai skim bantuan kewangan Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM). Bagi perbincangan ini melibatkan penerima skim bantuan orang tua (BOT). Penerima bantuan orang tua yang kami maksudkan terdiri daripada:

1. **Berumur 60 tahun ke atas;**
2. **Tiada sumber pendapatan untuk menyara hidup; dan**
3. **Tiada keluarga atau mempunyai keluarga yang tidak berkemampuan untuk memberi sumbangan.**

Maklumat yang dikongsi oleh tuan/puan sangat penting kepada kami bagi menilai tahap keberkesanan bantuan kewangan, sistem penyampaian pengurusan bantuan kewangan sedia ada, memperihalkan aliran (trend) skim bantuan kewangan dan faktor peningkatan permohonan serta mencadangkan penambahbaikan kepada sistem pengurusan bantuan kewangan ini.

Kami mohon kebenaran tuan/puan untuk merekodkan perbincangan ini bagi membantu kami mencatat semua maklumat yang dikongsikan kerana pencatat tidak mungkin dapat membuat catatan kesemua inti pati perbincangan yang berlangsung.

Pendapat tuan/puan adalah pandangan peribadi yang sangat kami hargai. Kami memberikan kebebasan untuk tuan/puan melontarkan pendapat masing-masing. Kami juga memohon agar semua ahli terlibat dalam perbincangan secara dinamik serta memberikan peluang dan ruang kepada setiap ahli untuk turut serta memberikan pendapat. Paling utama, tidak ada pendapat yang betul atau salah yang boleh diputuskan oleh sesiapa secara mutlak.

Kami mohon tuan/puan melengkapkan Borang Maklumat Peserta Perbincangan Kumpulan Berfokus yang dibekalkan. Segala maklumat yang dikongsikan adalah sulit dan tidak akan didedahkan kepada pihak lain. Kami juga tidak akan menggunakan nama tuan/puan dalam pelaporan kami.

Sebelum kami mulakan, kami mohon tuan/puan perkenalkan diri dengan menyatakan nama penuh masing-masing serta nama panggilan yang sesuai digunakan semasa perbincangan ini. Sila nyatakan juga serba sedikit maklumat latarbelakang lain secara ringkas.

SOALAN PERBINCANGAN KUMPULAN BERFOKUS [90/120 MINIT]:

1. **Maklumat berkaitan bantuan ini?**
    a) Dari mana/siapa dapat tahu berkenaan bantuan ini?
    b) Boleh ceritakan bagaimana anda dapat bantuan ini?
    c) Adakah anda memohon/menerima bantuan dari agensi lain?

2. **Apa yang dilakukan dengan bantuan yang diterima ini?**
    a) Siapa yang menentukan bagaimana wang bantuan tersebut dibelanjakan?
    b) Siapa yang menguruskan wang bantuan ini?
        - Jika bukan anda, adakah anda merasakan anda perlu mengurus perbelanjaan anda sendiri?kenapa?
    c) Bagaimana wang bantuan yang diterima ini digunakan?
        - Siapa yang ambil/guna wang bantuan ini?
        - Siapa yang mendapat faedah dari bantuan ini?
        - Apakah pandangan (persepsi) ahli keluarga terhadap kedudukan anda selepas menerima bantuan ini?
    d) Dalam sehari, berapa ringgit yang cukup untuk belanja makan untuk diri sendiri/ termasuk orang lain?
    e) Bagaimana perasaan anda selepas menerima bantuan ini?
    f) Adakah anda akan memaklumkan kepada pihak JKM sekiranya anda tidak perlu lagi bantuan ini?

3. **Faedah/manfaat yang diperolehi dari bantuan ini?**
    a) Sejauh mana bantuan yang diterima dari JKM telah mengubah kehidupan anda?
        - Sebelum dan selepas
        - Stigma (positif/negatif)
    b) Apakah usaha yang anda lakukan supaya tidak bergantung lagi kepada bantuan ini?

4. **Isu, masalah dan cabaran yang dihadapi dalam menerima bantuan ini?**
    * 5 dimensi kesejahteraan hidup (sosial, ekonomi, kerohanian, persekitaran, kesihatan)
    a) Bagaimana anda mengatasi isu, masalah dan cabaran tersebut?
        - pengdayaupayaan melangkaui dimensi

5. **Maklumat berkenaan *Exit Policy***
    (*polisi untuk menamatkan bantuan dalam masa tertentu)

    a) Adakah anda tahu berkenaan *Exit Policy*?
    b) Kalau tahu dari siapa/mana?
    c) Pandangan anda tentang *Exit Policy*?
    d) Adakah anda bersedia untuk ditamatkan dari bantuan ini?

6. **Nyatakan cadangan penambahbaikan bagi bantuan kewangan yang diterima ini?**
    a) Apakah bantuan lain selain bantuan ini yang boleh diberikan oleh pihak JKM untuk meningkatkan kesejahteraan hidup anda?

PENUTUP [10/120 MINIT]:

Terima kasih untuk masa yang tuan/puan luangkan bagi menyertai dan berkongsi pengalaman dan pandangan dalam perbincangan kumpulan berfokus pada kali ini. Ada sebarang maklumat/cadangan/komen yang tuan/puan ingin sampaikan sebelum kita bersurai?

Terima kasih.

GARIS PANDUAN
PERBINCANGAN KUMPULAN BERFOKUS
(KUMPULAN BEKAS PENERIMA)

KATA ALUAN PENYELIDIK [20/120 MINIT]:

Assalamualaikum dan salam sejahtera kami ucapkan kepada tuan/puan. Terima kasih kerana sudi meluangkan masa bersama kami pada hari ini. Kami adalah kumpulan penyelidik daripada Institut Penyelidikan Penuaan Malaysia, Universiti Putra Malaysia yang sedang menjalankan Kajian Keberkesanan Bantuan Kewangan Jabatan Kebajikan masyarakat (JKM).

Nama saya : _____
Saya akan dibantu oleh pencatat : _____

Tujuan utama perbincangan ini adalah untuk menilai tahap keberkesanan kewangan kepada bekas penerima bantuan dan mengkaji tahap keberkesanan sistem penyampaian pengurusan bantuan kewangan Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM).

Kami mohon kebenaran tuan/puan untuk merekodkan perbincangan ini bagi membantu kami mencatat semua maklumat yang dikongsikan kerana pencatat tidak mungkin dapat membuat catatan kesemua inti pati perbincangan yang berlangsung.

Pendapat tuan/puan adalah pandangan peribadi yang sangat kami hargai. Kami memberikan kebebasan untuk tuan/puan melontarkan pendapat masing-masing. Kami juga memohon agar semua ahli terlibat dalam perbincangan secara dinamik serta memberikan peluang dan ruang kepada setiap ahli untuk turut serta memberikan pendapat. Paling utama, tidak ada pendapat yang betul atau salah yang boleh diputuskan oleh sesiapa secara mutlak.

Kami mohon tuan/puan melengkapkan Borang Persetujuan Peserta Perbincangan Kumpulan Berfokus serta Borang Maklumat Peserta Perbincangan Kumpulan Berfokus yang dibekalkan. Segala maklumat yang dikongsikan adalah sulit dan tidak akan didedahkan kepada pihak lain. Kami juga tidak akan menggunakan nama tuan/puan dalam pelaporan kami.

Sebelum kami mulakan, kami mohon tuan/puan perkenalkan diri dengan menyatakan nama penuh masing-masing serta nama panggilan yang sesuai digunakan semasa perbincangan ini. Sila nyatakan juga nama organisasi tempat anda bekerja.

SOALAN PERBINCANGAN KUMPULAN BERFOKUS [90/120 MINIT]:

1. **Berapa lama menerima bantuan sebelum ditamatkan. Sejauh mana bantuan yang diterima dari JKM telah mengubah (positif / negatif stigma) kehidupan anda sebelum dan selepas mendapat bantuan.**
2. **Kenapa ditamatkan?**
3. **Bagaimana dimaklumkan tentang penamatan bantuan?**
4. **Siapa yang memaklumkan tentang penamatan bantuan?**
5. **Apakah penyesuaian yang perlu dibuat setelah ditamatkan dari skim bantuan ini?**
6. **Adakah anda memohon/ sedang menerima bantuan dari agensi lain?**
7. **Apakah pendapat anda tentang program bantuan kewangan JKM?**
8. **Apakah cadangan penambahbaikan program bantuan kewangan JKM?**

PENUTUP [10/120 MINIT]:

Terima kasih untuk masa yang tuan/puan luangkan bagi menyertai dan berkongsi pengalaman dan pandangan dalam perbincangan kumpulan berfokus pada kali ini. Ada sebarang komen terakhir yang tuan/puan ingin sampaikan sebelum kita bersurai?

Terima kasih!

GARIS PANDUAN
PERBINCANGAN KUMPULAN BERFOKUS (FGD)

BADAN BUKAN KERAJAAN (NGO)

KATA ALUAN PENYELIDIK [20/120 MINIT]:

Assalamualaikum dan salam sejahtera kami ucapkan kepada tuan/puan. Terima kasih kerana sudi meluangkan masa bersama kami pada hari ini. Kami adalah kumpulan penyelidik daripada Institut Penyelidikan Penuaan Malaysia, Universiti Putra Malaysia yang sedang menjalankan Kajian Keberkesanan Bantuan Kewangan Jabatan Kebajikan masyarakat (JKM).

Nama saya : _____
Saya akan dibantu oleh pencatat : _____

Tujuan utama perbincangan ini adalah untuk menilai skim bantuan kewangan Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM).

Maklumat yang dikongsi oleh tuan/puan sangat penting kepada kami bagi menilai tahap keberkesanan bantuan kewangan, sistem penyampaian pengurusan bantuan kewangan sedia ada, memperihalkan aliran (trend) skim bantuan kewangan dan faktor peningkatan permohonan serta mencadangkan penambahbaikan kepada sistem pengurusan bantuan kewangan ini.

Kami mohon kebenaran tuan/puan untuk merekodkan perbincangan ini bagi membantu kami mencatat semua maklumat yang dikongsikan kerana pencatat tidak mungkin dapat membuat catatan kesemua inti pati perbincangan yang berlangsung.

Pendapat tuan/puan adalah pandangan peribadi yang sangat kami hargai. Kami memberikan kebebasan untuk tuan/puan melontarkan pendapat masing-masing. Kami juga memohon agar semua ahli terlibat dalam perbincangan secara dinamik serta memberikan peluang dan ruang kepada setiap ahli untuk turut serta memberikan pendapat. Paling utama, tidak ada pendapat yang betul atau salah yang boleh diputuskan oleh sesiapa secara mutlak.

Kami mohon tuan/puan melengkapkan Borang Maklumat Peserta Perbincangan Kumpulan Berfokus yang dibekalkan. Segala maklumat yang dikongsikan adalah sulit dan tidak akan didedahkan kepada pihak lain. Kami juga tidak akan menggunakan nama tuan/puan dalam pelaporan kami.

Sebelum kami mulakan, kami mohon tuan/puan perkenalkan diri dengan menyatakan nama penuh masing-masing serta nama panggilan yang sesuai digunakan semasa perbincangan ini. Sila nyatakan juga serba sedikit maklumat latarbelakang lain secara ringkas.

SOALAN PERBINCANGAN KUMPULAN BERFOKUS [90/120 MINIT]:

1. **Berdasarkan pengalaman anda dalam NGO, adakah bantuan yang diberikan benar-benar membantu?**
2. **Apakah peranan anda sekarang dalam skim bantuan kewangan?**

3. **Bagaimanakah anda melihat peranan anda pada masa akan datang dalam skim bantuan kewangan?**
4. **Pada pandangan anda, apakah isu dan cabaran pelaksanaan skim bantuan kewangan di Malaysia?**
5. **Apakah cadangan penambahbaikan skim bantuan kewangan sedia ada?**
6. **Apakah pandangan anda terhadap sistem bantuan kewangan yang dilaksanakan di Malaysia?**

PENUTUP [10/120 MINIT]:

Terima kasih untuk masa yang tuan/puan luangkan bagi menyertai dan berkongsi pengalaman dan pandangan dalam perbincangan kumpulan berfokus pada kali ini. Ada sebarang maklumat/cadangan/komen yang tuan/puan ingin sampaikan sebelum kita bersurai?

Terima kasih.

GARIS PANDUAN
PERBINCANGAN KUMPULAN BERFOKUS (FGD)

BANTUAN PENJAGAAN OKU TERLANTAR/ PESAKIT KRONIK TERLANTAR (BPT)

KATA ALUAN PENYELIDIK [20/120 MINIT]:

Assalamualaikum dan salam sejahtera kami ucapkan kepada tuan/puan. Terima kasih kerana sudi meluangkan masa bersama kami pada hari ini. Kami adalah kumpulan penyelidik daripada Institut Penyelidikan Penuaan Malaysia, Universiti Putra Malaysia yang sedang menjalankan Kajian Keberkesanan Bantuan Kewangan Jabatan Kebajikan masyarakat (JKM).

Nama saya : _____
Saya akan dibantu oleh pencatat : _____

Tujuan utama perbincangan ini adalah untuk menilai skim bantuan kewangan Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM). Bagi perbincangan ini melibatkan penerima Bantuan Penjagaan OKU Terlantar / Pesakit Kronik Terlantar (BPT)**.** Penerima bantuan yang dimaksudkan memenuhi syarat-syarat seperti yang dibawah:

1. **Pemohon adalah penjaga yang merupakan ahli keluarga OKU / Pesakit Kronik Terlantar**
2. **Warganegara Malaysia dan bermastautin di Malaysia**
3. **Sumber pendapatan individu tidak melebihi PGK semasa. Sumber pendapatan adalah merujuk kepada semua sumber pendapatan yang diterima oleh individu termasuk Pencen Ilat, pencen terbitan, pencen bulanan, PERKESO, bantuan bulanan, insurans dan lain-lain**
4. **OKU berdaftar dengan JKM**
5. **Disahkan oleh pegawai perubatan bagi kes-kes yang meragukan**
6. **Berumur antara 18 – 59 tahun**
7. **Bukan penerima skim Bantuan Bulanan JKM sedia ada**
8. **Bukan peserta Program Pemulihan Dalam Komuniti (PDK) kelolaan JKM dan program penjagaan / pemulihan kelolaan agensi Kerajaan dan NGO Kebajikan**
9. **Bagi keluarga yang menerima bantuan bulanan termasuk Bantuan Penjagaan OKU Terlantar (BPT) yang berpendapatan di bawah PGK semasa, bantuan ini boleh dipertimbangkan kepada pemohon**

Maklumat yang dikongsi oleh tuan/puan sangat penting kepada kami bagi menilai tahap keberkesanan bantuan kewangan, sistem penyampaian pengurusan bantuan kewangan sedia ada, memperihalkan aliran (trend) skim bantuan kewangan dan faktor peningkatan permohonan serta mencadangkan penambahbaikan kepada sistem pengurusan bantuan kewangan ini.

Kami mohon kebenaran tuan/puan untuk merekodkan perbincangan ini bagi membantu kami mencatat semua maklumat yang dikongsikan kerana pencatat tidak mungkin dapat membuat catatan kesemua inti pati perbincangan yang berlangsung.

Pendapat tuan/puan adalah pandangan peribadi yang sangat kami hargai. Kami memberikan kebebasan untuk tuan/puan melontarkan pendapat masing-masing. Kami juga memohon agar semua ahli terlibat

dalam perbincangan secara dinamik serta memberikan peluang dan ruang kepada setiap ahli untuk turut serta memberikan pendapat. Paling utama, tidak ada pendapat yang betul atau salah yang boleh diputuskan oleh sesiapa secara mutlak.

Kami mohon tuan/puan melengkapkan Borang Maklumat Peserta Perbincangan Kumpulan Berfokus yang dibekalkan. Segala maklumat yang dikongsikan adalah sulit dan tidak akan didedahkan kepada pihak lain. Kami juga tidak akan menggunakan nama tuan/puan dalam pelaporan kami.

Sebelum kami mulakan, kami mohon tuan/puan perkenalkan diri dengan menyatakan nama penuh masing-masing serta nama panggilan yang sesuai digunakan semasa perbincangan ini. Sila nyatakan juga serba sedikit maklumat latarbelakang lain secara ringkas.

SOALAN PERBINCANGAN KUMPULAN BERFOKUS [90/120 MINIT]:

1. **Maklumat berkaitan bantuan ini?**
    a) Dari mana/siapa dapat tahu berkenaan bantuan ini?
    b) Boleh ceritakan bagaimana anda dapat bantuan ini?
    c) Adakah anda memohon/menerima bantuan dari agensi lain?

2. **Apa yang dilakukan dengan bantuan yang diterima ini?**
    a) Siapa yang menentukan bagaimana wang bantuan tersebut dibelanjakan?
    b) Siapa yang menguruskan wang bantuan ini?
        - Jika bukan anda, adakah anda merasakan anda perlu mengurus perbelanjaan bantuan ini sendiri? Kenapa?
    c) Bagaimana wang bantuan yang diterima ini digunakan?
        - Siapa yang ambil/guna wang bantuan ini?
        - Siapa yang mendapat faedah dari bantuan ini?
        - Apakah pandangan (persepsi) ahli keluarga terhadap kedudukan anda selepas menerima bantuan ini?
    d) Bagaimana perasaan anda selepas menerima bantuan ini?
    e) Apakah perubahan yang berlaku kepada hidup anda selepas menerima bantuan ini?
    f) Adakah anda akan memaklumkan kepada pihak JKM sekiranya anda tidak perlu lagi bantuan ini?

3. **Faedah/manfaat yang diperolehi dari bantuan ini?**
    a) Sejauh mana bantuan yang diterima dari JKM telah mengubah kehidupan anda?
        - Sebelum dan selepas
        - Stigma (positif/negatif)
    b) Apakah usaha yang anda lakukan supaya tidak bergantung lagi kepada bantuan ini?

4. **Isu, masalah dan cabaran yang dihadapi dalam menerima bantuan ini?**
    * 5 dimensi kesejahteraan hidup (sosial, ekonomi, kerohanian, persekitaran, kesihatan)
    a) Bagaimana anda mengatasi isu, masalah dan cabaran tersebut?
        - Pengdayaupayaan melangkaui dimensi

5. ***Customized Question***

a) Bagaimana hubungan anda dengan pesakit selepas menerima bantuan ini?
b) Berapakah anggaran kos perbelanjaan pesakit dalam sebulan?
c) Apakah tanpa bantuan ini, anda akan menghantar pesakit ini ke institusi penjagaan?

6. Maklumat berkenaan Exit Policy

(*polisi untuk menamatkan bantuan dalam masa tertentu)

a) Adakah anda tahu berkenaan *Exit Policy*?
b) Kalau tahu dari siapa/mana?
c) Pandangan anda tentang *Exit Policy*?
d) Adakah anda bersedia untuk ditamatkan dari bantuan ini?

7. Nyatakan cadangan penambahbaikan bagi bantuan kewangan yang diterima ini?

a) Apakah bantuan lain selain bantuan ini yang boleh diberikan oleh pihak JKM untuk meningkatkan kesejahteraan hidup anda?

PENUTUP [10/120 MINIT]:

Terima kasih untuk masa yang tuan/puan luangkan bagi menyertai dan berkongsi pengalaman dan pandangan dalam perbincangan kumpulan berfokus pada kali ini. Ada sebarang maklumat/cadangan/komen yang tuan/puan ingin sampaikan sebelum kita bersurai?

Terima kasih.

GARIS PANDUAN
PERBINCANGAN KUMPULAN BERFOKUS (FGD)

BANTUAN OKU TIDAK BERUPAYA BEKERJA (BTB)

KATA ALUAN PENYELIDIK [20/120 MINIT]:

Assalamualaikum dan salam sejahtera kami ucapkan kepada tuan/puan. Terima kasih kerana sudi meluangkan masa bersama kami pada hari ini. Kami adalah kumpulan penyelidik daripada Institut Penyelidikan Penuaan Malaysia, Universiti Putra Malaysia yang sedang menjalankan Kajian Keberkesanan Bantuan Kewangan Jabatan Kebajikan masyarakat (JKM).

