

PENDEKATAN DAN INDIKATOR KESEJAHTERAAN SOSIAL KOMUNITI

Haris Abd. Wahab, PhD
Siti Hajar Abu Bakar Ah, PhD
Universiti Malaya

Abd. Hadi Zakaria, PhD
Universiti Sultan Zainal Abidin

Abstract

An ultimate goal of community development is social well-being. According to social development approach, social well-being can be measured via three indicators; ways in which a society manage their social problems and fulfil their deficit of needs, and the availability of social opportunities for members of community to develop themselves. Those indicators are crucial for a creation of a safe environment in which members of a community would feel free to develop their self-potential, participate in pro-social activities, and contribute to the community development. Better understanding of these indicators would facilitate policy-makers and social planners with basic knowledge and skills when working with a community.

PENGENALAN

Kesejahteraan sosial merupakan matlamat dan juga elemen teras kepada pembangunan sesebuah komuniti. Kesejahteraan sosial yang dicapai oleh sesuatu komuniti digambarkan oleh kedudukan atau keadaan komuniti berkenaan pada suatu masa tertentu. Kedudukan atau keadaan komuniti digambarkan pula oleh tahap dan taraf hidup anggota-anggota komuniti berkenaan. Tahap merujuk kepada apa yang dirasai, dinikmati atau dideritai oleh sesebuah komuniti. Taraf pula merujuk kepada apa yang ingin dicapai oleh komuniti tersebut. Tahap dan taraf hidup komuniti boleh dinilai berdasarkan kepada indikator-indikator kesejahteraan sosial.

Terdapat pelbagai pendekatan yang diamalkan oleh sesebuah negara untuk mencapai matlamat kesejahteraan sosial penduduknya. Antaranya ialah pendekatan pembangunan sosial, pendekatan pentadbiran sosial, pendekatan derma sosial dan pendekatan kerja sosial. Secara tradisinya, pengamalan pendekatan kesejahteraan sosial bertujuan untuk membasmi dan mengawal masalah sosial yang berlaku. Selain itu, pendekatan kesejahteraan sosial juga dipraktikkan sebagai usaha pengembangan keupayaan diri bagi meningkatkan tahap kualiti hidup. Walau bagaimanapun

usaha-usaha yang dipraktikkan melalui pendekatan kesejahteraan sosial ini perlu disokong oleh perkhidmatan-perkhidmatan lain agar kualiti hidup ahli komuniti lebih efektif.

Mengikut Midgley (1995) tahap kesejahteraan sosial sesuatu komuniti ditentukan melalui tiga aspek, iaitu pengurusan dan kawalan kepada masalah sosial yang berlaku dalam komuniti, pemenuhan keperluan hidup dan kewujudan peluang sosial dalam komuniti. Kewujudan ketiga-tiga elemen kesejahteraan sosial ini akan menyediakan komuniti dengan keadaan persekitaran yang selamat, kepuasan menyeluruh terhadap keperluan asas dan memaksimumkan peluang sosial. Dengan itu, ahli komuniti bebas untuk membangun potensi diri, terlibat secara aktif dalam aktiviti yang dilaksanakan dan memberi sumbangan kepada komuniti secara keseluruhannya (Adriaansens 1994; Fraser and Gordon 1994; Midgley 1995).

Tahap kesejahteraan sosial dititikberatkan dalam komuniti moden hari ini kerana kebanyakan mereka telah didedahkan dengan hak dan peluang untuk merealisasikan potensi kehidupan sosial mereka (Hill and Fee 1995). Kesejahteraan sosial mempunyai hubungan langsung dengan kualiti hidup komuniti. Apabila keadaan kesejahteraan sosial baik, tahap perkembangan dan kemajuan komuniti yang ingin dicapai akan dapat direalisasikan.

KERANGKA KONSEPSUAL KESEJAHTERAAN SOSIAL

Konsep kesejahteraan sosial telah mula dibincangkan semenjak tahun 1960-an lagi. Walau bagaimanapun konsep ini masih lagi kabur kerana ia membawa makna yang berbeza (Midgley 1995; 1997). Istilah kesejahteraan sosial sering digunakan secara bertukar ganti dengan istilah kebajikan sosial, kesejahteraan hidup dan kualiti hidup (Campbell et al. 1976; Bunge 1976; Bubolz et al. 1980; Crispino 1980). Secara umumnya terdapat dua kepentingan konsep kesejahteraan sosial. Pertama, kesejahteraan sosial sebagai faktor motivasi (McCall 1976). Kedua, untuk membentuk indeks kesejahteraan sosial yang boleh digunakan dalam pembuatan keputusan kerajaan (Milbrath 1979; Bauer 1966). Sheldon dan Land (1972) telah mengenal pasti dua dimensi kesejahteraan sosial. Pertama, keadaan objektif komuniti (contoh, rumah, pencemaran) dan ciri sesetengah ahli komuniti (contoh, kesihatan dan pendidikan). Kedua, aspek subjektif kesejahteraan sosial yang meliputi perkara yang memberi refleks kepada personel dan kebajikan sosial individu seperti tahap kepuasan, aspirasi dan matlamat.

