



*Kementerian Pembangunan
Wanita, Keluarga dan Masyarakat*



Jabatan
KEBAJIKAN
Masyarakat



PELAN TRANSFORMASI JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT 2011-2015

KANDUNGAN

PERUTUSAN

6

Menteri Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat
Ketua Setiausaha,
Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat
Ketua Pengarah MAMPU
Ketua Pengarah Kebajikan Masyarakat

SINGKATAN

12

RINGKASAN EKSEKUTIF

14

BAB 1 PENDAHULUAN

22

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Visi, Misi dan Moto
- 1.3 Carta Organisasi
- 1.4 Fungsi dan Peranan
- 1.5 Pelan Transformasi Jabatan Kebajikan Masyarakat

BAB 2 ANALISIS STRATEGIK PERSEKITARAN

34

- 2.1 Jabatan Kebajikan Masyarakat Dalam Konteks Menyokong Hala Tuju Strategik Negara
- 2.2 Cabaran-Cabaran Utama
- 2.3 Keperluan Transformasi
- 2.4 Bidang-Bidang Kritikal

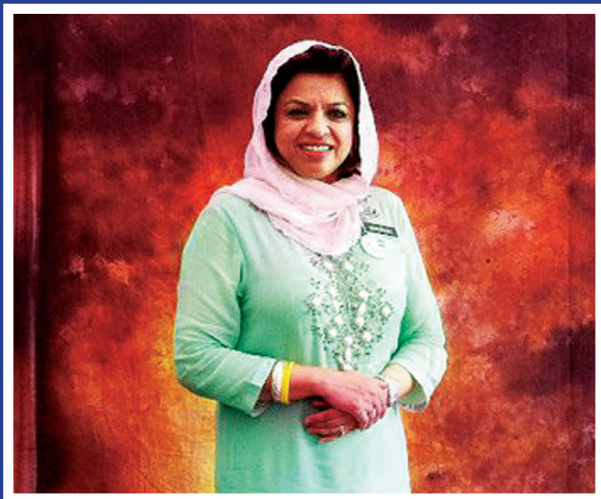
BAB 3	KEBERHASILAN UTAMA	58
	3.1 Keberhasilan Utama Yang Diharapkan	
BAB 4	LANGKAH-LANGKAH TRANSFORMASI	64
	4.1 Model Pelan Transformasi	
	4.2 Proses Transformasi	
	4.3 Inisiatif Pelan Transformasi	
BAB 5	PELAN TINDAKAN TRANSFORMASI	78
	5.1 Penstrukturan Semula Organisasi	
	5.2 Pembangunan Modal Insan	
	5.3 Pemantapan Sistem Penyampaian Perkhidmatan	
	5.4 Peluasan Liputan Perkhidmatan	
	5.5 Pengukuhan Jalinan Rangkaian dengan Sektor Swasta dan NGO	
	5.6 Penyelidikan dan Pembangunan	
BAB 6	MELANGKAH KE HADAPAN	96
	6.1 Wawasan 2020	
	6.2 Aspirasi dan Harapan Pelan Transformasi Jabatan Kebajikan Masyarakat	
BAB 7	PENUTUP	100

SENARAI RAJAH

- | | | |
|----------------|---|--|
| Rajah 1 | : | Carta Organisasi Jabatan Kebajikan Masyarakat |
| Rajah 2 | : | Kerangka Pelan Transformasi Jabatan Kebajikan Masyarakat |
| Rajah 3 | : | Hala Tuju Jabatan Kebajikan Masyarakat |
| Rajah 4 | : | Keperluan Transformasi |
| Rajah 5 | : | Keberhasilan Utama Pelan Transformasi |
| Rajah 6 | : | Model Pelan Transformasi Jabatan Kebajikan Masyarakat |

PERUTUSAN





Sekapur Sirih

*YB Menteri Pembangunan
Wanita, Keluarga dan
Masyarakat*

Alhamdulillah, bersamalah kita memanjatkan kesyukuran kepada Allah s.w.t kerana dengan keizinanNya buku Pelan Transformasi Jabatan Kebajikan Masyarakat ini dapat dihasilkan. Setinggi-tinggi tahniah juga saya rakamkan kepada Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) khasnya dan Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat (KPWKM) amnya atas pelancaran buku ini.

Perkembangan pesat negara dan cabaran dunia global pada masa kini menuntut satu transformasi dalam usaha melonjak pencapaian ekonomi dan seterusnya memperkukuh struktur sosial negara. Melalui Pelan Transformasi Kerajaan yang telah diperkenalkan pada tahun 2010, kerajaan telah memberi sepenuh komitmen untuk menghadapi segala cabaran bagi mencapai Wawasan 2020. Selaras dengan prinsip 1Malaysia, Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan, Pelan Transformasi JKM ini akan memperincikan objektif, keberhasilan dan set tindakan permulaan – dalam bidang yang dikenali sebagai Bidang Keberhasilan Utama Negara (NKRA). Transformasi JKM yang diperjuangkan ini secara keseluruhannya merupakan pelengkap kepada transformasi negara dan perlu dicapai bagi mewujudkan masyarakat yang seimbang, adil dan sejahtera.

Sebagai sebuah Jabatan yang bertanggungjawab terhadap kebajikan dan kesejahteraan sosial rakyat, penyediaan Pelan Transformasi JKM ini akan dapat membantu ke arah memacu transformasi pengurusan yang lebih berkesan juga sebagai panduan pelaksanaan program dan aktiviti yang lebih sistematik dan komprehensif. Pelan ini juga akan menjelaskan hala tuju organisasi dan menetapkan sasaran yang ingin dicapai seterusnya memudahkan penilaian keberkesanan setiap program yang dilaksanakan.

Akhir kata, saya sekali lagi ingin mengucapkan syabas dan tahniah kepada semua pihak yang terbabit dalam penghasilan buku Pelan Transformasi JKM ini. Semoga usaha ini akan menjadi wadah kepada kemajuan dan keharmonian negara.

Terima kasih.

YB Senator Dato' Sri Shahrizat Abdul Jalil
Menteri
Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat
1 November 2011



Kata Aluan Ketua Setiausaha

Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat

Perkembangan dan perubahan pesat negara dalam era globalisasi menyedarkan kita bahawa organisasi kerajaan perlu segera melakukan perubahan agar lebih berdaya saing dan berdaya maju dalam menyampaikan perkhidmatan kepada masyarakat. Penghasilan buku Pelan Transformasi JKM ini juga merupakan satu langkah bagi memastikan sistem perkhidmatan dipertingkatkan melalui pewujudan satu organisasi berpersonaliti unggul yang seterusnya dapat memberikan perkhidmatan yang melangkaui ekspektasi rakyat dan pelanggan.

Pelan Transformasi JKM ini mengandungi beberapa inisiatif iaitu penstrukturan semula organisasi, pembangunan modal insan, pemantapan sistem penyampaian perkhidmatan, meluaskan liputan perkhidmatan, pengukuhan jalinan rangkaian dengan sektor swasta dan NGO serta penyelidikan dan pembangunan. Transformasi ini akan bermula dengan penetapan minda yang betul (right mindset) bagi keseluruhan warga kerjanya dengan bersandar kepada komitmen dari pengurusan atasan yang kejayaannya kelak akan dikongsi oleh keseluruhan warga organisasi. Pelaksanaan transformasi ini pula akan disusuli dengan pemantauan dan pengukuran yang berkesan bagi menjamin kejayaan.

Dalam melaksanakan program transformasi yang melibatkan perubahan berskala besar pada jabatan, adalah menjadi suatu perkara biasa di mana keadaan akan menjadi lebih buruk - atau merasakan keadaan menjadi lebih buruk – sebelum ia menjadi lebih baik. Walaupun mencabar, pelaksanaan transformasi ini akan tetap dilaksanakan demi kesejahteraan rakyat amnya dan kumpulan sasar jabatan khususnya.

Akhirnya, marilah kita mengingatkan diri bahawa perkhidmatan yang diberi kepada rakyat merupakan tunjang kepada kekuatan negara. Oleh itu, sewajarnya setiap warga organisasi sentiasa berusaha dan terus komited dalam melaksanakan transformasi ini dengan penuh integriti serta sebaik mungkin supaya segala amanah akan terlaksana dengan jayanya.

Terima kasih.

Dato' Dr. Noorul Ainur Mohd. Nur
Ketua Setiausaha
Kementerian Pembangunan Wanita,
Keluarga dan Masyarakat (KPWK)
1 November 2011

Kata Pengantar Ketua Pengarah MAMPU

Assalamualaikumwarahmatullahiwbabarakatuh dan Salam Sejahtera.



Mendepani cabaran-cabaran dalam Perkhidmatan Awam pada hari ini, setiap organisasi sektor awam tidak dapat lari daripada arus deras globalisasi yang menuntut kepada perancangan pengurusan organisasi secara strategik dan berkesan. Justeru, usaha murni Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) membangunkan Pelan Transformasi JKM ini adalah merupakan satu langkah yang cukup tepat dalam memperkukuh dan memperkasakan organisasi ini sebagai peneraju pembangunan dan kebajikan masyarakat di Negara ini.

Pelan Transformasi yang mengandungi analisis strategik persekitaran, cabaran-cabaran utama JKM, langkah transformasi dan pelan tindakan segera yang bakal dilaksanakan oleh JKM ini adalah satu dokumen yang nyata memperlihatkan perancangan rapi secara tersusun JKM dalam melonjakkan imej dan peranannya sebagai agensi yang bertanggungjawab terhadap kebajikan rakyat. Pelan ini turut memuatkan keberhasilan utama yang diharapkan serta bidang-bidang kritikal yang mesti difahami dan dihayati dalam kalangan warga JKM untuk bersama-sama dengan kepimpinan Negara lainnya menerjah badai dan mengharungi era transformasi sebagaimana yang digagaskan oleh YAB Perdana Menteri.

Saya suka mengingatkan juga bahawa Pelan Transformasi JKM ini mestilah difahami dan dilaksanakan dengan azam yang bersungguh-sungguh oleh semua peringkat warga JKM. Pemantauan terhadap pelaksanaan yang diimplementasikan sebagaimana acuan pelan ini mestilah dibuat dengan rapi dan berjadual. Tanpa pemantauan yang berkesan, maka pelan transformasi ini hanya akan menjadi sekadar pelan perhiasan di rak-rak buku sahaja.

Akhir kata, mewakili seluruh pasukan khidmat runding MAMPU, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak Jabatan Kebajikan Masyarakat dan Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat di atas kerjasama murni yang telah diberikan. Semoga hasrat dan cita-cita kita untuk memastikan kebajikan dan pembangunan masyarakat di Negara ini akan tercapai menerusi pelaksanaan Pelan Transformasi ini.

Terima kasih.

BERSAMA MELAKSANA TRANSFORMASI

Dato' Mohamad Zabidi Zainal
Ketua Pengarah
Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia
(MAMPU), Jabatan Perdana Menteri
1 November 2011

Kata Pengantar Ketua Pengarah JKM

Assalamualaikum w.b.t. dan Salam 1Malaysia,



Alhamdulillah bersyukur ke hadrat Allah s.w.t. kerana dengan izin-Nya buku Pelan Transformasi JKM 2011-2015 ini berjaya dihasilkan. Terima kasih diucapkan kepada semua pihak yang telah menyumbang idea, masa dan tenaga bagi menghasilkan naskhah yang begitu penting kepada JKM ini.

JKM merupakan sebuah agensi barisan hadapan kerajaan yang memainkan peranan yang kritikal dalam membantu membangunkan masyarakat ke arah kesejahteraan, berdikari dan berbudaya penyayang sekaligus memastikan tiada golongan yang terpinggir daripada menikmati faedah kemakmuran negara. Sebagai sebuah agensi yang sangat dekat dengan masyarakat, JKM telah mengatur beberapa strategi bagi menangani cabaran era globalisasi yang kian mencabar. Strategi ini diatur bagi memastikan JKM terus berdaya saing dalam pembangunan sosial masyarakat di Malaysia.

Dalam Pelan Transformasi ini, beberapa inisiatif telah dirangka dan dilaksanakan seperti penjenamaan semula skim bantuan, penstrukturan semula organisasi, kerjasama pintar bersama Badan Bukan Kerajaan (NGO) serta syarikat swasta, pembangunan modal insan, dan lain-lain lagi. Inisiatif-inisiatif baru ini dilihat memainkan peranan penting dalam memacu JKM supaya terus kekal relevan dalam konteks pembangunan sosial dan masyarakat di Malaysia.

Pelan Transformasi JKM ini sangat penting dan berperanan sebagai pemandu hala tuju JKM dalam tempoh 4 tahun dari sekarang. Pelan ini memberi inspirasi dan panduan asas kepada warga JKM bagi mencapai sasaran Jabatan. Selain itu, melalui pelan ini juga, pelbagai strategi dapat dirangka secara tersusun, sistematik dan bersepadu. Perkara ini penting bagi memastikan program dan pendekatan Jabatan sentiasa berada pada landasan yang tepat, serta membolehkan pemantauan dapat dijalankan secara berterusan dan seterusnya usaha penambahbaikan dijalankan.

Akhir kata, saya mewakili seluruh warga JKM mengucapkan terima kasih dan sekalung penghargaan kepada YB Dato' Sri Shahrizat Abd. Jalil, Menteri Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat dan juga kepada YBhg. Dato' Dr. Noorul Ainur Mohd Nur, Ketua Setiausaha Kementerian atas sokongan dan bimbingan dalam penerbitan Pelan Transformasi JKM ini.

Terima kasih.

"BERKAT BERJASA"

Hadzir Bin Md. Zain
Ketua Pengarah Kebajikan Masyarakat
1 November 2011

SINGKATAN

AIM	Amanah Ikhtiar Malaysia
ASEAN	Persatuan Negara-negara Asia Tenggara
AU	Penyelarasan Hal Ehwal Antarabangsa dan Keurusetiaan
CMS	Sistem Pengurusan Klien
CRC	Konvensyen Mengenai Hak Kanak-Kanak
CSR	<i>Corporate Social Responsibility</i>
DBD	Desa Bina Diri
DET	<i>Disability Equality Training</i>
EB	Sosioekonomi dan Bantuan
EEP	<i>Economic Empowerment Program</i>
GOE	<i>Generic Office Environment</i>
GTP	Program Transformasi Kerajaan
ICT	<i>Information And Communications Technology</i>
IL	<i>Independent Living</i>
ISP	<i>ICT Strategic Plan</i>
IPS	Inisiatif Pembaharuan Strategik
JC	<i>Job Coach</i>
JKKD	Jawatankuasa Kebajikan Kanak-Kanak Daerah
JKM	Jabatan Kebajikan Masyarakat
JPOKU	Jabatan Pembangunan Orang Kurang Upaya
K	Kaunseling dan Psikologi
K4K	Komuniti untuk komuniti
KAAC	Kursus Asas Asuhan Kanak-Kanak
KIA2M	Kursus Intervensi Awal Membaca dan Menulis
KIK	Kumpulan Kreatif dan Inovatif
KK	Kanak-Kanak
KKLW	Kementerian Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah
KPI	<i>Key Performance Indicators</i>
KPWKM	Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat
KRA	<i>Key Result Area</i>
MAMPU	Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia
MBE	Model Baru Ekonomi
MDGs	<i>Millennium Development Goals</i>
MIPAA	<i>Madrid International Plan of Action on Ageing</i>
NADI	Jentera Dasar Sosial Negara Di Peringkat Akar Umbi
NGO	Badan Bukan Kerajaan
NKRA	Bidang Keberhasilan Utama Negara
NOSS	<i>National Occupational Skill Standard</i>
OKU	Orang Kurang Upaya
P	Khidmat Pengurusan
PA	Perundangan dan Advokasi

PAKK	Pusat Aktiviti Kanak-Kanak
PAWE	Pusat Aktiviti Warga Emas
PKD	Pusat Pemulihan Dalam Komuniti
PJHWE	Pusat Jagaan Harian Warga Emas
PK	Pembangunan Komuniti
PKAC	Pegawai Kebajikan <i>Assesment Centre</i>
PKM	Perintah Khidmat Masyarakat
PP	Perancangan dan Pembangunan
PPKK	Pasukan Perlindungan Kanak-Kanak
PSK	Pertubuhan Sukarela Kebajikan
PT	Pelan Transformasi
PTT	Pelan Tindakan Transformasi
RKK	Rumah Kanak- Kanak
RMKe-10	Rancangan Malaysia Ke-10
RSK	Rumah Seri Kenangan
SARS	Sindrom Pernafasan Akut Teruk
SIA	<i>Social Impact Assesment</i>
SMOKU	Sistem Pendaftaran OKU
SOP	Prosedur Tetap Operasi
TNA	<i>Training Needs Analysis</i>
TSH	Taman Sinar Harapan
WSS	Khidmat Sokongan Saksi Kanak-Kanak
WTK	Warga Tua dan Keluarga

RINGKASAN EKSEKUTIF

Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) telah ditubuhkan pada tahun 1946. Di dalam jangka masa 65 tahun, JKM telah mengalami evolusi bagi memenuhi peranannya di dalam pembangunan masyarakat dan negara. Bermula dengan penglibatan menangani pelbagai masalah yang timbul akibat Perang Dunia Kedua, peranan dan fungsi Jabatan ini telah berkembang kepada perkhidmatan pencegahan dan pemulihan dalam isu-isu sosial serta pembangunan masyarakat.

Objektif

- i. Memberi perlindungan dan pemulihan kumpulan sasar Jabatan
- ii. Membangunkan masyarakat melalui perubahan sikap dan peningkatan keupayaan untuk berdikari
- iii. Mewujudkan masyarakat yang berbudaya penyayang
- iv. Meningkatkan kesejahteraan melalui perkhidmatan kebajikan dan pembangunan sosial yang profesional dan perkongsian tanggungjawab yang strategik

Kumpulan Sasar

- i. Kanak-Kanak
- ii. Orang Kurang Upaya (OKU)
- iii. Warga Emas
- iv. Orang Papa
- v. Keluarga
- vi. Pertubuhan Sukarela Kebajikan (PSK)
- vii. Mangsa Bencana

Perkhidmatan Teras

- i. Pencegahan
- ii. Perlindungan
- iii. Pemulihan
- iv. Pembangunan
- v. Pengintegrasian

Pelan Transformasi (PT) Jabatan Kebajikan Masyarakat

Perancangan bagi melaksanakan transformasi ke atas Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) telah bermula pada 2007. Bagi merealisasikan transformasi ini, JKM telah mendapat sokongan daripada Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat (KPWK) serta Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU).

Objektif Pelan Transformasi JKM

- i) Memberi inspirasi dan panduan asas kepada warga organisasi bagi mencapai kegemilangan melalui pembinaan kapasiti dan keupayaan dalaman;
- ii) Menyelaraskan strategi-strategi dan pelan tindakan yang dirancang secara tersusun, sistematik dan bersepadu ke arah mencapai sasaran yang ditetapkan;
- iii) Menyediakan asas rujukan kepada pengurusan untuk memantau pelaksanaan inisiatif- inisiatif transformasi supaya sentiasa berada pada landasan yang dirancang; dan
- iv) Menyediakan mekanisme bagi memantau dan menilai pencapaian dan keberkesanan program-program dan melaksanakan usaha-usaha penambahbaikan berterusan.