Nama saya : _____
Saya akan dibantu oleh pencatat : _____

Tujuan utama perbincangan ini adalah untuk menilai skim bantuan kewangan Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM). Bagi perbincangan ini melibatkan penerima Bantuan OKU Tidak Berupaya Bekerja (BTB). Penerima bantuan yang kami maksudkan memenuhi syarat-syarat seperti yang dibawah:

1. **Warganegara Malaysia dan bermastautin di Malaysia**
2. **Sumber pendapatan individu tidak melebihi PGK semasa. Sumber pendapatan adalah merujuk kepada semua sumber pendapatan yang diterima oleh individu termasuk Pencen Ilat, pencen terbitan, pencen bulanan, PERKESO, bantuan bulanan, insurans dan lain-lain.Berumur 16 tahun ke atas**
3. **OKU berdaftar dengan JKM**
4. **Disahkan oleh pegawai perubatan bagi kes-kes yang meragukan**
5. **Berumur antara 18 – 59 tahun**
6. **Bukan penerima skim Bantuan Bulanan JKM sedia ada**
7. **Bukan peserta Program Pemulihan Dalam Komuniti (PDK) kelolaan JKM dan program penjagaan / pemulihan kelolaan agensi Kerajaan dan NGO Kebajikan**
8. **Bagi keluarga yang menerima bantuan bulanan termasuk Bantuan Penjagaan OKU Terlantar (BPT) yang berpendapatan di bawah PGK semasa, bantuan ini boleh dipertimbangkan kepada pemohon**

Maklumat yang dikongsi oleh tuan/puan sangat penting kepada kami bagi menilai tahap keberkesanan bantuan kewangan, sistem penyampaian pengurusan bantuan kewangan sedia ada, memperihalkan aliran (trend) skim bantuan kewangan dan faktor peningkatan permohonan serta mencadangkan penambahbaikan kepada sistem pengurusan bantuan kewangan ini.

Kami mohon kebenaran tuan/puan untuk merekodkan perbincangan ini bagi membantu kami mencatat semua maklumat yang dikongsikan kerana pencatat tidak mungkin dapat membuat catatan kesemua inti pati perbincangan yang berlangsung.

Pendapat tuan/puan adalah pandangan peribadi yang sangat kami hargai. Kami memberikan kebebasan untuk tuan/puan melontarkan pendapat masing-masing. Kami juga memohon agar semua ahli terlibat dalam perbincangan secara dinamik serta memberikan peluang dan ruang kepada setiap ahli untuk turut

serta memberikan pendapat. Paling utama, tidak ada pendapat yang betul atau salah yang boleh diputuskan oleh sesiapa secara mutlak.

Kami mohon tuan/puan melengkapkan Borang Maklumat Peserta Perbincangan Kumpulan Berfokus yang dibekalkan. Segala maklumat yang dikongsikan adalah sulit dan tidak akan didedahkan kepada pihak lain. Kami juga tidak akan menggunakan nama tuan/puan dalam pelaporan kami.

Sebelum kami mulakan, kami mohon tuan/puan perkenalkan diri dengan menyatakan nama penuh masing-masing serta nama panggilan yang sesuai digunakan semasa perbincangan ini. Sila nyatakan juga serba sedikit maklumat latarbelakang lain secara ringkas.

SOALAN PERBINCANGAN KUMPULAN BERFOKUS [90/120 MINIT]:

1. **Maklumat berkaitan bantuan ini?**
    a) Dari mana/siapa dapat tahu berkenaan bantuan ini?
    b) Boleh ceritakan bagaimana anda dapat bantuan ini?
    c) Adakah anda memohon/menerima bantuan dari agensi lain?

2. **Apa yang dilakukan dengan bantuan yang diterima ini?**
    a) Siapa yang menentukan bagaimana wang bantuan tersebut dibelanjakan?
    b) Siapa yang menguruskan wang bantuan ini?
        - Jika bukan anda, adakah anda merasakan anda perlu mengurus perbelanjaan bantuan ini sendiri? Kenapa?
    c) Bagaimana wang bantuan yang diterima ini digunakan?
        - Siapa yang ambil/guna wang bantuan ini?
        - Siapa yang mendapat faedah dari bantuan ini?
        - Apakah pandangan (persepsi) ahli keluarga terhadap kedudukan anda selepas menerima bantuan ini?
    d) Bagaimana perasaan anda selepas menerima bantuan ini?
    e) Adakah anda akan memaklumkan kepada pihak JKM sekiranya anda tidak perlu lagi bantuan ini?

3. **Faedah/manfaat yang diperolehi dari bantuan ini?**
    a) Sejauh mana bantuan yang diterima dari JKM telah mengubah kehidupan anda?
        - Sebelum dan selepas
        - Stigma (positif/negatif)
    b) Apakah usaha yang anda lakukan supaya tidak bergantung lagi kepada bantuan ini?

4. **Isu, masalah dan cabaran yang dihadapi dalam menerima bantuan ini?**
    * 5 dimensi kesejahteraan hidup (sosial, ekonomi, kerohanian, persekitaran, kesihatan)
    a) Bagaimana anda mengatasi isu, masalah dan cabaran tersebut?
        - Pengdayaupayaan melangkaui dimensi

5. ***Customized Question***

a) Adakah anda berupaya untuk bekerja?
   - Jika ya, kenapa tidak bekerja? (sokongan masyarakat sekeliling, ruang dan peluang kerja tiada)
   - Jika tidak, kenalpasti alasan-alasan yang menyokong mengapa mereka tidak bekerja

6. Maklumat berkenaan Exit Policy

(*polisi untuk menamatkan bantuan dalam masa tertentu)

a) Adakah anda tahu berkenaan *Exit Policy*?
b) Kalau tahu dari siapa/mana?
c) Pandangan anda tentang *Exit Policy*?
d) Adakah anda bersedia untuk ditamatkan dari bantuan ini?

7. Nyatakan cadangan penambahbaikan bagi bantuan kewangan yang diterima ini?

a) Apakah bantuan lain selain bantuan ini yang boleh diberikan oleh pihak JKM untuk meningkatkan kesejahteraan hidup anda?

PENUTUP [10/120 MINIT]:

Terima kasih untuk masa yang tuan/puan luangkan bagi menyertai dan berkongsi pengalaman dan pandangan dalam perbincangan kumpulan berfokus pada kali ini. Ada sebarang maklumat/cadangan/komen yang tuan/puan ingin sampaikan sebelum kita bersurai?

Terima kasih.

GARIS PANDUAN
PERBINCANGAN KUMPULAN BERFOKUS (FGD)

ELAUN PEKERJA CACAT (EPC)

KATA ALUAN PENYELIDIK [20/120 MINIT]:

Assalamualaikum dan salam sejahtera kami ucapkan kepada tuan/puan. Terima kasih kerana sudi meluangkan masa bersama kami pada hari ini. Kami adalah kumpulan penyelidik daripada Institut Penyelidikan Penuaan Malaysia, Universiti Putra Malaysia yang sedang menjalankan Kajian Keberkesanan Bantuan Kewangan Jabatan Kebajikan masyarakat (JKM).

Nama saya : _____
Saya akan dibantu oleh pencatat : _____

Tujuan utama perbincangan ini adalah untuk menilai skim bantuan kewangan Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM). Bagi perbincangan ini melibatkan penerima elaun pekerja cacat. Penerima elaun pekerja cacat yang dimaksudkan adalah yang memenuhi syarat-syarat seperti dibawah:

1. **Berdaftar dengan Jabatan Kebajikan Masyarakat.**
2. **Pendapatan bulanan pemohon tidak melebihi RM 1200 sebulan tidak termasuk pendapatan keluarga.**
3. **Berumur 16 tahun ke atas.**
4. **Tidak tinggal di institusi yang tehal disediakan kemudahan tempat tinggal, makan/minum dan pakaian percuma.**
5. **Pemohon mestilah menyertakan slip gaji /surat pengesahan pendapatan daripada majikan / surat pengesahan pendapatan daripada pemohon sendiri bagi yang bekerja sendiri.**

Maklumat yang dikongsi oleh tuan/puan sangat penting kepada kami bagi menilai tahap keberkesanan bantuan kewangan, sistem penyampaian pengurusan bantuan kewangan sedia ada, memperihalkan aliran (trend) skim bantuan kewangan dan faktor peningkatan permohonan serta mencadangkan penambahbaikan kepada sistem pengurusan bantuan kewangan ini.

Kami mohon kebenaran tuan/puan untuk merekodkan perbincangan ini bagi membantu kami mencatat semua maklumat yang dikongsikan kerana pencatat tidak mungkin dapat membuat catatan kesemua inti pati perbincangan yang berlangsung.

Pendapat tuan/puan adalah pandangan peribadi yang sangat kami hargai. Kami memberikan kebebasan untuk tuan/puan melontarkan pendapat masing-masing. Kami juga memohon agar semua ahli terlibat dalam perbincangan secara dinamik serta memberikan peluang dan ruang kepada setiap ahli untuk turut serta memberikan pendapat. Paling utama, tidak ada pendapat yang betul atau salah yang boleh diputuskan oleh sesiapa secara mutlak.

Kami mohon tuan/puan melengkapkan Borang Maklumat Peserta Perbincangan Kumpulan Berfokus yang dibekalkan. Segala maklumat yang dikongsikan adalah sulit dan tidak akan didedahkan kepada pihak lain. Kami juga tidak akan menggunakan nama tuan/puan dalam pelaporan kami.

Sebelum kami mulakan, kami mohon tuan/puan perkenalkan diri dengan menyatakan nama penuh masing-masing serta nama panggilan yang sesuai digunakan semasa perbincangan ini. Sila nyatakan juga serba sedikit maklumat latarbelakang lain secara ringkas.

SOALAN PERBINCANGAN KUMPULAN BERFOKUS [90/120 MINIT]:

1. **Maklumat berkaitan bantuan ini?**
    a) Dari mana/siapa dapat tahu berkenaan bantuan ini?
    b) Boleh ceritakan bagaimana anda dapat bantuan ini?
    c) Adakah anda memohon/menerima bantuan dari agensi lain?

2. **Apa yang dilakukan dengan bantuan yang diterima ini?**
    a) Siapa yang menentukan bagaimana wang bantuan tersebut dibelanjakan?
    b) Siapa yang menguruskan wang bantuan ini?
        - Jika bukan anda, adakah anda merasakan anda perlu mengurus perbelanjaan bantuan ini sendiri? Kenapa?
    c) Bagaimana wang bantuan yang diterima ini digunakan?
        - Siapa yang ambil/guna wang bantuan ini?
        - Siapa yang mendapat faedah dari bantuan ini?
        - Apakah pandangan (persepsi) ahli keluarga terhadap kedudukan anda selepas menerima bantuan ini?
    d) Bagaimana perasaan anda selepas menerima bantuan ini?
    e) Adakah anda akan memaklumkan kepada pihak JKM sekiranya anda tidak perlu lagi bantuan ini?

3. **Faedah/manfaat yang diperolehi dari bantuan ini?**
    a) Sejauh mana bantuan yang diterima dari JKM telah mengubah kehidupan anda?
        - Sebelum dan selepas
        - Stigma (positif/negatif)
    b) Apakah usaha yang anda lakukan supaya tidak bergantung lagi kepada bantuan ini?

4. **Isu, masalah dan cabaran yang dihadapi dalam menerima bantuan ini?**
    * 5 dimensi kesejahteraan hidup (sosial, ekonomi, kerohanian, persekitaran, kesihatan)
    a) Bagaimana anda mengatasi isu, masalah dan cabaran tersebut?
        - Pengdayaupayaan melangkaui dimensi

5. ***Customized Question***
    a) Adakah gaji yang diperolehi cukup menampung keperluan hidup?
        - Makan minum, pakaian, sewa rumah, pengangkutan, kesihatan, dll.

6. **Maklumat berkenaan Exit Policy**
    (*polisi untuk menamatkan bantuan dalam masa tertentu)
    a) Adakah anda tahu berkenaan *Exit Policy*?
    b) Kalau tahu dari siapa/mana?
    c) Pandangan anda tentang *Exit Policy*?
    d) Adakah anda bersedia untuk ditamatkan dari bantuan ini?

7. Nyatakan cadangan penambahbaikan bagi bantuan kewangan yang diterima ini?

a) Apakah bantuan lain selain bantuan ini yang boleh diberikan oleh pihak JKM untuk meningkatkan kesejahteraan hidup anda?

PENUTUP [10/120 MINIT]:

Terima kasih untuk masa yang tuan/puan luangkan bagi menyertai dan berkongsi pengalaman dan pandangan dalam perbincangan kumpulan berfokus pada kali ini. Ada sebarang maklumat/cadangan/komen yang tuan/puan ingin sampaikan sebelum kita bersurai?

Terima kasih.

GARIS PANDUAN
PERBINCANGAN KUMPULAN BERFOKUS (FGD)

KUMPULAN PELAKSANA JKM

KATA ALUAN PENYELIDIK [20/120 MINIT]:

Assalamualaikum dan salam sejahtera kami ucapkan kepada tuan/puan. Terima kasih kerana sudi meluangkan masa bersama kami pada hari ini. Kami adalah kumpulan penyelidik daripada Institut Penyelidikan Penuaan Malaysia, Universiti Putra Malaysia yang sedang menjalankan Kajian Keberkesanan Bantuan Kewangan Jabatan Kebajikan masyarakat (JKM).

Nama saya : _____
Saya akan dibantu oleh pencatat : _____

Tujuan utama perbincangan ini adalah untuk menilai skim bantuan kewangan Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM).

Maklumat yang dikongsi oleh tuan/puan sangat penting kepada kami bagi menilai tahap keberkesanan bantuan kewangan, sistem penyampaian pengurusan bantuan kewangan sedia ada, memperihalkan aliran (trend) skim bantuan kewangan dan faktor peningkatan permohonan serta mencadangkan penambahbaikan kepada sistem pengurusan bantuan kewangan ini.

Kami mohon kebenaran tuan/puan untuk merekodkan perbincangan ini bagi membantu kami mencatat semua maklumat yang dikongsikan kerana pencatat tidak mungkin dapat membuat catatan kesemua inti pati perbincangan yang berlangsung.

Pendapat tuan/puan adalah pandangan peribadi yang sangat kami hargai. Kami memberikan kebebasan untuk tuan/puan melontarkan pendapat masing-masing. Kami juga memohon agar semua ahli terlibat dalam perbincangan secara dinamik serta memberikan peluang dan ruang kepada setiap ahli untuk turut serta memberikan pendapat. Paling utama, tidak ada pendapat yang betul atau salah yang boleh diputuskan oleh sesiapa secara mutlak.

Kami mohon tuan/puan melengkapkan Borang Maklumat Peserta Perbincangan Kumpulan Berfokus yang dibekalkan. Segala maklumat yang dikongsikan adalah sulit dan tidak akan didedahkan kepada pihak lain. Kami juga tidak akan menggunakan nama tuan/puan dalam pelaporan kami.

Sebelum kami mulakan, kami mohon tuan/puan perkenalkan diri dengan menyatakan nama penuh masing-masing serta nama panggilan yang sesuai digunakan semasa perbincangan ini. Sila nyatakan juga serba sedikit maklumat latarbelakang lain secara ringkas.

SOALAN PERBINCANGAN KUMPULAN BERFOKUS [90/120 MINIT]:

1. **Bolehkah anda beritahu apakah matlamat bantuan kewangan JKM?**

2. **Apakah pandangan anda terhadap keberkesanan bantuan yang diberikan kepada penerima?**

3. **Bagaimana anda tahu program tersebut berkesan atau tidak? (indicator atau domain)**
   - Penerima: pendayaupayaan dari segi penerima (changes, decision, self-empowered, not depend on others, power relationship)
   - Sistem penyampaian

4. **Apakah perubahan yang anda harapkan dari penerima?**
   - Produktif dan tidak produktif

5. **Setakat yang anda tahu, adakah duit bantuan yang diberi dibelanjakan untuk tujuan yang sepatutnya?**

6. **Pada pandangan anda, adakah sistem penyiasatan dan penentuan kelayakan yang diamalkan sekarang adalah sempurna?**
   - Kelemahan proses of automation
   - Kaedah permohonan, siasatan dan kelulusan bantuan
   - Verification of the system, penyampaian duit, penyiasatan

7. **pada pandangan anda, adakah bantuan kewangan adalah kaedah terbaik untuk membantu kumpulan sasar?**
   (a) Jika ya, kenapa? Jika tidak, apa kaedah terbaik yang wajar digunakan?
   (b) Apakah masalah yang dihadapi dalam melaksanakan skim bantuan ini? (kaedah bayaran, kaedah mengenalpasti responden, Kaedah permohonan, siasatan dan kelulusan bantuan)

8. **Apakah anda merasakan anda mempunyai keupayaan/kemahiran dalam menjalankan skim bantuan kewangan yang anda uruskan? (BOT, BKK, OKU, AM)**

9. **Ada atau tidak SOP?**

10. **Adakah anda mengikut SOP yang digunakan?**

11. **Adakah SOP ini membantu dalam melaksanakan tugas anda?**

12. **Maklumat berkenaan *exit policy***
   (a) Adakah anda tahu berkenaan exit policy?
   (b) Pandangan anda tentang exit policy?
   (c) Kaedah permohonan, siasatan dan kelulusan bantuan?
   (d) Kaedah bayaran dan penyampaian bantuan?
   (e) Nilai, etika dan akauntabiliti perlaksanaan bantuan?

13. **Adakah anda memberi maklumbalas kepada pemohon yang tidak berjaya?**
   a. Jika YA, bagaimana?
   b. Jika TIDAK, kenapa?

PENUTUP [10/120 MINIT]:

Terima kasih untuk masa yang tuan/puan luangkan bagi menyertai dan berkongsi pengalaman dan pandangan dalam perbincangan kumpulan berfokus pada kali ini. Ada sebarang maklumat/cadangan/komen yang tuan/puan ingin sampaikan sebelum kita bersurai?

Terima kasih.

GARIS PANDUAN
PERBINCANGAN KUMPULAN BERFOKUS (FGD)

PEMEGANG TARUH

KATA ALUAN PENYELIDIK [20/120 MINIT]:

Assalamualaikum dan salam sejahtera kami ucapkan kepada tuan/puan. Terima kasih kerana sudi meluangkan masa bersama kami pada hari ini. Kami adalah kumpulan penyelidik daripada Institut Penyelidikan Penuaan Malaysia, Universiti Putra Malaysia yang sedang menjalankan Kajian Keberkesanan Bantuan Kewangan Jabatan Kebajikan masyarakat (JKM).

Nama saya : _____
Saya akan dibantu oleh pencatat : _____

Tujuan utama perbincangan ini adalah untuk menilai skim bantuan kewangan Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM).

Maklumat yang dikongsi oleh tuan/puan sangat penting kepada kami bagi menilai tahap keberkesanan bantuan kewangan, sistem penyampaian pengurusan bantuan kewangan sedia ada, memperihalkan aliran (trend) skim bantuan kewangan dan faktor peningkatan permohonan serta mencadangkan penambahbaikan kepada sistem pengurusan bantuan kewangan ini.

Kami mohon kebenaran tuan/puan untuk merekodkan perbincangan ini bagi membantu kami mencatat semua maklumat yang dikongsikan kerana pencatat tidak mungkin dapat membuat catatan kesemua inti pati perbincangan yang berlangsung.

Pendapat tuan/puan adalah pandangan peribadi yang sangat kami hargai. Kami memberikan kebebasan untuk tuan/puan melontarkan pendapat masing-masing. Kami juga memohon agar semua ahli terlibat dalam perbincangan secara dinamik serta memberikan peluang dan ruang kepada setiap ahli untuk turut serta memberikan pendapat. Paling utama, tidak ada pendapat yang betul atau salah yang boleh diputuskan oleh sesiapa secara mutlak.