Secara umumnya, kesejahteraan sosial mengandungi dua pengertian. Pertama, kesejahteraan sosial dilihat sebagai satu sistem kegiatan yang teratur dalam pelbagai perkhidmatan sosial yang bertujuan untuk

membantu individu dan kelompok mencapai kualiti hidup yang lebih memuaskan (Friedlander 1961). Kedua, kesejahteraan sosial dilihat sebagai satu keadaan yang sejahtera mencakupi aspek fizikal, mental dan sosial (United Nation 1960). Berdasarkan kepada kedua-dua pengertian tersebut, Skidmore (1971) telah mendefinisikan kesejahteraan sosial sebagai usaha untuk merubah atau meningkatkan keadaan yang sejahtera, baik dari segi fizikal, mental maupun sosial. Ini bermakna model *residual* yang digunakan bagi menjamin kesejahteraan sosial komuniti berfungsi sebagai alat kawalan sosial untuk mempertahankan undang-undang dan peraturan (Titmus 1974). Walau bagaimanapun, pendekatan *residual* ini tidak dapat menjelaskan keseluruhan fenomena sosial dan memperlihatkan bahawa kesejahteraan sosial boleh mengundang stigma.

Kesejahteraan sosial juga merujuk kepada aktiviti menolong atau program sosial kerajaan untuk komuniti miskin (Weinberg 1970). Dalam konteks kemiskinan, kesejahteraan sosial perlu dilihat dari perspektif ekonomi dan sosial yang berkaitan dengan pendapatan, harta, perkhidmatan dan juga punca berlakunya kemiskinan. Penyediaan kemudahan asas juga menjadi satu aspek penting dalam membincangkan kesejahteraan sosial komuniti. Kemudahan asas yang perlu diberi tumpuan ialah perkhidmatan pemungutan sampah, perkhidmatan bekalan air, perkhidmatan bekalan elektrik, perkhidmatan telefon awam, perkhidmatan pos, perkhidmatan kesihatan, perkhidmatan pengangkutan, kemudahan pasar dan taman permainan kanak-kanak.

Pakar-pakar dalam bidang kebajikan sosial dan pembangunan komuniti telah mengembangkan pengertian kesejahteraan sosial dan cuba mengaitkannya dengan kualiti hidup komuniti. Mereka telah mengemukakan tiga model dalam usaha memahami kesejahteraan sosial secara menyeluruh (Homan 1999). Pertama, model *residual* (Wilensky dan Lebeaux 1965). Konsep *residual* merujuk kepada penyampaian perkhidmatan sosial yang berkaitan dengan pemecahan masalah sosial dan patologi sosial dalam usaha untuk membantu menyesuaikan dan memulihkan seseorang atau keluarga sesuai dengan nilai dan norma masyarakat.

Mengikut andaian model *residual* ini, seseorang itu gagal berfungsi apabila mereka berhadapan dengan halangan penyakit atau masalah peribadi. Oleh itu bantuan perlu diberikan kepada individu berkenaan bagi membaiki kehidupan mereka (Titmus 1974). Mengikut model ini lagi keluarga dan ekonomi pasar merupakan saluran bantuan utama yang boleh digunakan bagi membaiki dan memenuhi keperluan hidup individu.

Kedua, model *institutional* (Wilensky dan Lebeaux 1965). Model *institutional* digunakan apabila mekanisma keluarga dan ekonomi pasar tidak dapat berfungsi dengan baik dalam memenuhi keperluan manusia

(Titmus 1974; MacPherson 1982). Dengan kata lain apabila amalan model residual tidak lagi berjaya memperbaiki kualiti hidup individu, maka pihak berkuasa perlu memberi perkhidmatan yang diperlukan oleh individu berkenaan. Mengikut model ini, penyampaian perkhidmatan sosial akan berfungsi sebagai alat untuk memenuhi keperluan tertentu dalam komuniti. Walau bagaimanapun, penyampaian perkhidmatan sosial tersebut tidak mengambilkira pertimbangan nilai individu atau keluarga yang terlibat (Titmuss 1974). Ini bermakna model *institutional* tidak mengambilkira masalah sosial yang dialami oleh individu atau keluarga terlibat. Perkhidmatan sosial yang disampaikan dianggap fungsi normal dalam komuniti moden dan tidak mendatangkan sebarang stigma kepada penerimanya.

Ketiga, model perkembangan (*developmental*) (Midgley & Conley 2010; Dolgoff, et al. 1997; Lofquist 1996). Berdasarkan model ini, penyampaian atau pemberian perkhidmatan melampaui orientasi masalah yang sedang dihadapi oleh seseorang individu. Malah menjadi satu kebiasaan sesuatu komuniti membantu atau menubuhkan institusi kebajikan yang bertujuan untuk mencapai tahap kehidupan yang lebih baik dan memenuhi keperluan pembangunan manusia. Tindakan komuniti tersebut tidak semestinya untuk menyelesaikan masalah yang berlaku.

PENDEKATAN KESEJAHTERAAN SOSIAL

Terdapat pelbagai pendekatan yang digunakan oleh pelbagai negara dan pakar sains sosial untuk mengukur dan menentukan tahap kesejahteraan sosial sesebuah komuniti. Mengikut Midgley (1995) terdapat empat pendekatan utama yang sering dilaksanakan oleh sesebuah negara dalam usaha menjamin kesejahteraan sosial komuniti, iaitu:

1. Pendekatan pembangunan sosial

Kesejahteraan sosial tidak boleh dipisahkan daripada perspektif pembangunan sosial. Perspektif ini mempunyai hubungan secara langsung dengan pencapaian kesejahteraan sosial sesebuah komuniti. Ini disebabkan kesejahteraan sosial tidak berlaku secara langsung mengikut pembangunan ekonomi, tetapi terhasil daripada pembangunan sosial. Pembangunan sosial bukan sahaja memberi tumpuan terhadap aspek penyediaan barangan, perkhidmatan atau pemulihan tetapi juga kepada aspek yang lebih luas dalam komuniti dengan matlamat untuk memperbaiki dan meningkatkan kualiti hidup ahli komuniti berkenaan.