Jabatan Kebajikan Masyarakat Dalam Konteks Menyokong Hala Tuju Strategik Negara

Hala tuju Negara pada tahun 2015 adalah untuk menuju kepada perkhidmatan awam bertaraf dunia dengan mensasarkan kedudukan daya saing ke lima teratas dari segi:

- i) Modal insan berprestasi dan integriti tinggi;
- ii) *Seamless government*;
- iii) Perkhidmatan melangkaui ekspektasi rakyat; dan
- iv) Pengiktirafan peringkat dunia.

Manakala hala tuju negara pada tahun 2020 adalah untuk menuju Negara Maju di mana mensasarkan kedudukan daya saing ke tiga teratas dari segi:

- i) Negara penciptaan;
- ii) Minda kelas pertama;
- iii) Negara maju mengikut acuan sendiri;
- iv) Negara berbudaya inovatif;
- v) Kesepaduan rakyat yang utuh; dan
- vi) Kesaksamaan sosioekonomi, berpendapatan tinggi dan ketinggian moral

Tahun 2050, negara menuju ke arah Bangsa Terbilang (*Great Nation*) dengan mensasarkan kedudukan daya saing teratas dari segi:

- i. Sistem sosial yang unggul;
- ii. Negara bangsa yang dihormati;
- iii. Masyarakat yang bertamadun tinggi; dan
- iv. Memacu perkembangan ilmu pengetahuan

JKM sebagai sebuah agensi Kerajaan terlibat secara langsung bagi mencapai Misi Nasional di bawah Teras 3 dan 4 Gagasan 1Malaysia. Teras 3 ialah menangani ketidaksamaan sosioekonomi yang berterusan secara membina dan produktif.

Di bawah Teras 3 ini lima *Key Result Area* (KRA) telah ditetapkan iaitu:

- Pertama: Pembasmian kemiskinan dan peningkatan pendapatan bagi isi rumah berpendapatan 40% terendah.
- Kedua: Peningkatan akses kepada infrastruktur asas fizikal dan sosial yang berkualiti dan mampu milik terutama kepada masyarakat tua.
- Ketiga: Pengagihan pendapatan yang adil dan saksama.
- Keempat: Pembangunan pesat Masyarakat Perdagangan dan Perindustrian Bumiputera melalui penyertaan efektif profesional Bumiputera dalam sektor korporat.

Kelima: Pembangunan wilayah yang lebih seimbang.

JKM diberi tugas penting bagi mencapai hasrat ini di bawah perkara pertama, kedua dan ketiga, yang akhirnya ketidaksamaan sosioekonomi dapat diatasi.

Manakala Misi Nasional di bawah Teras 4, Kerajaan telah menetapkan lima KRA iaitu:

Pertama: Pengukuhan ketenteraman dan keselamatan awam termasuk pengurangan jenayah.

Kedua : Penjagaan kesihatan berkualiti dan gaya hidup hidup aktif.

Ketiga: Peningkatan kecekapan sistem pengangkutan awam

Keempat: Penggalakan pembangunan mampan

Kelima: Pembangunan masyarakat dan keseimbangan sosioekonomi.

Bagi membantu kerajaan mencapai matlamat ini, KRA keempat dan kelima adalah bidang yang berkaitan secara langsung di bawah transformasi JKM.



Program Transformasi Kerajaan

Tujuh bidang NKRA yang telah ditetapkan oleh kerajaan adalah seperti berikut:

- i. Mengurangkan kadar jenayah;
- ii. Memerangi rasuah;
- iii. Meluaskan akses kepada pendidikan berkualiti dan berkemampuan;
- iv. Meningkatkan taraf hidup rakyat;
- v. Memperkasakan prasarana luar bandar;
- vi. Menambahbaik sistem pengangkutan; dan
- vii. Mengatasi masalah kemiskinan

Bidang keempat merupakan tanggungjawab yang perlu dipikul bersama oleh JKM bagi memenuhi hasrat Negara ke arah meningkatkan pendapatan isi rumah berpendapatan rendah.

Model Baru Ekonomi (MBE)

Negara memerlukan satu perubahan radikal dengan segera dalam pendekatan ekonomi supaya pembangunan ekonomi akan terus mampan dalam jangka panjang dan dinikmati oleh setiap rakyat serta membolehkan Malaysia meraih status negara berpendapatan tinggi.

RMKe-10 telah menyenaraikan dua perspektif utama yang melibatkan sebahagian besar kumpulan sasar JKM iaitu:

- Perspektif Pendapatan
- Perspektif Sosial

Cabaran-Cabaran Utama JKM

JKM mengenalpasti beberapa cabaran utama iaitu:

1. Pembangunan Kepimpinan
2. Pemanfaatan Teknologi ICT
3. Pengurusan Ilmu
4. Pengurusan Sumber Manusia
5. Pemantapan Tadbir Urus
6. Pengamalan Budaya Kerja Yang Positif Berteraskan Inovasi dan Kreativiti
7. Jaringan Kerjasama Strategik
8. Pembudayaan dan Penghayatan Nilai-Nilai Murni
9. Peningkatan Imej dan Penjenamaan Semula

Keperluan Kepada Transformasi

JKM telah mengenalpasti lapan bidang keperluan kepada transformasi seperti berikut:

- 1. Organisasi Dan Tadbir Urus Gemilang**
Penstrukturan Semula Organisasi
- 2. Menukar Persepsi Penerima Bantuan**
“Mengurangkan” dan “Menambah” Peluang Penerima Bantuan
- 3. Memenuhi Kehendak dan Ekspektasi Rakyat**
Sistem Penyampaian Perkhidmatan Terbaik
- 4. Mengoptimumkan Penggunaan ICT**
Pembangunan Projek ICT
- 5. Membangunkan Keupayaan Kepimpinan**
Perancangan strategik bagi kepimpinan Jabatan masa depan.
- 6. Membangunkan Modal Insan Secara Strategik dan Berkesan**
Sistem latihan yang komprehensif, sistematik dan sesuai.
- 7. Memantapkan Nilai Murni dan Integriti**
Latihan dan kursus pemantapan nilai-nilai murni dan integriti.
- 8. Meningkatkan Keberkesanan Kos Sosial**
Perkhidmatan yang disediakan harus digunakan sebaik mungkin.

Bidang-Bidang Kritikal

JKM telah mengenalpasti beberapa bidang yang kritikal dan mampu dilaksanakan dengan segera seperti:

1. Pembangunan Kepimpinan
2. Pengukuhan Nilai-Nilai dan Integriti
3. Pengurusan Modal Insan
4. Organisasi Pembelajaran (*Learning Organization*)
5. Pemantapan Sistem dan Prosedur Kerja
6. Budaya Kerja Gemilang
7. Imej dan Penjenamaan Semula
8. Ekosistem
9. Kreatif dan Inovatif

Keberhasilan Utama Yang Diharapkan (*Desired Outcomes*)

Keberhasilan utama yang diharapkan (*desired outcomes*) daripada PT JKM ini ialah:

1. Warga JKM Berprestasi Unggul
2. Perkhidmatan Melangkaui Ekspektasi
3. Organisasi Berprestasi Tinggi dan Inovatif
4. Masyarakat Penyayang

Proses Transformasi

Bagi menentukan kejayaan, proses pelan transformasi akan mengambil kira elemen berikut:

1. Pentakrifan peluang dengan memahami senario dan menetapkan halatuju
2. Perancangandanpenggubalانبagi mencetuskan, membangunkandanmenginstitusikan perubahan
3. Pelaksanaan penambahbaikan dalam proses transformasi.

Inisiatif Pelan Transformasi

Sebagai langkah untuk melaksanakan proses transformasi, JKM telah mengenalpasti beberapa inisiatif yang telah menjadi bidang fokus utama Jabatan. Antaranya ialah keperluan bagi meningkatkan kualiti sistem perkhidmatan, pembangunan modal insan, peningkatan sistem pemberian bantuan, penambahbaikan perkhidmatan institusi dan pemantapan mekanisme penyampaian perkhidmatan di peringkat akar umbi serta mengikut kumpulan sasar.

Pelan Tindakan Transformasi (PTT)

Berdasarkan bidang fokus tersebut, suatu pelan tindakan telah dirangka bagi melancarkan pelaksanaan proses transformasi. Ia merangkumi penambahbaikan dari aspek berikut:

1. Penstrukturan Semula Organisasi
2. Pembangunan Modal Insan
3. Pemantapan Sistem Penyampaian Perkhidmatan
4. Meluaskan Liputan Perkhidmatan
5. Pengukuhan Jalinan Rangkaian dengan Sektor Swasta dan NGO
6. Penyelidikan dan Pembangunan

Aspirasi Dan Harapan Selepas Program Transformasi JKM

Adalah menjadi harapan supaya dengan terlaksananya Program Transformasi JKM, akan wujud satu pasukan kepimpinan yang mempunyai idea-idea bijak dan mempunyai aspirasi yang tinggi terhadap organisasinya. Begitu juga dengan seluruh warganya, diharap akan dapat melaksanakan semua tanggungjawab terhadap stakeholder dan kumpulan sasar dengan penuh berhemah dan mampu merealisasikan transformasi di dalam semua aspek. Adalah menjadi harapan agar usaha murni ini dapat dilaksanakan dengan jayanya demi kesejahteraan rakyat amnya dan kumpulan sasar Jabatan khususnya serta menyumbang kepada usaha-usaha bagi memartabatkan sektor awam di pentas dunia.

Penutup

PT JKM secara holistik merupakan pemangkin kepada pembangunan negara. Proses transformasi ini akan bermula dengan penetapan minda yang betul (*right mindset*) bagi keseluruhan warga Jabatan. Penetapan minda yang betul ini akan menjadi wacana ke arah peningkatan kualiti kerja, rasa komited terhadap tugas dan tanggungjawab seterusnya mampu menyampaikan perkhidmatan yang terbaik kepada rakyat.

Segala perancangan serta proses yang telah berjalan dan akan dilaksanakan diharap dapat membantu merealisasi impian Kerajaan amnya dan Jabatan khasnya untuk melahirkan warga JKM yang berprestasi tinggi serta mampu menyampaikan perkhidmatan kelas pertama.



BAB1

PENDAHULUAN



BAB1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) telah ditubuhkan pada tahun 1946. Dalam jangka masa 65 tahun, JKM telah mengalami evolusi bagi memenuhi peranannya dalam pembangunan masyarakat dan negara. Bermula dengan penglibatan menangani pelbagai masalah yang timbul akibat Perang Dunia Kedua, peranan dan fungsi Jabatan ini telah berkembang kepada perkhidmatan pencegahan dan pemulihan dalam isu-isu sosial serta pembangunan masyarakat. Sebagai salah satu agensi Kerajaan yang memainkan peranan penting dalam pembangunan masyarakat dan sosial, ia telah ditempatkan di bawah beberapa Kementerian:

1946 - 1951

Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaya

1952 - 1955

Kementerian Perusahaan dan Perhubungan Sosial

1956 - 1957

Kementerian Kesihatan dan Kebajikan Masyarakat

1958 - 1959

Kementerian Buruh dan Kebajikan Masyarakat

1960 - 1962

Kementerian Kesihatan dan Kebajikan Masyarakat

1963

Kementerian Buruh dan Kebajikan Masyarakat

1964

Kementerian Kebajikan Am

1982

Kementerian Kebajikan Masyarakat Malaysia

1990

Kementerian Perpaduan Negara dan Pembangunan Masyarakat

2004

Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat

1.2 PERNYATAAN VISI, MISI DAN MOTO

Visi:
Masyarakat Sejahtera dan Penyayang

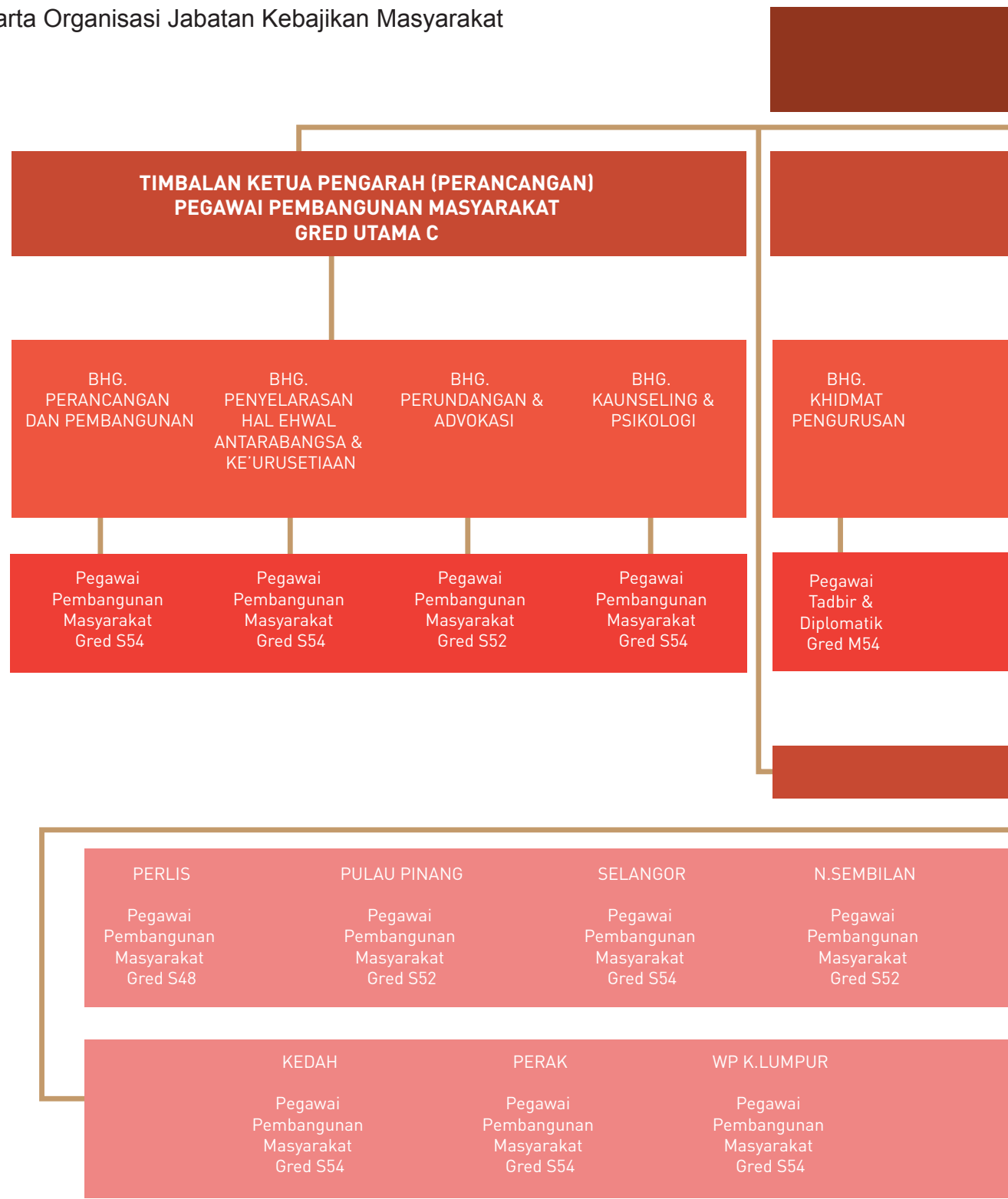
Misi:
Membangun Masyarakat ke arah Kesejahteraan Sosial

Moto:
Berkat Berjasa



1.3 CARTA ORGANISASI

Rajah 1: Carta Organisasi Jabatan Kebajikan Masyarakat



KETUA PENGARAH KEBAJIKAN MASYARAKAT GRED UTAMA B

TIMBALAN KETUA PENGARAH (OPERASI) PEGAWAI PEMBANGUNAN MASYARAKAT GRED UTAMA C

BHG.
KANAK-
KANAK

BHG.
PERINTAH
KHIDMAT
MASYARAKAT

BHG.
WARGA TUA
DAN KELUARGA

BHG.
PEMBANGUNAN
KOMUNITI

BHG. SOSIO
EKONOMI DAN
BANTUAN

JAB. PEMB.
ORANG
KURANG UPAYA

Pegawai
Pembangunan
Masyarakat
Gred S54

Pegawai
Pembangunan
Masyarakat
Gred S52

Pegawai
Pembangunan
Masyarakat
Gred S54

Pegawai
Pembangunan
Masyarakat
Gred S54

Pegawai
Pembangunan
Masyarakat
Gred S54

Pegawai
Pembangunan
Masyarakat
Gred S54

PENTADBIRAN PENCEGAHAN NEGERI

JOHOR

Pegawai
Pembangunan
Masyarakat
Gred S54

TERENGGANU

Pegawai
Pembangunan
Masyarakat
Gred S54

SABAH

Pegawai
Pembangunan
Masyarakat
Gred S54

WP LABUAN

Pegawai
Pembangunan
Masyarakat
Gred S44

MELAKA

Pegawai
Pembangunan
Masyarakat
Gred S48

PAHANG

Pegawai
Pembangunan
Masyarakat
Gred S52

KELANTAN

Pegawai
Pembangunan
Masyarakat
Gred S52

SARAWAK

Pegawai
Pembangunan
Masyarakat
Gred S54

1.4 FUNGSI DAN PERANAN JKM

1.4.1 Objektif

- i. Memberi perlindungan dan pemulihan kepada kumpulan sasar Jabatan.
- ii. Membangunkan masyarakat melalui perubahan sikap dan peningkatan keupayaan untuk berdikari.
- iii. Mewujudkan masyarakat yang berbudaya penyayang.
- iv. Meningkatkan kesejahteraan melalui perkhidmatan kebajikan dan pembangunan sosial yang profesional dan perkongsian tanggungjawab strategik.

1.4.2 Strategi

- i. Mengoptimumkan keupayaan, potensi diri serta kesejahteraan kumpulan sasar.
- ii. Mengintegrasikan aspek kebajikan dalam perancangan pembangunan sosio-ekonomi.
- iii. Mempertingkatkan peranan dan keupayaan Jabatan sebagai paksi utama dalam perancangan dan penilaian program pembangunan kebajikan masyarakat.
- vi. Mempertingkatkan perkongsian bijak dan strategik dengan semua pihak.
- v. Mempertingkatkan penyampaian perkhidmatan kebajikan di semua peringkat.
- vi. Mempertingkatkan pengurusan dan penggunaan sumber manusia secara optimum.
- vii. Mempertingkatkan kualiti perancangan dan pengurusan kewangan serta teknologi maklumat dan komunikasi secara profesional.

1.4.3 Kumpulan Sasar

- i. Kanak-Kanak
Definisi: Seseorang yang berumur di bawah 18 tahun.
- ii. Orang Kurang Upaya (OKU)
Definisi: OKU termasuklah 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.
- iii. Warga Emas
Definisi: Seseorang yang berumur 60 tahun dan ke atas.
- iv. Orang Papa
Definisi: Seseorang yang mengemis atau meleser di tempat awam, tidak mempunyai mata pencarian atau tidak mempunyai tempat tinggal yang tetap dan tidak dapat menyatakan dirinya dengan memuaskan.