Kami mohon tuan/puan melengkapkan Borang Maklumat Peserta Perbincangan Kumpulan Berfokus yang dibekalkan. Segala maklumat yang dikongsikan adalah sulit dan tidak akan didedahkan kepada pihak lain. Kami juga tidak akan menggunakan nama tuan/puan dalam pelaporan kami.

Sebelum kami mulakan, kami mohon tuan/puan perkenalkan diri dengan menyatakan nama penuh masing-masing serta nama panggilan yang sesuai digunakan semasa perbincangan ini. Sila nyatakan juga serba sedikit maklumat latarbelakang lain secara ringkas.

SOALAN PERBINCANGAN KUMPULAN BERFOKUS [90/120 MINIT]:

1. **Apakah peranan anda dalam skim bantuan kewangan?**
2. **Berdasarkan pengalaman anda, adakah bantuan yang diberikan benar-benar membantu?**

3. **Bagaimana anda mengenalpasti penerima bantuan yang layak?**
4. **Apakah kriteria kelayakan yang digunakan? (BOT, BKK, AM, OKU)**
    - Ditentukan sendiri atau mengikut garis panduan yang diberikan oleh JKM?
5. **Pada pandangan anda, apakah isu dan cabaran pelaksanaan skim bantuan kewangan di Malaysia?**
6. **Apakah cadangan penambahbaikan skim bantuan kewangan sedia ada?**

PENUTUP [10/120 MINIT]:

Terima kasih untuk masa yang tuan/puan luangkan bagi menyertai dan berkongsi pengalaman dan pandangan dalam perbincangan kumpulan berfokus pada kali ini. Ada sebarang maklumat/cadangan/komen yang tuan/puan ingin sampaikan sebelum kita bersurai?

Terima kasih.

LAMPIRAN 3

SOALAN SURVEI

INSTITUT PENYELIDIKAN PENUAAN MALAYSIA (IPPM)
MALAYSIAN RESEARCH INSTITUTE ON AGEING (MyAgeing™)

HELAIAN PENERANGAN RESPONDEN

KAJIAN KEBERKESANAN BANTUAN KEWANGAN JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT (JKM)

Sila baca maklumat berikut dengan teliti. Sekiranya mempunyai sebarang pertanyaan, sila kemukakan kepada penyelidik kami.

▷ TAJUK KAJIAN

Kajian Keberkesanan Bantuan Kewangan Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM)

▷ PENGENALAN

Anda terpilih untuk menyertai kajian bertajuk Kajian Keberkesanan Skim Bantuan Kewangan Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) yang dijalankan oleh Institut Penyelidikan Penuaan Malaysia (MyAgeing), Universiti Putra Malaysia. Kajian ini dibiayai oleh Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM). Tujuan kajian ini adalah untuk menilai skim bantuan kewangan JKM.

▷ APAKAH YANG PERLU ANDA LAKUKAN

Penyertaan dalam kajian ini adalah secara sukarela sepenuhnya. Anda akan ditemubual oleh penemubual (Enumerator) terlatih dengan berpandukan kepada borang soalselidik. Temubual ini akan mengambil masa antara 30 hingga 45 minit.

▷ KRITERIA RESPONDEN

→ Warga Malaysia yang menerima skim bantuan kewangan JKM
→ Berupaya untuk memahami dan berkomunikasi dengan baik
→ Tiada masalah penglihatan dan pendengaran yang serius

▷ APAKAH FAEDAH MENYERTAI KAJIAN INI?

(a) KEPADA ANDA

Anda tidak mendapat faedah secara langsung daripada penyertaan dalam kajian ini. Namun, maklumat yang diperolehi membantu kami lebih memahami masalah/ isu yang dikaji bagi tujuan membantu dalam pembentukan dasar, pembangunan program, kemudahan atau perkhidmatan dan seterusnya memberi manfaat kepada masyarakat umum.

b) KEPADA PENYELIDIK

Membantu penyelidik menilai tahap keberkesanan bantuan kewangan, sistem penyampaian pengurusan bantuan kewangan sedia ada, pola agihan skim bantuan kewangan dan faktor peningkatan permohonan serta mencadangkan penambahbaikan kepada sistem pengurusan bantuan kewangan ini.

▷ ADAKAH IA BERISIKO?

Tidak

▷ BOLEHKAH ANDA MENARIK DIRI DARIPADA PENYELIDIKAN INI?

Anda dibenarkan untuk menarik diri daripada kajian jika merasa tidak selesa, tidak selamat atau kurang yakin selama proses pengumpulan data. Tiada sebarang penalti, bayaran atau tindakan undang-undang yang akan diambil terhadap anda.

▷ ADAKAH MAKLUMAT DAN IDENTITI ANDA DIRAHSIAKAN?

Ya. Semua data yang diperolehi melalui kajian ini adalah sulit dan untuk tujuan ilmiah sahaja

▷ SIAPAKAH YANG PERLU DIHUBUNGI SEKIRANYA ANDA MEMPUNYAI MAKLUMBALAS LANJUT?

Jika terdapat sebarang maklumbalas lanjut kajian ini, sila hubungi Ketua Penyelidik, Prof. Madya Dr. Sharifah Norazizan Syed Abdul Rashid, Institut Penyelidikan Penuaan Malaysia, UPM di talian 603-8946 7070, H/P:012-308 1210 atau e-mel kepada sharifah@upm.edu.my atau En. Mohd Rizal Hussain di talian 03-8947 2737, H/P: 016-3804049 / En. Mohamad Fadzilah Bagat di talian H/P: 012-440 4311

AKUAN PERSETUJUAN PENYERTAAN

Saya _____ No. Kad Pengenalan _____ dengan ini bersetuju untuk mengambil bahagian secara sukarela dalam kajian seperti yang dinyatakan di atas. Saya juga memahami bahawa penyelidikan ini adalah untuk tujuan ilmiah sahaja dan sebarang maklumat yang diberikan adalah sulit.

Tandatangan Responden Tarikh :

© UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA 2017 All rights reserved ©

No. rujukan borang
(kegunaan pejabat sahaja)

INSTITUT PENYELIDIKAN PENUAAN MALAYSIA (IPPM)
MALAYSIAN RESEARCH INSTITUTE ON AGEING (MyAgeing™)

KAJIAN KEBERKESANAN BANTUAN KEWANGAN JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT (JKM)

1. Negeri

1.	Perlis	9.	Negeri Sembilan
2.	Kedah	10.	Melaka
3.	Pulau Pinang	11.	Johor
4.	Perak	12.	Pahang
5.	Selangor	13.	Terengganu
6.	W.P Kuala Lumpur	14.	Kelantan
7.	W.P Putrajaya	15.	Sarawak
8.	W.P Labuan	16.	Sabah

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16

Responden IC

□□□□□□–□□–□□□□

0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0
1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1
2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4
5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5
6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6
7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7
8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8
9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9

2. Stratum/ lokasi tempat tinggal → (1) Nama lokasi:

1 Metropolitan
2 Bandar Besar
3 Bandar Kecil
4 Luar Bandar

3. Jenis Bantuan

1.	Bantuan Orang Tua (BOT)
2.	Bantuan Kanak-Kanak (BKK)
3.	Bantuan Anak Pelihara (BAP)
4.	Geran Pelancaran (GP)
5.	Bantuan Am (BA)
6.	Bantuan Alat Tiruan/Sokongan (BAT/S)
7.	Elaun Pekerja Cacat (EPC)
8.	Bantuan OKU Tidak Berupaya Bekerja (BTB)
9.	Bantuan Penjagaan OKU Terlantar/ Pesakit Kronik Terlantar (BPT)
10.	Bantuan Latihan Perantis (BLP)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. PKMD

5. Nama Responden

6. Status Responden — 1 Penerima; 2 Wakil Penerima; 3 Ibubapa/penjaga

kutip maklumat tentang penerima atau ibubapa/penjaga kepada penerima bantuan JKM sahaja. Wakil hanya beri maklumat tentang penerima.

7. Nama Penerima

8. Alamat Responden/ Penerima

9. No. Telefon/ Telefon Bimbit Responden/ Penerima

10. ID Enemurator/ Penemubual — E 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

11. Ulasan Temubual

please specify

12. Tarikh Temubual

HH / BB / TT

0 0 0 0 0 0
1 1 1 1 1 1
2 2 2 2 2 2
3 3 3 3 3 3
4 4 4 4 4 4
5 5 5 5 5 5
6 6 6 6 6 6
7 7 7 7 7 7
8 8 8 8 8 8
9 9 9 9 9 9

© UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA 2017 All rights reserved ©

13. ID Penyemak R 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

15. Tarikh Semakan
H H / B B / T T
0 0 0 0 0 0
1 1 1 1 1 1
2 2 2 2 2 2
3 3 3 3 3 3
4 4 4 4 4 4
5 5 5 5 5 5
6 6 6 6 6 6
7 7 7 7 7 7
8 8 8 8 8 8
9 9 9 9 9 9

14. Status Semakan Borang

(1) **Semakan kali - 1**

1 Ditolak 2 Perlu semakan 3 Lulus

(2) **Semakan kali - 2**

1 Ditolak 2 Lulus

16. Jarak rumah penerima/penjaga ke Pejabat Kebajikan Masyarakat yang terdekat? 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 km

17. Bagaimana tahap kesihatan penerima/ penjaga sekarang?

1 Sangat tidak baik 2 Tidak Baik 3 Biasa sahaja 4 Baik 5 Sangat baik

18. Kami ingin tahu mengenai masalah kesihatan yang penerima/ penjaga alami sekarang.

	(1) Ada masalah kesihatan? Ya	(2) Ada buat rawatan? Ya	Tidak
1	Kencing manis [1]	1	0
1	Tekanan darah tinggi [2]	1	0
1	Kolestrol tinggi [3]	1	0
1	Penyakit jantung [4]	1	0
1	Penyakit buah pinggang [5]	1	0
1	Angin ahmar/strok [6]	1	0
1	Sakit sendi (gout) [7]	1	0
1	Ulser (gastrik) [8]	1	0
1	Penyakit hati/ hepatitis [9]	1	0

	(1) Ada masalah kesihatan? Ya	(2) Ada buat rawatan? Ya	Tidak
1	Lelah [10]	1	0
1	Kanser [11]	1	0
1	Batuk kering [12]	1	0
1	Masalah penglihatan [13]	1	0
1	Masalah pendengaran [14]	1	0
1	Masalah psikiatrik/jiwa [15]	1	0
1	Masalah kulit [16]	1	0
1	Lain-lain [17] _____ (sila nyatakan)	1	0

19. Setakat mana masalah kesihatan tersebut menganggu aktiviti harian penerima/ penjaga?

1 Tiada langsung 2 Sedikit menganggu 3 Sangat menganggu

20. Apakah pekerjaan semasa (sekarang) penerima/ penjaga?

21. Kategori pekerjaan semasa (sekarang) penerima/ penjaga

(*Untuk kegunaan admin sahaja)

1. Penggubal Undang-Undang, Pegawai Kanan dan Pengurus
2. Profesional
3. Teknikal dan Profesional Bersekutu
4. Pekerja Perkeranian
5. Pekerja Perkhidmatan dan Pekerja Kedai dan Jurujual
6. Pekerja Mahir Pertanian dan Perikanan
7. Pekerja Pertukangan dan yang berkaitan
8. Operator Loji dan Mesin serta Pemasang
9. Pekerja Asas (cth: Buruh, Pencuci)
10. Tidak berkaitan

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

22. **Psikologi, Sikap dan Aspirasi Penerima/ Penjaga**

Saya akan menyatakan beberapa kenyataan, sila nyatakan tahap persetujuan satu (1) sangat tidak setuju hingga lima (5) sangat setuju yang paling hampir menerangkan mengenai diri anda.

Skala 1 Sangat tidak setuju — 5 Sangat setuju

	Item						
(1)	Hidup saya bergantung kepada apa yang saya lakukan	1	2	3	4	5	{1
(2)	Hidup saya ditentukan oleh nasib	1	2	3	4	5	{2
(3)	Masa depan saya ditentukan oleh orang lain	1	2	3	4	5	{3
(4)	Saya berminat untuk mengubah kehidupan keluarga saya	1	2	3	4	5	{4
(5)	Saya rasa penting untuk mendapatkan pengalaman baharu yang akan mengubah diri saya	1	2	3	4	5	{5
(6)	Saya percaya bahawa rezeki telah ditetapkan untuk saya dan saya tidak boleh mengubahnya	1	2	3	4	5	{6
(7)	Saya pernah menetapkan matlamat hidup saya, tapi saya rasa seperti membuang masa sahaja	1	2	3	4	5	{7
(8)	Saya seronok membuat perancangan untuk masa depan dan berusaha untuk menjadikannya kenyataan	1	2	3	4	5	{8
(9)	Saya berusaha bersungguh-sungguh untuk mencapai rancangan yang saya buat	1	2	3	4	5	{9

© UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA 2017 All rights reserved ©

A: MAKLUMAT LATAR BELAKANG ISIRUMAH

1. Berapakah bilangan ahli isirumah termasuk penerima/ penjaga? 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 **orang**

2. Latarbelakang penerima/ penjaga dan ahli isirumah ☞ Bulatkan jawapan dan isikan maklumat berkenaan

(A) Hubungan dengan KIR (Kata kunci)
1. KIR
2. Pasangan
3. Anak
4. Adik Beradik
5. Ibubapa/ mertua
6. Datuk/ nenek
7. Cucu
8. Saudara mara
9. Lain-lain (sila nyatakan)

(C) Jantina (Kata kunci)
1. Lelaki
2. Perempuan

(D) Bangsa (Kata kunci)
1. Melayu
2. Cina
3. India
4. Bumiputra Sabah
5. Bumiputra Sarawak
6. Bumiputra lain
7. Lain-lain (sila nyatakan)

(E) Status Perkahwinan (Kata kunci)
1. Bujang
2. Berkahwin
3. Bercerai
4. Kematian pasangan

(F) Tahap Pendidikan Tertinggi (Kata kunci)
0. Tiada Pendidikan
1. Pendidikan Tidak Formal
2. UPSR
3. SRP/ PMR/ PT3
4. SPM/ MCE
5. STPM
6. Sijil Kemahiran
7. Diploma
8. Ijazah Sarjana Muda/Bacelor
9. Sarjana (MSc/ Ph.D)

(G) Status Aktiviti (Kata kunci)
0. Tidak bekerja
1. Surirumah
2. Bersara
3. Kerja Bergaji
4. Kerja Sendiri
5. Bersekolah/ Belajar
6. Belum bersekolah
7. Lain-lain (sila nyatakan)

(I) Jenis Bantuan Diterima (Kata kunci)
1. Bantuan Kanak-Kanak
2. Bantuan Orang Tua
3. Bantuan Am
4. Elaun Pekerja Cacat
5. Bantuan Pesakit kronik/ OKU Terlantar
6. Bantuan OKU Tidak Bekerja
7. Bantuan Anak Pelihara
8. Bantuan Alat Tiruan/ Sokongan
9. Geran Pelancaran
10. Bantuan Latihan Perantis

(1) Penerima

(A) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 9. _____ (sila nyatakan)

(B) Umur 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(C) 1 2

(D) 1 2 3 4 5 6 7 7. _____ (sila nyatakan)

(E) 1 2 3 4

(F) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(G) 0 1 2 3 4 5 6 7 7. _____ (sila nyatakan)

(I) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

(H) Anggaran Pendapatan Sebulan (RM) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(J) Tahun terima/ mula terima bantuan

Tahun 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(2) Isirumah 1

(A) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 9. _____ (sila nyatakan)

(B) Umur 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(C) 1 2

(D) 1 2 3 4 5 6 7 7. _____ (sila nyatakan)

(E) 1 2 3 4

(F) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(G) 0 1 2 3 4 5 6 7 7. _____ (sila nyatakan)

(I) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

(H) Anggaran Pendapatan Sebulan (RM) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(J) Tahun terima/ mula terima bantuan

Tahun 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(3) Isirumah 2

(A) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 9. _____ (sila nyatakan)

(B) Umur 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(C) 1 2

(D) 1 2 3 4 5 6 7 7. _____ (sila nyatakan)

(E) 1 2 3 4

(F) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(G) 0 1 2 3 4 5 6 7 7. _____ (sila nyatakan)

(I) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

(H) Anggaran Pendapatan Sebulan (RM) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(J) Tahun terima/ mula terima bantuan

Tahun 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(4) Isirumah 3

(A) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 9. _____ (sila nyatakan)

(B) Umur 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(C) 1 2

(D) 1 2 3 4 5 6 7 7. _____ (sila nyatakan)

(E) 1 2 3 4

(F) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(G) 0 1 2 3 4 5 6 7 7. _____ (sila nyatakan)

(I) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

(H) Anggaran Pendapatan Sebulan (RM) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(J) Tahun terima/ mula terima bantuan

Tahun 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(5) Isirumah 4

(A) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 9. _____ (sila nyatakan)

(B) Umur 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(C) 1 2

(D) 1 2 3 4 5 6 7 7. _____ (sila nyatakan)

(E) 1 2 3 4

(F) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(G) 0 1 2 3 4 5 6 7 7. _____ (sila nyatakan)

(I) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

(H) Anggaran Pendapatan Sebulan (RM) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(J) Tahun terima/ mula terima bantuan

Tahun 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

© UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA 2017 All rights reserved ©

(6) Isirumah 5

(A) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 9. _____ (sila nyatakan)

(B) Umur
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(C) 1 2

(D) 1 2 3 4 5 6 7
7. _____ (sila nyatakan)

(E) 1 2 3 4

(F) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(G) 0 1 2 3 4 5 6 7
7. _____ (sila nyatakan)

(I) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

(H) Anggaran Pendapatan Sebulan (RM)
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(J) Tahun terima/ mula terima bantuan
Tahun →
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(7) Isirumah 6

(A) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 9. _____ (sila nyatakan)

(B) Umur
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(C) 1 2

(D) 1 2 3 4 5 6 7
7. _____ (sila nyatakan)

(E) 1 2 3 4

(F) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(G) 0 1 2 3 4 5 6 7
7. _____ (sila nyatakan)

(I) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

(H) Anggaran Pendapatan Sebulan (RM)
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(J) Tahun terima/ mula terima bantuan
Tahun →
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(8) Isirumah 7

(A) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 9. _____ (sila nyatakan)

(B) Umur
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(C) 1 2

(D) 1 2 3 4 5 6 7
7. _____ (sila nyatakan)

(E) 1 2 3 4

(F) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(G) 0 1 2 3 4 5 6 7
7. _____ (sila nyatakan)

(I) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

(H) Anggaran Pendapatan Sebulan (RM)
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(J) Tahun terima/ mula terima bantuan
Tahun →
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(9) Isirumah 8

(A) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 9. _____ (sila nyatakan)

(B) Umur
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(C) 1 2

(D) 1 2 3 4 5 6 7
7. _____ (sila nyatakan)

(E) 1 2 3 4

(F) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(G) 0 1 2 3 4 5 6 7
7. _____ (sila nyatakan)

(I) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

(H) Anggaran Pendapatan Sebulan (RM)
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(J) Tahun terima/ mula terima bantuan
Tahun →
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(10) Isirumah 9

(A) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 9. _____ (sila nyatakan)

(B) Umur
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(C) 1 2

(D) 1 2 3 4 5 6 7
7. _____ (sila nyatakan)

(E) 1 2 3 4

(F) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(G) 0 1 2 3 4 5 6 7
7. _____ (sila nyatakan)

(I) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

(H) Anggaran Pendapatan Sebulan (RM)
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(J) Tahun terima/ mula terima bantuan
Tahun →
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(11) Isirumah 10

(A) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 9. _____ (sila nyatakan)

(B) Umur
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(C) 1 2

(D) 1 2 3 4 5 6 7
7. _____ (sila nyatakan)

(E) 1 2 3 4

(F) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(G) 0 1 2 3 4 5 6 7
7. _____ (sila nyatakan)

(I) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

(H) Anggaran Pendapatan Sebulan (RM)
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(J) Tahun terima/ mula terima bantuan
Tahun →
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

© UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA 2017 All rights reserved ©