Midgley (1995) menjelaskan bahawa pendekatan pembangunan sosial adalah komprehensif dan bersifat sejagat dalam mengukur kesejahteraan sosial kerana memberi tumpuan terhadap proses dan struktur sosial sesebuah komuniti secara menyeluruh. Melalui pendekatan ini, kesejahteraan sosial dilihat sebagai mengalami perkembangan dan bukannya berada dalam keadaan statik. Selain itu, pendekatan pembangunan sosial juga cuba menghubungkan aspek sosial dan ekonomi dalam proses pembangunan komuniti. Pendekatan pembangunan sosial juga sering dilihat sebagai satu pendekatan sentiasa berusaha untuk meningkatkan kesejahteraan manusia kerana ia berfungsi dalam membentuk kerjasama antara kerajaan dengan organisasi bukan-kerajaan mengenai etika sosial yang berkaitan dengan tanggungjawab sosial, politik dan ekonomi bagi mengurangkan atau membasmi kemiskinan (Midgley dan Conley 2010; Midgley 1994; 1995; Macarov 1995; Boer dan Koekkoek 1992). Untuk itu, pelbagai teori sains sosial telah digabungkan untuk menjadi landasan kepada kajian kesejahteraan sosial melalui pendekatan pembangunan sosial. Hasilnya, kesejahteraan sosial dikatakan akan berlaku apabila masalah sosial dalam komuniti dapat diurus, keperluan ahli komuniti dipenuhi dan wujud peluang mobiliti sosial dalam komuniti berkenaan. Oleh itu, tahap kesejahteraan sosial boleh ditentukan melalui kejayaan pengawalan masalah sosial, pemenuhan keperluan hidup dan kewujudan peluang mobiliti sosial dalam sesebuah komuniti (Midgley 1995).

2. Pendekatan pentadbiran sosial

Pendekatan pentadbiran sosial memberi tumpuan terhadap tindak balas kerajaan terhadap masalah sosial melalui pembentukan program oleh kerajaan menerusi penyampaian berbagai-bagai bentuk perkhidmatan sosial (MacPherson 1982; George 1988; Jones 1990; Hefferman 1992). Pembentukan program perkhidmatan sosial boleh dibahagikan mengikut keadaan kesejahteraan semasa (Walker dan Wong 1996).

Penelitian aspek kesejahteraan sosial melalui pendekatan pentadbiran sosial boleh dilakukan melalui dua strategi utama, iaitu dasar sosial dan perkhidmatan sosial.

- i. *Dasar sosial.* Strategi ini mementingkan perubahan situasi, sistem, amalan dan tingkah laku setiap individu dalam komuniti. Dasar sosial mempunyai prinsip-prinsip yang akan mengatur segala tindakan dalam usaha mencapai matlamat kesejahteraan sosial. Dengan itu, dasar sosial dapat dilihat sebagai rancangan dasar dan panduan untuk membuat keputusan yang berkaitan dengan program

kesejahteraan sosial dan perkhidmatan sosial. Siti Hajar (2002) menerangkan bahawa dasar sosial merupakan satu set idea yang jelas mengenai tindakan yang perlu diambil dalam persekitaran tertentu. Oleh itu Khan (1973) mengaitkan dasar sosial dengan tugas-tugas perancangan sosial. Titmuss (1974) pula melihat dasar sosial sebagai prinsip-prinsip yang mengatur tindakan yang mengarah kepada pencapaian matlamat sosial tertentu. Spicker (1955) pula mengatakan fokus utama kajian dasar sosial adalah dalam aspek dasar dan amalan pentadbiran kebajikan sosial dan perkhidmatan sosial yang meliputi aspek perlindungan sosial, perumahan, kesihatan, kerja sosial dan pendidikan.

Spicker (1995) dan Siti Hajar (2005) turut mengaitkan dasar sosial dengan dasar-dasar kerajaan untuk mentadbir-urus pelbagai program sosial dan perkhidmatan sosial bagi bertindak balas dengan keperluan sosial, masalah sosial dan peluang sosial individu, kumpulan dan komuniti. Oleh itu dasar sosial boleh diklasifikasikan mengikut dasar yang berbentuk peraturan, agihan semula, agihan dan perlindungan (Siti Hajar 2002; Sabitha 1997). Dasar sosial berbentuk peraturan melibatkan penggubalan undang-undang tertentu bagi mengukuh dan menyokong proses implementasi dasar. Dasar sosial agihan semula dibentuk bagi mengagihkan semula sumber-sumber sosial dan ekonomi negara dengan lebih adil kepada rakyat. Dasar sosial berbentuk agihan dibentuk bagi mengimbangkan atau menyamaratakan semua peluang kekayaan negara kepada semua rakyat. Dasar sosial berbentuk perlindungan mementingkan kewujudan jaringan program insurans sosial dan ekonomi bagi mengatasi, mencegah dan menghapuskan masalah kemiskinan akibat daripada kejatuhan pendapatan atau kehilangan punca pendapatan.

ii. *Perkhidmatan sosial.* Perkhidmatan sosial merupakan satu bentuk bantuan yang ditujukan terus kepada individu ataupun orang ramai melalui kegiatan yang terancang atau intervensi kes. Ianya bertujuan untuk memenuhi sumber-sumber yang diperlukan dalam menolong orang ramai meningkatkan kemampuan sosial, mengubah identiti dan kelakuan serta melengkap atau mengganti fungsi-fungsi institusi sosial. Manakala Titmuss (1968) dan Spicker (1984) pula menjelaskan bahawa perkhidmatan sosial merupakan institusi yang dibangunkan untuk bertindak balas dengan keperluan dan masalah individu, kumpulan dan masyarakat keseluruhan. Siti Hajar (2006) menyatakan bahawa perkhidmatan sosial merupakan komponen utama kebajikan sosial sesebuah negara. Oleh itu, perkhidmatan sosial dilihat sebagai satu sistem atau program yang dirancang oleh kerajaan

untuk memperbaiki kesejahteraan individu dengan menjamin tahap kesejahteraan dan kefungsian individu dengan cara menyalurkannya kepada institusi bagi membantu memenuhi keperluan hidup mereka (Khan 1973; Dinitto 1991).