- v. Keluarga
Definisi: Ibu/bapa tunggal, mangsa keganasan rumah tangga, orang miskin dan orang bermasalah.
- vi. Pertubuhan Sukarela Kebajikan
Definisi: Pertubuhan Sukarela Kebajikan (PSK) yang menjalankan aktiviti untuk kumpulan sasar Jabatan dan berdaftar dengan Jabatan Pendaftaran Pertubuhan (Akta Pertubuhan 1966)
- vii. Mangsa Bencana
Definisi: Orang yang ditimpa bencana atau malapetaka

1.4.4 Piagam Pelanggan

Kami berjanji untuk memberi perkhidmatan berkualiti dengan mesra dan berintegriti berlandaskan teras utama iaitu pencegahan, perlindungan, pemulihan, pembangunan dan pengintegrasian bagi kumpulan sasar seperti berikut:-

- i. Kanak-kanak
- ii. Orang Kurang Upaya
- iii. Warga Emas
- iv. Orang Papa
- v. Keluarga
- vi. Pertubuhan Sukarela Kebajikan
- vii. Mangsa Bencana

1.4.5 Misi Pelanggan

Kebajikan Anda Komitmen Kami

1.4.6 Perkhidmatan Teras

- i. Pencegahan
- ii. Perlindungan
- iii. Pemulihan
- iv. Pembangunan
- v. Pengintegrasian



1.4.7 Akta Jabatan

- i. Akta Ketua Pengarah Kebajikan Masyarakat (Diperbadankan) 1948
- ii. Akta Orang-Orang Papa 1977
- iii. Akta Taman Asuhan Kanak-Kanak 1984
- iv. Akta Pusat Jagaan 1993
- v. Akta Keganasan Rumah Tangga 1994
- vi. Akta Kanak-Kanak 2001
- vii. Akta Orang Kurang Upaya 2008

1.4.8 Akta-akta Yang Berkaitan

- i. Akta Pengangkatan 1952
- ii. Akta Pendaftaran Pengangkatan 1952
- iii. *Guardianship of Infants Act* 1991 (Pindaan 1999)
- iv. Akta Anti Pemerdagangan Orang dan Penyeludupan Migran 2007
- v. Akta Keterangan Saksi Kanak-Kanak 2007

1.4.9 Dasar dan Pelan Tindakan Jabatan:

- i. Dasar Kebajikan Masyarakat Negara (1990)
- ii. Dasar Sosial Negara (2003)
- iii. Dasar Orang Kurang Upaya (2007)
- iv. Dasar Kanak-Kanak Negara (2009)
- v. Dasar Perlindungan Kanak-Kanak Negara (2009)
- vi. Dasar Warga Emas Negara (2011)

1.4.10 Komitmen Antarabangsa

- i. *Convention on The Rights of the Child (CRC)*
- ii. *Madrid International Plan of Action on Ageing (MIPAA) (2002)*
- iii. *Biwako Millennium Framework for Action: Towards an Inclusive, Barrier Free and Rights-based Society for PWDs in Asia and the Pacific (2003-2012)*
- iv. *Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD)*
- v. *Millennium Development Goals (MDGs)*



1.5 PELAN TRANSFORMASI JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT

Transformasi bermaksud satu perubahan ke arah satu bentuk atau corak yang berlaku secara terarah dan bertahap mengikut perancangan dan dalam jangka masa tertentu. Perancangan bagi melaksanakan transformasi ke atas JKM telah bermula sejak tahun 2007. Bagi merealisasikan transformasi ini, JKM telah mendapat sokongan daripada Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat (KPWKM) serta Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU).

Transformasi ini memerlukan perubahan asas bagi mengubah cara kerja yang dilaksanakan kepada cara kerja baru yang memerlukan Jabatan membuat pemilihan antara keutamaan, keperluan dan kehendak.

1.5.1 Objektif Pelan Transformasi JKM

Objektif PT JKM adalah seperti berikut :

- i. Memberi inspirasi dan panduan asas kepada warga organisasi bagi mencapai kegemilangan melalui pembinaan kapasiti dan keupayaan dalaman;
- ii. Menyelaras strategi-strategi dan pelan tindakan yang dirancang secara tersusun, sistematik dan bersepadu ke arah mencapai sasaran yang ditetapkan;
- iii. Menyediakan asas rujukan kepada pengurusan untuk memantau pelaksanaan inisiatif-inisiatif transformasi supaya sentiasa berada pada landasan yang dirancang; dan
- iv. Menyediakan mekanisme bagi memantau dan menilai pencapaian dan keberkesanan program-program dan melaksanakan usaha-usaha penambahbaikan berterusan.



BAB 2

ANALISIS STRATEGIK

PERSEKITARAN

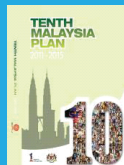


BAB 2

ANALISIS STRATEGIK PERSEKITARAN

2.1 JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT DALAM KONTEKS MENYOKONG HALA TUJU STRATEGIK NEGARA

Rajah 2: Kerangka Pelan Transformasi Jabatan Kebajikan Masyarakat

WAY FORWARD	WAWASAN 2020 JKM <i>(Ivy League)</i>			
BIDANG TRANSFORMASI	PROGRAM / INISIATIF BARU FOKUS UTAMA TRANSFORMASI STRATEGI PELAKSANAAN			
CABARAN UTAMA	CABARAN-CABARAN UTAMA			
NILAI ASAS	MEMBUDAYAKAN KREATIVITI DAN INOVASI; MEMENTINGKAN KEPANTASAN BERTINDAK DAN MEMBUAT KEPUTUSAN; NILAI UNTUK WANG; DAN NILAI INTEGRITI.			
ASAS TRANSFORMASI	5 TERAS	MENINGKAT TARAF HIDUP RAKYAT	IPS4: MENGUKUHKAN SEKTOR AWAM	BAB 4: STRATEGI 1,3&4
	 GAGASAN 1MALAYSIA	 GTP	 MBE	

Kerajaan telah mula melaksanakan Program Transformasi Kerajaan (GTP) dengan matlamat menuju ke arah Negara Terbilang (*Great Nation*) menjelang 2050.

2.1.1 Hala Tuju Strategik Negara

Hala tuju Negara pada tahun 2015 adalah untuk menuju kepada perkhidmatan awam bertaraf dunia dengan sasaran kedudukan daya saing kelima teratas dari segi:

- i. Modal insan berprestasi dan integriti tinggi;
- ii. *Seamless government*;
- iii. Perkhidmatan melangkaui ekspektasi rakyat; dan
- iv. Pengiktirafan peringkat dunia.

Manakala hala tuju Negara pada tahun 2020 adalah untuk menuju Negara Maju dengan sasaran kedudukan daya saing ketiga teratas dari segi:

- i. Negara penciptaan;
- ii. Minda kelas pertama;
- iii. Negara maju mengikut acuan sendiri;
- iv. Negara berbudaya inovatif;
- v. Kesepaduan rakyat yang utuh; dan
- vi. Kesaksamaan sosioekonomi, berpendapatan tinggi dan ketinggian moral.

Tahun 2050, Negara menuju ke arah Bangsa Terbilang (*Great Nation*) dengan sasaran kedudukan daya saing teratas dari segi:

- i. Sistem sosial yang unggul;
- ii. Negara bangsa yang dihormati;
- iii. Masyarakat yang bertamadun tinggi; dan
- iv. Memacu perkembangan ilmu pengetahuan.

Selaras dengan hasrat tersebut, Pelan Transformasi JKM melibatkan empat tiang utama dan empat nilai asas pelengkap seperti di Rajah 2. Empat tiang utama dan empat nilai asas pelengkap yang menjadi asas transformasi adalah:

Empat tiang utama

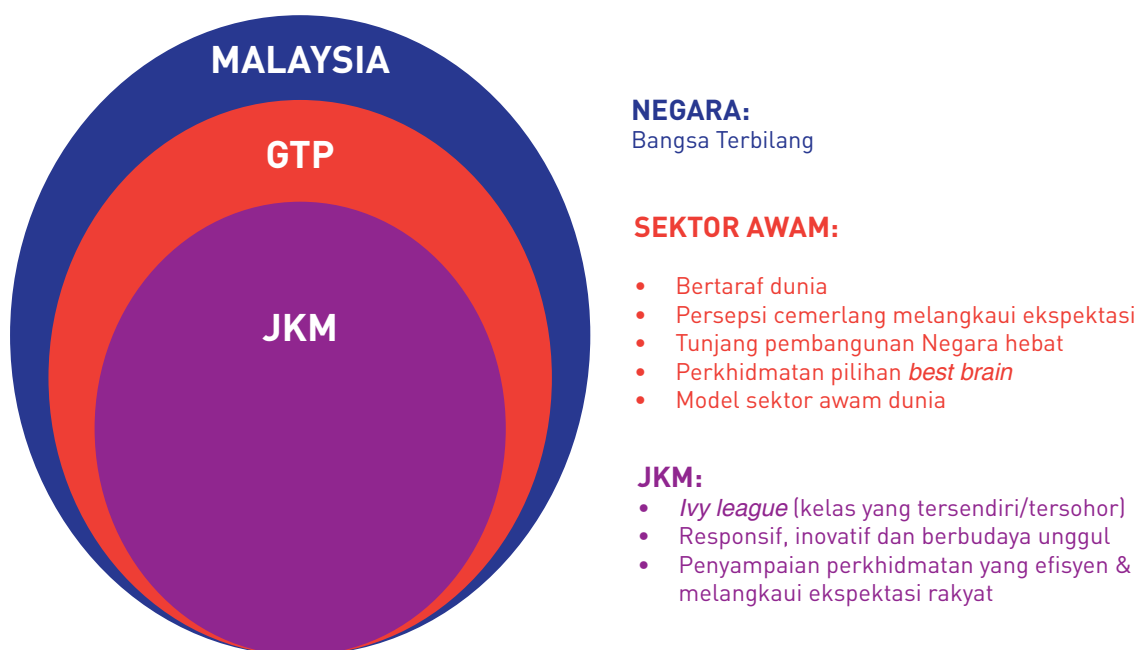
- I. Gagasan 1Malaysia: Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan;
- II. Pelan Transformasi Kerajaan;
- III. Model Baru Ekonomi (MBE); dan
- IV. Rancangan Malaysia Ke-10 (RMKe-10).

Empat nilai asas pelengkap

- i. Membudayakan Kreativiti dan Inovasi;
- ii. Mementingkan Kepantasan Bertindak dan Membuat Keputusan;
- iii. Nilai Untuk Wang; dan
- iv. Nilai Integriti.

Dalam konteks ini hala tuju Jabatan adalah selaras dengan hala tuju strategik Negara seperti di Rajah 3.

Rajah 3: Hala Tuju Jabatan Kebajikan Masyarakat



2.1.2 Gagasan 1Malaysia

Gagasan 1Malaysia adalah satu falsafah induk yang bersifat merentas dasar serta pelaksanaan kerana matlamatnya adalah ke arah perpaduan nasional.

Lima Teras Misi Nasional tersebut adalah:

TERAS 1- Meningkatkan ekonomi dalam rantai nilai lebih tinggi

TERAS 2- Meningkatkan keupayaan pengetahuan dan inovasi negara serta memupuk 'Minda Kelas Pertama'

TERAS 3- Menangani ketidaksamaan sosioekonomi yang berterusan secara membina dan produktif

TERAS 4- Meningkatkan tahap dan kemampanan kualiti hidup

TERAS 5- Mengukuhkan keupayaan institusi dan pelaksanaan Negara

JKM sebagai sebuah agensi Kerajaan terlibat secara langsung bagi mencapai Misi Nasional di bawah Teras 3 dan 4 Gagasan 1Malaysia. Teras 3 ialah menangani ketidaksamaan sosioekonomi yang berterusan secara membina dan produktif. Teras ini menegaskan semula falsafah **pertumbuhan dengan pengagihan** bagi menangani ketidaksamaan sosioekonomi yang masih wujud di antara kumpulan etnik, wilayah dan bandar serta luar bandar. Kesan pertumbuhan ekonomi serta langkah Kerajaan memperbaiki ketidaksamaan sosioekonomi secara membina dan produktif telah berjaya mewujudkan suasana pembangunan ke arah **pertumbuhan dengan pengagihan yang saksama**, serta mendorong peningkatan dan pengagihan saksama peluang-peluang bermutu (*equitable distribution of quality opportunities*) untuk semua rakyat Malaysia.

Di bawah Teras 3, lima *Key Result Area* (KRA) telah ditetapkan iaitu:

Pertama: Pembasmian kemiskinan dan peningkatan pendapatan bagi isi rumah berpendapatan 40% terendah.

Kedua: Peningkatan akses kepada infrastruktur asas fizikal dan sosial yang berkualiti dan mampu milik.

Ketiga: Pengagihan pendapatan yang adil dan saksama.

- Keempat: Pembangunan pesat Masyarakat Perdagangan dan Perindustrian Bumiputera melalui penyertaan efektif profesional Bumiputera dalam sektor korporat.
- Kelima: Pembangunan wilayah yang lebih seimbang.

JKM diberi tugas penting bagi mencapai hasrat ini di bawah perkara pertama, kedua dan ketiga, yang akhirnya ketidaksamaan sosioekonomi dapat diatasi.

Bidang-bidang di bawah Teras 3 ialah:

- i. Pembasmian Kemiskinan
- ii. Peningkatan Pendapatan
- iii. Infrastruktur Asas Fizikal
- iv. Infrastruktur Asas Sosial
- v. Pengagihan Pendapatan
- vi. Pembangunan Masyarakat Perdagangan
- vii. Pembangunan Masyarakat Perindustrian
- viii. Pembangunan Wilayah

Bagi KRA dalam Misi Nasional di bawah Teras 4 iaitu meningkatkan tahap dan kemampuan kualiti hidup. Kerajaan sentiasa menekankan bahawa pertumbuhan ekonomi negara perlu disertai dengan peningkatan kualiti hidup untuk seluruh rakyat Malaysia.

Kerajaan telah menetapkan lima KRA iaitu:

- Pertama: Pengukuhan ketenteraman dan keselamatan awam termasuk pengurangan jenayah.
- Kedua : Penjagaan kesihatan berkualiti dan gaya hidup aktif.
- Ketiga: Peningkatan kecekapan sistem pengangkutan awam.
- Keempat: Penggalakan pembangunan mampan.**
- Kelima: Pembangunan masyarakat dan keseimbangan sosioekonomi.

Bagi membantu Kerajaan mencapai matlamat ini, KRA keempat dan kelima adalah bidang yang berkaitan secara langsung di bawah transformasi JKM.

Bidang-bidang di bawah Teras 4 ialah:

- i. Ketenteraman Awam
- ii. Keselamatan Awam
- iii. Kesihatan Masyarakat
- iv. Pengangkutan Awam
- v. Pembangunan Sosioekonomi
- vi. Pembangunan Masyarakat

2.1.3 Program Transformasi Kerajaan

Program Transformasi Kerajaan (GTP) selaras dengan prinsip **1Malaysia, Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan**. Pelan hala tuju ini memperincikan objektif, keberhasilan dan set tindakan permulaan – dalam bidang yang dikenal pasti sebagai Bidang Keberhasilan Utama Negara (NKRA) dan Bidang Keberhasilan Utama Kementerian (MKRA). Untuk mendapatkan gambaran menyeluruh strategi Kerajaan, pelan hala tuju ini seharusnya dibaca bersama Model Baru Ekonomi dan RMKe-10.

Tujuh bidang NKRA yang telah ditetapkan oleh Kerajaan adalah seperti berikut:

- i. Mengurangkan kadar jenayah;
- ii. Memerangi rasuah;
- iii. Meluaskan akses kepada pendidikan berkualiti dan berkemampuan;
- iv. Meningkatkan taraf hidup rakyat;**
- v. Memperkasakan prasarana luar bandar;
- vi. Menambahbaik sistem pengangkutan; dan
- vii. Mengatasi masalah kemiskinan

Bidang keempat merupakan tanggungjawab yang perlu dipikul bersama oleh JKM bagi memenuhi hasrat Negara ke arah **meningkatkan pendapatan isi rumah berpendapatan rendah**. Aspirasi JKM juga adalah untuk bersama membantu membasmi kemiskinan tegar, menurunkan kadar kemiskinan dan membantu kumpulan mudah miskin supaya tidak tersasar ke dalam kumpulan miskin. Selain daripada memberikan bantuan, usaha juga dilaksanakan bagi mempertingkatkan keupayaan produktif isi rumah berpendapatan rendah dengan tujuan mengeluarkan mereka daripada kepompong kemiskinan. Bagi mencapai cita-cita tersebut Kerajaan telah menyediakan ruang dan peluang untuk meningkatkan taraf hidup rakyat berpendapatan rendah.

Kerajaan telah memberi satu takrifan umum kumpulan berpendapatan rendah iaitu:

MUDAH MISKIN:

Pendapatan kurang daripada atau bersamaan dengan RM2,000 sebulan

MISKIN :

Pendapatan kurang daripada atau bersamaan dengan RM750 sebulan

MISKIN TEGAR :

Pendapatan kurang daripada atau bersamaan dengan RM440 sebulan

i. Program 1AZAM (Akhiri Zaman Miskin)

Program 1AZAM telah diperkenalkan selaras dengan aspirasi Kerajaan bagi menyediakan peluang menjana pendapatan kepada golongan miskin dan miskin tegar. Ia bertujuan bagi menyediakan peluang untuk meningkatkan pendapatan golongan miskin agar pendapatan mereka melebihi RM750 sebulan dan bagi golongan miskin tegar melebihi RM440 sebulan.

Selaras dengan Program 1AZAM yang dilancarkan oleh Kerajaan, JKM perlu tampil membantu bagi mencapai hasrat tersebut melalui PT JKM. Ia dijangka dapat memberi faedah kepada golongan miskin tegar dan miskin ke arah:

- a. Memperkasa kumpulan sasar.
- b. Mengurangkan kebergantungan kepada bantuan sosial Kerajaan atau bantuan kebajikan.

2.1.4 Model Baru Ekonomi (MBE)

Model pertumbuhan terdahulu telah menjana tiga dekad pencapaian cemerlang, membolehkan Malaysia menyediakan kemudahan kesihatan dan pendidikan untuk rakyatnya, membasmi sebahagian besar kemiskinan, membina infrastruktur bertaraf dunia dan menjadi pengeksport utama di peringkat global. Negara memerlukan satu perubahan radikal dengan segera dalam pendekatan ekonomi supaya pembangunan ekonomi akan terus mampan dalam jangka panjang dan dinikmati oleh setiap rakyat serta membolehkan Malaysia meraih status negara berpendapatan tinggi.