2. Latarbelakang penerima/ penjaga dan ahli isirumah ☞ Bulatkan jawapan dan isikan maklumat berkenaan

(A) Hubungan dengan KIR (Kata kunci)
1. KIR
2. Pasangan
3. Anak
4. Adik Beradik
5. Ibubapa/ mertua
6. Datuk/ nenek
7. Cucu
8. Saudara mara
9. Lain-lain (sila nyatakan)

(C) Jantina (Kata kunci)
1. Lelaki
2. Perempuan

(D) Bangsa (Kata kunci)
1. Melayu
2. Cina
3. India
4. Bumiputra Sabah
5. Bumiputra Sarawak
6. Bumiputra lain
7. Lain-lain (sila nyatakan)

(E) Status Perkahwinan (Kata kunci)
1. Bujang
2. Berkahwin
3. Bercerai
4. Kematian pasangan

(F) Tahap Pendidikan Tertinggi (Kata kunci)
0. Tiada Pendidikan
1. Pendidikan Tidak Formal
2. UPSR
3. SRP/ PMR/ PT3
4. SPM/ MCE
5. STPM
6. Sijil Kemahiran
7. Diploma
8. Ijazah Sarjana Muda/Bacelor
9. Sarjana (MSc/ Ph.D)

(G) Status Aktiviti (Kata kunci)
0. Tidak bekerja
1. Surirumah
2. Bersara
3. Kerja Bergaji
4. Kerja Sendiri
5. Bersekolah/ Belajar
6. Belum bersekolah
7. Lain-lain (sila nyatakan)

(I) Jenis Bantuan Diterima (Kata kunci)
1. Bantuan Kanak-Kanak
2. Bantuan Orang Tua
3. Bantuan Am
4. Elaun Pekerja Cacat
5. Bantuan Pesakit kronik/ OKU Terlantar
6. Bantuan OKU Tidak Bekerja
7. Bantuan Anak Pelihara
8. Bantuan Alat Tiruan/ Sokongan
9. Geran Pelancaran
10. Bantuan Latihan Perantis

(12) Isirumah 11

(A) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 — 9. _____ (sila nyatakan)

(B) Umur: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(C) 1 2

(D) 1 2 3 4 5 6 7 — 7. _____ (sila nyatakan)

(E) 1 2 3 4

(F) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(G) 0 1 2 3 4 5 6 7 — 7. _____ (sila nyatakan)

(I) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

(H) Anggaran Pendapatan Sebulan (RM): 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(J) Tahun terima/ mula terima bantuan → Tahun: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(13) Isirumah 12

(A) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 — 9. _____ (sila nyatakan)

(B) Umur: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(C) 1 2

(D) 1 2 3 4 5 6 7 — 7. _____ (sila nyatakan)

(E) 1 2 3 4

(F) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(G) 0 1 2 3 4 5 6 7 — 7. _____ (sila nyatakan)

(I) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

(H) Anggaran Pendapatan Sebulan (RM): 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(J) Tahun terima/ mula terima bantuan → Tahun: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(14) Isirumah 13

(A) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 — 9. _____ (sila nyatakan)

(B) Umur: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(C) 1 2

(D) 1 2 3 4 5 6 7 — 7. _____ (sila nyatakan)

(E) 1 2 3 4

(F) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(G) 0 1 2 3 4 5 6 7 — 7. _____ (sila nyatakan)

(I) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

(H) Anggaran Pendapatan Sebulan (RM): 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(J) Tahun terima/ mula terima bantuan → Tahun: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(15) Isirumah 14

(A) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 — 9. _____ (sila nyatakan)

(B) Umur: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(C) 1 2

(D) 1 2 3 4 5 6 7 — 7. _____ (sila nyatakan)

(E) 1 2 3 4

(F) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(G) 0 1 2 3 4 5 6 7 — 7. _____ (sila nyatakan)

(I) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

(H) Anggaran Pendapatan Sebulan (RM): 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(J) Tahun terima/ mula terima bantuan → Tahun: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(16) Isirumah 15

(A) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 — 9. _____ (sila nyatakan)

(B) Umur: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(C) 1 2

(D) 1 2 3 4 5 6 7 — 7. _____ (sila nyatakan)

(E) 1 2 3 4

(F) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(G) 0 1 2 3 4 5 6 7 — 7. _____ (sila nyatakan)

(I) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

(H) Anggaran Pendapatan Sebulan (RM): 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(J) Tahun terima/ mula terima bantuan → Tahun: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

© UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA 2017 All rights reserved ©

3. Selain bantuan JKM, adakah penerima/ penjaga menerima bantuan kewangan atau sumbangan lain dalam **tempoh 12 bulan terakhir?** Jika ada, sila nyatakan jenis dan jumlah/ nilai serta kekerapan menerima bantuan tersebut

(A) Hubungan dengan KIR		(B) Jenis Bantuan Diterima		(C) Bentuk Bantuan	
Kata kunci	1. KIR	Kata kunci	1. Bantuan Rakyat 1 Malaysia (BR1M)	Kata kunci	1. Tunai sahaja
	2. Pasangan		2. Bantuan kerajaan (cth: nelayan, FELDA dll)		2. Barangan makanan sahaja
	3. Anak		3. Bantuan Kerajaan Negeri		3. Barangan keperluan lain sahaja
	4. Adik Beradik		4. Zakat/ Baitulmal		4. Tunai dan barangan makanan
	5. Ibubapa/ mertua		5. Persatuan/ NGO		5. Tunai dan barangan keperluan lain
	6. Datuk/ nenek		6. Badan Korporat		6. Barangan makanan dan barangan keperluan lain
	7. Cucu		7. Lain-lain (sila nyatakan)		
	8. Saudara mara				
	9. Lain-lain (sila nyatakan)				

Bulatkan jawapan dan isikan maklumat berkenaan

(1) Penerima

(A) 1 2 3 4 5 6 7 8 9
9. _____ (sila nyatakan)

(B) 1 2 3 4 5 6 7
7. _____ (sila nyatakan)

(C) 1 2 3 4 5 6

(D) Tahun mula terima bantuan
Tahun: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 (4 baris)

(E) Nilai bantuan diterima setiap kali (RM)
RM: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 (4 baris)

(F) Kekerapan menerima bantuan dalam setahun (Berapa kali)
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

(2) Isirumah 1

(A) 1 2 3 4 5 6 7 8 9
9. _____ (sila nyatakan)

(B) 1 2 3 4 5 6 7
7. _____ (sila nyatakan)

(C) 1 2 3 4 5 6

(D) Tahun mula terima bantuan
Tahun: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 (4 baris)

(E) Nilai bantuan diterima setiap kali (RM)
RM: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 (4 baris)

(F) Kekerapan menerima bantuan dalam setahun (Berapa kali)
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

(3) Isirumah 2

(A) 1 2 3 4 5 6 7 8 9
9. _____ (sila nyatakan)

(B) 1 2 3 4 5 6 7
7. _____ (sila nyatakan)

(C) 1 2 3 4 5 6

(D) Tahun mula terima bantuan
Tahun: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 (4 baris)

(E) Nilai bantuan diterima setiap kali (RM)
RM: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 (4 baris)

(F) Kekerapan menerima bantuan dalam setahun (Berapa kali)
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

(4) Isirumah 3

(A) 1 2 3 4 5 6 7 8 9
9. _____ (sila nyatakan)

(B) 1 2 3 4 5 6 7
7. _____ (sila nyatakan)

(C) 1 2 3 4 5 6

(D) Tahun mula terima bantuan
Tahun: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 (4 baris)

(E) Nilai bantuan diterima setiap kali (RM)
RM: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 (4 baris)

(F) Kekerapan menerima bantuan dalam setahun (Berapa kali)
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

(5) Isirumah 4

(A) 1 2 3 4 5 6 7 8 9
9. _____ (sila nyatakan)

(B) 1 2 3 4 5 6 7
7. _____ (sila nyatakan)

(C) 1 2 3 4 5 6

(D) Tahun mula terima bantuan
Tahun: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 (4 baris)

(E) Nilai bantuan diterima setiap kali (RM)
RM: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 (4 baris)

(F) Kekerapan menerima bantuan dalam setahun (Berapa kali)
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

(6) Isirumah 5

(A) 1 2 3 4 5 6 7 8 9
9. _____ (sila nyatakan)

(B) 1 2 3 4 5 6 7
7. _____ (sila nyatakan)

(C) 1 2 3 4 5 6

(D) Tahun mula terima bantuan
Tahun: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 (4 baris)

(E) Nilai bantuan diterima setiap kali (RM)
RM: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 (4 baris)

(F) Kekerapan menerima bantuan dalam setahun (Berapa kali)
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

(7) Isirumah 6

(A) 1 2 3 4 5 6 7 8 9
9. _____ (sila nyatakan)

(B) 1 2 3 4 5 6 7
7. _____ (sila nyatakan)

(C) 1 2 3 4 5 6

(D) Tahun mula terima bantuan
Tahun: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 (4 baris)

(E) Nilai bantuan diterima setiap kali (RM)
RM: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 (4 baris)

(F) Kekerapan menerima bantuan dalam setahun (Berapa kali)
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

(8) Isirumah 7

(A) 1 2 3 4 5 6 7 8 9
9. _____ (sila nyatakan)

(B) 1 2 3 4 5 6 7
7. _____ (sila nyatakan)

(C) 1 2 3 4 5 6

(D) Tahun mula terima bantuan
Tahun: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 (4 baris)

(E) Nilai bantuan diterima setiap kali (RM)
RM: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 (4 baris)

(F) Kekerapan menerima bantuan dalam setahun (Berapa kali)
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

© UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA 2017 All rights reserved ©

3. Selain bantuan JKM, adakah penerima/ penjaga menerima bantuan kewangan atau sumbangan lain dalam **tempoh 12 bulan terakhir**? Jika ada, sila nyatakan jenis dan jumlah/ nilai serta kekerapan menerima bantuan tersebut

A

Bulatkan jawapan dan isikan maklumat berkenaan

(9) Isirumah 8

(A) 1 2 3 4 5 6 7 8 9
9. _____ (sila nyatakan)

(B) 1 2 3 4 5 6 7
7. _____ (sila nyatakan)

(C) 1 2 3 4 5 6

(D) Tahun mula terima bantuan
Tahun: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(E) Nilai bantuan diterima setiap kali (RM)
RM: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(F) Kekerapan menerima bantuan dalam setahun (Berapa kali)
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

(10) Isirumah 9

(A) 1 2 3 4 5 6 7 8 9
9. _____ (sila nyatakan)

(B) 1 2 3 4 5 6 7
7. _____ (sila nyatakan)

(C) 1 2 3 4 5 6

(D) Tahun mula terima bantuan
Tahun: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(E) Nilai bantuan diterima setiap kali (RM)
RM: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(F) Kekerapan menerima bantuan dalam setahun (Berapa kali)
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

(11) Isirumah 10

(A) 1 2 3 4 5 6 7 8 9
9. _____ (sila nyatakan)

(B) 1 2 3 4 5 6 7
7. _____ (sila nyatakan)

(C) 1 2 3 4 5 6

(D) Tahun mula terima bantuan
Tahun: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(E) Nilai bantuan diterima setiap kali (RM)
RM: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(F) Kekerapan menerima bantuan dalam setahun (Berapa kali)
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

(12) Isirumah 11

(A) 1 2 3 4 5 6 7 8 9
9. _____ (sila nyatakan)

(B) 1 2 3 4 5 6 7
7. _____ (sila nyatakan)

(C) 1 2 3 4 5 6

(D) Tahun mula terima bantuan
Tahun: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(E) Nilai bantuan diterima setiap kali (RM)
RM: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(F) Kekerapan menerima bantuan dalam setahun (Berapa kali)
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

(13) Isirumah 12

(A) 1 2 3 4 5 6 7 8 9
9. _____ (sila nyatakan)

(B) 1 2 3 4 5 6 7
7. _____ (sila nyatakan)

(C) 1 2 3 4 5 6

(D) Tahun mula terima bantuan
Tahun: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(E) Nilai bantuan diterima setiap kali (RM)
RM: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(F) Kekerapan menerima bantuan dalam setahun (Berapa kali)
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

(14) Isirumah 13

(A) 1 2 3 4 5 6 7 8 9
9. _____ (sila nyatakan)

(B) 1 2 3 4 5 6 7
7. _____ (sila nyatakan)

(C) 1 2 3 4 5 6

(D) Tahun mula terima bantuan
Tahun: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(E) Nilai bantuan diterima setiap kali (RM)
RM: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(F) Kekerapan menerima bantuan dalam setahun (Berapa kali)
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

(15) Isirumah 14

(A) 1 2 3 4 5 6 7 8 9
9. _____ (sila nyatakan)

(B) 1 2 3 4 5 6 7
7. _____ (sila nyatakan)

(C) 1 2 3 4 5 6

(D) Tahun mula terima bantuan
Tahun: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(E) Nilai bantuan diterima setiap kali (RM)
RM: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(F) Kekerapan menerima bantuan dalam setahun (Berapa kali)
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

(16) Isirumah 15

(A) 1 2 3 4 5 6 7 8 9
9. _____ (sila nyatakan)

(B) 1 2 3 4 5 6 7
7. _____ (sila nyatakan)

(C) 1 2 3 4 5 6

(D) Tahun mula terima bantuan
Tahun: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(E) Nilai bantuan diterima setiap kali (RM)
RM: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(F) Kekerapan menerima bantuan dalam setahun (Berapa kali)
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

© UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA 2017 All rights reserved ©

4. Apakah harta yang dimiliki oleh penerima/ penjaga dan isirumah ?

☞ Nyatakan harta yang dimiliki, bulatkan jawapan dan isikan maklumat berkenaan

(2) Status pemilikan

Kata kunci:
0. Tiada
1. Diri Sendiri
2. Ahli Isirumah
3. Milik bersama

Jenis Harta	(1) Ada/tiada? Tiada	Ada	(2) Status pemilikan	(3) Bilangan	(4) Anggaran nilai (RM)
(1) Rumah	0	1	0 1 2 3	1 2 3 4 5 / 6 7 8 9 10 / 11 12 13 14 15	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
(2) Tanah	0	1	0 1 2 3	1 2 3 4 5 / 6 7 8 9 10 / 11 12 13 14 15	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
(3) Bangunan	0	1	0 1 2 3	1 2 3 4 5 / 6 7 8 9 10 / 11 12 13 14 15	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
(4) Aset kewangan (simpanan, saham)	0	1	0 1 2 3	1 2 3 4 5 / 6 7 8 9 10 / 11 12 13 14 15	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
(5) Aset Perlindungan (premium insuran)	0	1	0 1 2 3	1 2 3 4 5 / 6 7 8 9 10 / 11 12 13 14 15	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
(6) Ternakan	0	1	0 1 2 3	1 2 3 4 5 / 6 7 8 9 10 / 11 12 13 14 15	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
(7) Pertanian	0	1	0 1 2 3	1 2 3 4 5 / 6 7 8 9 10 / 11 12 13 14 15	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
(8) Kereta/ van/ lori/ bas	0	1	0 1 2 3	1 2 3 4 5 / 6 7 8 9 10 / 11 12 13 14 15	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
(9) Motosikal	0	1	0 1 2 3	1 2 3 4 5 / 6 7 8 9 10 / 11 12 13 14 15	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
(10) Motorbot	0	1	0 1 2 3	1 2 3 4 5 / 6 7 8 9 10 / 11 12 13 14 15	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
(11) Barang kemas	0	1	0 1 2 3	1 2 3 4 5 / 6 7 8 9 10 / 11 12 13 14 15	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
(12) Lain-lain _____ (sila nyatakan)	0	1	0 1 2 3	1 2 3 4 5 / 6 7 8 9 10 / 11 12 13 14 15	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

© UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA 2017 All rights reserved ©

5. Adakah terdapat perkakas/ peralatan berikut di rumah penerima/ penjaga? ☞ Bulatkan jawapan berkenaan

1	Alat Hawa Dingin [1]	1	Komputer [6]	1	Astro [11]
1	Mesin Basuh [2]	1	Telefon bimbit [7]	1	Ketuhar Gelombang Mikro [12]
1	Peti Sejuk [3]	1	Telefon talian tetap [8]	1	Dapur gas/ elektrik [13]
1	Televisyen [4]	1	Pemain Video/ VCD/ DVD [9]	1	Radio/ Hi-Fi [14]
1	Kipas angin [5]	1	Langganan internet [10]	1	Lain-lain [15] (sila nyatakan)

6. Adakah terdapat kemudahan berikut di rumah dan di sekitar komuniti penerima/ penjaga yang boleh diakses?

☞ Bulatkan jawapan berkenaan

(1) **Kemudahan asas di rumah**

1	Bekalan air paip [1]	1	Tandas [3]	(1)	Jika mempunyai bilik tidur, nyatakan bilangannya
1	Elektrik [2]	1	Bilik tidur [4] →	1 2 3 4 5 6 7 8 9	

(2) **Jarak rumah ke kemudahan berikut:**

Kata kunci	Jarak
1.	< 5km
2.	5-9km
3.	> 9km

(1)	Kedai	1	2	3	(10)	Sekolah rendah	1	2	3
(2)	Bank	1	2	3	(11)	Sekolah menengah	1	2	3
(3)	Pejabat kerajaan	1	2	3	(12)	Hospital kerajaan	1	2	3
(4)	Pejabat pos	1	2	3	(13)	Klinik kerajaan	1	2	3
(5)	Pengangkutan awam	1	2	3	(14)	Klinik swasta	1	2	3
(6)	Jalanraya utama	1	2	3	(15)	Rumah ibadat	1	2	3
(7)	Balai raya/ dewan serbaguna	1	2	3	(16)	Pusat pemulihan dalam komuniti	1	2	3
(8)	Taman riadah	1	2	3	(17)	Pusat aktiviti (cth: PAWE)	1	2	3
(9)	Prasekolah (taska)	1	2	3					

7. Nyatakan punca pendapatan yang penerima/ penjaga terima

(1) Punca pendapatan **UTAMA (terima secara tetap dan jumlahnya terbesar)**

☞ **Pilih SATU jawapan sahaja**

		Ada terima? Tidak	Ya
(a)	**Pendapatan dari pekerjaan**		
(1)	Gaji (upah, elaun, bonus dll)	0	1
(b)	**Hasil kerja sendiri**		
(1)	Hasil pertanian	0	1
(2)	Bukan pertanian (perniagaan dll)	0	1
(c)	**Pendapatan dari harta**		
(1)	Sewaan rumah atau harta lain (cth:bangunan, kenderaan)	0	1
(2)	Sewa dari tanah pertanian (pajakan)	0	1
(3)	Royalti	0	1
(4)	Faedah/dividen	0	1
(d)	**Pindahan semasa**		
(1)	Nafkah (alimony)	0	1
(2)	Pencen	0	1
(3)	Kiriman wang dari anak	0	1
(4)	Kiriman wang dari isirumah lain	0	1
(5)	Dermasiswa/ biasiswa	0	1
(6)	Bantuan kewangan JKM	0	1
(7)	Bantuan selain JKM	0	1
(8)	Lain-lain (sila nyatakan)	0	1

(2) Punca Pendapatan **SAMPINGAN**

☞ **Boleh LEBIH DARI SATU jawapan**

		Ada terima? Tidak	Ya
(a)	**Pendapatan dari pekerjaan**		
(1)	Gaji (upah, elaun, bonus dll)	0	1
(b)	**Hasil kerja sendiri**		
(1)	Hasil Pertanian	0	1
(2)	Bukan pertanian (perniagaan dll)	0	1
(c)	**Pendapatan dari harta**		
(1)	Sewaan rumah atau harta lain (cth:bangunan, kenderaan)	0	1
(2)	Sewa dari tanah pertanian (pajakan)	0	1
(3)	Royalti	0	1
(4)	Faedah/dividen	0	1
(d)	**Pindahan semasa**		
(1)	Nafkah (alimony)	0	1
(2)	Pencen	0	1
(3)	Kiriman wang dari anak	0	1
(4)	Kiriman wang dari isirumah lain	0	1
(5)	Dermasiswa/ biasiswa	0	1
(6)	Bantuan kewangan JKM	0	1
(7)	Bantuan selain JKM	0	1
(8)	Lain-lain (sila nyatakan)	0	1

© UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA 2017 All rights reserved ©

8. Adakah penerima/ penjaga dan isirumah pernah mengalami peristiwa yang menjejaskan keadaan ekonomi **DALAM TEMPOH 6 BULAN LALU** ☞ **Bulatkan jawapan dan isikan maklumat berkenaan. Boleh LEBIH DARI SATU jawapan**

Kata kunci: 0. Tidak; 1. Ya; 2. Tidak berkaitan

	Jenis kesulitan ekonomi	Adakah pernah mengalaminya?				Jenis kesulitan ekonomi	Adakah pernah mengalaminya?		
(1)	Kematian KIR/ pencari nafkah utama	0	1	2	(5)	Ahli isirumah kehilangan pekerjaan atau kegagalan perniagaan	0	1	2
(2)	Konflik keluarga (cth: penceraian)	0	1	2	(6)	Kerugian perniagaan	0	1	2
(3)	Kematian anggota keluarga yang turut menyumbang kepada kewangan keluarga	0	1	2	(7)	Pendapatan menurun kerana pengurangan hasil	0	1	2
(4)	Ahli isirumah mengalami penyakit kritikal yang memerlukan rawatan intensif atau berkala	0	1	2					

9. Pernahkah penerima/ penjaga dan isirumah mengalami situasi yang berikut dalam **TEMPOH 12 BULAN YANG LALU**?

☞ **Bulatkan jawapan dan isikan maklumat berkenaan. Boleh LEBIH DARI SATU jawapan**

Kata kunci: 0. Tidak; 1. Ya; 2. Tidak berkaitan

	Pengalaman	Adakah pernah mengalaminya?				Pengalaman	Adakah pernah mengalaminya?		
(1)	Sakit tetapi tidak mendapatkan rawatan kerana tidak mampu	0	1	2	(6)	Anak terpaksa berhenti sekolah	0	1	2
(2)	Bekalan air, elektrik atau telefon pernah dipotong	0	1	2	(7)	Terpaksa menyerahkan anak pada orang lain	0	1	2
(3)	Terpaksa keluar rumah kerana tidak membayar sewa	0	1	2	(8)	Menjual barangan untuk menampung keperluan hidup	0	1	2
(4)	Tiada tempat tinggal yang sesuai (decent)	0	1	2	(9)	Meminjam wang saudara mara memenuhi keperluan hidup	0	1	2
(5)	Gagal menjelaskan yuran sekolah anak	0	1	2	(10)	Meminjam dari along	0	1	2

10. Pernahkah penerima/penjaga dan isirumah mengalami pengalaman berkaitan aspek pemakanan yang berikut **DALAM TEMPOH 12 BULAN YANG LALU** ☞ **Bulatkan semua jawapan berkenaan**

Kata kunci: 0. Tidak pernah; 1. Kadang-kadang; 2. Kerap kali; 3. Tidak berkaitan

	Pengalaman	Adakah pernah mengalaminya?				
(1)	Bimbang kehabisan makanan sebelum memperoleh wang bantuan?	0	1	2	3	{1
(2)	Makanan yang dibeli tidak cukup dan tidak mempunyai wang untuk membeli lagi?	0	1	2	3	{2
(3)	Tidak mampu makan makanan seimbang (sayur, karbohidrat, tenusu dll)?	0	1	2	3	{3
(4)	Bergantung kepada beberapa makanan murah untuk anak-anak kerana tak cukup wang?	0	1	2	3	{4
(5)	Tidak mampu memberi anak-anak makanan seimbang?	0	1	2	3	{5
(6)	Anak-anak tidak cukup makan kerana tak mampu?	0	1	2	3	{6
(7)	Isirumah dewasa dalam rumah ini pernah mengurangkan makan kerana tidak mampu?	0	1	2	3	{7
(8)	Pernah kurang makan dari yang sepatutnya kerana tidak mampu?	0	1	2	3	{8
(9)	Pernah berlapar kerana tidak mampu beli makanan secukupnya?	0	1	2	3	{9
(10)	Berat badan turun kerana tidak dapat makan secukupnya?	0	1	2	3	{10
(11)	Isirumah dewasa dalam rumah ini pernah tidak makan sepanjang hari kerana tidak cukup wang?	0	1	2	3	{11
(12)	Kurangkan makanan anak-anak kerana tidak mampu?	0	1	2	3	{12
(13)	Ada antara anak yang pernah berlapar kerana tidak mampu membeli makanan?	0	1	2	3	{13
(14)	Semua anak-anak pernah berlapar kerana tidak mampu mendapatkan makanan?	0	1	2	3	{14

⌘ © UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA 2017 All rights reserved © ⌘

B: MAKLUMAT BERKAITAN URUSAN DENGAN PIHAK JKM

☞ Bulatkan dan isikan maklumat berkenaan dalam ruang yang disediakan.

1. Jika perlu berurusan, apakah masalah yang penerima/ penjaga hadapi untuk ke pejabat JKM? ☞ **boleh LEBIH DARI SATU jawapan**

	Masalah	Pernah alami? Tidak	Ya
(1)	Tiada masalah	0	1
(2)	Tiada kemudahan pengangkutan	0	1
(3)	Tiada orang untuk bawa	0	1
(4)	Tiada duit untuk bayar tambang	0	1
(5)	Jauh	0	1
(6)	Lain-lain _____ (sila nyatakan)	0	1

2. Anggaran tempoh masa perjalanan (minit) penerima/ penjaga ambil untuk ke pejabat JKM dengan kaedah pengangkutan yang biasa digunakan? 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 **minit**

3. Anggaran kos perjalanan penerima/ penjaga setiap kali ke pejabat JKM?

(1) Pengangkutan RM 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(2) Lain-lain (contoh: makanan) RM 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

4. Sila nyatakan kekerapan penerima/ penjaga ke pejabat JKM

0. Tidak pernah
1. Sekali setahun
2. Dua kali setahun
3. Empat kali setahun
4. Lebih dari sekali sebulan
5. Sekali sebulan
6. Lain-lain (sila nyatakan)

0 1 2 3 4 5 6 ↓↓ _____ (sila nyatakan)

5. Sila nyatakan tujuan penerima/ penjaga pergi ke pejabat JKM ☞ **boleh LEBIH DARI SATU jawapan**

	Tujuan	Tidak	Ya
(1)	Memohon bantuan kewangan	0	1
(2)	Lapor diri untuk tujuan verifikasi (renew)	0	1
(3)	Membuat aduan berkaitan masalah bantuan kewangan yang diterima	0	1
(4)	Mendapatkan rujukan dan maklumat berkaitan perkhidmatan yang disediakan oleh pihak JKM	0	1
(5)	Lawatan ulangan kerana urusan tidak dapat diselesaikan pada lawatan terdahulu	0	1
(6)	Lain-lain _____ (sila nyatakan)	0	1

C: MAKLUMAT BERKAITAN BANTUAN KEWANGAN JKM

1. **Permohonan Bantuan Kewangan** C.1

(1) Sekarang saya ingin bertanya bagaimanakah perasaan penerima/penjaga **SEBELUM MEMOHON BANTUAN** kewangan ☞ **Bulatkan semua jawapan berkenaan**

	Perasaan	Skala: Sangat tidak setuju … Sangat setuju	
(1)	Saya rasa malu untuk mohon	1 2 3 4 5	{1
(2)	Saya rasa jatuh maruah saya	1 2 3 4 5	{2
(3)	Saya rasa syarat yang dikenakan JKM merumitkan/ menyusahkan	1 2 3 4 5	{3
(4)	Saya tidak mahu orang lain anggap saya fakir	1 2 3 4 5	{4
(5)	Saya malu untuk mengakui status sebagai orang miskin/ fakir	1 2 3 4 5	{5

(2) Sila imbas kembali dan nyatakan sumber maklumat penerima/ penjaga mengetahui tentang bantuan kewangan JKM

☞ **boleh LEBIH DARI SATU jawapan**

1	Inisiatif sendiri (tahu sendiri) [1]	1	Ahli Politik [6]	1	Pihak hospital/ klinik [11]
1	Ahli keluarga [2]	1	NGO [7]	1	Pihak sekolah [12]
1	Saudara mara [3]	1	Penghulu/ Ketua Kampung [8]	1	Masyarakat sekitar [13]
1	Rakan sekerja/ kawan-kawan [4]	1	JKKK/ Persatuan Penduduk [9]	1	Media (Surat khabar, brosur, iklan, etc) [14]
1	Jiran [5]	1	Pegawai JKM [10]	1	Media sosial (Instagram, Facebook, iklan online, etc) [15]
				1	Lain-lain [16] _____ (sila nyatakan)

© UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA 2017 All rights reserved ©

(3) Siapakah yang menolong penerima/ penjaga memohon bantuan JKM? ☞ **boleh LEBIH DARI SATU jawapan**

1	Sendiri [1]	1	Jiran [6]	1	Pegawai JKM [11]
1	Ahli keluarga [2]	1	Ahli politik [7]	1	Pihak hospital/ klinik [12]
1	Saudara mara [3]	1	Ahli NGO [8]	1	Pihak sekolah [13]
1	Rakan sekerja [4]	1	Penghulu/ Ketua kampung [9]	1	Orang awam [14]
1	Kawan-kawan [5]	1	Ahli JKKK/ Persatuan penduduk [10]	1	Lain-lain [15] (sila nyatakan)

(4) Adakah penerima/penjaga tahu syarat kelayakan yang ditetapkan oleh JKM untuk memohon bantuan kewangan ini? C.1.4

0 Tidak
1 Ya **(sila jawab soalan C.1.5)**

(5) Jika menjawab Ya di soalan **C.1.4**, apakah syarat kelayakan bantuan kewangan tersebut? C.1.5

☞ **Panduan Enumerator: JANGAN bacakan pilihan jawapan kepada penerima/penjaga. Bulatkan berdasarkan jawapan diberikan oleh penerima/ penjaga**

(1) BANTUAN ORANG TUA (BOT)

	SYARAT KELAYAKAN	Tidak berkaitan	Ya
(1)	Warganegara Malaysia dan bermastautin di Malaysia	0	1
(2)	Pendapatan keluarga tidak melebihi paras garis kemiskinan (PGK) semasa	0	1
(3)	Golongan yang tidak berkemampuan dan berkeperluan (bilangan anak/ tanggungan, umur pemohon dll)	0	1
(4)	Warga emas berumur 60 tahun ke atas;	0	1
(5)	Tiada mata pencarian tertentu untuk menyara hidup; dan	0	1
(6)	Tiada keluarga atau mempunyai keluarga yang tidak berkemampuan untuk memberi sumbangan	0	1

(2) BANTUAN KANAK-KANAK (BKK)

	SYARAT KELAYAKAN	Tidak berkaitan	Ya
(1)	Warganegara Malaysia dan bermastautin di Malaysia	0	1
(2)	Pendapatan keluarga tidak melebihi paras garis kemiskinan (PGK) semasa	0	1
(3)	Golongan yang tidak berkemampuan dan berkeperluan (bilangan anak/ tanggungan, umur pemohon dll)	0	1
(4)	Kanak-kanak yang berumur di bawah 18 tahun;	0	1
(5)	Kanak-kanak yatim/ yatim piatu; dan	0	1
(6)	Kanak-kanak yang mempunyai ibubapa/ penjaga yang tidak berkemampuan atau putus mata pencarian kerana uzur, tidak upaya, berpenyakit atau tanggungan banduan atau pusat tahanan.	0	1

(3) BANTUAN ANAK PELIHARA (BAP)

***pendapatan keluarga pelihara tidak ditetapkan.**

	SYARAT KELAYAKAN	Tidak berkaitan	Ya
(1)	Warganegara Malaysia dan bermastautin di Malaysia	0	1
(2)	Pendapatan keluarga tidak melebihi paras garis kemiskinan (PGK) semasa	0	1
(3)	Golongan yang tidak berkemampuan dan berkeperluan (bilangan anak/tanggungan, umur pemohon, etc)	0	1
(4)	Kanak-kanak yang berumur di bawah 18 tahun;	0	1
(5)	Kanak-kanak yang tidak mempunyai ibubapa;	0	1
(6)	Kanak-kanak bukan diambil sebagai anak angkat menerusi Akta Pengangkatan 1952 atau Akta Pendaftaran Pengangkatan 1952;atau	0	1
(7)	Kanak-kanak tinggal bersama dengan keluarga pelihara melalui:- a. Kanak-kanak yang diambil dari "Program Anak pelihara" yang dikendalikan oleh JKM; atau b. Kanak-kanak yang dipelihara di bawah perintah mahkamah bagi Kanak-Kanak mengikut Akta Kanak-Kanak 2001.	0	1

(4) ELAUN PEKERJA CACAT (EPC)

	SYARAT KELAYAKAN	Tidak berkaitan	Ya
(1)	Warganegara Malaysia dan bermastautin di Malaysia	0	1
(2)	Pendapatan keluarga tidak melebihi paras garis kemiskinan (PGK) semasa	0	1
(3)	Golongan yang tidak berkemampuan dan berkeperluan (bilangan anak/tanggungan, umur pemohon dll)	0	1
(4)	OKU yang berdaftar dengan Jabatan Kebajikan Masyarakat;	0	1
(5)	Pendapatan di bawah RM1,200 sebulan; dan	0	1
(6)	Tidak tinggal di institusi yang telah disediakan kemudahan tempat tinggal, makan/minum dan pakaian percuma.	0	1

© UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA 2017 All rights reserved ©

(5) Jika menjawab Ya di soalan **C.1.4**, apakah syarat kelayakan bantuan tersebut?

(5) BANTUAN AM (BA)

SYARAT KELAYAKAN	Tidak berkaitan	Ya
(1) Warganegara Malaysia dan bermastautin di Malaysia	0	1
(2) Pendapatan keluarga tidak melebihi paras garis kemiskinan (PGK) semasa	0	1
(3) Golongan yang tidak berkemampuan dan berkeperluan (bilangan anak/tanggungan, umur pemohon dll)	0	1
(4) Setiap negeri mempunyai Skim Bantuan Am Negeri yang tersendiri. Syarat-syarat kelayakan dan kadar bantuan adalah tidak seragam di antara negeri-negeri bergantung kepada dasar dan peruntukan kerajaan negeri masing-masing.	0	1
(5) Bantuan dipertimbangkan kepada keluarga miskin yang memerlukan.	0	1

(6) BANTUAN OKU TIDAK BERUPAYA BEKERJA (BTB)

(1) Warganegara Malaysia dan bermastautin di Malaysia.	0	1
(2) Pendapatan keluarga tidak melebihi paras garis kemiskinan (PGK) semasa	0	1
(3) Golongan yang tidak berkemampuan dan berkeperluan (bilangan anak/tanggungan, umur pemohon dll).	0	1
(4) OKU yang berdaftar dengan JKM;	0	1
(5) OKU yang tidak berupaya bekerja disebabkan faktor-faktor yang munasabah tetapi bukan kerana tidak mahu bekerja;	0	1
(6) Disahkan oleh Pegawai Perubatan bagi kes-kes yang meragukan;	0	1
(7) Sumber pendapatan individu OKU tidak melebihi PGK semasa seperti Pencen, PERKESO dan lain-lain;	0	1
(8) Berumur antara 18 – 59 tahun;	0	1
(9) Bukan penerima skim bantuan bulanan JKM sedia ada; dan	0	1
(10) Bukan peserta Program Pemulihan Dalam Komunti (PDK) dan program penjagaan/pemulihan kelolaan Kerajaan dan NGO	0	1

(7) BANTUAN PENJAGAAN OKU TERLANTAR/ PESAKIT KRONIK TERLANTAR (BPT)

(1) Warganegara Malaysia dan bermastautin di Malaysia	0	1
(2) Pendapatan keluarga tidak melebihi paras garis kemiskinan (PGK) semasa	0	1
(3) Golongan yang tidak berkemampuan dan berkeperluan (bilangan anak/ tanggungan, umur pemohon dll).	0	1
(4) Pemohon adalah penjaga yang merupakan ahli keluarga OKU/ Pesakit Kronik Terlantar;	0	1
(5) Pendapatan isi rumah tidak melebihi RM3000 sebulan; dan	0	1
(6) Keluarga yang berkeperluan dan tidak berkemampuan	0	1

(8) GERAN PELANCARAN (GP)

(1) Warganegara Malaysia dan bermastautin di Malaysia	0	1
(2) Pendapatan keluarga tidak melebihi paras garis kemiskinan (PGK) semasa	0	1
(3) Golongan yang tidak berkemampuan dan berkeperluan (bilangan anak/ tanggungan, umur pemohon dll).	0	1
(4) Penerima bantuan bulanan anak-anak mereka;	0	1
(5) Orang Kurang Upaya (OKU) yang sedang mendapat perkhidmatan dari jabatan;	0	1
(6) Bekas pelatih dari Institusi Kebajikan dan kes-kes seliaan akhlak; dan	0	1
(7) Klien Jabatan yang lain.	0	1

(9) BANTUAN ALAT TIRUAN/ ALAT SOKONGAN (BAT/S)

(1) Warganegara Malaysia dan bermastautin di Malaysia	0	1
(2) Pendapatan keluarga tidak melebihi paras garis kemiskinan (PGK) semasa	0	1
(3) Golongan yang tidak berkemampuan dan berkeperluan (bilangan anak/ tanggungan, umur pemohon dll).	0	1
(4) OKU yang berdaftar dengan JKM;	0	1
(5) Disyorkan oleh doktor atau pakar perubatan; dan	0	1
(6) Mereka yang tidak mampu untuk membekalkan sendiri alat tiruan/alat sokongan yang diperlukan	0	1

(10) BANTUAN PERANTIS (BP)

(1) Warganegara Malaysia dan bermastautin di Malaysia	0	1
(2) Pendapatan keluarga tidak melebihi paras garis kemiskinan (PGK) semasa	0	1
(3) Golongan yang tidak berkemampuan dan berkeperluan (bilangan anak/ tanggungan, umur pemohon dll).	0	1
(4) Anak-anak penerima bantuan kewangan bulanan JKM	0	1
(5) Bekas pelatih institusi JKM	0	1
(6) Kes seliaan akhlak JKM	0	1

⌘ © UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA 2017 All rights reserved © ⌘

(6) Berapa kali penerima/ penjaga mohon sebelum berjaya? 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 **kali**

(7) Berapa lama tempoh masa yang diambil untuk mendapatkan kelulusan **DARI TARIKH DOKUMEN LENGKAP DITERIMA OLEH PIHAK JKM**? C.1.7

1 Tahu → (1) Bilangan hari 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 **hari**

0 Tidak tahu

2 Lupa

(8) (Arahan: Untuk penerima **BOT, BKK, BA, EPC, BPT, BTB, BAP dan BLP**) Jika di soalan C.1.7, anda telah menunggu lebih dari **30 hari**, adakah anda tahu mengapa? ☞ **Pilih SATU jawapan sahaja**

1 Tidak berkaitan (**Untuk penerima GP dan BAT/S**)
2 Tidak tahu
3 Menunggu pengesahan dari pegawai
4 Dokumen tidak lengkap
5 Borang permohonan hilang
6 Lain-lain _____ (sila nyatakan)

(9) (Arahan: Untuk penerima **GP dan BAT/S**) Jika di soalan C.1.7, anda telah menunggu lebih dari **60 hari**, adakah anda tahu mengapa? ☞ **Pilih SATU jawapan sahaja**

1 Tidak berkaitan (**untuk penerima BOT, BKK, BA, EPC, BPT, BTB, BAP dan BLP**)
2 Tidak tahu
3 Menunggu pengesahan dari pegawai
4 Dokumen tidak lengkap
5 Borang permohonan hilang
6 Lain-lain _____ (sila nyatakan)

(10) Jika penerima/ penjaga **pernah GAGAL dalam permohonan**, apakah alasannya?
☞ **(Panduan Enumerator: JANGAN bacakan pilihan jawapan kepada penerima/ penjaga. Bulatkan berdasarkan jawapan diberikan penerima/ penjaga. Boleh LEBIH DARI SATU jawapan)**