Menurut Khan (1973) perkhidmatan sosial meliputi dua aspek utama. Pertama, perkhidmatan sosial dalam bidang yang luas iaitu pendidikan, kewangan, perubatan dan perumahan. Kedua, perkhidmatan yang terhad seperti program kerja sosial sekolah, perkhidmatan sosial perubatan, perkhidmatan sosial perumahan dan program kesejahteraan sosial industri.

Kerajaan perlu memainkan peranan yang sangat penting dalam pembentukan dan pelaksanaan dasar sosial dan perkhidmatan sosial. Melalui strategi dasar sosial, kerajaan bertanggungjawab untuk mengambilkira setiap aspek masalah sosial yang berlaku dalam komuniti. Melalui strategi perkhidmatan pula, kerajaan bertanggungjawab untuk menyelesaikan masalah sosial yang sedang berlaku dalam komuniti berlandaskan kepada undang-undang yang ada. Tindakan ini penting agar kerajaan mempunyai kekuatan dan pengesahan tentang penglibatannya dalam usaha mencapai kesejahteraan sosial. Penglibatan kerajaan ini perlu diurus secara profesional dalam semua aspek kesejahteraan sosial agar peningkatan kualiti hidup manusia tercapai (Midgley 1995). Selain itu, strategi pentadbiran sosial berusaha menentukan kesejahteraan sosial masyarakat dengan cara mengagihkan sumber berasaskan kepada kriteria keperluan. Oleh itu, setiap organisasi sosial tidak hanya bergantung kepada kerajaan sahaja dalam usaha mengagihkan sumber-sumber dalam masyarakat, tetapi juga turut bergantung kepada sektor swasta.

3. Pendekatan derma sosial

Pendekatan ini mempunyai hubungan dengan pemberian, kesukarelaan dan peranan pertubuhan bukan-kerajaan dalam menyediakan barangan dan perkhidmatan sosial peribadi kepada mereka yang memerlukan. Sikap tolong menolong sesama manusia ini selalunya wujud dan diamalkan melalui derma sosial. Sebagai satu pendekatan tradisi (berasaskan nilai dan ajaran agama), derma sosial dilakukan berasaskan kepada rasa kasih sayang sesama manusia, berbuat baik (amal jariah) dan bersumberkan ajaran agama (Pathak 1981). Pada peringkat awal perkembangannya, kegiatan derma sosial hanya dilakukan melalui kegiatan amal oleh individu kepada individu yang memerlukan. Kemudian kegiatan ini dilakukan oleh organisasi perkhidmatan khas seperti bantuan kepada golongan miskin,

cacat atau orang tua. Pendekatan derma sosial amat bergantung pada sumbangan-sumbangan peribadi, aktiviti-aktiviti sukarelawan dan usaha-usaha pertubuhan bukan-kerajaan bagi bertindak balas dengan masalah dan keperluan sosial yang wujud serta menyediakan peluang-peluang peningkatan hidup kepada anggota masyarakat (Siti Hajar 2005).

Pendekatan derma sosial ini terus berkembang dan perkhidmatannya diperluaskan melalui pelbagai organisasi amal di seluruh dunia. Organisasi amal ini membentuk satu badan atau organisasi amal antarabangsa yang berusaha membantu negara-negara miskin. Walau bagaimanapun, didapati individu dan organisasi amal menjadi semakin sekular kerana aktiviti amal diserahkan kepada institusi agama sahaja. Institusi keagamaan dan badan amal ini lebih berbentuk organisasi yang hanya memberikan bantuan kepada penerima barangan atau perkhidmatan yang pasif. Kerja amal ini juga bergantung kepada niat penderma dan juga keinginan kerajaan untuk menggunakan wang pembayar cukai untuk melakukan kegiatan-kegiatan amal. Walau bagaimanapun semua usaha dan kegiatan derma sosial ini bertujuan untuk menolong dan mempromosikan kesejahteraan sosial (Midgley 1995).

4. Pendekatan kerja sosial

Kerja sosial adalah satu bidang profesional yang menggunakan pengetahuan, teknik dan kemahiran perhubungan kemanusiaan dalam usaha memenuhi keperluan hidup individu, kumpulan dan komuniti. Kerja sosial juga di katakan sebagai satu seni, sains dan profesion yang menggunakan kemahiran-kemahiran tertentu bagi membantu manusia menyelesaikan masalah peribadi, kumpulan dan komuniti bagi mencapai kesejahteraan sosial. Pendekatan ini menggunakan pengetahuan, teknik dan kemahiran perhubungan kemanusiaan bagi membantu usaha-usaha memenuhi keperluan hidup manusia.