MBE mengandungi **lapan Inisiatif Pembaharuan Strategik (IPS)** iaitu:

IPS 1: Menyuburkan kembali sektor swasta

IPS 2: Membangunkan tenaga kerja berkualiti dan mengurangkan kebergantungan pada pekerja asing

IPS 3: Mewujudkan ekonomi domestik yang berdaya saing

IPS 4: Mengukuhkan sektor awam

IPS 5: Tindakan afirmatif yang telus dan mesra pasaran

IPS 6: Membina infrastruktur berasaskan pengetahuan

IPS 7: Meningkatkan sumber pertumbuhan

IPS 8: Memastikan keboleh mampanan pertumbuhan

IPS 4: Mengukuhkan Sektor Awam

Inisiatif bagi melaksanakan PT JKM adalah selaras dengan IPS 4: Mengukuhkan Sektor Awam seperti pernyataan berikut:

"Institusi awam mesti disusun semula. Institusi awam tidak harus menduplikasikan fungsi yang dijalankan dengan baik oleh sektor swasta. Sebaliknya, ia seharusnya berusaha memikul tugas yang tidak dapat dilaksanakan oleh sektor swasta. Penyampaian perkhidmatan kerajaan mesti cekap dan berkesan, menggunakan pendekatan 'menyeluruh kerajaan' (whole of-government approach) bagi memudahkan operasi sektor swasta. Pengurusan fiskal mesti dikukuhkan supaya merangkumi ketelusan yang lebih tinggi dan untuk memberikan insentif yang betul. Asas hasil kerajaan mesti dipelbagaikan dan perbelanjaan diperkemas untuk merangsang penggunaan hasil yang lebih baik".

2.1.5 Rancangan Malaysia Ke-10

Selaras dengan objektif Rancangan Malaysia Ke-10 (RMKe-10), JKM melihat pembangunan sosioekonomi yang inklusif merupakan bidang yang perlu diterokai bagi menyokong hasrat Kerajaan. Petikan Ucapan Menteri Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat memberi gambaran bahawa perjuangan mesti diteruskan ke arah membasmi kemiskinan dalam kalangan rakyat:

"Taraf kehidupan rakyat Malaysia bertambah baik secara signifikan sejak 50 tahun yang lalu. Kini, kurang 4% rakyat Malaysia hidup dalam kemiskinan. Aspirasi kita adalah membasmi kemiskinan tegar dan menurunkan kadar kemiskinan, dengan demikian mengurangkan jurang antara golongan kaya dan miskin. Selain daripada memberi bantuan, kami juga akan mempertingkatkan keupayaan produktif isi rumah berpendapatan rendah dengan tujuan mengeluarkan mereka daripada kemiskinan"

(YB. Dato' Sri Shahrizat Abdul Jalil)

RMKe-10 telah menyenaraikan dua perspektif utama yang melibatkan sebahagian besar kumpulan sasar JKM iaitu:

i. Perspektif Pendapatan

- a. Meningkatkan pendapatan purata isi rumah berpendapatan 40% terendah daripada RM1,440 sebulan pada tahun 2009 kepada RM2,300 sebulan pada tahun 2015.

ii. Perspektif Sosial

- a. Memastikan kumpulan yang kurang mendapat manfaat pembangunan seperti OKU diberi sokongan sewajarnya untuk meningkatkan kualiti hidup mereka.
- b. Kadar penyertaan tenaga kerja kumpulan ini sejajar dengan standard antarabangsa.

Empat Strategi Pembangunan Sosio-ekonomi yang inklusif telah dicadangkan untuk dilaksanakan di bawah RMKe-10:

Strategi 1: Meningkatkan Taraf Hidup Isi Rumah 40% Terendah

- i. Memberi peluang kepada isi rumah 40% terendah.
- ii. Sasaran untuk meningkatkan pendapatan purata isi rumah 40% terendah (daripada RM1,440.00 pada tahun sebelum 2009 kepada RM2,300.00 pada tahun 2015).

Strategi 2: Meningkatkan Penyertaan Bumiputera dalam Ekonomi

- i. Sasaran untuk mencapai sekurang-kurangnya 30% pemilikan ekuiti korporat Bumiputera dalam ekonomi di peringkat makro akan terus kekal

Strategi 3: Memastikan Akses kepada Infrastruktur Fizikal Asas Dapat Dinikmati oleh Semua Rakyat

- i. Rakyat mendapat akses yang saksama kepada infrastruktur dan kemudahan asas yang disediakan

Strategi 4: Membina Masyarakat yang Lebih Progresif dan Inklusif

- i. Mewujudkan masyarakat yang inklusif dan menggalakkan penglibatan aktif semua ahli masyarakat termasuk wanita, belia, kanak-kanak, warga emas, OKU dan unit keluarga.

2.2 CABARAN-CABARAN UTAMA

JKM telah mengenalpasti sembilan cabaran utama yang memerlukan transformasi bagi membantu sektor awam di bawah GTP iaitu:

2.2.1 Pembangunan Kepimpinan

Sebagai sebuah organisasi dinamik, JKM perlu sentiasa merancang dan membangunkan pemimpin-pemimpin berkaliber untuk memimpin dan mengurus perubahan secara strategik bagi menerajui JKM ke satu tahap yang boleh dibanggakan di peringkat nasional dan antarabangsa. Cabaran yang perlu ditangani oleh JKM adalah untuk menyediakan pelapis-pelapis kepimpinan melalui program pembangunan kepimpinan dan perancangan penggantian.

2.2.2 Pemanfaatan Teknologi ICT

Jabatan berusaha untuk memberi perkhidmatan yang terbaik dan menyahut cabaran ke arah Kerajaan Saling Berhubung (*Connected Government*) serta capaian berprestasi tinggi bagi masyarakat berinteraksi dengan Jabatan. Ia adalah asas bagi mewujudkan jaringan antara pelbagai agensi dan masyarakat yang berhubung tanpa sempadan di samping membolehkan maklumat dikongsi secara berkesan. Justeru itu, prasarana yang tidak lengkap, pembudayaan ICT yang tidak holistik dan sistem penyampaian perkhidmatan yang tidak mantap akan menyebabkan cabaran ke arah 'Kerajaan Saling Berhubung' dan capaian berprestasi tinggi bagi masyarakat berinteraksi dengan jabatan tidak akan tercapai. Kemahiran kakitangan di dalam penggunaan ICT juga perlu dipertingkatkan. Dalam masa yang sama masih terdapat jurang yang ketara terhadap penerimaan penggunaan teknologi terkini di dalam pelaksanaan tugas harian.

2.2.3 Pengurusan Ilmu

Proses globalisasi yang bergerak pantas menuntut setiap anggota sesebuah organisasi memiliki pengetahuan yang luas bagi menjalankan tugas yang kian mencabar. Sehubungan itu, pengurusan ilmu amat diperlukan bagi memudahkan perkongsian pengetahuan, kemahiran dan pengalaman dengan mengumpulkan maklumat yang ada di Jabatan; di samping menyatupadukan fungsi- fungsi dalaman organisasi melalui integrasi proses pengurusan. Pengurusan ilmu berbentuk *tacit* dan *explicit* akan dapat menjadikan setiap anggota sesebuah organisasi lebih kompeten dalam menjalankan tugas. Dalam konteks ini, JKM melaksanakan beberapa kaedah pengurusan ilmu seperti mendokumentasikan setiap program dan aktiviti yang dijalankan. Usaha ini perlu dipertingkat dan diperluaskan bagi memenuhi kehendak transformasi.



2.2.4 Pengurusan Sumber Manusia

Sebuah organisasi yang mantap memerlukan pengurusan sumber manusia yang cekap, cepat dan berkesan dalam mencapai misi dan visi jabatan. Pengurusan sumber manusia mesti sejajar dengan PT JKM bagi memastikan perancangan memberi fokus kepada bidang yang kritikal. Dalam hubungan ini, JKM perlu memberi perhatian terhadap usaha mempelbagaikan kemahiran dan meningkatkan kompetensi sumber manusia agar mampu melaksanakan fungsi-fungsi yang ditetapkan. Ini termasuklah mengenalpasti beberapa aspek seperti latihan, pengkhususan tugas dan pembangunan kerjaya yang perlu diberi penekanan agar matlamat untuk menjadi organisasi yang mantap terlaksana.

2.2.5 Pemantapan Tadbir Urus

Setiap organisasi yang mantap perlu berteraskan kepada beberapa prinsip utama seperti fokus kepada pelanggan, beretika, ketelusan, akauntabiliti dan integriti, efektif dan efisien serta pengurusan perubahan. Namun pemantauan yang dijalankan menunjukkan terdapat jurang prestasi yang memerlukan penambahbaikan secara berterusan. Pelbagai inisiatif telah diambil bagi memantapkan keupayaan dan kapasiti, membudayakan pelaksanaan pengukuran prestasi, meningkatkan pengurusan perhubungan pelanggan dan memperkukuhkan pengurusan risiko. Antara usaha bagi memantapkan tadbir urus yang lebih efektif dan efisien termasuklah melaksanakan Perekaayaan Proses dan Prosedur Kerja (*Business Process Reengineering*) dalam perkhidmatan bantuan kewangan.

2.2.6 Pengamalan Budaya Kerja Yang Positif Berteraskan Inovasi dan Kreativiti

Selaras dengan gagasan untuk melahirkan penjawat awam berminda kelas pertama, penerapan kepada budaya kerja yang positif berteraskan inovasi dan kreativiti amat diperlukan bagi mewujudkan sebuah organisasi yang cemerlang yang mampu untuk terus relevan dalam era globalisasi. Jabatan perlu memberi fokus kepada peningkatan budaya ilmu yang mendukung pembaharuan, kreativiti dan dinamisme bagi menggalakkan penjanaan idea-idea baru, melaksanakan penambahbaikan berterusan dan menyediakan program-program latihan yang menumpukan kepada kemahiran berfikir secara strategik, kreatif dan inovatif. Dalam konteks ini, JKM telah berjaya menghasilkan pelbagai ciptaan inovasi melalui Pertandingan Inovasi dan Kumpulan Kreatif dan Inovatif (KIK). Usaha-usaha untuk mengoptimumkan penggunaan ciptaan tersebut perlu diperluas dan dipatenkan.

2.2.7 Jaringan Kerjasama Strategik

Mendukung falsafah 'Kebajikan Tanggungjawab Bersama', JKM perlu berganding dengan pelbagai agensi kerajaan, swasta dan badan bukan kerajaan dalam penyampaian perkhidmatan yang memenuhi ekspektasi rakyat. Elemen kerjasama multisektoral telah diterapkan dalam budaya kerja JKM antaranya melalui program Tanggungjawab Sosial Korporat (CSR), penubuhan Majlis Kebajikan dan Pembangunan Masyarakat di setiap kawasan Parlimen (MAYANG), penubuhan Jentera Dasar Sosial Negara Di Peringkat Akar Umbi (NADI) dan sebagainya. Jalinan kerjasama ini perlu dipertingkatkan bagi memastikan penjanaan sinergi multisektoral dapat direalisasikan ke arah penyampaian perkhidmatan yang cemerlang.

2.2.8 Pembudayaan dan Penghayatan Nilai-nilai Murni

Setiap anggota JKM perlu menerapkan nilai-nilai murni agar nilai kerja berprestasi tinggi, kehebatan bertindak, kesungguhan, ketabahan, proaktif dan komitmen jitu sebagai satu pasukan terus disemai dalam Jabatan. Bagi menghadapi cabaran tersebut, JKM harus memberi fokus terhadap program-program latihan pembangunan pasukan serta menerapkan nilai-nilai murni bagi memudahkan penghayatan nilai kekitaan dalam kalangan anggotanya. Nilai-nilai murni ini boleh dihayati dalam pernyataan berikut:

“Good character is more to be praised than outstanding talent. Most talents are to some extent a gift. Good character, by contrast, is not given to us. We have to build it piece by piece – by thought, choice, courage and determination”.

(Tan Sri Mohd. Sidek Hassan, Ketua Setiausaha Negara)

2.2.9 Peningkatan Imej dan Penjenamaan Semula

JKM merupakan agensi peneraju utama dalam penyampaian perkhidmatan sosial di peringkat akar umbi. Walau bagaimanapun, JKM sering dilihat sebagai agensi pemberi bantuan kewangan semata-mata. Hakikatnya, JKM mempunyai peranan jauh lebih besar melangkaui peranan agensi lain di mana perkhidmatan yang diberikan bermula dari dalam kandungan ibu sehingga ke akhir hayat (*from womb to tomb*).

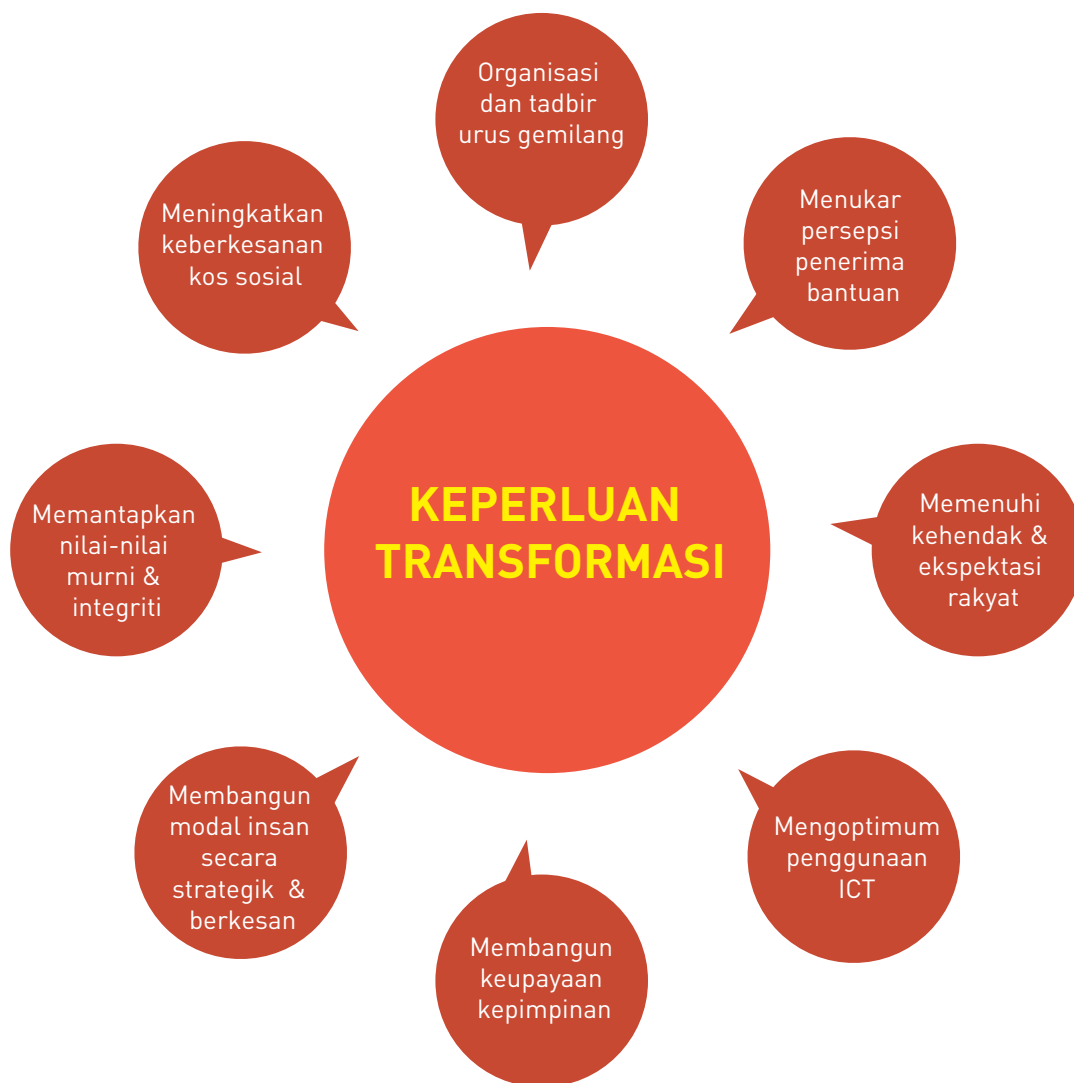
Sehubungan itu, JKM perlu berusaha memastikan kehadirannya dalam perkhidmatan sosial selain pemberian bantuan dirasakan dan diperlukan. Antara tindakan yang telah dilaksanakan termasuklah penjenamaan semula perkhidmatan seperti program Kebajikan Rakyat 1Malaysia (KAR1SMA). Usaha ini perlu diperluaskan lagi bagi mencapai hasrat peningkatan imej dan penjenamaan semula Jabatan.



2.3 KEPERLUAN KEPADA TRANSFORMASI

Jabatan telah mengenalpasti 8 bidang keperluan seperti yang digambarkan dalam rajah 4.

Rajah 4: Keperluan Transformasi



2.3.1 Organisasi dan Tadbir Urus Gemilang

i. Penstrukturan Semula Organisasi

JKM merupakan agensi di bawah Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat yang dipertanggungjawabkan untuk memberikan perkhidmatan kebajikan kepada masyarakat. JKM mempunyai cawangan di 15 buah negeri termasuk Wilayah Persekutuan, 104 daerah dan 63 institusi dengan keseluruhan perjawatan berjumlah lebih daripada 6,300 kakitangan.

Menyedari pertambahan beban dan kompleksiti tugas kebajikan masyarakat, JKM mendapati perlunya cadangan untuk memantap dan menstrukturkan semula beberapa bahagian dalam Jabatan. Ini bertujuan untuk mengelakkan daripada wujudnya pertindihan fungsi demi mencapai perkhidmatan yang lebih fokus. Penstrukturan semula yang dicadangkan adalah seperti berikut:

Peringkat Ibu Pejabat JKM

- a. Penstrukturan semula/Pemantapan Jabatan/Bahagian sedia ada.
 - Jabatan Pembangunan Orang Kurang Upaya
 - Bahagian Perancangan dan Pembangunan
 - Bahagian Penyelarasan Antarabangsa dan Keurusetiaan
 - Bahagian Pembangunan Kanak-Kanak
 - Bahagian Warga Emas dan Keluarga
 - Bahagian Perundangan dan Advokasi
- b. Penggabungan Bahagian Sosio Ekonomi dan Bantuan dengan Bahagian Pembangunan Komuniti
- c. Pewujudan bahagian-bahagian baru mengikut keperluan

Peringkat Negeri, Daerah dan Institusi

- a. Penempatan pegawai mengikut kepakaran
- b. Penstrukturan mengikut keperluan dan beban tugas
- c. Pewujudan sub daerah (daerah kecil)

Jabatan juga mendapati perlunya cadangan untuk mewujudkan pejabat JKM di peringkat sub daerah (daerah kecil). Pewujudan pejabat ini adalah berdasarkan kepada kepadatan penduduk dan beban kes. Bagi tujuan ini, pejabat sub daerah (daerah kecil) yang dicadangkan adalah seperti berikut:

BIL	NEGERI	SUB DAERAH
1	Kedah	Pokok Sena
2	Perak	Kampar
3	Selangor	Shah Alam dan Subang Jaya
4	Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur	Sentul, Cheras, Dang Wangi, Brickfield dan Putrajaya
5	Negeri Sembilan	Gemas
6	Johor	Kulai Jaya dan Ledang
7	Sabah	Papar

2.3.2 Menukar Persepsi Penerima Bantuan

i. “Mengurang” dan “Menambah” Peluang Penerima Bantuan

Jabatan berhasrat melaksanakan pelbagai inisiatif bagi mengurangkan jumlah penerima bantuan dan dalam masa yang sama menambah peluang mereka dalam meningkatkan taraf hidup. Persepsi penerima bantuan yang lebih cenderung untuk bergantung semata-mata kepada bantuan Kerajaan secara berterusan perlu dihapuskan. Perubahan minda ke arah melahirkan masyarakat yang berfikiran bahawa “tangan yang memberi itu lebih baik daripada tangan yang menerima” perlu diterapkan supaya mereka mempunyai tanggungjawab untuk membangunkan potensi diri. Penerima bantuan perlu digalakkan untuk berusaha gigih agar dapat keluar daripada kepompong kemiskinan dan seterusnya hidup berdikari.