1 Tidak pernah gagal [1]
1 Bukan warganegara Malaysia [2]
1 Pemohon masih sihat dan berupaya untuk bekerja serta berdikari untuk menyara kehidupan sendiri/ keluarga [3]
1 Pendapatan isi rumah melebihi had kelayakan menerima bantuan dari JKM [4]
1 Mempunyai anak yang telah dewasa dan bekerja serta mampu memberi sumbangan/ menyara kehidupan pemohon [5]
1 Mempunyai anak yang telah dewasa menyara kehidupan pemohon [6]
1 Mempunyai harta yang mengeluarkan hasil/ sumber kewangan sampingan seperti pencen/ PERKESO, bantuan baitulmal dll [7]
1 Dokumen tidak lengkap [8]
1 Permohonan ditolak selepas siasatan [9]
1 Tiada surat sokongan dari mana-mana pihak [10]
1 Penerima meninggal dunia [11]
1 Berpindah ke luar daerah [12]
1 Penerima ditukar ke skim lain [13]
1 Campur tangan orang luar (mengadu kepada pihak JKM) [14]
1 Anak dihantar ke pusat penjagaan [15]
1 Telah melepasi umur kelayakan [16] (Anak sudah mencapai umur 18 tahun)
1 Belum mencapai umur kelayakan [17] (Pemohon belum berumur 60 tahun)
1 Anak menerima biasiswa [18]
1 Tiada pendaftaran perkahwinan [19]
1 Tiada bukti kerakyatan sah [20] (cth: tiada surat beranak/ MyKid/ MyKad)
1 Tidak tahu sebab [21]
1 Lain-lain [22] _____ (sila nyatakan)

(11) Jika penerima/ penjaga **pernah DITAMATKAN dari bantuan** kewangan JKM, apakah alasannya?
☞ **(Panduan Enumerator: JANGAN baca pilihan jawapan kepada Penerima/ penjaga. Bulatkan berdasarkan jawapan diberikan penerima/ penjaga. Boleh LEBIH DARI SATU jawapan)**

1 Tidak pernah ditamatkan [1]
1 Bukan warganegara Malaysia [2]
1 Pemohon masih sihat dan berupaya untuk bekerja serta berdikari untuk menyara kehidupan sendiri/ keluarga [3]
1 Pendapatan isi rumah melebihi had kelayakan menerima bantuan dari JKM [4]
1 Mempunyai anak yang telah dewasa dan bekerja serta mampu memberi sumbangan/menyara kehidupan pemohon [5]
1 Mempunyai anak yang telah dewasa menyara kehidupan pemohon [6]
1 Mempunyai harta yang mengeluarkan hasil/ sumber kewangan sampingan seperti pencen/PERKESO, bantuan baitulmal dll [7]
1 Dokumen tidak lengkap [8]
1 Permohonan ditolak selepas siasatan [9]
1 Tiada surat sokongan dari mana-mana pihak [10]
1 Penerima meninggal dunia [11]
1 Berpindah ke luar daerah [12]
1 Penerima ditukar ke skim lain [13]
1 Campur tangan orang luar (mengadu kepada pihak JKM) [14]
1 Anak dihantar ke pusat penjagaan [15]
1 Telah melepasi umur kelayakan [16] (Anak sudah mencapai umur 18 tahun)
1 Belum mencapai umur kelayakan [17] (Pemohon belum berumur 60 tahun)
1 Anak menerima biasiswa [18]
1 Tiada pendaftaran perkahwinan [19]
1 Tiada bukti kerakyatan sah [20] (cth: tiada surat beranak/ MyKid/ MyKad)
1 Terlewat menerima surat penggilan siasatan [21]
1 Tidak tahu sebab [22]
1 Lain-lain [23] _____ (sila nyatakan)

⌘ © UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA 2017 All rights reserved © ⌘

(12) Jika penerima/ penjaga tahu orang lain yang dirasakan layak memohon tetapi tidak memohon, kenapa?
Pilih SATU jawapan sahaja

1 Tidak tahu orang lain yang layak
2 Perlu bantuan tetapi tiada ahli keluarga yang boleh pergi mendaftar/ memohon
3 Perlu bantuan tetapi tempat memohon terlalu jauh
4 Perlu bantuan tetapi syaratnya terlalu merumitkan/ menyusahkan
5 Pernah terfikir untuk mendaftar tetapi tidak berpeluang lagi kerana tidak berkesempatan
6 Masih ada orang lain yang lebih miskin, jadi sebaiknya mereka merasakan tidak perlu mendaftar kerana tidak mahu dianggap sangat miskin (fakir) oleh ahli masyarakat lain
7 Mereka susah tetapi tetapi tidak terlalu miskin oleh itu malu untuk mengakui status sebagai orang miskin/ fakir
8 Tidak tahu tempat untuk memohon
9 Lain-lain _____ (sila nyatakan)

(13) Apakah tujuan memohon **Geran Pelancaran?** **Pilih SATU jawapan sahaja**

1 Tidak berkaitan **(bukan penerima Geran Pelancaran)**
2 Memulakan perniagaan/ perusahaan
3 Menambah modal perniagaan/ perusahaan
4 Membeli peralatan perniagaan/ pertanian
5 Lain-lain _____ (sila nyatakan)

2. Penerimaan Bantuan Kewangan C.2

(1) Berapa lama penerima/ penjaga perlu menunggu untuk menerima wang bantuan JKM **DARI TARIKH PERMOHONAN DILULUSKAN**?

1 Tahu → (1) Bilangan hari 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 **hari**
0 Tidak tahu
2 Lupa

(2) Apakah kaedah semasa (sekarang) penerima/ penjaga menerima wang bantuan kewangan JKM? **Pilih SATU jawapan sahaja**

Lain-lain (sila nyatakan) - C.2.2.6
(1) _____ (sila nyatakan)
(2) _____ (sila nyatakan)
(3) _____ (sila nyatakan)
(4) _____ (sila nyatakan)
(5) _____ (sila nyatakan)
(6) _____ (sila nyatakan)

(1) Bulatkan jawapan yang berkenaan
0. Tidak
1. Ya

(2) Jika mahu kaedah yang berbeza dari kaedah semasa, nyatakan pilihan penerima/ penjaga (bulatkan SATU sahaja)
1. Dimasukkan dalam bank
2. Ambil di JKM
3. Pegawai JKM hantar ke rumah
4. Wakil penerima
5. Majlis penyerahan oleh wakil rakyat
6. Lain-lain (sila nyatakan) - C.2.2.6

Kaedah semasa (sekarang)

		(1)	(2)	
(1)	Dimasukkan ke dalam akaun bank/ ATM	0 1	1 2 3 4 5 6	{1
(2)	Ambil di pejabat JKM	0 1	1 2 3 4 5 6	{2
(3)	Pegawai JKM hantar ke rumah	0 1	1 2 3 4 5 6	{3
(4)	Melalui wakil penerima _____ (sila nyatakan)	0 1	1 2 3 4 5 6	{4
(5)	Majlis penyerahan oleh wakil rakyat	0 1	1 2 3 4 5 6	{5
(6)	Lain-lain _____ (sila nyatakan)	0 1	1 2 3 4 5 6	{6

(3) Jika mahukan kaedah penerimaan wang yang berbeza dari kaedah semasa (sekarang), apakah masalahnya dengan kaedah sekarang?
Boleh LEBIH DARI SATU jawapan

1 Tiada masalah dengan kaedah sekarang [1]
1 Kos pengangkutan [2]
1 Perlu menunggu majlis penyerahan [3]
1 Jumlah wang bantuan diterima kurang daripada yang sepatutnya [4]
1 Terlalu sibuk [5]
1 Tidak boleh tinggal kerja [6]
1 Tidak boleh tinggal tanggungan/ jagaan [7]
1 Memerlukan bantuan orang lain untuk ke pejabat JKM [8]
1 Tiada pengangkutan sendiri [9]
1 Hanya dapat berurusan di pejabat JKM pada waktu pejabat sahaja [10]
1 Lain-lain [11] _____ (sila nyatakan)

© UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA 2017 All rights reserved ©

(4) Bagaimana biasanya penerima/penjaga tahu beliau telah menerima wang bantuan **buat pertama kalinya selepas permohonan diluluskan**? ☞ **Pilih SATU jawapan sahaja**

1 Tidak tahu
2 Dimaklumkan/ diberi notis oleh pihak JKM
3 Dimaklumkan oleh pihak lain (kawan, anak, jiran dll)
4 Mengikut jadual yang telah ditetapkan
5 Semak akaun bank/ ATM
6 Lain-lain _____ (sila nyatakan)

(5) Bagaimana biasanya penerima/ penjaga tahu beliau telah menerima wang bantuan setiap bulan? ☞ **Pilih SATU jawapan sahaja**

1 Tidak berkaitan (**penerima Geran Pelancaran & Bantuan Alat Tiruan/Sokongan**)
2 Tidak tahu
3 Dimaklumkan/ diberi notis oleh pihak JKM
4 Dimaklumkan oleh pihak lain (kawan, anak, jiran dll)
5 Mengikut jadual yang telah ditetapkan
6 Semak akaun bank/ ATM
7 Lain-lain _____ (sila nyatakan)

(6) Berapakah jumlah wang bantuan JKM yang sepatutnya penerima/penjaga terima pada **setiap bulan**?
☞ **Pilih SATU jawapan sahaja**

1 Tidak berkaitan (**penerima Geran Pelancaran & Bantuan Alat Tiruan/Sokongan**)
2 Tidak tahu
3 Tahu → (1) Sila nyatakan jumlah RM (sebulan)

RM 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

(7) Adakah penerima/ penjaga menghadapi masalah berkaitan penerimaan wang bantuan **(samada sekali (oneoff)/ setiap bulan?)** ☞ **Pilih SATU jawapan sahaja**

1 Tiada masalah
2 Lewat
3 Langsung tidak terima wang
4 Jumlah wang diterima kurang dari sepatutnya
5 Menghantar bukan wakil yang sah
6 Tidak mengikut jadual
7 Lain-lain _____ (sila nyatakan)

(8) Jika pengeluaran wang bantuan dibuat melalui mesin ATM, siapakah yang biasanya membuat pengeluaran tersebut? ☞ **Pilih SATU jawapan sahaja**

1 Bukan melalui mesin ATM
2 Diri sendiri
3 Ahli keluarga terdekat (cth: anak, cucu yang dewasa, adik beradik dll)
4 Saudara-mara
5 Jiran
6 Rakan
7 Lain-lain _____ (sila nyatakan)

(9) Jika anda tahu orang lain yang anda rasakan tidak layak tetapi berjaya mendapat bantuan, kenapa?
☞ **Panduan Enumerator: JANGAN bacakan pilihan jawapan kepada penerima. Bulatkan berdasarkan jawapan diberikan penerima. Boleh LEBIH DARI SATU jawapan**

1 Tidak tahu? [1]
1 Ada campur tangan politik? [2]
1 Bukan warganegara Malaysia? [3]
1 Tiada bukti kerakyatan sah [4] (cth: tiada surat beranak/ MyKid/ MyKad)?
1 Pemohon masih sihat dan berupaya untuk [5] bekerja serta berdikari untuk menyara kehidupan sendiri/ keluarga?
1 Isirumah berpendapatan tinggi dan mungkin [6] melebihi kelayakan menerima bantuan dari JKM?
1 Mempunyai anak yang telah dewasa dan bekerja [7] serta mampu memberi sumbangan/ menyara kehidupan pemohon?
1 Mempunyai anak yang telah dewasa menyara [8] kehidupan penerima tersebut?
1 Mempunyai harta yang mengeluarkan hasil/ [9] sumber kewangan sampingan seperti pencen/ PERKESO/ bantuan baitulmal dll?
1 Telah melepasi umur kelayakan [10] (Anak sudah mencapai umur 18 tahun)
1 Belum mencapai umur kelayakan [11] (Pemohon belum berumur 60 tahun)
1 Anak menerima biasiswa [12]
1 Lain-lain [13] _____ (sila nyatakan)

⌘ © UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA 2017 All rights reserved © ⌘

3. Pengurusan dan Penggunaan Bantuan Kewangan C.3 ☞ Sila jawab soalan berdasarkan apa yang anda biasa lakukan C

(1) Siapakah yang menentukan bagaimana wang bantuan JKM dibelanjakan setiap bulan? ☞ **Pilih SATU jawapan sahaja**

1 Tidak berkaitan (**penerima Geran Pelancaran dan Bantuan Alat Tiruan/Sokongan**)
2 Sepenuhnya oleh diri sendiri
3 Sebahagian oleh diri sendiri dan sebahagian oleh orang lain (sila nyatakan hubungan anda dengan individu berkenaan) _____ (sila nyatakan)
4 Sepenuhnya oleh orang lain _____ (sila nyatakan)

(2) Jika wang bantuan JKM Penerima/ penjaga diuruskan sebahagiannya atau sepenuhnya oleh orang lain, sila nyatakan sebabnya?
☞ **Boleh LEBIH DARI SATU jawapan**

1 Tidak berkaitan (**penerima Geran Pelancaran dan Bantuan Alat Tiruan/Sokongan**) [1]
1 Limitasi fizikal (mobiliti) [2]
1 Sakit [3]
1 Tidak mampu mengurus (kurang kemampuan mental) [4]
1 Bawah umur (untuk Bantuan Kanak-Kanak sahaja) [5]
1 Dikawal/ dikongkong oleh orang lain [6]
1 Lain-lain [7] _____ (sila nyatakan)

(3) Adakah wang bantuan JKM yang penerima/ penjaga terima cukup untuk memenuhi keperluan asas isirumah (makanan, pakaian, tempat tinggal termasuk utiliti)?

1 Tidak berkaitan (**penerima Geran Pelancaran dan Bantuan Alat Tiruan/Sokongan**)
2 Ya
3 Tidak (sila nyatakan keperluan asas yang tidak dapat dipenuhi)

(1) Keperluan asas ☞ **Boleh LEBIH DARI SATU jawapan**

1 Makanan [1]
1 Pakaian [2]
1 Tempat tinggal [3]
1 Utiliti (air, elektrik) [4]

(4) Bagaimanakan wang bantuan Geran Pelancaran dibelanjakan? ☞ **Pilih SATU jawapan sahaja**

1 Tidak berkaitan (untuk penerima selain Geran Pelancaran)
2 Perniagaan/ perusahaan masih belum dapat dimulakan
3 Progres perbelanjaan tidak sebagaimana dirancang
4 Telah dibelanjakan untuk tujuan perniagaan/ perusahaan yang telah dirancang
5 Telah dibelanjakan untuk tujuan perniagaan/perusahaan yang telah dirancang dan sebahagiannya digunakan untuk menampung keperluan lain
6 Lain-lain _____ (sila nyatakan)

(5) Adakah wang bantuan JKM yang penerima/ penjaga diterima cukup untuk memenuhi tujuan Geran Pelancaran seperti berikut
☞ **Pilih SATU jawapan sahaja**

1 Tidak berkaitan (**untuk penerima selain Geran Pelancaran**)
2 Ya cukup
3 Tidak cukup untuk memulakan perniagaan/ perusahaan
4 Tidak cukup untuk menambah modal perniagaan/ perusahaan
5 Tidak cukup untuk membeli peralatan perniagaan/ pertanian
6 Tidak cukup untuk membayar upah kerja

(6) Saya ingin bertanya mengenai penggunaan wang bantuan. Anggarkan jumlah yang dibelanjakan setiap bulan untuk perkara berikut. (***Tidak berkaitan untuk penerima Geran Pelancaran (GP) dan Bantuan Alat Tiruan/Sokongan (BAT/S)**)

☞ **HANYA UNTUK PERBELANJAAN YANG MENGGUNAKAN WANG BANTUAN KEWANGAN SAHAJA**

Kata kunci (4) Belanja untuk siapa?: 1. Diri sendiri sahaja; 2. Isirumah; 3. Orang lain; 4. Diri sendiri dan isirumah; 5. Isirumah dan orang lain; 6. Diri sendiri dan orang lain

Jenis Perbelanjaan * "Setiap kali dapat wang bantuan, mula-mula guna untuk apa? .. kemudian apa…? Lagi?.. (hanya 3 keutamaan sahaja) – senarai di bawah sebagai rujukan Enumerator	(1) Bulatkan nombor keutamaan (1-3 sahaja)	(2) "Selain dari 3 yang dinyatakan tadi, Apakah perbelanjaan lain yang digunakan" Bulatkan (O) jika ada	(3) Anggaran jumlah RM sebulan?	(4) Belanja untuk siapa?
(1) Membeli makanan	1 2 3	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 (RM)	1 2 3 4 5 6
(2) Membeli pakaian	1 2 3	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 (RM)	1 2 3 4 5 6

⌘ © UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA 2017 All rights reserved © ⌘

(6) Saya ingin bertanya mengenai penggunaan wang bantuan. Anggarkan jumlah yang dibelanjakan setiap bulan untuk perkara berikut. (***Tidak berkaitan untuk penerima Geran Pelancaran (GP) dan Bantuan Alat Tiruan/Sokongan (BAT/S)**) C

		(1) Bulatkan nombor keutamaan (1-3 sahaja)	(2) "Selain dari 3 yang dinyatakan tadi, Apakah perbelanjaan lain yang digunakan" Bulatkan (O) jika ada	(3) Anggaran jumlah RM sebulan?	(4) Belanja untuk siapa?
(3)	Membayar sewa rumah	1 2 3	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6
(4)	Membayar ansuran bulanan rumah (pinjaman rumah)	1 2 3	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6
(5)	Membeli ubat-ubatan	1 2 3	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6
(6)	Membayar kos perubatan (rawatan, pemeriksaan kesihatan, pembedahan dan lain-lain)	1 2 3	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6
(7)	Membeli makanan kesihatan/ suplemen	1 2 3	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6
(8)	Membeli kelengkapan penjagaan diri (sabun mandi, ubat gigi, lampin pakai buang dan lain-lain)	1 2 3	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6
(9)	Membayar bil utiliti (air, elektrik, kumbahan)	1 2 3	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6
(10)	Membayar tambang pengangkutan awam	1 2 3	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6
(11)	Membayar kos pengangkutan sendiri (petrol/ parking/ tol)	1 2 3	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6
(12)	Membayar ansuran bulanan kenderaan	1 2 3	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6
(13)	Membayar ansuran perkakasan/ kelengkapan rumah	1 2 3	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6
(14)	Membiayai belanja persekolahan (tuisyen, tadika, yuran persekolahan, etc)	1 2 3	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6
(15)	Membayar ansuran pinjaman	1 2 3	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6
(16)	Membayar bil bulanan ASTRO	1 2 3	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6
(17)	Membayar bil telefon/ HP	1 2 3	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6

© UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA 2017 All rights reserved ©

(6) Saya ingin bertanya mengenai penggunaan wang bantuan. Anggarkan jumlah yang dibelanjakan setiap bulan untuk perkara berikut. (***Tidak berkaitan untuk penerima Geran Pelancaran (GP) dan Bantuan Alat Tiruan/Sokongan (BAT/S)**) C

HANYA UNTUK PERBELANJAAN YANG MENGGUNAKAN WANG BANTUAN KEWANGAN SAHAJA

Kata kunci (4) Belanja untuk siapa?