Sebagai satu profesion, kerja sosial berfungsi untuk menyelesaikan masalah sosial dan kemanusiaan berasaskan kepada sains dan nilai dalam memenuhi keperluan dan aspirasi manusia. Oleh itu kerja sosial merupakan pendekatan yang terurus dalam mempromosikan kesejahteraan sosial melalui penggunaan kakitangan yang profesional serta berkeelayakan bagi berhadapan dengan masalah sosial. Tugas utama profesion kerja sosial ialah untuk meningkatkan fungsi sosial individu, kumpulan dan komuniti dalam persekitaran mereka.

Amalan kerja sosial adalah berasaskan kepada penggunaan berbagai-bagai teori dan disiplin sains sosial. Teori kerja sosial ini memberikan satu konteks asas dan pendekatan-pendekatan intervensi (Bisman 1994). Antara teori dan pendekatan yang dikembangkan dalam bidang kerja sosial ialah

hubungan, penilaian, komunikasi, pemerhatian, dan intervensi (Bisman 1994; Johnson 1995).

Sebagai satu pendekatan, kerja sosial perlu diurus secara profesional untuk menangani masalah sosial, menyediakan peluang hidup yang lebih baik kepada individu, keluarga, kelompok dan komuniti. Bentuk intervensi kerja sosial dalam menangani masalah sosial bukan hanya berbentuk '*remedial*' tetapi juga '*non-remedial*'. Intervensi ini dilakukan melalui dasar sosial, penelitian kerja sosial, perkhidmatan sosial dan pembangunan komuniti.

Terdapat tiga kaedah utama yang digunakan dalam pendekatan kerja sosial dalam usaha menjaga kesejahteraan sosial individu, keluarga dan komuniti. Pertama, kaedah kerja kes. Kedua, kerja kumpulan. Ketiga, kerja komuniti

- i. *Kerja kes*. Kerja kes memberi tumpuan terhadap orang perseorangan secara individu. Andaian utama kaedah ini ialah masalah sosial merupakan masalah individu. Oleh itu, usaha-usaha perlu dilakukan terhadap individu berkenaan dan ahli keluarga mereka yang terlibat secara berasingan (Midgley 1981). Kepentingan kaedah kerja kes dalam membantu individu menyelesaikan masalah adalah berasaskan kepada teori Diagnosis Sosial yang dikemukakan oleh Mary Richmond pada tahun 1917.
- ii. *Kerja kumpulan*. Kaedah kerja kumpulan memberi tumpuan kepada aspek keupayaan manusia (Midgley 1981). Kaedah ini berasaskan kepada andaian bahawa manusia mempunyai keperluan yang sama untuk melibatkan diri mereka dalam kehidupan kumpulan yang tidak dapat dipenuhi melalui masyarakat industri masa kini. Matlamatnya ialah untuk memberi rangsangan kepada ahli-ahli kumpulan untuk berfikir, bergaul, bertukar pendapat dan pengalaman. Kaedah ini banyak diamalkan melalui aktiviti kumpulan rekreasi, kumpulan kemahiran rekreasi, kumpulan pendidikan, kumpulan sosialisasi, kumpulan sokongan, kumpulan terapeutik dan kumpulan pertemuan.
- iii. *Kerja komuniti*. Kaedah kerja komuniti menekankan kepada kepentingan penglibatan dan penyertaan ahli komuniti dalam usaha-usaha menjaga kebajikan mereka (Midgley 1981). Ahli komuniti perlu disedarkan mengenai keperluan sosial di dalam kawasan mereka dan digalakkan mengambil inisiatif untuk mengendalikannya. Dunham (1943) telah menjelaskan bahawa kerja komuniti adalah proses menghasilkan dan mengekalkan penyesuaian di antara sumber-sumber kebajikan sosial dengan keperluan sosial di dalam satu kawasan geografi atau bidang perkhidmatan yang khusus.

INDIKATOR KESEJAHTERAAN SOSIAL

Secara keseluruhannya, pendekatan-pendekatan kesejahteraan sosial di atas memberi tumpuan kepada tiga indikator utama dalam menjamin tahap kesejahteraan sosial komuniti. Pertama, pengurusan masalah sosial dalam komuniti. Kedua, pemenuhan keperluan sosial komuniti. Ketiga, penyediaan peluang sosial kepada komuniti terlibat.

1. *Pengurusan masalah sosial dalam komuniti*

Masalah sosial dapat ditafsirkan melalui keadaan-keadaan tertentu seperti kemiskinan, keburlan, dan jenayah serta fenomena sosio-budaya yang menghalang masyarakat daripada mengecapi potensi maksimum mereka (Eitzen 1984) dan ketidakseimbangan dalam masyarakat sehingga unit tersebut mengklasifikasikan individu sebagai devian (Becker 1967). Tallman dan McGee (1971) dan Abd. Hadi (2004) mentafsir masalah sosial sebagai keadaan yang tidak digemari oleh orang ramai dan perlu dibasmi, diselesaikan atau diperbaiki melalui tindakan bersama oleh anggota-anggota komuniti. Oleh itu, masalah sosial dilihat sebagai mempunyai dua unsur utama, iaitu salah laku yang menyimpang daripada norma-norma komuniti (tingkah laku devian) dan keadaan sosial (Eitzen and Zinn 2000).