Kata pepatah “jika diberi ikan ia akan habis dimakan tetapi berilah sebatang joran yang akan memberi ikan seumur hidup”. Justeru itu, program dan aktiviti yang menjurus kepada pembinaan semangat ingin berdaya maju, perubahan fikiran, berusaha, berkeupayaan dan berkemahiran dalam kalangan kumpulan sasaran perlu digiatkan.

2.3.3 Memenuhi Kehendak dan Ekspektasi Rakyat

i. Sistem Penyampaian Perkhidmatan Terbaik

Masyarakat secara amnya semakin berpengetahuan dan berpendidikan tinggi serta semakin peka akan hak masing-masing. Masyarakat berharap agar Kerajaan bertanggungjawab dalam menjaga kepentingan serta kebajikan setiap lapisan masyarakat. Sehubungan itu, adalah menjadi tugas utama Kerajaan untuk menyampaikan perkhidmatan kelas pertama, khususnya kepada golongan masyarakat yang memerlukan. Selaras dengan hasrat Kerajaan untuk meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan awam, usaha-usaha yang berterusan hendaklah diberikan penekanan untuk meningkatkan sistem penyampaian JKM melalui:

- memberi fokus kepada peningkatan kualiti perkhidmatan pelanggan;
- mengurangkan pengaduan awam;
- mempercepatkan proses kerja; dan
- memperkemaskan sistem serta prosedur kerja supaya lebih telus, cekap dan berkesan.

Perkara ini dapat dilaksanakan melalui usaha:

- a. Memantapkan Sistem Penyampaian Perkhidmatan; dan
- b. Meningkatkan *visibility* dan kepentingan JKM sebagai agen penyampaian dan perubahan

Klien jabatan juga mempunyai persepsi bahawa penjawat awam perlu bekerja untuk membantu mereka 24 jam sehari x 7 hari seminggu. Kepekaan masyarakat terhadap isu-isu sosial dan tindakan melaporkan segera kes-kes berkenaan seperti penderaan, pengabaian dan sebagainya semakin berkurangan, sedangkan tindakan seumpama ini dapat mencegah kejadian tersebut daripada terus berlaku. Pewujudan Talian Nur di bawah KPWK sebagai talian aduan masyarakat perlu digunakan sepenuhnya demi manfaat semua.

2.3.4 Mengoptimumkan penggunaan ICT

i. Pembangunan Projek ICT

Penekanan juga akan diberikan kepada pembangunan projek ICT dengan menambah baik dan memperluaskan sistem-sistem ICT yang sedia ada. Selain itu, sistem-sistem baru yang memberi manfaat kepada kakitangan dan kumpulan sasaran Jabatan akan dibangunkan. Melalui pendekatan ini, urusan perkhidmatan Jabatan dan kaedah pengurusan klien akan menjadi lebih mudah, cepat dan cekap. Di samping itu, Pegawai JKM juga akan dibekalkan dengan peralatan ICT yang mencukupi. Antara usaha yang akan dilaksanakan ke arah mengoptimumkan penggunaan ICT adalah seperti berikut :-

- a. **Prasarana ICT**
Program bagi meningkatkan keselamatan sistem ICT, penyelenggaraan dan sokongan teknikal serta peningkatan infrastruktur EG*Net bagi memudahkan capaian kepada semua sistem yang telah dibangunkan.
- b. **Penaiktarafan Sistem Rangkaian JKM*Net**
Pelaksanaan naiktaraf sistem dan pemantauan penyelenggaraan sistem akan terus dilaksanakan dari semasa ke semasa.
- c. **Pelan Strategik ICT (ISP)**
Pelan Strategik ICT (ISP) Jabatan Kebajikan Masyarakat menggariskan hala tuju pelaksanaan ICT Jabatan, mengutarakan rangka kerja ICT, bidang teras yang perlu dipertingkatkan dan sasaran polisi ICT yang perlu dibangunkan bagi memastikan hal-hal pengurusan ICT di Jabatan perlu selari dengan ISP Sektor Awam serta menenuhi kehendak dan garis panduan yang diperlukan di dalam Pelan Strategik Jabatan.
- d. **Aplikasi JKM**
Pembangunan ICT termasuk aplikasi perlu disegerakan bagi membolehkan penyampaian perkhidmatan kelas pertama dapat membantu mempercepatkan GTP. Sehubungan itu, eJKM, eBantuan dan portal eZi2Care dibangunkan untuk memudahkan penyampaian perkhidmatan kepada klien dan stakeholder dilaksanakan dengan berkesan dan pantas.
- e. **Pembangunan sistem secara *in-house*:**
Beberapa aplikasi baru dicadang untuk dibangunkan segera iaitu ePoket, ePersonal, pemantapan SMP online dan lain-lain.

2.3.5 Membangunkan Keupayaan Kepimpinan

Satu perancangan strategik lima tahun perlu dibangunkan di bawah PT JKM untuk pemimpin Jabatan masa depan. Ini perlu dilaksanakan bagi memberi pendedahan kepada mereka khususnya melalui penghantaran ke luar negara bagi mempelajari amalan terbaik dan pemantapan diri. Pengetahuan dan ilmu baru perlu dipelajari supaya perancangan yang dilakukan oleh Jabatan lebih berkesan dan mudah dipraktikkan di negara ini. Program pembangunan kepimpinan dan perancangan penggantian bagi menyediakan pelapis-pelapis kepimpinan sangat penting bagi memastikan JKM kekal relevan. Usaha-usaha seperti mengenalpasti dan memperincikan peranan pemimpin serta menyediakan program yang mampu melahirkan ramai bakat perlu dilakukan secara berterusan.

2.3.6 Membangunkan Modal Insan Secara Strategik dan Berkesan

Pembangunan modal insan merupakan satu daripada matlamat utama transformasi, memandangkan kecemerlangan sesebuah organisasi berkait rapat dengan keupayaan modal insan. Justeru, adalah penting Pegawai Pembangunan Masyarakat di semua peringkat mempunyai pengetahuan, kelayakan dan pengalaman dalam bidang kerja sosial. Bagi mencapai hasrat ini, sistem latihan yang komprehensif, sistematik dan sesuai menjadi komponen utama dalam meningkatkan keupayaan tenaga manusia dalam bidang ini. Adalah diharapkan melalui pelaksanaan transformasi ini akan melahirkan tenaga kerja sosial yang benar-benar profesional, *passionate*, kompeten, berintegriti, bersikap positif, berjiwa penyayang dan tahap kebijaksanaan yang tinggi untuk membantu golongan yang memerlukan.



2.3.7 Memantapkan Nilai Murni dan Integriti

Pada dasarnya tidak banyak kes-kes pecah amanah dan salahguna kuasa dilaporkan dalam kalangan kakitangan JKM. Walau bagaimanapun, sebagai langkah meningkatkan keyakinan diri dan personaliti, mereka perlu didedahkan dengan latihan dan kursus pemantapan nilai-nilai murni dan integriti. Dalam hubungan ini, Modul Transformasi Minda kepada kakitangan baru akan memberi penekanan kepada nilai-nilai murni dan integriti. Ia akan dapat mengawal diri daripada ancaman pelbagai bentuk rasuah dan penyelewengan kuasa. Justeru bagi mewujudkan pentadbiran dan perkhidmatan awam yang cekap, berdisiplin serta mempunyai integriti yang tinggi, JKM perlu melaksanakan aktiviti penggalakan, penerapan serta penghayatan nilai-nilai murni dan etika bagi mengukuhkan tahap integriti dalam kalangan anggotanya.

2.3.8 Meningkatkan Keberkesanan Kos Sosial

Sejajar dengan pertambahan penduduk negara, bilangan penerima perkhidmatan Jabatan dan jumlah kos sosial semakin meningkat setiap tahun. Perkhidmatan yang disediakan harus digunakan sebaik mungkin bagi memastikan keberkesanan kos sosial negara di samping memaksimumkan manfaat kepada kumpulan sasar. Sehubungan itu, program-program intervensi awal dan pencegahan dalam hal yang mengakibatkan beban kewangan yang tinggi kepada Kerajaan harus digalakkan kerana pencegahan adalah lebih baik daripada pemulihan (*prevention is better than cure*).

2.4 BIDANG-BIDANG KRITIKAL

JKM telah mengenalpasti beberapa bidang yang kritikal dan mampu dilaksanakan dengan segera. Antaranya adalah:

2.4.1 Pembangunan Kepimpinan

Membangunkan lebih ramai pemimpin unggul sebagai agen perubahan dalam usaha memacu transformasi di setiap peringkat.

2.4.2 Pengukuhan Nilai-Nilai dan Integriti

Membudayakan nilai-nilai murni dan berprestasi tinggi.

2.4.3 Pengurusan Modal Insan

Melahirkan warga JKM yang kompeten dan berupaya memberi perkhidmatan berprestasi tinggi serta melangkaui kehendak rakyat dan pelanggan melalui kapasiti yang ada dengan mewujudkan *resource person*.

2.4.4 Organisasi Berpembelajaran (*Learning Organization*)

Membentuk organisasi yang dinamik yang sentiasa berusaha untuk memberi ilmu pengetahuan kepada setiap lapisan kakitangan.

2.4.5 Pemantapan Sistem dan Prosedur Kerja

Meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan teras JKM yang *seamless* dan *ubiquitous*, sistem dan proses kerja, prosedur baru yang berkesan serta tadbir urus yang baik (*good governance*).

2.4.6 Budaya Kerja Gemilang

Meningkatkan perasaan kekitaan dan empati yang tinggi dalam kalangan warga JKM bagi membolehkan penyampaian perkhidmatan bukan sahaja bertujuan membantu kumpulan sasar tetapi juga sebagai tanggungjawab sosial.

2.4.7 Imej dan Penjenamaan Semula

Meningkatkan persepsi positif pelanggan terhadap perkhidmatan Jabatan.

2.4.8 Ekosistem

Mewujudkan ekosistem ke arah pembentukan organisasi yang membudayakan kreativiti dan inovasi.

2.4.9 Kreatif dan Inovatif

Mewujudkan budaya kreatif dan inovatif dalam kalangan warga JKM bagi membolehkan perkhidmatan disampaikan dengan cepat, tepat dan kos efektif.

BAB 3

KEBERHASILAN UTAMA



BAB 3

KEBERHASILAN UTAMA

3.1 KEBERHASILAN UTAMA YANG DIHARAPKAN (*DESIRED OUTCOMES*)

PT JKM telah mengenalpasti cabaran-cabaran utama, bidang-bidang kritikal dan keperluan-keperluan bagi melaksanakan transformasi dengan menggariskan inisiatif-inisiatif yang perlu bagi menghasilkan perubahan yang diharapkan. Selaras dengan pelaksanaan PT JKM tersebut, JKM menetapkan 4 Keberhasilan Utama yang diharapkan seperti di rajah 5.

Rajah 5 : Keberhasilan Utama Pelan Transformasi



3.1.1 Warga Jabatan Kebajikan Masyarakat Berprestasi Unggul

PT JKM dijangkakan bukan sahaja meningkatkan sistem perkhidmatan tetapi akan dapat menukar corak pemikiran ke arah mewujudkan satu keluarga JKM yang berpersonaliti unggul (*towering personality*) dan mempunyai sifat-sifat:

- i. Positif
- ii. Inovatif
- iii. Pembangunan Diri (*Self-Development*)
- iv. Kekuatan Pemikiran (*Intellectual Strong*)
- v. Kepimpinan Berkualiti (*Leadership Quality*)
- vi. Model Peranan (*Role Model*)
- vii. Efektif dan Efisien
- viii. Komunikasi Berkesan

- ix. Kualiti Kerja
- x. Bijaksana (*Wisdom*)
- xi. *Sense of Urgency*
- xii. Kemanusiaan (*Humanity*)
- xiii. Disiplin Diri (*Self Discipline*)
- xiv. Personaliti
- xv. Keyakinan Diri
- xvi. Produktif
- xvii. *Resilience*
- xviii. Kepatuhan (*Loyalty*)
- xix. *Gratitude*

3.1.2 Perkhidmatan Melangkaui Ekspektasi

Penyampaian perkhidmatan awam yang melangkaui ekspektasi rakyat dan pelanggan merupakan komitmen Kerajaan selaras dengan Gagasan 1Malaysia: Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan. Aspirasi ini menuntut Perkhidmatan Awam Malaysia melaksanakan transformasi minda, memantapkan penyampaian perkhidmatan yang berorientasikan rakyat dan pelanggan, mengamalkan budaya kerja responsif dan berintegriti serta mempamerkan etika kerja yang luhur, mesra pelanggan dan berbudi bahasa. Perkhidmatan Awam yang berkesan bukan sahaja memerlukan Kerajaan menyediakan sistem penyampaian yang berteraskan kepantasan, inovatif, integriti dan nilai untuk wang (*value for money*), malah turut menuntut penjawat awam mengamalkan nilai-nilai murni.

Kerajaan juga sedang mempergiatkan Kempen Amalan Senyum kepada penjawat awam dalam memberi perkhidmatan terutamanya kepada petugas di barisan hadapan yang berurusan secara langsung dengan orang ramai. Ini selaras dengan saranan YBhg. Ketua Setiausaha Negara bagi memantapkan budaya mesra pelanggan dan berbudi bahasa dalam memastikan perkhidmatan yang disediakan sentiasa disenangi dan memuaskan hati rakyat dan pelanggan keseluruhannya.

3.1.3 Organisasi Berprestasi Tinggi dan Inovatif

Perkhidmatan awam perlu sentiasa berusaha memantapkan tadbir urus berasaskan nilai-nilai positif, etika kerja yang tinggi dan berintegriti bagi mendukung sebuah pentadbiran berprestasi tinggi. Kehendak pelanggan yang sentiasa berubah selaras dengan perkembangan semasa, taraf pendidikan dan taraf hidup yang lebih tinggi, memerlukan penjawat awam memberi perkhidmatan terbaik demi memastikan ekspektasi rakyat dapat ditunaikan.

Amalan budaya kerja berprestasi tinggi ini penting dalam usaha memartabatkan perkhidmatan awam sebagai perkhidmatan kelas pertama. Usaha untuk membentuk budaya kerja berprestasi tinggi ini memerlukan warganya mempunyai komitmen, bersedia menerima perubahan dan mempunyai kesedaran untuk meningkatkan prestasi.



3.1.4 Masyarakat Penyayang

Cabaran ketujuh dalam Wawasan 2020 ialah mewujudkan masyarakat penyayang (*caring society*) dan amalan budaya penyayang dalam kalangan masyarakat Malaysia. YAB Tun Dr. Mahathir Mohamad mentafsirkan masyarakat penyayang dan budaya penyayang sebagai sistem sosial yang mementingkan masyarakat lebih daripada diri sendiri dengan kebajikan insan tidak berkisar pada negara atau orang perseorangan tetapi keluarga yang kukuh. Dengan kata lain, masyarakat penyayang ialah masyarakat yang hidup bermuafakat dengan anggota-anggotanya yang mesra dan bertimbang rasa. Setiap ahli masyarakat saling faham-memahami dan hormat menghormati.

Kekuatan dan kemajuan sesebuah negara bermula daripada pengukuhan sistem kekeluargaan dalam masyarakat. Wawasan ini telah menekankan bahawa perkara pokok sistem sosial iaitu pembangunan keluarga sebagai asas pembentukan masyarakat dan seterusnya masyarakat menjadi asas kepada pembinaan negara yang harmoni. Budaya bangsa yang merangkumi sistem nilai dan cara hidup yang mengamalkan entiti masyarakat penyayang dan budaya menyayangi perlu digerakkan dari awal lagi. Usaha ini pasti akan melahirkan individu yang berkualiti seterusnya dapat menjadi wacana kepada kepimpinan negara yang mantap.



BAB 4

LANGKAH-LANGKAH

TRANSFORMASI



BAB 4

LANGKAH-LANGKAH TRANSFORMASI

4.1 MODEL PELAN TRANSFORMASI JKM

PT JKM mencadangkan Model Pelan Transformasi yang menggariskan Keperluan Transformasi, Bidang-bidang Kritikal, Proses Transformasi dan Keberhasilan Utama Yang Diharapkan seperti di rajah 6.

Rajah 6 : Model Pelan Transformasi Jabatan Kebajikan Masyarakat



4.2 PROSES TRANSFORMASI

PT JKM menetapkan tiga langkah bagi memastikan proses transformasi berlaku di peringkat Jabatan. Langkah-langkah tersebut adalah:

4.2.1 Pentakrifan peluang

- i. Memahami senario
- ii. Menetapkan hala tuju

4.2.2 Perancangan dan penggubalan

- i. Mencetuskan aspirasi perubahan
- ii. Membangunkan agen perubahan
- iii. Menggagaskan strategi *quick wins & breakthrough*
- iv. Menginstitusikan perubahan

4.2.3 Pelaksanaan

- i. Prestasi
- ii. Penilaian
- iii. Maklum Balas
- iv. Penambahbaikan

4.3 INISIATIF PELAN TRANSFORMASI

Melalui pentakrifan peluang, perancangan dan penggubalan serta pelaksanaan, JKM telah mengenalpasti beberapa inisiatif bagi memastikan transformasi yang dirancang dapat dilaksanakan dengan jaya dan berkesan. Antara inisiatif yang telah dikenalpasti adalah:

4.3.1 Peningkatan Kualiti Sistem Penyampaian

Sebagai usaha untuk meningkatkan kualiti sistem penyampaian, JKM akan melaksanakan *Key Performance Indicators* (KPI) di peringkat negeri, daerah dan institusi serta memantapkan MS ISO 9001:2008 serta menambah baik sistem sedia ada berdasarkan keperluan semasa dan penemuan audit. JKM juga akan melaksanakan sistem naziran dan pemantauan program serta MS ISO 9001:2008 bagi perkhidmatan institusi.