1. Diri sendiri sahaja
2. Isirumah
3. Orang lain
4. Diri sendiri dan isirumah
5. Isirumah dan orang lain
6. Diri sendiri dan orang lain

Jenis Perbelanjaan * "Setiap kali dapat wang bantuan, mula-mula guna untuk apa? .. kemudian apa…? Lagi?.. (hanya 3 keutamaan sahaja) – senarai di bawah sebagai rujukan Enumerator	(1) Bulatkan nombor keutamaan (1-3 sahaja)	(2) "Selain dari 3 yang dinyatakan tadi, Apakah perbelanjaan lain yang digunakan" Bulatkan (O) jika ada	(3) Anggaran jumlah RM sebulan?	(4) Belanja untuk siapa?
(18) Input hasil pertanian dan ternakan	1 2 3	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 (×4)	1 2 3 4 5 6
(19) Membuat simpanan	1 2 3	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 (×4)	1 2 3 4 5 6
(20) Membuat pelaburan perniagaan	1 2 3	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 (×4)	1 2 3 4 5 6
(21) Derma/ sumbangan	1 2 3	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 (×4)	1 2 3 4 5 6
(22) Lain-lain _____ (sila nyatakan)	1 2 3	1	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 (×4)	1 2 3 4 5 6

D: PERSEPSI PENERIMA TERHADAP SISTEM PENGURUSAN BANTUAN KEWANGAN JKM

Berdasarkan kepada apa yang telah penerima/ penjaga lalui, sila berikan pandangan dan penilaian penerima/ penjaga mengenai **KECEKAPAN** dan **KEBERKESANAN** pengurusan bantuan oleh pihak JKM dari aspek yang tersenarai di bawah.Bulatkan jawapan yang paling tepat menerangkan penilaian penerima/ penjaga berdasarkan kepada skala di bawah.

Skala: 1 Sangat tidak setuju — 5 Sangat setuju

1. Informasi berkaitan bantuan kewangan			
(1)	Maklumat yang disediakan oleh JKM membantu dalam membuat permohonan	1 2 3 4 5	{1
(2)	Saya tahu bagaimana untuk memohon	1 2 3 4 5	{2
(3)	Maklumat yang disediakan oleh JKM mudah difahami	1 2 3 4 5	{3
(4)	Maklumat yang disediakan oleh JKM mudah didapati	1 2 3 4 5	{4
2. Proses permohonan bantuan kewangan			
(1)	Saya tahu syarat untuk memohon bantuan ini	1 2 3 4 5	{1
(2)	Borang permohonan adalah mudah dan ringkas	1 2 3 4 5	{2
(3)	Saya tahu dokumen yang perlu dilampirkan untuk memohon	1 2 3 4 5	{3
(4)	Staf JKM membantu saya semasa membuat permohonan	1 2 3 4 5	{4
(5)	Permohonan bantuan diluluskan berdasarkan syarat yang ditetapkan	1 2 3 4 5	{5
(6)	saya rela dihukum sekiranya memberi maklumat palsu	1 2 3 4 5	{6
3. Keputusan permohonan bantuan kewangan			
(1)	Saya setuju dengan keputusan yang dibuat oleh JKM	1 2 3 4 5	{1
(2)	Keputusan permohonan mudah untuk saya ketahui	1 2 3 4 5	{2
4. Penyaluran wang bantuan kewangan			
(1)	Saya berpuashati dengan cara wang bantuan disalurkan	1 2 3 4 5	{1
(2)	Saya mendapat bayaran bulanan mengikut jadual yang ditetapkan	1 2 3 4 5	{2

© UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA 2017 All rights reserved ©

Skala 1 (Sangat tidak setuju) – 5 (Sangat setuju)

5. Perkhidmatan am institusi

(1)	Perkhidmatan kaunter JKM memuaskan	1	2	3	4	5	{1}
(2)	Kakitangan JKM berpengetahuan tentang tugas mereka	1	2	3	4	5	{2}
(3)	Kakitangan JKM melayan saya dengan baik	1	2	3	4	5	{3}
(4)	Wujud masalah komunikasi dari segi bahasa (cth: tidak faham) antara staf JKM dan saya	1	2	3	4	5	{4}

6. Kaji/ penyiasatan sambungan semula bantuan (renew)

(1)	Kaji/ penyiasatan sambungan semula mendorong saya bersedia untuk keluar dari sistem bantuan kewangan	1	2	3	4	5	{1}
(2)	Keputusan JKM untuk meneruskan atau memberhentikan bantuan adalah tepat kerana ia berdasarkan alasan yang kukuh	1	2	3	4	5	{2}
(3)	Saya tidak risau walaupun kaji/penyiasatan sambungan semula bantuan dibuat ke atas saya	1	2	3	4	5	{3}
(4)	Pegawai JKM ada memberi peringatan (tidak bertulis) kepada saya tiga bulan sebelum tamat tempoh bantuan untuk tujuan kaji/ penyiasatan sambungan semula bantuan.	1	2	3	4	5	{4}
(5)	Tempoh notis panggilan (surat) kaji/ penyiasatan sambungan semula bantuan yang diberikan kepada saya terlalu singkat	1	2	3	4	5	{5}
(6)	Cara pengendalian kaji/ penyiasatan sambungan semula bantuan (renew) oleh pihak JKM adalah cekap	1	2	3	4	5	{6}

7a. Adakah anda pernah disiasat di rumah? 0 Tidak **(jika tidak, terus ke Bahagian E)** 1 Ya

7b. Penyiasatan permohonan bantuan kewangan (jika berkaitan kerana sebahagiannya tidak disiasat)

(1)	Penyiasatan memberi gambaran kepada JKM inilah kehidupan saya yang sebenar	1	2	3	4	5	{1}
(2)	Pegawai JKM datang ke rumah saya dalam masa 14 hari selepas permohonan lengkap saya diterima	1	2	3	4	5	{2}
(3)	Penyiasatan dapat mempercepatkan keputusan permohonan saya	1	2	3	4	5	{3}
(4)	Penyiasatan yang dijalankan tidak menyusahkan saya	1	2	3	4	5	{4}

E: KESAN BANTUAN KEWANGAN JKM KEPADA PENERIMA/ PENJAGA

(*Tidak berkaitan untuk penerima Geran Pelancaran (GP) dan Alat Bantuan Tiruan/ Sokongan (ABT/S)

Bagi setiap pernyataan berikut, bulatkan penilaian yang paling tepat menerangkan keadaan penerima/ penjaga berdasarkan skala berikut

Skala 1 (Sangat tidak setuju) – 5 (Sangat setuju)

SELEPAS MENERIMA BANTUAN KEWANGAN JKM, adakah penerima/ penjaga mengalami perubahan dari segi aspek berkaitan.

1. Aspek Pemakanan

(1)	Dapat makan makanan yang lebih menyihatkan (cth:ikan, sayur)	1	2	3	4	5	{1}
(2)	Dapat makan tiga kali sehari (sarapan, makan tengahari, makan malam) setiap hari	1	2	3	4	5	{2}
(3)	Mempunyai lebih banyak pilihan makanan	1	2	3	4	5	{3}
(4)	Dapat menikmati makanan tambahan (cth: vitamin, tonik dll)	1	2	3	4	5	{4}

2. Aspek Hubungan Kekeluargaan

(1)	Persefahaman lebih baik antara ahli keluarga	1	2	3	4	5	{1}
(2)	Komunikasi lebih baik antara ahli keluarga	1	2	3	4	5	{2}
(3)	Kasih sayang bertambah antara ahli keluarga	1	2	3	4	5	{3}
(4)	Sokongan dan galakan bertambah antara ahli keluarga	1	2	3	4	5	{4}

3. Aspek Hubungan dengan masyarakat

(1)	Kerjasama lebih baik dengan ahli masyarakat	1	2	3	4	5	{1}
(2)	Komunikasi lebih baik dengan ahli masyarakat	1	2	3	4	5	{2}
(3)	Lebih prihatin dengan ahli masyarakat	1	2	3	4	5	{3}
(4)	Lebih sepakat dengan ahli masyarakat	1	2	3	4	5	{4}
(5)	Lebih terlibat dalam aktiviti masyarakat	1	2	3	4	5	{5}

© UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA 2017 All rights reserved ©

		Skala 1 (Sangat tidak setuju)				Skala 5 (Sangat setuju)	
4. Aspek Ekonomi							
(1)	Lebih banyak pilihan dalam membeli barangan	1	2	3	4	5	{1
(2)	Mampu untuk menyimpan	1	2	3	4	5	{2
(3)	Kurang bimbang dalam memenuhi keperluan asas	1	2	3	4	5	{3
5. Aspek Kesihatan							
(1)	Tahap kesihatan diri bertambah baik	1	2	3	4	5	{1
(2)	Tahap kesihatan keluarga bertambah baik	1	2	3	4	5	{2
(3)	Mampu menampung perbelanjaan kesihatan	1	2	3	4	5	{3
6. Aspek Keyakinan Diri							
(1)	Lebih yakin dalam membuat keputusan untuk diri sendiri	1	2	3	4	5	{1
(2)	Lebih yakin dalam membuat keputusan untuk keluarga	1	2	3	4	5	{2
7. Keperluan Lain							
(1)	Mampu membayar bil utility (air, elektrik dll)	1	2	3	4	5	{1
(2)	Mampu membayar sewa/ pinjaman rumah	1	2	3	4	5	{2
(3)	Mampu membaiki kerosakan rumah	1	2	3	4	5	{3

F : KEBAJIKAN PRODUKTIF DAN POLISI PENAMATAN BANTUAN (EXIT POLICY)

(*Tidak berkaitan untuk penerima Geran Pelancaran (GP) dan Alat Bantuan Tiruan/ Sokongan (ABT/S)

☞ **Bulatkan (O) pada kenyataan yang berkaitan**

1. Adakah penerima/ penjaga tahu berkenaan Polisi Penamatan Bantuan Kewangan (Exit Policy)? 0 Tidak 1 Ya

2. Adakah penerima/ penjaga berhasrat untuk keluar daripada skim bantuan kewangan JKM ini dalam dalam tempoh setahun ini? F.2

0 Tidak **(jika tidak, sila jawab soalan F.3)** 1 Ya **(jika Ya, sila jawab soalan F.4)**

3. Jika penerima/ penjaga menjawab TIDAK di soalan F.2, kenapa? F.3 ☞ **Boleh LEBIH DARI SATU jawapan**

1	Tidak berkaitan [1]	1	Tidak cukup duit untuk sara hidup [6]
1	Masalah kesihatan [2]	1	Tidak cukup modal untuk menjalankan perniagaan [7]
1	Usia lanjut [3]	1	Tiada pengetahuan dan kemahiran [8]
1	Tidak dapat peluang bekerja [4]	1	Berhak untuk mendapat bantuan [9]
1	Di larang oleh ahli keluarga/ kenalan [5]	1	Lain-lain [10] _____ (sila nyatakan)

4. Jika penerima/ penjaga menjawab YA di soalan F.2, apakah yang penerima/ penjaga akan lakukan untuk keluar daripada skim bantuan kewangan JKM ini?

☞ **Pilih SATU jawapan sahaja**

1	Bekerja makan gaji	3	Membuat pelaburan kewangan
2	Bekerja sendiri _____ (sila nyatakan)	4	Lain-lain _____ (sila nyatakan)

5. Jika penerima/ penjaga berhasrat untuk keluar daripada skim bantuan kewangan JKM ini, apakah bentuk sokongan yang diperlukan?

☞ **Boleh LEBIH DARI SATU jawapan**

1	Sumber modal perniagaan [1]	1	Sokongan daripada PBT (cth: lesen, permit dll) [5]
1	Peluang pekerjaan berhampiran tempat tinggal [2]	1	Masa kerja fleksibel [6]
1	Pekerjaan pelbagai status (cth: separuh masa, sambilan) [3]	1	Lain-lain [7] _____ (sila nyatakan)
1	Latihan kemahiran [4]		

6. Adakah penerima/ penjaga mempunyai sebarang kemahiran yang boleh menambahbaik kehidupan? F.6

0 Tidak 1 Ya **(jika Ya, sila jawab soalan F.7)**

© UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA 2017 All rights reserved ©

7. Jika jawab YA di soalan F.6, Apakah bidang kemahiran yang penerima/ penjaga miliki? F.7

Boleh LEBIH DARI SATU jawapan

- 1 Keusahawanan 1
- 1 Pertukangan kayu 2
- 1 Melukis 3
- 1 Automobil 4
- 1 Kraftangan 5
- 1 Jahitan/ sulaman 6
- 1 Merekacipta 7
- 1 Pertanian 8
- 1 Masakan 9
- 1 Menangkap hasil laut 10
- 1 Mendapatkan hasil hutan 11
- 1 Penternakan 12
- 1 Solekan/ dandaman 13
- 1 Kerja elektrik 14
- 1 Kimpalan 15
- 1 ICT/ computer 16
- 1 Lain-lain 17 _____ (sila nyatakan)

8. Adakah penerima/ penjaga menggunakan kemahiran tersebut untuk meningkatkan/menjana pendapatan? F.8

0 Tidak (**jika Tidak, sila jawab soalan F.9**) 1 Ya

9. Jika menjawab TIDAK di soalan F.8, kenapa? F.9

Boleh LEBIH DARI SATU jawapan

- 1 Sudah tua (tiada keupayaan fizikal dan mental) 1
- 1 Masalah kesihatan 2
- 1 Tiada peluang/ ruang untuk gunakan kemahiran tersebut 3
- 1 Halangan ahli keluarga 4
- 1 Tiada peralatan/ kelengkapan 5
- 1 Kekangan sumber kewangan 6
- 1 Takut ditamatkan bantuan 7
- 1 Lain-lain 8 _____ (sila nyatakan)

G: CADANGAN PENERIMA/ PENJAGA BAGI PENAMBAHBAIKAN SISTEM PENGURUSAN BANTUAN KEWANGAN JKM

1. Adakah penerima/ penjaga tahu cara membuat aduan berkaitan skim bantuan JKM ini? G.1

0 Tidak 1 Ya (**jika Ya, sila jawab soalan G.2**)

2. Jika menjawab YA di soalan G.1, sila nyatakan cara aduan boleh dibuat G.2 **Boleh LEBIH DARI SATU jawapan**

- 1 Isi borang aduan 1
- 1 Panggilan Telefon/ SMS 2
- 1 Melalui Media Sosial 3
- 1 Datang ke kaunter JKM 4
- 1 Lain-lain 5 _____ (sila nyatakan)

3. Pada pandangan penerima/penjaga apakah yang boleh dilakukan untuk menambahbaik proses pemberian bantuan kewangan JKM ini?

(1) Proses permohonan
- (1) _____ (sila nyatakan)
- (2) _____ (sila nyatakan)
- (3) _____ (sila nyatakan)

(2) Proses penerimaan bantuan
- (1) _____ (sila nyatakan)
- (2) _____ (sila nyatakan)
- (3) _____ (sila nyatakan)

(3) Penyiasatan sebelum terima bantuan
- (1) _____ (sila nyatakan)
- (2) _____ (sila nyatakan)
- (3) _____ (sila nyatakan)

© UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA 2017 All rights reserved ©

3. Pada pandangan penerima/ penjaga apakah yang boleh dilakukan untuk menambahbaik proses pemberian bantuan kewangan JKM ini?

(4) Penyiasatan untuk lanjutan terima bantuan

(1) _____ (sila nyatakan)

(2) _____ (sila nyatakan)

(3) _____ (sila nyatakan)

(5) Bentuk bantuan (tunai, barang, perkhidmatan)

(1) _____ (sila nyatakan)

(2) _____ (sila nyatakan)

(3) _____ (sila nyatakan)

4. Antara bantuan tunai dan bukan tunai (barang atau perkhidmatan) yang manakah pilihan UTAMA penerima/ penjaga? G.4

Pilih SATU jawapan sahaja

1 Tunai

2 Barang

3 Perkhidmatan

5. Merujuk kepada pilihan barang atau perkhidmatan yang dipilih oleh penerima/ penjaga di soalan G.4, apakah bentuk barangan atau perkhidmatan tersebut?

Pilih SATU jawapan sahaja

1 Baucer makanan

2 Alatan dan rawatan kesihatan

3 Barangan utama keperluan dapur

4 Geran/ modal perniagaan

5 Latihan kemahiran kerja/ keusahawanan

6 Lain-lain _____ (sila nyatakan)

6. Nyatakan sebab pilihan tersebut? **Boleh LEBIH DARI SATU jawapan**

1 Mudah [1]

1 Cepat [2]

1 Murah [3]

1 Boleh menjana pendapatan [4]

1 Lain-lain [5]

TAMAT

TERIMA KASIH ATAS KERJASAMA YANG TELAH DIBERIKAN

© UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA 2017 All rights reserved ©

No. rujukan borang
(kegunaan pejabat sahaja)

INSTITUT PENYELIDIKAN PENUAAN MALAYSIA (IPPM)
MALAYSIAN RESEARCH INSTITUTE ON AGEING (MyAgeing™)

KAJIAN KEBERKESANAN BANTUAN KEWANGAN JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT (JKM)

Responden IC

Master Scanning SEQ #

Nama Responden (Penjaga)

Nama Penerima

A : KESAN BANTUAN KEWANGAN JKM KEPADA PENERIMA DAN PENJAGA

Bagi setiap pernyataan berikut, bulatkan penilaian yang paling tepat menerangkan keadaan penerima berdasarkan skala berikut

1. SELEPAS MENERIMA BANTUAN KEWANGAN JKM, adakah penerima dan penjaga mengalami perubahan dari segi aspek berkaitan.

Skala: 1 Sangat tidak setuju — 5 Sangat setuju

1. **Penerima**
   - (1) Dapat makan makanan yang lebih menyihatkan (cth:ikan, sayur) 1 2 3 4 5 {1
   - (2) Dapat makan tiga kali sehari (sarapan, makan tengahari, makan malam) setiap hari 1 2 3 4 5 {2
   - (3) Mempunyai lebih banyak pilihan makanan 1 2 3 4 5 {3
   - (4) Dapat menikmati makanan tambahan (cth: vitamin, tonik dll) 1 2 3 4 5 {4

2. **Ibubapa/ Penjaga/ Penerima**
   - (1) Keperluan personal penerima seperti alat mandian, lampin pakai buang dll dapat dipenuhi 1 2 3 4 5 {1
   - (2) Secara fizikal penerima lebih terjaga 1 2 3 4 5 {2
   - (3) Tidak risau sumber kewangan untuk memenuhi keperluan penerima 1 2 3 4 5 {3
   - (4) Penerima terus dapat tinggal dengan saya 1 2 3 4 5 {4

***Panduan penting kepada Enumerator:**
Sila pastikan lampiran ini dikepilkan bersama/ dimasukkan ke dalam borang soal-selidik responden (penjaga)

© UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA 2017 All rights reserved ©

No. rujukan borang
(kegunaan pejabat sahaja)

INSTITUT PENYELIDIKAN PENUAAN MALAYSIA (IPPM)
MALAYSIAN RESEARCH INSTITUTE ON AGEING (MyAgeing™)

KAJIAN KEBERKESANAN BANTUAN KEWANGAN JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT (JKM)

Responden IC ☐☐☐☐☐☐–☐☐–☐☐☐☐

Master Scanning SEQ # ☐☐☐☐☐

Nama Responden (Penjaga) ⇉

Nama Penerima ⇉

A : KESAN BANTUAN KEWANGAN JKM KEPADA PENERIMA DAN PENJAGA

Bagi setiap pernyataan berikut, bulatkan penilaian yang paling tepat menerangkan keadaan penerima berdasarkan skala berikut

1. **SELEPAS MENERIMA BANTUAN KEWANGAN JKM**, adakah penerima dan penjaga mengalami perubahan dari segi aspek berkaitan.