Salah laku norma (*norm violations*) merujuk secara tidak langsung kepada ketidakseimbangan sosial yang mengambil tempat dalam komuniti. Ketidakseimbangan sosial yang sering berlaku dalam komuniti ialah seperti tercicir dari sekolah, kemiskinan, *'intellectual instability'*, keburlan, jenayah, dan keganasan rumah tangga. Salah laku norma tidak mempunyai standard yang mutlak. Ini bermakna masalah sosial merupakan satu keadaan yang abstrak dan dapat dipersoalkan, serta berlaku *'double standard'* dalam pengamalannya. Eitzen dan Zinn (2000) menjelaskan bahawa tingkah laku devian adalah merujuk kepada aktiviti yang mengambil tempat dalam komuniti serta tindakan atau perbuatan melanggar norma-norma yang wujud dalam komuniti dan organisasi dalam tempoh masa tertentu. Tingkah laku tersebut biasanya dipengaruhi oleh unsur sosiobudaya dan bersifat arbitrari dan wujud melalui proses *labelling* yang mengambil tempat dalam komuniti pada hari ini. Proses *labelling* ini dilakukan dengan giat oleh unit komuniti yang mempunyai kuasa (kerajaan tempatan, kerajaan negeri atau mana-mana badan berkanun) kerana mereka berusaha dengan giatnya untuk mencapai 'UTOPIA' dalam perjuangan mereka. Salah laku norma tidak mempunyai standard yang mutlak. Ini bermakna masalah sosial merupakan satu keadaan yang abstrak dan dapat dipersoalkan, serta berlaku *'double standard'* dalam pengamalannya. Keadaan ini berlaku kerana masalah sosial sebenarnya bersifat subjektif dan ia boleh berubah

mengikuti keadaan, tempat dan masa. Mungkin pada suatu ketika perkara yang berlaku dianggap sebagai masalah sosial dan pada masa yang lain, perkara yang sama tidak dianggap sedemikian.

Masalah sosial dalam bentuk keadaan sosial (*social conditions*) pula merujuk kepada keadaan yang berkait dengan kesukaran yang berbentuk fizikal yang dialami oleh seseorang individu. Kesukaran fizikal ini ditafsirkan sebagai kekurangan dalam bentuk material. Ini bermakna masalah sosial akan wujud apabila keperluan-keperluan yang dinyatakan tidak dipenuhi. Zinn (2000) telah merujuk kepada Teori Keperluan Diri yang dipelopori oleh Abraham Maslow bagi menjelaskan aspek yang berkaitan dengan kesukaran fizikal yang dinyatakan. Teori ini menerangkan secara mendalam mengenai set-set keperluan yang hendak dipenuhi untuk menjalani kehidupan yang selesa. Hierarki keperluan yang dibincangkan oleh Abraham Maslow ialah keperluan fisiologi, keselamatan, sokongan kumpulan, penghormatan dan 'Self-actualization' (ini merujuk kepada penglibatan yang konstruktif dan kreatif dalam sebarang aktiviti yang membangun). Apabila salah satu daripada keperluan ini tidak dapat dipenuhi oleh seseorang individu, maka mereka akan mula melanggar peraturan dan norma-norma yang ditetapkan oleh masyarakat. Ini bermakna masalah sosial akan wujud apabila keperluan-keperluan yang dinyatakan tidak dipenuhi.

Pengurusan dan kawalan sosial merujuk kepada proses yang menyebabkan individu akur pada norma komuniti termasuk undang-undang jenayah, pihak polis, mahkamah dan institusi tahanan. Konsep kawalan sosial yang sangat luas ini merangkumi suatu penghasilan tingkahlaku yang dianggap normal dan juga penindasan tingkahlaku devian atau yang menyimpang (Rokiah 2002). Pengurusan dan kawalan masalah sosial penting kerana ianya bukan sahaja mencakup masalah kemasyarakatan (*societal problems*) tetapi juga masalah dalam masyarakat yang berhubung dengan gejala abnormal dalam kehidupan komuniti (*ameliorative or social problem*). Kawalan masalah sosial boleh dilaksanakan melalui undang-undang, keluarga, sekolah, tempat kerja dan komuniti. Kawalan masalah sosial merangkumi pengaturan tingkahlaku yang dilaksanakan secara formal dan tidak formal. Kawalan secara formal melibatkan negara dan undang-undang yang berkait dengan aktiviti-aktiviti sistem keadilan jenayah. Manakala kawalan secara tidak formal melibatkan kawalan peribadi, kawalan daripada keluarga, dan komuniti sendiri (Nye 1973) bagi menyekat seseorang individu daripada terlibat dalam masalah sosial. Kawalan ini akan menjadi penghalang kepada seseorang individu untuk melakukan sesuatu yang bertentangan dengan undang-undang. Selain itu, ahli komuniti perlu ada bendungan dalaman iaitu kekuatan diri dalam menangani kehampaan

dan juga bendungan luaran iaitu '*public image*' yang baik (Reckless 1964). Seseorang individu juga perlu mempunyai komitmen untuk tidak melakukan sesuatu yang bertentangan dengan undang-undang. Komitmen ini akan berlaku melalui ikatan antara seseorang individu dengan agensi-agensinya yang tidak menyokong perbuatan jenayah, penglibatan individu dalam perbuatan yang tidak bertentangan dan kepercayaan seseorang kepada kesahan undang-undang atau peraturan (Hirschi 1969).

Bagi menentukan kesejahteraan sosial komuniti terjamin, aspek kemiskinan, jenayah dan keselamatan awam serta pengangguran perlu diurus dan dikawal (Midgley 1995; Dahrendorf 1994; Townsend 1993). Kemiskinan boleh dinilai melalui keadaan kemiskinan, pola perbezaan antara golongan miskin dan kaya dan punca kemiskinan dalam sesebuah masyarakat. Aspek jenayah dan keselamatan awam boleh dinilai berdasarkan keadaan masalah jenayah secara keseluruhan, jenayah di kawasan tempat tinggal tertentu dan usaha-usaha kawalan keselamatan awam bagi menangani masalah jenayah. Manakala aspek pengangguran pula boleh diteliti daripada segi masalah pengangguran, kawalan terhadap pengangguran dan kesan pengangguran terhadap kehidupan keluarga. Kewujudan aspek-aspek masalah sosial ini akan menggambarkan secara langsung tentang keadaan fizikal komuniti dan keberkesanan pengurusan beberapa perkara asas yang mempengaruhi kehidupan seseorang.