4.3.2 Pembangunan Modal Insan

Di bawah strategi membangunkan modal insan, beberapa inisiatif akan dilaksanakan iaitu:

i. Pembangunan Kompetensi

a. Pelaksanaan Piawaian Kompetensi Kebangsaan Untuk Amalan dan Pendidikan Kerja Sosial

JKM dengan kerjasama Persatuan Pekerja Sosial Malaysia telah menyediakan Piawaian Kompetensi Kebangsaan untuk Amalan dan Pendidikan Kerja Sosial di Malaysia. Melalui piawaian ini, ia dapat dijadikan panduan dalam meningkatkan kemahiran, keupayaan, kecekapan, profesionalisme dan integriti pegawai JKM setaraf dengan piawaian kerja sosial antarabangsa. Melalui Memorandum Jemaah Menteri bertajuk “Meningkatkan Profesionalisme Dalam Bidang Kerja Sosial” yang telah diluluskan pada 23 April 2010, Jabatan berharap usaha meningkatkan tahap kecekapan pegawai JKM dalam penyampaian perkhidmatan kerja sosial yang profesional akan tercapai.

b. Menjalankan Latihan Berdasarkan Piawaian Kompetensi Kebangsaan untuk Amalan dan Pendidikan Kerja Sosial

Pengamal kerja sosial yang kompeten akan menghasilkan perkhidmatan kerja sosial yang profesional. Justeru itu, JKM sedang dalam proses penggubalan Akta Kerja Sosial di mana melalui Akta ini, terdapat peruntukan yang membolehkan pegawai JKM menjadi pengamal kerja sosial yang berdaftar dan mempunyai lesen. Pegawai JKM juga akan diberi latihan berdasarkan piawaian kompetensi tersebut mengikut kategori Pekerja Sosial yang terdiri dari Pekerja Sosial Bersekutu, Pekerja Sosial, Pekerja Sosial Specialist dan Pekerja Sosial Klinikal. Selain itu, latihan berterusan bagi meningkatkan kemahiran kompetensi asas dan kompetensi profesional dalam bidang kerja sosial juga turut diberikan dari semasa ke semasa.

c. Menyemak Semula Norma Kerja (*Work Norms*)

Bagi jangka pendek, Jabatan akan menyemak semula norma kerja (*work norms*) dengan beban kerja kes perkhidmatan luar mengikut pengkhususan seperti kes penganiayaan kanak-kanak, pemulihan OKU, penjagaan warga emas, keganasan rumah tangga, bantuan kewangan dan lain-lain. Penyelarasan semula norma kerja akan menyesuaikan beban kerja dengan kepakaran, kompetensi dan keupayaan setiap pegawai. Usaha ini akan membantu meningkatkan kecekapan dan kualiti penyampaian perkhidmatan.

d. *Training Needs Analysis (TNA)*

Pelaksanaan TNA yang konstruktif dapat membantu JKM dalam mengenalpasti kesesuaian latihan yang diperlukan di semua peringkat kakitangan. Justeru itu, analisis komprehensif perlu dilaksanakan bagi memastikan semua latihan yang dirancang menepati kehendak yang ditetapkan.

e. *Pelaksanaan Sistem Mentoring and Coaching*

Sistem *mentoring and coaching* kepada pegawai pelapis JKM dilaksanakan sebagai usaha melatih, membimbing, memimpin serta memberi tunjuk ajar secara informal dalam pelbagai aspek seperti pengurusan kes, kepimpinan, komunikasi dan sebagainya. Bagi mencapai matlamat tersebut, langkah mengenalpasti mentor yang bersesuaian seperti pegawai atasan serta pesara akan dilakukan.

f. *Pembangunan Kerjaya*

JKM juga telah melaksanakan pembangunan kerjaya bagi setiap warga JKM dengan mengambil kira Piawaian Kompetensi Kebangsaan Untuk Amalan dan Pendidikan Kerja Sosial di Malaysia. Melalui pembangunan kerjaya ini, kakitangan di gred S17 misalnya diberi laluan untuk menjawat jawatan yang lebih tinggi sehingga peringkat gred S41 sekiranya mereka memenuhi piawaian tersebut.

g. *Pembangunan Modul Latihan*

Selaras dengan penggubalan Akta Pekerja Sosial, satu Jawatankuasa Latihan akan diwujudkan untuk membangunkan modul-modul latihan baru bagi membolehkan warga JKM mendapat ilmu pengetahuan seperti yang ditetapkan oleh Akta serta disebarluaskan kepada semua Pekerja Sosial di seluruh negara.

Jabatan juga dengan kerjasama Jabatan Pembangunan Kemahiran akan membangunkan *National Occupational Skills Standard* (NOSS) bagi perkhidmatan-perkhidmatan yang akan dikenal pasti dan seterusnya akan membangunkan Modul Latihan berdasarkan kepada NOSS tersebut.

h. *Pembangunan Profil Kakitangan*

Sistem HRMIS yang dibangunkan JPA merupakan sistem maklumat yang komprehensif serta mengandungi profil kakitangan perkhidmatan awam. Walau bagaimanapun, JKM mengambil inisiatif bagi membangunkan sistem profil kakitangannya sendiri bagi memudahkan perancangan pembangunan kerjaya selaras dengan Akta Pekerja Sosial. Sistem profil ini akan merekodkan maklumat seperti kelayakan akademik, latihan, tugas semasa dan pengalaman kerja untuk pembangunan kerjaya kakitangan selaras dengan Akta Pekerja Sosial.

i. Penubuhan Akademi Latihan Kebajikan (AKAL)

JKM mempunyai kakitangan melebihi 6,300 orang, maka satu premis latihan sendiri perlu dibangunkan bersesuaian dengan keperluan semasa. Justeru itu, penubuhan AKAL amat diperlukan bagi memastikan perancangan latihan dapat dilaksanakan dengan lebih berkesan. Di samping itu, Unit Latihan yang diletakkan di bawah Bahagian Khidmat Pengurusan, perlu dinaik taraf kepada Bahagian Latihan dan Kompetensi.

4.3.3 Sistem Pemberian Bantuan

Sistem pemberian bantuan JKM sedia ada perlu dikaji semula dari segi skim dan kadar bantuan, prosedur pemberian bantuan serta syarat kelayakan agar proses penyampaian bantuan kepada kumpulan sasaran dapat dipercepat dan dipermudahkan. Jalinan dengan agensi Kerajaan dan NGO perlu dilakukan secara berstruktur supaya tidak ada golongan yang tercicir daripada senarai penerima bantuan.

Di samping itu, selaras dengan aspirasi stakeholder dan kumpulan sasaran, JKM melalui konsep *productive welfare* akan memperkenalkan inisiatif-inisiatif baru ke arah kesejahteraan klien/keluarga dalam hasrat untuk meningkatkan pendapatan penerima bantuan.

4.3.4 Penambahbaikan Perkhidmatan Institusi

Perkhidmatan institusi di bawah JKM sedia ada perlu dikaji semula agar menepati keperluan kumpulan sasaran. Sehubungan itu, langkah-langkah berikut perlu diambil oleh JKM iaitu memantapkan Sistem Pengurusan Klien (*Client Management System*) di setiap Institusi JKM, memantap dan meluaskan konsep Rumah Kelompok kepada lepasan penghuni Taman Sinar Harapan (TSH) dan Desa Bina Diri (DBD), menukar skop institusi mengikut keperluan serta menyusun semula institusi mengikut umur, jenis kes dan zon. Penyusunan semula ini diharapkan akan membantu penghuni melalui proses sosialisasi yang terancang dan akhirnya mereka dapat diintegrasikan semula dalam komuniti dan masyarakat.

Selain itu, JKM juga perlu meluaskan konsep Rumah Perantaraan (*half-way house*) ke semua institusi kanak-kanak, meningkatkan kemahiran kakitangan institusi kanak-kanak dengan Kursus Asas Asuhan Kanak-Kanak (KAAK) serta mewujudkan dan meluaskan perpustakaan permainan (*toy library*) di RKK.

Manakala bagi meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan institusi dalam jangka masa panjang, JKM akan melaksanakan sistem *outsourcing* perkhidmatan Institusi, mengaplikasi Sistem Peningkatan Kualiti dan Akreditasi TASKA (SePaKAT) kepada institusi kanak-kanak, menyediakan Garis Panduan Pengurusan RKK dan menyediakan kemudahan peralatan yang bersesuaian dengan penghuni. Perancangan projek pembangunan sama ada yang akan dibina atau sedia ada perlu dilakukan dan disusun semula supaya lebih mesra dan menepati kriteria rekabentuk sejagat (*universal design*).

4.3.5 Pemantapan Mekanisme Penyampaian Perkhidmatan Di Peringkat Akar Umbi

JKM sedang dan akan terus memantapkan mekanisme penyampaian di peringkat akar umbi berdasarkan prinsip komuniti untuk komuniti (K4K). Aspek pemantapan yang ditekankan ialah mengkaji semula peranan dan fungsi serta latihan untuk meningkatkan pendayaupayaan organisasi komuniti JKM. Di samping itu, jaringan kerjasama (*networking*) antara semua pihak khususnya di peringkat akar umbi juga perlu diperkukuhkan.

Manakala, untuk jangka panjang, JKM perlu menyelaras, meluas dan memantapkan fungsi Kompleks Penyayang di semua Pejabat Kebajikan Masyarakat Daerah dan Negeri sebagai pejabat kebajikan, pusat kegiatan NGO, TASKA 1Malaysia, Pusat Aktiviti Kanak-Kanak (PAKK), Pusat Jagaan Harian Warga Emas (PJHWE), Pusat Aktiviti Warga Emas (PAWE) dan Pusat Pemulihan Dalam Komuniti (PDK). Kewujudan Kompleks Penyayang dirasakan lebih menepati kehendak dan citarasa kumpulan sasar kerana akan berfungsi sebagai *One Stop Centre*. Pada masa yang sama akan memudahkan orang awam, agensi lain dan pemimpin tempatan membuat rujukan bagi mendapatkan perkhidmatan kepada kumpulan sasar Jabatan.

Antara langkah yang perlu diambil adalah meningkatkan kerjasama antara agensi pelaksana, memperluaskan program pembangunan kumpulan sasar, mewujudkan modul latihan serta meningkatkan kompetensi sukarelawan NGO. Satu pelan pelaksanaan sedang dilakukan bagi mengkaji dan menggubal dasar serta garis panduan baru pada masa ini iaitu:



- i. Dasar Bantuan Kewangan JKM
- ii. Garis Panduan Pengurusan Rumah / Pusat Jagaan Kanak-Kanak
- iii. Garis Panduan Pengurusan Rumah / Pusat Jagaan Warga Emas
- iv. Garis Panduan Pengurusan Rumah / Pusat Jagaan OKU
- v. Garis Panduan Kesukarelaan Kebajikan

Cadangan dan pindaan ke atas Akta dan Peraturan juga perlu dilakukan secara lebih agresif bagi disesuaikan dengan keadaan dan kehendak semasa. Tuntutan kumpulan OKU misalnya yang memerlukan tindakan bersepadu dilaksanakan oleh agensi-agensi Kerajaan berkenaan bagi menyediakan prasarana yang mesra pengguna dalam bentuk rekabentuk sejagat (*universal design*) perlulah dipertingkatkan melalui *working together document*. Di samping itu, Akta berikut perlu disemak semula dan disesuaikan dengan isu dan keperluan semasa:

- i. Akta Orang-Orang Papa 1977
- ii. Akta Keganasan Rumah Tangga 1994
- iii. Akta Kanak-Kanak 2001
- iv. Akta Orang Kurang Upaya 2008



4.3.6 Penambahbaikan Sistem Penyampaian Perkhidmatan Mengikut Kumpulan Sasar/Isu

Penambahbaikan sistem penyampaian perkhidmatan juga akan dilaksanakan mengikut tumpuan kumpulan sasaran atau isu melalui program seperti berikut:

i. KAR1SMA Warga Emas

Malaysia dijangka akan dikategorikan sebagai Negara Tua pada tahun 2035 apabila 15% daripada penduduk berusia 60 tahun ke atas. Sebagai persediaan menghadapi fenomena tersebut penambahbaikan program sedia ada seperti *program home help* perlu dipertingkatkan. Di samping itu, program baru khusus bagi warga emas akan dirangka seperti program Rumah Seri Kenangan (RSK) Komuniti, program sokongan sosial ke arah Penuaan Aktif dan Produktif (*Active and Productive Ageing*) dan Pembelajaran Sepanjang Hayat (*Lifelong Learning*) yang dilaksanakan memerlukan pelan tindakan yang lebih agresif bagi menentukan hak warga emas sentiasa terjamin. Ini akan memberi peluang kepada warga emas untuk terus menyumbang bakti kepada masyarakat serta mempertingkatkan potensi diri dengan ilmu pengetahuan serta kemahiran untuk hidup secara aktif dan produktif dalam keluarga dan masyarakat

ii. KAR1SMA Orang Kurang Upaya

Pelbagai halangan dan rintangan dihadapi oleh OKU seperti bangunan dan kemudahan awam yang tidak mesra OKU serta tidak boleh diakses. Situasi ini secara tidak langsung menyekat peluang OKU untuk hidup berdikari dan seterusnya tidak dapat menyumbang kepada pembangunan negara. Bagi meningkatkan sistem penyampaian JKM terhadap OKU, PT JKM ini menggariskan beberapa penambahbaikan termasuklah peluasan program PDK, pemantapan Sistem Maklumat OKU (SMOKU) dan mengkaji semula program pemulihan dan latihan di institusi OKU. Selain itu, program seperti *Independent Living (IL)*, *Disability Equality Training (DET)*, *Job Coach (JC)*, dan *Economic Empowerment Programmes (EEP)* akan terus dilaksanakan.

iii. KAR1SMA Kanak-kanak

Program penambahbaikan jangka pendek yang sedang dilaksanakan oleh JKM bagi meningkatkan sistem penyampaian untuk kanak-kanak adalah seperti penggubalan Dasar Perlindungan Kanak-kanak, penambahbaikan modul KAAK, pelaksanaan program khidmat sokongan saksi kanak-kanak (*Witness Support Service*) dan pelaksanaan program di Rumah Perlindungan Khas Bagi Kanak-Kanak di bawah Akta Anti Pamerdagangan Orang 2007.

JKM turut merangka pembangunan Sistem Daftar Kanak-Kanak Yang Memerlukan Perlindungan, menjalankan kajian penilaian program Rumah Tunas Harapan, melaksanakan program Kursus Intervensi Awal Membaca dan Menulis (KIA2M), mengkategorikan semula Asrama Akhlak, menyediakan Rumah Perantaraan/Kelompok lepasan penghuni dan mengkaji semula peranan Lembaga Pelawat serta membina pusat perlindungan sementara bagi kanak-kanak.

Selain itu, program intervensi awal dan pencegahan masalah sosial di peringkat akar umbi akan dilaksanakan bagi membantu kanak-kanak dan keluarga yang berisiko seperti di Klinik Kesihatan, Hospital, TASKA/ TADIKA, PDK dan Sekolah. Kerjasama dengan NGO dan swasta akan dipertingkatkan melalui Garis Panduan Pengurusan Rumah Kanak-Kanak.



iv. KARISMA Komuniti

a. Pertubuhan Sukarela Kebajikan

Bagi meningkatkan sistem penyampaian JKM kepada Pertubuhan Sukarela Kebajikan (PSK), Dasar Bantuan Kewangan JKM akan digubal dan keupayaan PSK untuk berdikari perlu ditingkatkan. Selain itu, jawatan pegawai yang khusus bagi menguruskan hal-hal berkaitan PSK perlu diwujudkan. Garis Panduan Pengurusan Rumah Kanak-Kanak, Warga Emas dan OKU di bawah PSK perlu dibangunkan. Ini bertujuan memudahkan pengurusan dan mengelakkan penyelewengan.

b. Semangat Kesukarelaan

Semangat kesukarelaan perlu diterapkan dalam masyarakat sebagai sokongan kepada sistem penyampaian sedia ada. Justeru, JKM akan menjenamakan semula Briged Kebajikan Perdana kepada Skuad Penyayang. Dalam hal ini, modul kesukarelaan di institusi pengajian tinggi dan sekolah perlu dirangka. Bagi melicinkan lagi program ini, Garis Panduan Kesukarelaan Kebajikan akan disediakan bagi menggalakkan semua pihak untuk menyertai aktiviti kebajikan terutamanya komuniti, penjawat awam, swasta dan korporat. Bagi sektor korporat, langkah ini adalah selaras dengan konsep *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang ditekankan oleh Kerajaan.



v. Pengemisan/Orang Papa

Beberapa tindakan perlu dirangka oleh JKM bagi memastikan sistem penyampaian yang berkesan dalam menangani isu pengemisan/orang papa. Antaranya ialah menguatkuasa akta serta memantapkan Jawatankuasa Inter-Agensi Menangani Isu Pengemisan dan mengkategorikan pengemis. JKM juga akan menyediakan kemudahan khusus untuk pengemis berkeluarga, membina Pusat Perlindungan Sementara serta menyediakan institusi berasingan bagi orang papa dan pesakit mental.

Cadangan pindaan ke atas Akta Orang-Orang Papa 1977 misalnya akan dapat membantu Kerajaan menangani masalah seperti sindiket pengemisan. Di dalam akta sedia ada isu ini tidak dinyatakan secara spesifik menjadikan tindakan ke atas sindiket seperti ini sukar dijalankan.

Program dan aktiviti di DBD perlu dikaji dan ditambahbaik. Terdapat beberapa latihan vokasional sedia ada tidak lagi sesuai untuk memulih dan membantu penghuni menyediakan diri sebelum dibebaskan dan kembali ke pangkuan masyarakat. Sistem Pengurusan Klien dan modul latihan perlu ditambahbaik bagi menjamin pengemis dan orang papa yang diselamatkan tidak mengulangi kepada aktiviti asal apabila dikembalikan kepada masyarakat.

Di samping itu, isu orang-orang yang tidak mempunyai tempat tinggal atau gelandangan merupakan perkara baru dalam masyarakat Malaysia. Jabatan perlu merangka program baru bagi membantu golongan tersebut.

vi. Program Perintah Khidmat Masyarakat

Program Perintah Khidmat Masyarakat (PKM) bagi pesalah muda merupakan program yang baru dilaksanakan oleh JKM. Sehubungan itu, pelaksanaan dan penguatkuasaan PKM ini perlu ditambahbaik dan dimantapkan dari semasa ke semasa. JKM akan mengkaji cadangan untuk melaksana dan menguatkuasakan PKM bagi kanak-kanak berumur 16 hingga 18 tahun. Melalui PT JKM, program PKM akan memberi penekanan kepada intervensi kerja sosial dan memperkasakan pegawai PKM dengan cara memantapkan Prosedur Tetap Operasi (SOP), membangunkan Pangkalan Data Pesalah Muda, melaksanakan program advokasi dan mengembangkan program PKM.