Skala: 1 = Sangat tidak setuju … 5 = Sangat setuju

1. **Penerima**

(1)	Dapat makan makanan yang lebih menyihatkan (cth:ikan, sayur)	⇉	1	2	3	4	5	{1
(2)	Dapat makan tiga kali sehari (sarapan, makan tengahari, makan malam) setiap hari	⇉	1	2	3	4	5	{2
(3)	Mempunyai lebih banyak pilihan makanan	⇉	1	2	3	4	5	{3
(4)	Dapat menikmati makanan tambahan (cth: vitamin, tonik dll)	⇉	1	2	3	4	5	{4

2. **Ibubapa/ Penjaga**

(1)	Keperluan personal penerima seperti alat mandian, lampin pakai buang dll dapat dipenuhi	⇉	1	2	3	4	5	{1
(2)	Dapat mendapatkan rawatan fisioterapi untuk penerima	⇉	1	2	3	4	5	{2
(3)	Dapat membayar pembantu penjaga (carer) untuk penerima	⇉	1	2	3	4	5	{3
(4)	Secara fizikal penerima lebih terjaga	⇉	1	2	3	4	5	{4
(5)	Tidak risau sumber kewangan untuk memenuhi keperluan penerima	⇉	1	2	3	4	5	{5
(6)	Penerima terus dapat tinggal dengan saya	⇉	1	2	3	4	5	{6

***Panduan penting kepada Enumerator:**
Sila pastikan lampiran ini dikepilkan bersama/ dimasukkan ke dalam borang soal-selidik responden (penjaga)

© UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA 2017 All rights reserved ©

No. rujukan borang
(kegunaan pejabat sahaja)

INSTITUT PENYELIDIKAN PENUAAN MALAYSIA (IPPM)
MALAYSIAN RESEARCH INSTITUTE ON AGEING (MyAgeing™)

KAJIAN KEBERKESANAN BANTUAN KEWANGAN JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT (JKM)

Responden IC

Master Scanning SEQ #

Nama Responden (Ibubapa/ Penjaga) ⇉

Nama Penerima ⇉

A : KESAN BANTUAN KEWANGAN JKM KEPADA PENERIMA DAN IBUBAPA/ PENJAGA

Bagi setiap pernyataan berikut, bulatkan penilaian yang paling tepat menerangkan keadaan penerima berdasarkan skala berikut

1. SELEPAS MENERIMA BANTUAN KEWANGAN JKM, adakah penerima dan ibubapa/ penjaga mengalami perubahan dari segi aspek berkaitan.

Skala: 1 = Sangat tidak setuju ... 5 = Sangat setuju

1. Penerima

(1)	Dapat makan makanan yang lebih menyihatkan (cth:ikan, sayur)	⇉	1	2	3	4	5	{1
(2)	Dapat makan tiga kali sehari (sarapan, makan tengahari, makan malam) setiap hari	⇉	1	2	3	4	5	{2
(3)	Mempunyai lebih banyak pilihan makanan	⇉	1	2	3	4	5	{3
(4)	Dapat menikmati makanan tambahan (cth: vitamin, tonik dll)	⇉	1	2	3	4	5	{4
(5)	Dapat bersekolah	⇉	1	2	3	4	5	{5
(6)	Lebih sihat	⇉	1	2	3	4	5	{6
(7)	Kehadiran ke sekolah bertambah baik	⇉	1	2	3	4	5	{7
(8)	Tidak berasa rendah diri	⇉	1	2	3	4	5	{8
(9)	Dapat menyertai aktiviti sekolah	⇉	1	2	3	4	5	{9

2. Ibubapa/ Penjaga

(1)	Keperluan personal penerima seperti alat mandian, lampin pakai buang dll dapat dipenuhi	⇉	1	2	3	4	5	{1
(2)	Secara fizikal penerima lebih terjaga	⇉	1	2	3	4	5	{2
(3)	Tidak risau sumber kewangan untuk memenuhi keperluan penerima	⇉	1	2	3	4	5	{3
(4)	Mampu hantar penerima ke kelas tambahan	⇉	1	2	3	4	5	{4
(5)	Mampu menyediakan keperluan persekolahan penerima	⇉	1	2	3	4	5	{5
(6)	Penerima terus dapat tinggal dengan saya	⇉	1	2	3	4	5	{6

***Panduan penting kepada Enumerator:**
Sila pastikan lampiran ini dikepilkan bersama/ dimasukkan ke dalam borang soal-selidik responden (ibubapa/ penjaga)

⌘ © UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA 2017 All rights reserved © ⌘

No. rujukan borang
(kegunaan pejabat sahaja)

Jabatan KEBAJIKAN Masyarakat
Berkat Berjasa

INSTITUT PENYELIDIKAN PENUAAN MALAYSIA (IPPM)
MALAYSIAN RESEARCH INSTITUTE ON AGEING (MyAgeing™)

KAJIAN KEBERKESANAN BANTUAN KEWANGAN JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT (JKM)

1. Negeri

1	Perlis	9	Negeri Sembilan
2	Kedah	10	Melaka
3	Pulau Pinang	11	Johor
4	Perak	12	Pahang
5	Selangor	13	Terengganu
6	W.P Kuala Lumpur	14	Kelantan
7	W.P Putrajaya	15	Sarawak
8	W.P Labuan	16	Sabah

Responden IC

[ ][ ][ ][ ][ ][ ]–[ ][ ]–[ ][ ][ ][ ]

2. PKMD

3. Nama Responden

4. Alamat Responden/ Penerima

5. No. Telefon/ Telefon Bimbit Responden/ Penerima

6. ID Enemurator/ Penemubual E [0 1 2 3 4 5 6 7 8 9] [0 1 2 3 4 5 6 7 8 9]

7. Ulasan Temubual

Sila nyatakan

8. Tarikh Temubual

H H / B B / T T

9. ID Penyemak R [0 1 2 3 4 5 6 7 8 9] [0 1 2 3 4 5 6 7 8 9]

10. Status Semakan Borang

(1) **Semakan kali - 1**

1	Ditolak
2	Perlu semakan
3	Lulus

(2) **Semakan kali - 2**

1	Ditolak
2	Lulus

11. Tarikh Semakan

H H / B B / T T

© UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA 2017 All rights reserved ©

A : PENAMATAN BANTUAN KEWANGAN

Bagi setiap pernyataan berikut, bulatkan penilaian yang paling tepat menerangkan keadaan anda

1. Apakah skim bantuan terakhir anda sebelum ditamatkan?

- 1 Bantuan Orang Tua (BOT) [1]
- 1 Bantuan Kanak-Kanak (BKK) [2]
- 1 Bantuan Anak Pelihara (BAP) [3]
- 1 Bantuan Am (BA) [4]
- 1 Geran Pelancaran (GP) [5]
- 1 Bantuan Latihan Perantis (BLP) [6]
- 1 Bantuan Alat Tiruan/Sokongan (BAT/S) [7]
- 1 Elaun Pekerja Cacat (EPC) [8]
- 1 Bantuan OKU Tidak Berupaya Bekerja (BTB) [9]
- 1 Bantuan Penjagaan OKU Terlantar/ Pesakit Kronik Terlantar (BPT) [10]

2. Bilakah bantuan anda ditamatkan?

HH / BB / TT

0	0	0	0	0	0
1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7
8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9

3. Adakah anda ditamatkan secara sukarela?

- 0 Tidak
- 1 Ya

4. Jika Tidak/ Ya, nyatakan sebab tamat? **Boleh LEBIH DARI SATU jawapan**

- 1 Tidak pernah ditamatkan [1]
- 1 Bukan warganegara Malaysia [2]
- 1 Pemohon masih sihat dan berupaya untuk bekerja serta berdikari untuk menyara kehidupan sendiri/ keluarga [3]
- 1 Pendapatan isi rumah melebihi had kelayakan menerima bantuan dari JKM [4]
- 1 Mempunyai anak yang telah dewasa dan bekerja serta mampu memberi sumbangan/ menyara kehidupan pemohon [5]
- 1 Mempunyai anak yang telah dewasa yang menyara kehidupan pemohon [6]
- 1 Mempunyai harta yang mengeluarkan hasil/ sumber kewangan sampingan seperti pencen/ PERKESO/ bantuan baitulmal dll [7]
- 1 Dokumen tidak lengkap [8]
- 1 Permohonan ditolak selepas siasatan [9]
- 1 Tiada surat sokongan dari mana-mana pihak [10]
- 1 Penerima meninggal dunia [11]
- 1 Berpindah ke luar daerah [12]
- 1 Penerima ditukar ke skim lain [13]
- 1 Campur tangan orang luar (mengadu kepada pihak JKM) [14]
- 1 Anak dihantar ke pusat penjagaan [15]
- 1 Telah melepasi umur kelayakan (Anak sudah mencapai umur 18 tahun) [16]
- 1 Belum mencapai umur kelayakan (Pemohon belum berumur 60 tahun) [17]
- 1 Anak menerima biasiswa [18]
- 1 Tiada pendaftaran perkahwinan [19]
- 1 Tiada bukti kerakyatan sah (cth: tiada surat beranak/ MyKid/ MyKad) [20]
- 1 Terlewat menerima surat penggilan siasatan [21]
- 1 Tidak tahu sebab [22]
- 1 Lain-lain [23] (sila nyatakan) _____

5. Selepas bantuan tamat, apakah perubahan yang anda alami?

bulatkan penilaian yang paling tepat menerangkan keadaan penerima/ penjaga berdasarkan skala berikut

Skala: 1 Sangat tidak setuju — 5 Sangat setuju

1. Aspek Pemakanan

(1)	Saya dapat makan makanan yang lebih menyihatkan (cth:ikan, sayur)	1	2	3	4	5	{1
(2)	Saya dapat makan tiga kali sehari (sarapan, makan tengahari, makan malam) setiap hari	1	2	3	4	5	{2
(3)	Saya mempunyai lebih banyak pilihan makanan	1	2	3	4	5	{3
(4)	Penerima dapat menikmati makanan tambahan (cth: vitamin, tonik dll)	1	2	3	4	5	{4

© UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA 2017 All rights reserved ©

5. Selepas bantuan tamat, apakah perubahan yang anda alami?

bulatkan penilaian yang paling tepat menerangkan keadaan penerima/ penjaga berdasarkan skala berikut

Skala: 1 Sangat tidak setuju — 5 Sangat setuju

2. Aspek Hubungan Kekeluargaan

(1)	Persefahaman lebih baik antara ahli keluarga	1	2	3	4	5	{1
(2)	Komunikasi lebih baik antara ahli keluarga	1	2	3	4	5	{2
(3)	Kasih sayang bertambah antara ahli keluarga	1	2	3	4	5	{3
(4)	Sokongan dan galakan bertambah antara ahli keluarga	1	2	3	4	5	{4

3. Aspek Hubungan dengan masyarakat

(1)	Kerjasama lebih baik dengan ahli masyarakat	1	2	3	4	5	{1
(2)	Komunikasi lebih baik dengan ahli masyarakat	1	2	3	4	5	{2
(3)	Lebih prihatin dengan ahli masyarakat	1	2	3	4	5	{3
(4)	Lebih sepakat dengan ahli masyarakat	1	2	3	4	5	{4
(5)	Lebih terlibat dalam aktiviti masyarakat	1	2	3	4	5	{5

4. Aspek Ekonomi

(1)	Lebih banyak pilihan dalam membeli barangan	1	2	3	4	5	{1
(2)	Mampu untuk menyimpan	1	2	3	4	5	{2
(3)	Kurang bimbang dalam memenuhi keperluan asas	1	2	3	4	5	{3

5. Aspek Kesihatan

(1)	Tahap kesihatan diri bertambah baik	1	2	3	4	5	{1
(2)	Tahap kesihatan keluarga bertambah baik	1	2	3	4	5	{2
(3)	Mampu menampung perbelanjaan kesihatan	1	2	3	4	5	{3

6. Aspek Keyakinan Diri

(1)	Lebih yakin dalam membuat keputusan untuk diri sendiri	1	2	3	4	5	{1
(2)	Lebih yakin dalam membuat keputusan untuk keluarga	1	2	3	4	5	{2

7. Keperluan Lain

(1)	Saya mampu membayar bil utiliti	1	2	3	4	5	{1
(2)	Saya mampu membayar sewa/ pinjaman rumah	1	2	3	4	5	{2
(3)	Saya mampu membaiki kerosakan rumah	1	2	3	4	5	{3

8. Lain-lain (perbandingan dulu dan sekarang)

(1)	Saya rasa penamatan bantuan itu satu kejayaan dalam hidup saya	1	2	3	4	5	{1
(2)	Hidup saya lebih terurus	1	2	3	4	5	{2
(3)	Saya rasa hidup saya lebih bermakna	1	2	3	4	5	{3

6. Bagaimana anda menyesuaikan diri selepas bantuan tamat? **Pilih SATU jawapan sahaja**

1 Minta bantuan lain 2 Mendapat atau membuat pekerjaan baru 3 Lain-lain _____ (sila nyatakan)

7. Apakah sokongan yang diterima selepas bantuan tamat? **Boleh LEBIH DARI SATU jawapan**

(1) Ada terima? Ya	Bentuk sokongan	(2) Agensi: 1. Kerajaan 2. Swasta 3. NGO
1	Peralatan [1]	1 2 3
1	Kemahiran [2]	1 2 3
1	Modal/ kewangan [3]	1 2 3
1	Khidmat nasihat [4]	1 2 3
1	Lawatan sambil belajar [5]	1 2 3
1	Mentor-mentee [6]	1 2 3
1	Lain-lain [7]	1 2 3

_____ (sila nyatakan)

© UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA 2017 All rights reserved ©

8. Apakah bidang kemahiran yang anda gunakan untuk menjana pendapatan selepas tamat bantuan?

Boleh LEBIH DARI SATU jawapan

1	Keusahawanan [1]	1	Merekacipta [7]	1	Solekan/ dandaman [13]
1	Pertukangan kayu [2]	1	Pertanian [8]	1	Kerja elektrik [14]
1	Melukis [3]	1	Masakan [9]	1	Kimpalan [15]
1	Automobil [4]	1	Menangkap hasil laut [10]	1	ICT/ computer [16]
1	Kraftangan [5]	1	Mendapatkan hasil hutan [11]	1	Lain-lain [17]
1	Jahitan/ sulaman [6]	1	Penternakan [12]		

(sila nyatakan)

9. Pernah memohon semula bantuan JKM?

0	Tidak
1	Ya
2	Pernah terfikir

10. Apakah pandangan anda terhadap polisi penamatan bantuan (Exit-Policy) JKM?

11. Apakah cadangan anda untuk memperbaiki sistem penamatan bantuan (Exit-Policy) JKM?

Master Scanning SEQ #

0	0	0	0	0
1	1	1	1	1
2	2	2	2	2
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
6	6	6	6	6
7	7	7	7	7
8	8	8	8	8
9	9	9	9	9

TAMAT
TERIMA KASIH ATAS KERJASAMA YANG TELAH DIBERIKAN

© UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA 2017 All rights reserved ©

LAMPIRAN 4

SENARIO VIGNETTE

INSTITUT PENYELIDIKAN PENUAAN MALAYSIA (IPPM)
MALAYSIAN RESEARCH INSTITUTE ON AGEING (MYAGEING™)

VIGNETE

KAJIAN KEBERKESANAN SKIM BANTUAN KEWANGAN JKM
INSTITUT PENYELIDIKAN PENUAAN MALAYSIA, UPM

PKMD: _____

Negeri: _____

Tarikh: _____

Jawatan: (S17, S19, S27, S29, S32, S41, _____) – bulatkan yang berkaitan

Sila huraikan tindakan anda apabila berada dalam dua senario di bawah

Senario (1)

Anda didatangi oleh seorang lelaki dalam lingkungan umur 70 tahun, kelihatan secara fizikalnya beliau seorang yang masih sihat dan tegap. Semasa datang beliau ditemani oleh anaknya yang berusia dalam lingkungan 25 tahun. Di kaunter beliau memberitahu bahawa beliau ingin memohon Bantuan Orang Tua (BOT) daripada JKM. Apakah perkara pertama yang terlintas dalam fikiran anda dengan senario ini dan apakah langkah seterusnya yang anda ambil dalam mengurus kes lelaki ini.

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Senario (2)

Sarah ialah seorang ibu tunggal berusia 31 tahun dan mempunyai 3 orang anak yang masih kecil. Beliau adalah seorang ibu muda yang telah ditinggalkan suami dan telah mendapat bantuan kanak-kanak (BKK) daripada JKM sejak dua tahun lalu setelah dirujuk dan disokong oleh pengerusi penduduk flat yang didiaminya. Beliau bekerja di sebuah kilang sebagai pengawal keselamatan dan pada bulan lepas pihak kilang telah menaikkan gaji beliau daripada RM 800.00 kepada RM 1000.00 kerana prestasi kilang dan juga prestasi kerja Sarah telah meningkat. Sebagai pengurus kes Sarah, apakah pandangan anda mengenai keadaan atau perubahan yang telah berlaku pada gaji beliau dan apakah langkah seterusnya yang akan anda ambil dalam menguruskan kes ini.

LAMPIRAN 5

SOALAN KUMPULAN PAKAR

INSTITUT PENYELIDIKAN PENUAAN MALAYSIA (IPPM)
MALAYSIAN RESEARCH INSTITUTE ON AGEING (MYAGEING™)

Local and International Expert Opinions on the Effectiveness of the Department of Social Welfare (DSW), Malaysia's Financial Assistance Programmes.

Having the high level of knowledge in your area of expertise, on behalf of the Research Team for the research entitled Effectiveness of the Department of Social Welfare's Financial Assistance, I would like to invite you to become one of the experts for the research.

Background

The Department of Social Welfare (DSW) under the Ministry of Women, Family and Community Development is the focal agency for social assistance in Malaysia, administering major cash and in-kind transfer programmes as well as institutional services. DSW implements many financial assistance schemes with the objectives to help the poor and needy including poor families, older people and people with disabilities. The general objectives of the Financial Assistance is to meet their basic living needs; to encourage the productive target group to work and live independently; and to increase the quality of life of target groups for a better living (DSW,2004). There are specific objectives of financial assistance for the productive group where the financial assistance is given for a specified duration (temporary) until they are able to be financially independent; and for the non-productive group, the financial assistance is to provide for basic living needs in order to continue living in the community.

In 2013, the DSW disbursed over RM1.5 billion to 493,076 recipients under a total of 10 different financial assistance schemes. Aid quantum and eligibility varies according to the different financial assistance schemes. The principle of aid is based on meeting basic needs with the purpose of client rehabilitation, prevention, development and reintegration - encouraging productive groups to continue working and stay independent, as well as improving their standard of living. Data from DSW showed that there has been a continuing increase in the number of recipients and the value of the financial assistance with no significant increase in the number of staff administering the process. It is hope that the financial assistance meets the basic needs of the recipients and also achieving its stated objectives.

The purpose of the financial assistance is temporary in nature in which case after 6 -12 months the financial assistance need to be reassessed. Eligibility criteria for financial asistance is already in place but there is still the need for continual improvement on the assistance approval process. The existing targeting mechanism and recommendations to improve the system is required to ensure the effectiveness of the financial assistance programmes.

Universiti Putra Malaysia (UPM) was given the task to undertake this study with the following objectives:

1. To assess the effectiveness of the DSW financial assistance to the recipients.
    - To determine the extent to which the objectives of the financial assistance meet the basic needs of the recipients, empowering recipients who are still productive, and the increase in the level of living and survival of the non-productive recipients.

- To identify the patterns of how the financial assistance is used by the recipients.

2. To study on the effectiveness of financial assistance delivery management system from the following aspects:
    - The methods on application, investigation and approval for assistance
    - Methods on payment and delivery
    - Values, ethics and accountability in implementing the assistance

3. To describe the trend of the financial assistance scheme and factors that lead to the increase in its application.

4. To suggest improvements to the financial assistance management system.

Against this background, we seek your expert opinion on DSW Malaysia's financial assistance programmes with regards to:

1. **The strengths and weaknesses of the current targeting system and suggestions for improvement.**
2. **Exit Policy in general and the current implementation of Exit Policy by DSW?**
3. **Productive Welfare in general and how should DSW implement it?**
4. **The role of DSW in implementing the financial assistance schemes and the social safety net programmes in general.**

Your views on the matter is very much appreciated and would contribute to the continual improvement of the safety net programme in Malaysia. Please confirm below whether you are willing to become part of our team of experts (please tick /)

	I AGREE to become the expert of KKBKJKM 2017
	I DO NOT AGREE to become the expert of KKBKJKM 2017

If you agree, please email us your opinions within 2 weeks from the date you recieved this email request. For local experts, we look forward for a face to face interviews if you have the time to entertain us. Thank you.

Yours sincerely;

……..

Assoc. Prof. Dr. Sharifah Norazizan Syed Abdul Rashid MMIP, MSIA
Project Leader