Teori kawalan sosial yang diperkenalkan oleh Hirshi (1969) menjelaskan bagaimana untuk mengurus dan mengawal masalah sosial yang berbentuk salah laku norma. Mengikut Hirshi, manusia secara semulajadinya boleh terangsang untuk melakukan suatu tindakan yang berbentuk jenayah atau terlibat dalam tingkah laku yang disifatkan sebagai melanggar undang-undang. Oleh itu mereka perlu dikawal agar tidak terlibat dalam perlakuan yang bertentangan dengan nilai-nilai sosial yang sedia ada. Beliau mengenal pasti empat elemen utama mengawal tingkah laku sosial iaitu keterikatan, komitmen, keterlibatan dan kepercayaan. Keterikatan merujuk kepada hubungan secara psikologikal dan perasaan emosi antara seseorang remaja dengan orang yang dianggap rapat dan penting di dalam kehidupannya seperti keluarga, sekolah dan kumpulan sosial. Hubungan rapat, luas dan berbentuk emosional akan menyebabkan seseorang itu merasakan diri mereka diberi perhatian berhubung dengan pandangan, pendapat, sikap dan perasaan mereka terhadap sesuatu perkara.

Komitmen mencerminkan 'ganjaran sosial' yang bakal diterima oleh seseorang kesan daripada hubungannya dengan individu, kelompok atau komuniti. Tingkah laku yang mematuhi peraturan sosial akan diberi ganjaran yang berbentuk positif berbanding dengan kos kerugian (hukuman) yang harus ditanggung jika mereka melanggar nilai atau

norma masyarakat. Keterlibatan pula merujuk kepada penyertaan di dalam aktiviti-aktiviti yang konvensional dan dianggap sah. Misalnya, jika di sekolah seseorang murid melibatkan dirinya dalam aktiviti-aktiviti kokurikulum seperti kelab, persatuan dan sukan, keterlibatan itu dapat memperkukuhkan ikatannya dengan para guru dan rakan sebaya. Ikatan ini akan menghalang remaja daripada terlibat dengan kegiatan-kegiatan yang bertentangan dengan nilai-nilai sekolah.

Elemen kepercayaan adalah penerimaan sistem nilai yang sedang berkuat kuasa dalam masyarakat. Kepercayaan dikaitkan dengan nilai-nilai kepercayaan yang dipegang oleh seseorang individu. Ini termasuklah kepercayaan terhadap agama, nilai-nilai tradisional, mitos dan *folklore*. Jika seorang percaya bahawa pelbagai peraturan dan nilai kepercayaan (norma) itu sah dan mereka perlu akur dan mematuhi norma serta peraturan yang ditetapkan itu, individu itu kurang cenderung untuk terlibat di dalam perkara-perkara yang bertentangan dengan nilai-nilai dan norma-norma sosial masyarakat yang ada.

2. Pemenuhan keperluan hidup

Istilah keperluan mempunyai berbagai-bagai pengertian dan dimensi. Dalam pengertian biasa, perkataan keperluan adalah merujuk kepada perkara yang dikehendaki untuk kesihatan atau kehidupan seseorang (Gould and Kolb 1964). Dalam teori personaliti, keperluan merujuk kepada apa yang dikehendaki oleh seseorang dengan cukup secara tetap dan berpanjangan bagi membentuk personaliti pada masa depan (Gould and Kolb 1964). Mengikut Ritzer (2000) keperluan adalah keinginan yang dirasakan oleh manusia terhadap sesuatu benda yang biasanya tidak dapat diadakan atau diperoleh dengan segera. Keperluan juga boleh difahami secara umum seperti yang dijelaskan dalam hierarki keperluan Maslow yang bermula dengan keperluan fizikal pada tahap paling bawah sehingga keperluan pencapaian sendiri pada peringkat yang paling tinggi.

Pemenuhan keperluan hidup selalunya digambarkan melalui tahap kepuasan komuniti terhadap perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan kepada mereka. Setiap komuniti mempunyai keperluan sosial yang perlu dipenuhi untuk menjamin kepuasan ahli komuniti. Keperluan merujuk kepada keadaan yang perlu dimiliki oleh seseorang bagi memastikan keadaan hidupnya sejahtera (Thomas dan Pierson 1996). Raiklin dan Uyar (1996) menyatakan keperluan manusia merupakan barangan atau material atau keadaan fizikal tertentu yang mesti dimiliki manusia bagi membolehkan mereka menjalankan fungsi dan peranan fizikal, mental dan seksual mereka dengan berkesan. Memenuhi keperluan masyarakat terutamanya yang berkaitan dengan kemudahan asas merupakan aspek

penting dalam menjamin kesejahteraan sosial mereka. Keperluan terhadap perkhidmatan merujuk kepada perkhidmatan yang mereka peroleh atau disediakan untuk mereka berbanding dengan perkhidmatan yang sepatutnya mereka peroleh atau disediakan untuk mereka.