BAB 5

PELAN TINDAKAN

TRANSFORMASI



BAB 5

PELAN TINDAKAN TRANSFORMASI

5.1 PENSTRUKTURAN SEMULA ORGANISASI

Tajuk Inisiatif	PENSTRUKTURAN SEMULA ORGANISASI	Pemilik Projek	JKM
Definisi Isu:	- Pertambahan beban dan kompleksiti tugas; - Pertindihan fungsi dan perkhidmatan yang tidak fokus.	Pelaksana Projek	P (PP) P(P)
		Anggaran Kos	
Penerangan ringkas mengenai inisiatif:	- Menstruktur semula organisasi - Penempatan pegawai / kepakaran mengikut bahagian yang bersesuaian; dan - Tiada pertindihan tugas.	Tahap Kompleksiti	Perlu

Aktiviti dan Tugas Utama	Pelaksana	Tarikh Mula	Tarikh Tamat
1. Menstruktur semula Bahagian: i. Penstruktur semula/Pemantapan Jabatan/ Bahagian sedia ada. - Jabatan Pembangunan Orang Kurang Upaya - Bahagian Perancangan dan Pembangunan - Bahagian Penyelarasan Antarabangsa dan Keurusetiaan - Bahagian Pembangunan Kanak-Kanak - Bahagian Warga Emas dan Keluarga - Bahagian Perundangan dan Advokasi ii. Penggabungan Bahagian Sosio Ekonomi dan Bantuan dengan Bahagian Pembangunan Komuniti iii. Pewujudan bahagian-bahagian baru mengikut keperluan	P(PP) P(P)	2012	2013
2. Menyusun semula penempatan pegawai di Negeri, Daerah dan Institusi i. Penempatan pegawai mengikut kepakaran. ii. Penstruktur mengikut keperluan dan beban tugas.	P(PP) P(P)	2012	2015
3. Mewujudkan sub daerah (daerah kecil) berdasarkan kepadatan penduduk dan beban kes	P(P)	2012	2015

4. Menyemak semula norma kerja (<i>work norms</i>) dengan beban kerja kes dan mengikut pengkhususan.	P(P) P(PP) P(JPOKU) P(KK) P(WTK) P(EB) P(PK) P(K) P(PA) P(PKM)	2012	2013
--	---	------	------

KPI	• Enam Bahagian distruktur semula • 1 Bahagian diserapkan ke Bahagian lain • Penstrukturan Negeri, Daerah dan Institusi • Nisbah pekerja kes dan klien	Risiko Utama	• Kewangan • Sumber Manusia	Mitigasi	• Pengurusan sumber secara optimum • Penurunan kuasa kepada Bahagian dan Institusi
-----	---	--------------	--	----------	---

5.2 PEMBANGUNAN MODAL INSAN

Tajuk Inisiatif	PEMBANGUNAN MODAL INSAN	Pemilik Projek	JKM
Definisi Isu:	Perkhidmatan sosial yang cekap dan berkesan memerlukan modal insan yang profesional, <i>passionate</i>, kompeten, berintegriti, bersikap positif dan berjiwa penyayang.	Pelaksana Projek	P(P)
		Anggaran Kos	
Penerangan ringkas mengenai inisiatif:	Pembangunan sistem latihan yang komprehensif dan sistematik menjadi komponen utama dalam meningkatkan pengetahuan dan kemahiran modal insan.	Tahap Kompleksiti	Kritikal

Aktiviti dan Tugas Utama	Pelaksana	Tarikh Mula	Tarikh Tamat
1. Melaksana Piawaian Kompetensi Kebangsaan untuk Amalan dan Pendidikan Kerja Sosial di Malaysia i. Menjalankan advokasi (melalui program seminar/ bengkel) bagi meningkatkan pengetahuan dan kefahaman mengenai Piawaian Kompetensi Kebangsaan untuk Amalan dan Pendidikan Kerja Sosial di Malaysia. ii. Mewujudkan pengkhususan kerja berdasar kepada Piawaian Kompetensi Kebangsaan untuk Amalan dan Pendidikan Kerja Sosial di Malaysia . iii. Mengadakan program latihan selaras dengan Piawaian Kompetensi Kebangsaan untuk Amalan dan Pendidikan Kerja Sosial di Malaysia. iv. Membangunkan modul latihan baru berdasar kepada Piawaian Kompetensi Kebangsaan untuk Amalan dan Pendidikan Kerja Sosial di Malaysia bagi semua Pekerja Sosial di seluruh negara. v. Mengadakan latihan mengikut kompetensi bagi empat kategori Pekerja Sosial iaitu: a. Pekerja Sosial Bersekutu b. Pekerja Sosial c. Pekerja Sosial Specialist d. Pekerja Sosial Klinikal	P(PP) P(P)	2011	2015

Aktiviti dan Tugas Utama	Pelaksana	Tarikh Mula	Tarikh Tamat
2. Memastikan pegawai menghadiri Latihan Generik mengikut tahap jawatan. i. <i>First Level Manager</i> (S41 & S44) Contoh: Kursus-kursus Pengurusan, Kepimpinan, <i>Thinking Skills</i>, Pengurusan Protokol dan Etiket dan sebagainya. ii. <i>Mid Level Manager</i> (S48 & S52) Contoh: <i>Change Management</i>, <i>Crisis Management</i>, <i>Leadership & Organizational Management</i>, <i>Thinking Skills</i>, <i>Visionary Leadership Course</i>, Kursus <i>Strategic Planning</i>, <i>Negotiation Skill</i>, Penggubalan Dasar Awam, Kursus Bahasa Inggeris (Profesional) dan Pengurusan Organisasi. iii. <i>Upper Level Manager</i> (S54 ke atas) Contoh: Kepimpinan Transformasi, Pengurusan Krisis, Pengurusan Integriti & Akauntabiliti, Menerajui Perubahan, <i>Negotiation Skill</i>, <i>Analitical Thinking</i>, <i>Lateral Thinking</i>, <i>Physical</i>, <i>Emotional</i>, <i>Intelligent and Spiritual Quotient</i>.	P(P)	2012	2015
3. Memastikan pegawai dan kakitangan menghadiri Latihan Kepakaran Khusus (<i>Specialized Training</i>) mengikut keperluan. Bidang yang diberi keutamaan: i. Kerja Sosial ii. Kanak-Kanak iii. OKU iv. Warga Emas v. Keluarga vi. Perundangan vii. Advokasi viii. Pembangunan Komuniti ix. Kaunseling dan Psikologi	P(P) P(PP) P(JPOKU) P(KK) P(WTK) P(EB) P(PK) P(K) P(PA) P(PKM)	2012	2015

Aktiviti dan Tugas Utama	Pelaksana	Tarikh Mula	Tarikh Tamat
4. Memastikan pegawai dan kakitangan menghadiri latihan berdasarkan bidang pengkhususan kerja yang berkaitan.		2012	2015
Kanak-Kanak i. Kebajikan Kanak-Kanak ii. Penjagaan Institusi iii. Psikologi Kanak-Kanak iv. Perlindungan Kanak-Kanak v. Pembangunan Kanak-Kanak vi. Perkembangan Awal Kanak-Kanak vii. <i>Restorative Justice</i> viii. Pengurusan Penjagaan ix. <i>Juvenile Justice</i> x. Eksploitasi kanak-kanak	P(P) P(KK) P(PA)	2012	2015
Warga Emas i. Gerontologi Sosial ii. Penjagaan Warga Emas iii. <i>Aging and Development</i> iv. Penuaan dan Kesihatan v. <i>Sociology of Aging</i> vi. <i>Aging and Public Policy</i>	P(P) P(WTK)	2012	2015
Pembangunan Komuniti i. Pendayaupayaan PSK ii. Pendayaupayaan Komuniti iii. Pengurusan Kesukarelaan iv. Pengurusan Perkongsian Bijak	P(P) P(PK)	2012	2015
OKU i. Sokongan Pekerjaan ii. Pemulihan Vokasional iii. Intervensi Awal iv. <i>Disability Equality Training (DET)</i> v. <i>Independent Living (IL)</i> vi. <i>Job Coach (JC)</i>	P(P) P(JPOKU)	2012	2015
Perancangan dan Pembangunan i. Perancangan Dasar ii. Perancangan Sosial iii. Kajian dan Penyelidikan Sosial iv. Pembangunan Fizikal v. Pembangunan Hartanah vi. Demografi Sosial vii. Analisis Statistik viii. <i>Social Impact Assesment (SIA)</i>	P(P) P(PP)	2012	2015

Aktiviti dan Tugas Utama	Pelaksana	Tarikh Mula	Tarikh Tamat
Pembangunan Keluarga i. Psikologi ii. Kaunseling iii. Kemahiran Keibubapaan iv. Mediasi dan Perundingan v. Pengurusan Krisis vi. Pengurusan Trauma	P(P) P(WTK)	2012	2015
Bantuan dan Sosioekonomi i. Pengurusan Bantuan ii. Pengurusan Bencana iii. Pendaupayaan Klien (<i>Productive Welfare</i>)	P(P) P(EB)	2012	2015
5. Melaksanakan <i>Training Needs Analysis (TNA)</i> kepada semua peringkat warga JKM bagi mengenalpasti keperluan latihan.	P(P)	2012	2015
6. Melaksanakan Program <i>Mentoring and Coaching</i> sebagai budaya kerja	P(P) P(K)	2011	2015
i. <i>Mentoring</i> : Melaksanakan program <i>mentoring</i> kepada pegawai lantikan baru, baru bertukar dan naik pangkat; Menenalpasti mentor yang bersesuaian seperti pesara dan pegawai atasan ii. <i>Coaching</i> : Memimpin, membimbing dan memberi tunjuk ajar secara tidak formal dalam pelbagai aspek seperti pengurusan kes, kepimpinan dan sebagainya.			
7. Melaksanakan pembangunan kerjaya bagi setiap warga JKM.	P(P)	2011	2015
8. Membangunkan satu sistem Profil Kakitangan sendiri untuk pembangunan kerjaya kakitangan.	P(P) P(PP)	2012	2013
9. Menubuhkan Akademi Latihan Kebajikan sebagai pusat latihan menyeluruh, khusus dan bersepadu kepada semua warga JKM.	P(PP)	2012	2015
10. Memberi peluang kepada pegawai dan kakitangan yang layak untuk melanjutkan pelajaran untuk perkembangan kerjaya, khususnya dalam bidang Kerja Sosial.	P(P)	2011	2015
11. Mengadakan kursus kemahiran ICT seperti Kemahiran Aplikasi ICT, Sistem Komunikasi dan Rangkaian, Pengurusan Sistem Maklumat dan Media Sosial.	P(P)	2011	2015

KPI	- Kursus Piawaian Kompetensi Kerja Sosial - Program Mentor Mentee - Latihan dalam bidang pengkhususan	Risiko Utama	- Kewangan - Tenaga Pakar	Mitigasi	- Latihan Berterusan - Latihan TOT - Perkongsian Bijak
------------	---	---------------------	--	-----------------	--

5.3 PEMANTAPAN SISTEM PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

Tajuk Inisiatif	PEMANTAPAN SISTEM PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN	Pemilik Projek	JKM
Definisi Isu:	Ekspektasi masyarakat terhadap Kerajaan semakin tinggi yang memerlukan sistem penyampaian perkhidmatan kelas pertama.	Pelaksana Projek	Semua Bahagian
		Anggaran Kos	
Penerangan ringkas mengenai inisiatif: (Bagaimana isu dapat diselesaikan?)	- Memantapkan Mekanisme Penyampaian Perkhidmatan. - Mengoptimumkan penggunaan ICT. - Meningkatkan <i>visibility</i> dan kepentingan JKM sebagai agensi penyampaian dan agen perubahan.	Tahap Kompleksiti	Perlu

Aktiviti dan Tugas Utama	Pelaksana	Tarikh Mula	Tarikh Tamat
1. Meningkatkan kecekapan dan keberkesanan pelaksanaan dasar berikut melalui kerjasama antara pelbagai agensi, perancangan sumber manusia serta sistem dan prosedur kerja: - Dasar Kebajikan Masyarakat Negara (1990) - Dasar Orang Kurang Upaya (2007) - Dasar Kanak-Kanak Negara (2009) - Dasar Perlindungan Kanak-Kanak (2009) - Dasar Warga Emas Negara (2011)	P(PP) P(JPOKU) P(KK) P(WTK) P(EB) P(PK) P(PA)	2011	2015
2. Menggubal dasar/garis panduan baru seperti berikut: - Dasar Bantuan Kewangan JKM - Garis Panduan Kesukarelaan Kebajikan - Penilaian Kualiti Pengurusan Pusat Jagaan Kanak-Kanak - Garis Panduan Pengurusan Institusi Warga Emas - Garis Panduan Pengurusan Institusi OKU	P(PP) P(JPOKU) P(KK) P(WTK) P(EB) P(PK) P(PA)	2011 2012	2015 2015

Aktiviti dan Tugas Utama	Pelaksana	Tarikh Mula	Tarikh Tamat
Nota: iii-v mengambil kira tujuh komponen berikut: - pentadbiran - kewangan - kesihatan - keselamatan - program sukarelawan - latihan - <i>Star Rating</i>			
3. Meningkatkan profesionalisme kerja sosial melalui penggubalan Akta Pekerja Sosial.	P(PP) P(PA)	2011	2015
4. Meningkatkan kecekapan dan keberkesanan penguatkuasaan akta berikut melalui kerjasama antara pelbagai agensi, perancangan sumber manusia serta sistem dan prosedur kerja: i. Akta Orang-Orang Papa 1977 ii. Akta Taman Asuhan Kanak-Kanak 1984 iii. Akta Pusat Jagaan 1993 iv. Akta Keganasan Rumah Tangga 1994 v. Akta Kanak-Kanak 2001 vi. Akta Orang Kurang Upaya 2008	P(PA)	2012	2015
5. Meneliti dan mengemaskini akta berikut selaras dengan keperluan semasa: i. Akta Orang-Orang Papa 1977 ii. Akta Taman Asuhan Kanak-Kanak 1984 iii. Akta Pusat Jagaan 1993 iv. Akta Kanak-Kanak 2001 v. Akta Orang Kurang Upaya 2008	P(PA)	2011	2015
6. Meneliti dan mengemaskini Kaedah-Kaedah dan Peraturan-Peraturan berikut supaya selaras dengan keperluan semasa: i. Peraturan-Peraturan di bawah Akta Taman Asuhan Kanak-Kanak 1984: a. Peraturan-Peraturan TASKA (Di Institusi)1985 b. Peraturan-Peraturan TASKA di Rumah c. Peraturan-Peraturan TASKA di Tempat Kerja d. Peraturan-Peraturan TASKA Penyayang ii. Peraturan-Peraturan di bawah Akta Pusat Jagaan 1993: a. Peraturan-Peraturan Pusat Jagaan 1994 iii. Peraturan-Peraturan di bawah Akta Kanak-Kanak 2001: a. Peraturan-Peraturan Sekolah Yang Diluluskan 1981 b. Peraturan-Peraturan Asrama Akhlak 1982 c. Peraturan-Peraturan Tempat Perlindungan 1982	P(PA)	2011	2015

Aktiviti dan Tugas Utama	Pelaksana	Tarikh Mula	Tarikh Tamat
d. Peraturan-Peraturan Kanak-Kanak (Pasukan Perlindungan Kanak-Kanak) 1995 e. Peraturan-Peraturan Jawatan Kuasa Kebajikan Juvana (Pelindungan dan Kewajipan-Kewajipan) 1976 iv. Peraturan-Peraturan di bawah Akta Orang Kurang Upaya 2008 a. Peraturan-Peraturan Orang Kurang Upaya (Pendaftaran dan Pengeluaran Kad OKU) 2008 b. Peraturan-Peraturan Orang Kurang Upaya (Pusat Perkembangan Kerjaya) 2008 c. Peraturan-Peraturan Orang Kurang Upaya (Institusi OKU Mental dan Intelektual) 2008 d. Peraturan-Peraturan Orang Kurang Upaya (Institusi OKU dengan Ketidakupayaan Teruk) 2008 e. Kaedah-Kaedah Pusat Pemulihan Cacat Akal 1977 dan Kaedah-Kaedah Worksyop Terlindung 1979 v. Kaedah-Kaedah di bawah Akta Orang-Orang Papa 1977 a. Kaedah-Kaedah (Rumah Kebajikan) Orang-Orang Papa 1981 vi. Kaedah-Kaedah Lain: a. Kaedah-Kaedah Pengurusan Rumah-Rumah Pesakit Melarat 1978 b. Kaedah-Kaedah bagi Pengurusan Rumah Orang Tua 1983			
7. Menambahbaik Sistem Penyampaian Mengikut Kumpulan Sasar			
i. KAR1SMA Kanak-Kanak	P(KK) P(PA)	2011	2015
a. Menambahbaik Kursus Asuhan Kanak-Kanak mengikut <i>National Occupational Skills Standard (NOSS)</i> b. Memperluaskan Program Khidmat Sokongan Saksi Kanak-Kanak (WSS) selaras dengan Akta Keterangan Saksi Kanak-Kanak 2007 c. Menyelaras dan menambahbaik Daftar Kanak-Kanak: - Pembangunan Sistem Daftar Kanak-Kanak - Penyelarasan inter-agensi : Polis/JKM/Kesihatan d. Mengadakan Rumah Perlindungan Khas bagi kanak-kanak yang dilindungi di bawah Akta Anti Perdagangan Orang dan Penyeludupan Migran 2007			

Aktiviti dan Tugas Utama	Pelaksana	Tarikh Mula	Tarikh Tamat
ii. KAR1SMA OKU a. Memperluaskan program sedia ada: - <i>Independent Living</i> (IL) - <i>Disability Equality Training</i> (DET) - <i>Job Coach</i> (JC) - <i>Economic Empowerment Program</i> (EEP) - Pusat Pemulihan Dalam Komuniti (PDK) - Sistem Pendaftaran OKU (SMOKU) - Latihan Vokasional	P (OKU)	2011	2015
iii. KAR1SMA Warga Emas a. Menambahbaik dan meningkatkan program sedia ada seperti program khidmat bantu di rumah (<i>Home Help</i>) dan Pusat Aktiviti Warga Emas (PAWE). b. Melaksanakan program sokongan sosial ke arah penuaan aktif dan produktif serta pembelajaran berterusan dengan pelan tindakan yang lebih agresif. c. Menangani isu pengemisan - Kempen kesedaran kepada orang ramai - Perancangan media berkaitan isu pengemisan - Perang saraf membasmi pengemisan	P (WTK) P(PK)	2011	2015
iv. KAR1SMA Komuniti a. Memantap mekanisme penyampaian di peringkat akar umbi (Komuniti untuk Komuniti – K4K). b. Mengoptimumkan pelaksanaan dan penjenamaan semula Briged Kebajikan Perdana. c. Melaksanakan Program Nadi Komuniti Penyayang di kawasan yang terpilih - Perluasan penempatan Pegawai Komuniti di kawasan berkepadatan penduduk tinggi/berisiko tinggi. d. Mengkaji semula peranan dan fungsi serta latihan untuk pendayaupayaan organisasi komuniti. e. Memantapkan program melalui jaringan kerjasama antara semua pihak dan organisasi komuniti seperti berikut: - Pasukan Perlindungan Kanak-Kanak (PPKK) - Pusat Aktiviti Kanak-Kanak (PAKK) - Jawatankuasa Kebajikan Kanak-Kanak Daerah (JKKD) - TASKA 1Malaysia - Pusat Pemulihan Dalam Komuniti (PDK)	P(JPOKU) P(KK) P(WTK) P(PK) P(K) P(PA) P(PKM)	2011	2015

Aktiviti dan Tugas Utama	Pelaksana	Tarikh Mula	Tarikh Tamat
f. Mewujudkan program-program baru berasaskan komuniti - RKK Mini - RSK Komuniti - Rumah Perantara (<i>Half-way House</i>) g. Mewujudkan Rumah Perlindungan Kanak-Kanak bagi mangsa pemerdagangan orang. h. Memberi pengiktirafan PSK mengikut sistem <i>Star Rating</i> . i. Memperluaskan program Perintah Khidmat Masyarakat ke PSK. j. Mengadakan program intervensi awal dan pencegahan secara bersepadu di peringkat akar umbi seperti di klinik kesihatan, hospital, TASKA/ TADIKA, PDK dan sekolah untuk membantu kanak-kanak dan keluarga yang berisiko. k. Meningkatkan peranan dalam aspek intervensi awal dan pencegahan bagi Pasukan Perlindungan Kanak- Kanak (PPKK), Pusat Aktiviti Kanak-Kanak (PAKK), Pemulihan Dalam Komuniti (PDK), TASKA 1Malaysia dan Jawatankuasa Kebajikan Kanak-Kanak Daerah (JKKD).			
8. Meningkatkan sistem penyampaian bantuan supaya lebih cekap dan berkesan. i. Kajisemula skim dan kadar bantuan, prosedur pemberian bantuan, syarat kelayakan serta mengkategorikan semula klien kepada: a. Klien yang produktif b. Klien yang tidak produktif ii. Mendayaupayakan klien produktif ke arah hidup berdikari (<i>productive welfare</i>) melalui: a. Latihan kemahiran, akademik, vokasional dan penempatan kerja b. Geran Pelancaran c. Penjenamaan semula produk dan pemasaran d. Jaringan kerjasama dengan agensi kerajaan dan NGO (AIM, MARA, Pusat Zakat, Usahawan, MARDI, Pertanian, KKLW). iii. Meningkatkan tahap kecekapan terhadap proses siasatan, kelulusan dan bayaran. iv. Menggunakan kemudahan ICT bagi mempercepatkan penyediaan laporan siasatan dan pengendalian data penerima bantuan.	P(EB) P(PK) P(P)	2011	2012

Aktiviti dan Tugas Utama	Pelaksana	Tarikh Mula	Tarikh Tamat
9. Menambahbaik perkhidmatan di institusi i. Memantapkan Sistem Pengurusan Klien (<i>Client Management System-CMS</i>) di setiap Institusi JKM termasuk dalam aspek: a. Kerjasama bersama komuniti (ibu bapa, Lembaga Pelawat, dll) b. Bimbingan dan kaunseling c. Modul pemulihan yang relevan (fokus kepada <i>behavior modification and spiritual</i>) d. Perancangan Tindakan Individu (<i>Individual Action Plan</i>) ii. Memperkenalkan program-program baru di institusi seperti berikut: a. Pembelajaran Sepanjang Hayat b. <i>Respite Care</i> c. <i>Restorative Justice System</i> d. <i>Economic Empowerment Programme</i> (EEP) e. Pusat Kecemerlangan - Institusi kanak-kanak - Institusi OKU - Institusi warga emas iii. Memantap dan memperluaskan konsep Rumah Kelompok kepada lepasan penghuni RKK, TSH dan DBD. iv. Menukar skop institusi mengikut keperluan semasa. v. Menyusun semula institusi mengikut kategori umur/ jenis kes/ program dan/atau sistem zon. vi. Mengkaji dan menambahbaik skop latihan di institusi. vii. Meluaskan konsep Rumah Perantaraan ke semua institusi kanak-kanak. viii. Meningkatkan kemahiran kakitangan Rumah Kanak-Kanak dengan Kursus Asas Asuhan Kanak-Kanak (KAAK). ix. Menstruktur semula Ujian Bertulis Kursus Asas Asuhan Kanak-Kanak. x. Memperluaskan perkhidmatan perpustakaan permainan (<i>toy library</i>) di RKK. xi. Mengkaji semula skop latihan dan pemulihan di institusi OKU dan syarat-syarat kemasukan ke TSH. iii. Menambahbaik program sedia ada di semua institusi. iv. Melaksanakan sistem <i>outsourcing</i> perkhidmatan institusi JKM.	P(JPOKU) P(KK) P(WTK) P(PK) P(PA) P(PKM)	2011	2015

Aktiviti dan Tugas Utama	Pelaksana	Tarikh Mula	Tarikh Tamat
xv. Mengaplikasi Sistem Peningkatan Kualiti dan Akreditasi TASKA (SePaKAT). xvi. Memberi penekanan kepada penguatkuasaan Akta TASKA dan Akta Pusat Jagaan. xvii. Menilai dan meningkatkan kualiti pusat jagaan kanak-kanak kendalian PSK. xviii. Membangunkan <i>National Occupational Skills Standard</i> (NOSS) perkhidmatan jagaan kanak-kanak, OKU dan warga emas.	P(PA) P(PP)	2012	2015
10. Meningkatkan Kualiti Perkhidmatan Jabatan i. Melaksanakan <i>Key Performance Indicators</i> (KPI) di Ibu Pejabat, Negeri, Daerah dan Institusi. ii. Memantapkan MS ISO 9001:2008. iii. Menambah baik sistem penyampaian berdasarkan keperluan semasa dan penemuan audit. iv. Mewujudkan sistem naziran dan pemantauan program. v. Membangunkan MS ISO 9001:2008 bagi perkhidmatan institusi.	P(AU)	2011	2015
11. Membangun dan menambahbaik Projek ICT i. Meluaskan rangkaian ICT iaitu sistem JKM*Net dan LAN/WAN ke semua institusi Kebajikan. ii. Menambahbaik dan memperluaskan penggunaan sistem sedia ada iaitu: a. eBantuan b. eJKM c. SMOKU d. PDKNet iii. Membangunkan sistem baru ICT: a. My Research. b. MyCorporate Care. c. Sistem Peperiksaan Kursus Asas Asuhan Kanak-Kanak secara on-line. iv. Melaksanakan komunikasi tanpa sempadan melalui Tele-Presence. v. Meningkatkan kemudahan infrastruktur "1 pegawai, 1 komputer".	P(P) P(PP) P(JPOKU) P(PA)	2011	2013

KPI	- Kepuasan Pelanggan - Aduan - Capaian <i>Exit Policy</i> 2.5 peratus - Maklum Balas	Risiko Utama	- Kewangan - Sumber Manusia - Kemahiran - Kepakaran - Faktor Masa	Mitigasi	<i>Outsourcing</i> <i>Cross Fertilization</i> Perkongsian Bijak
-----	---	--------------	---	----------	---

5.4 MELUASKAN LIPUTAN PERKHIDMATAN

Tajuk Inisiatif	MELUASKAN LIPUTAN PERKHIDMATAN	Pemilik Projek	JKM
Definisi Isu:	Liputan perkhidmatan yang terhad.	Pelaksana Projek	Semua Bahagian
		Anggaran Kos	
Penerangan ringkas mengenai inisiatif:	Mempelbagai dan meluaskan liputan perkhidmatan untuk kepentingan rakyat	Tahap Kompleksiti	Sederhana

Aktiviti dan Tugas Utama	Pelaksana	Tarikh Mula	Tarikh Tamat
1. Memantapkan Talian Nur melalui elemen pemantauan di peringkat JKM dan KPWK. i. Mengemaskini maklumat melalui emel/on line ii. Menerima rujukan melalui SMS.	P(PP)	2011	2012
2. Melaksanakan Program Outreach. i. Mewujudkan penerbitan dan dokumentasi mengenai perkhidmatan yang disediakan. ii. Mengadakan Hari Khidmat Pelanggan, perhubungan media serta membuat penerangan mengenai isu berkaitan. iii. Memperluaskan liputan program melalui jaringan kerjasama antara semua pihak dan organisasi komuniti termasuk: a. MAYANG b. NADI c. MPWK d. JKKK iv. Memperluaskan liputan program sedia ada: a. Unit Khidmat Penyayang b. Unit Penyayang Warga Emas c. Ziarah dan Bantu v. Mewujudkan Program <i>At Your Service</i> .	P(P) P(PP) P(JPOKU) P(KK) P(WTK) P(EB) P(PK) P(AU) P(K) P(PA)	2011	Pelaksanaan Berterusan
3. Menjadikan Jabatan sebagai 'one stop centre' dalam menyalurkan perkhidmatan kepada kumpulan sasar melalui : i. Kompleks Penyayang a. Sungai Buloh b. Sungai Petani c. Alor Gajah d. Kuantan ii. Pusat Khidmat Setempat OKU a. Bedong b. Marang	P(PP) P(JPOKU) P(KK) P(WTK)	2011	2012

KPI	• Kepuasan Pelanggan • Keluasan Liputan • Bilangan penerima perkhidmatan	Risiko Utama	• Kewangan • Sumber Manusia	Mitigasi	• Sumber Sedia Ada • Jaringan kerjasama
------------	--	---------------------	--	-----------------	--

5.5 PENGUKUHAN JALINAN RANGKAIAN DENGAN SEKTOR SWASTA DAN NGO

Tajuk Inisiatif	PENGUKUHAN JALINAN RANGKAIAN DENGAN SEKTOR SWASTA DAN NGO	Pemilik Projek	JKM
Definisi Isu:	• Kurang penglibatan sektor swasta dalam usaha-usaha menangani isu dan masalah sosial. • Jaringan rangkaian antara agensi Kerajaan dengan sektor swasta dan NGO masih belum mantap.	Pelaksana Projek	Semua Bahagian
		Anggaran Kos	
Penerangan ringkas mengenai inisiatif:	• Mengukuhkan usaha-usaha perkongsian bijak dengan NGO dan Swasta dalam menyediakan perkhidmatan dan kemudahan kepada kumpulan sasar Jabatan.	Tahap Kompleksiti	Perlu

Aktiviti dan Tugas Utama	Pelaksana	Tarikh Mula	Tarikh Tamat
1. Mengukuhkan usaha perkongsian bijak i. Menjalankan program perkongsian bijak dengan pihak NGO dan swasta. ii. Menggalakkan perkongsian/penajaan bangunan/ kemudahan/prasarana/program di Insituti JKM. iii. Menubuhkan Kedai Penyayang (pusat pemasaran produk yang dihasilkan oleh klien sama ada perkhidmatan luar atau institusi).	P(JPOKU) P(KK) P(WTK) P(PK) P(EB)	2011	2013
2. Melaksanakan Program <i>Outsourcing</i> JKM i. Melaksanakan program <i>outsourcing</i> di Institusi JKM yang bersesuaian	P(PP) P(JPOKU) P(KK) P(WTK) P(EB)	2011	2013
3. Mewujudkan <i>Welfare Incorporated</i> i. Menubuhkan sebuah syarikat diperbadankan di bawah Ketua Pengarah Kebajikan Masyarakat melalui Akta Ketua Pengarah Kebajikan Masyarakat (Diperbadankan) 1948	P(PP)	2013	2014

KPI	• Kepuasan Pelanggan • Bilangan Program Perkongsian Bijak	Risiko Utama	• Kewangan • Sumber manusia • Kepakaran	Mitigasi	• Kerjasama Antarabangsa (cth: UNICEF/JICA) • Kerjasama Korporat
------------	--	---------------------	---	-----------------	---

5.6 PENYELIDIKAN DAN PEMBANGUNAN (R&D)

Tajuk Inisiatif	PENYELIDIKAN DAN PEMBANGUNAN (R&D)	Pemilik Projek	JKM
Definisi Isu:	- Perancangan dan pelaksanaan program tidak berasaskan kepada penemuan kajian. - Kekurangan penilaian outcome ke atas program yang telah dilaksanakan.	Pelaksana Projek	P(PP)
		Anggaran Kos	
Penerangan Ringkas Mengenai Inisiatif:	Membudayakan kajian dan penyelidikan untuk penambaaian program sedia ada dan pewujudan program baru	Tahap Kompleksiti	Perlu

Aktiviti dan Tugas Utama	Pelaksana	Tarikh Mula	Tarikh Tamat
- Memastikan penyelidikan dan pembangunan dijadikan asas penting dalam perancangan dan pelaksanaan program. - Melaksanakan kajian penilaian outcome ke atas: - Projek pembangunan fizikal - Program dan perkhidmatan - Menyebarkan hasil kajian kepada pihak-pihak berkaitan - Mengadakan sesi perbincangan dengan stakeholder dan pelaksana program - Penambahbaikan perkhidmatan jabatan berdasarkan kepada hasil kajian	P(PP)	2011	2015

KPI	Bilangan penyelidikan	Risiko Utama	- Kewangan - Sumber Manusia - Kepakaran	Mitigasi	<i>Outsourcing</i> - Sumber Sedia Ada
------------	---	---------------------	---	-----------------	--

BAB 6

MELANGKAH KE

HADAPAN



BAB 6

MELANGKAH KE HADAPAN

6.1 WAWASAN 2020

Di bawah bimbingan pemimpin terdahulu dan pemimpin masa kini dan melalui kerja keras rakyat, kita berjaya mara ke hadapan ke arah mencapai Wawasan 2020. Dari tahun 1991 sehingga 2008, ekonomi Malaysia bertumbuh pada kadar purata 6.2% setahun. Prestasi Malaysia lebih baik daripada Negara-Negara ASEAN yang lain secara keseluruhan dan lebih baik daripada kebanyakan negara ekonomi maju seperti Kesatuan Eropah (EU), Jepun dan Amerika Syarikat (USA). Malaysia mampu bertahan dalam menghadapi cabaran serantau dan global, seperti krisis kewangan tahun 1997-98, ancaman keselamatan selepas kejadian 11 September 2001, wabak Sindrom Pernafasan Akut Teruk (SARS) pada tahun 2002-2003 dan kemelesetan ekonomi 2008-2009.

Tindak balas Malaysia yang tersendiri terhadap krisis kewangan 1997-1998 melalui kaedah kawalan mata wang dan modal yang berkesan, dipuji oleh ramai pakar ekonomi global terkemuka. Tatkala negara kita maju ke hadapan, kita juga berusaha melindungi rakyat yang berpendapatan rendah dan kurang bernasib baik. Ini dapat dilihat dalam pengurangan kadar kemiskinan dan kemiskinan tegar. Walaupun masih banyak lagi yang perlu dilakukan, pencapaian Malaysia dalam membanteras kemiskinan cukup membanggakan. Sehubungan itu, PT JKM dijangka akan dapat membantu matlamat Wawasan 2020 bagi mencapai status negara maju. Pada masa yang sama kadar kemiskinan dapat dikurangkan dan kesejahteraan sosial terjamin.

6.2 ASPIRASI DAN HARAPAN PELAN TRANSFORMASI JKM

Adalah menjadi harapan supaya dengan terlaksananya Program Transformasi JKM, akan wujud satu pasukan kepimpinan yang mempunyai idea-idea bijak dan mempunyai aspirasi yang tinggi terhadap organisasi. Begitu juga dengan seluruh warganya, diharap akan dapat melaksanakan semua tanggungjawab terhadap stakeholder dan kumpulan sasar dengan penuh berhemah dan mampu merealisasikan transformasi di dalam semua aspek.

Walaupun mencabar, Jabatan mesti melaksanakan transformasi. Bagi memastikan program ini seiring dengan Transformasi Kerajaan, JKM akan bekerjasama dengan rakyat, sektor swasta, sektor sosial dan pihak-pihak yang lain dalam meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan kepada kumpulan sasaran. Jabatan akan terus mendapatkan input sebelum membuat sesuatu keputusan, menggalakkan penyertaan bersama dalam proses penyampaian, mendapatkan maklum balas yang teratur dan mengukur persepsi mengenai pelaksanaan. Adalah menjadi harapan agar usaha murni ini dapat dilaksanakan dengan jayanya demi kesejahteraan rakyat amnya dan kumpulan sasaran Jabatan khususnya serta menyumbang kepada usaha-usaha bagi memartabatkan sektor awam di pentas dunia.



BAB 7

PENUTUP



Karisma

Kebajikan Rakyat Malaysia



Karisma Kebajikan Rakyat
Kelang dan Klang Valley

Haribu Bapa

Haribu Bapa

Haribu Bapa

AB Dato

Menteri

ah
Cra
bar



BAB 7

PENUTUP

PT JKM secara holistik merupakan pemangkin kepada pembangunan perkhidmatan sosial negara dan secara tidak langsung ia akan memberi impak kepada kesejahteraan masyarakat yang menjadi tonggak pembangunan negara. PT JKM ini bersesuaian dengan GTP yang telah dilancarkan oleh YAB Perdana Menteri iaitu bagi mewujudkan perkhidmatan awam bertaraf dunia pada tahun 2015. Proses transformasi ini akan bermula dengan penetapan minda yang betul (*right mindset*) bagi keseluruhan warga Jabatan. Penetapan minda yang betul ini akan menjadi wacana ke arah peningkatan kualiti kerja, rasa komited terhadap tugas dan tanggungjawab seterusnya mampu menyampaikan perkhidmatan yang terbaik kepada rakyat.

Usaha ini juga perlulah disokong teguh melalui komitmen pengurusan atasan. Segala bentuk sumber sokongan perlu diselaraskan bagi membantu kakitangan melaksanakan tugas tanpa sekatan dan halangan selagi ia tidak bertentangan dengan undang-undang dan peraturan. Kejayaan dalam setiap urusan kerja perlu dikongsi bersama oleh seluruh warga JKM. Setiap pencapaian dan kejayaan hendaklah berada dalam lingkungan pengetahuan warga kerja. Budaya mengiktiraf dan menghargai juga perlu menjadi amalan dan diteruskan sebagai motivasi ke arah pembangunan kerja warga kerja.

Proses transformasi ini perlu dilaksanakan secara strategik melalui pelan tindakan yang berstruktur. Pelan tindakan yang telah dipersetujui perlu dipatuhi dan dijadikan panduan dalam melaksanakan transformasi ini. Berbekalkan pendekatan pintar dan inovatif, usaha untuk menjadikan transformasi Jabatan suatu kenyataan akan lebih mudah dan bermakna. Dalam proses pelaksanaan transformasi ini, pemantauan yang berterusan perlu dilakukan bagi memastikan seluruh warga kerja berada dalam satu transisi perubahan yang sama. Bagi menjamin kejayaan ini, satu sistem pengukuran yang berkesan perlu diwujudkan agar kejayaan setiap peringkat pelaksanaan dapat dinilai. PT JKM ini juga akan dijadikan sebagai rangka kerja kepada pihak pengurusan untuk memantau hala tuju organisasi dan meningkatkan keupayaan dalamnya bagi mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan.

Akhir sekali, segala perancangan serta proses yang telah berjalan dan akan dilaksanakan diharap dapat membantu merealisasikan impian Kerajaan amnya dan Jabatan khususnya untuk melahirkan warga JKM yang berprestasi tinggi serta mampu menyampaikan perkhidmatan kelas pertama.



Rekabentuk dan cetakan

Printed & Design :

OMR Press Sdn Bhd

Tel: 03- 8024 6396

Faks: 03-8024 6936