Pemenuhan keperluan hidup boleh dinilai daripada dua aspek, iaitu penyediaan perkhidmatan kesejahteraan sosial oleh institusi atau kerajaan dan kepuasan hidup ahli komuniti (Doyal dan Gough 1991; Midgley 1995). Penyediaan perkhidmatan dan kemudahan oleh institusi atau kerajaan meliputi penjagaan orang tua, perumahan awam, kemudahan kesihatan awam, peluang pendidikan, dan tanggungjawab keselamatan sosial. Manakala kepuasan hidup ahli komuniti pula boleh diteliti daripada aspek jaminan pendapatan, persekitaran kerja, hubungan kejiranan, penjagaan kesihatan, ruang kehidupan peribadi dan pemakanan komuniti.

Bradshaw (1972) telah menyenaraikan empat tipologi keperluan sosial komuniti. Pertama, keperluan normatif. Kedua, keperluan dirasai. Ketiga, keperluan dinyatakan. Keempat, keperluan perbandingan.

- i. Keperluan normatif (normatif needs) merujuk kepada kewujudan piawai atau norma. Piawai atau kriteria dalam aspek penilaian keperluan ditentukan oleh adat, pihak berkuasa atau persetujuan umum berkaitan dengan kuantiti dan kualiti situasi atau keadaan yang diukur. Boyle (1981) menyatakan bahawa keperluan normatif berlaku apabila wujudnya jurang perbezaan antara keadaan sekarang dengan piawai yang sepatutnya. Konsep ini sering digunakan dalam analisis pengukuran kuantitatif.
- ii. Keperluan dirasai (felt needs) didefinisikan berdasar kepada apa yang difikirkan atau dirasai oleh masyarakat sebagai keperluan mereka dan ia boleh disamakan dengan kehendak. Keperluan yang dirasai merupakan keperluan atau hasrat seseorang individu dan boleh dinyatakan sama ada secara lisan atau bertulis. Sekiranya terdapat banyak keperluan yang dirasai, maka keperluan tersebut perlu diatur mengikut kategori hierarki keperluan atau mengikut keutamaan sebagaimana yang diperkenalkan oleh Maslow.
- iii. Keperluan dinyatakan (expressed need) atau permintaan merupakan keperluan yang dirasai dan bertukar kepada bentuk tindakan. Keperluan yang dinyatakan ini merujuk kepada permintaan terhadap sesuatu kemudahan atau perkhidmatan. Perangkaan permintaan sesuatu perkhidmatan menggambarkan jumlah individu yang memerlukan perkhidmatan tertentu.
- iv. Keperluan perbandingan digunakan untuk mengukur jurang di antara tahap kewujudan perkhidmatan dalam sesuatu komuniti atau kawasan yang sama. Analisis keperluan perbandingan mengambil

kira perbezaan dalam populasi seperti perbezaan daripada segi patologi sosial. Program yang berasaskan keperluan perbandingan lebih mementingkan soal persamaan dan tidak menetapkan piawai tertentu. Konsep keperluan perbandingan juga membandingkan ciri-ciri penerima dalam sesuatu kelompok yang menerima perkhidmatan program tertentu dengan kelompok lain yang tidak menerima perkhidmatan. Jurang antara dua kelompok ini menunjukkan bahawa wujudnya keperluan kepada kelompok yang tidak menerima perkhidmatan.

3. Peluang sosial

Kewujudan peluang sosial merupakan satu lagi elemen penting kepada kesejahteraan sosial sesebuah komuniti. Kesejahteraan sosial wujud dalam komuniti yang mempunyai peluang sosial untuk orang ramai meningkatkan dan merealisasikan potensi mereka. Komuniti yang mempunyai halangan sosial tegar akan menghalang kemajuan dan dicirikan melalui tahap ketidakpuasan. Midgley (1995) menjelaskan bahawa ketiadaan peluang sosial merupakan sebab utama kepada ketidakadilan yang berlaku dalam komuniti.

Kewujudan peluang sosial merupakan faktor pemudah kepada berlakunya mobiliti sosial. Mobiliti sosial boleh dinilai daripada aspek perubahan kedudukan dalam sistem susun lapis ataupun proses pergerakan individu atau hubungan sosial daripada satu strata atau susun lapis yang lain dalam satu stratifikasi sosial (Rohana 1996). Komuniti yang mengalami pembangunan sosial yang baik selalunya mempunyai sistem mobiliti sosial yang baik. Secara teorinya, memaksimumkan peluang mobiliti sosial bermula dengan kewujudan keadaan stratifikasi sosial. Mobiliti sosial boleh berlaku dari segi peningkatan taraf hidup, status sosial, dan pencapaian kemajuan oleh sekumpulan individu atau kelompok. Komuniti yang mengalami pembangunan sosial yang baik selalunya mempunyai sistem mobiliti sosial yang baik.

Peluang sosial yang berkait rapat dengan mobiliti sosial adalah pendidikan, pekerjaan dan pendapatan. Ketiga-tiga elemen ini saling berkait antara satu sama lain. Kebiasaannya, pencapaian pendidikan seseorang akan menentukan sektor pekerjaan yang akan diceburi, seterusnya menentukan pendapatan mereka. Mohd Amin (2004) menggunakan teori modal insan bagi menjelaskan hubungan antara ketiga-tiga elemen mobiliti berkenaan. Teori Modal Insan menjelaskan bahawa pendidikan merupakan satu pelaburan yang meningkatkan produktiviti pekerja dan seterusnya memberi sumbangan kepada peningkatan pendapatan pekerja berkenaan (Mohd Amin 2004).

Pendidikan mempunyai peranan penting sebagai alat mobiliti sosial. Pencapaian pendidikan akan menentukan seseorang itu boleh bermobiliti sama ada dalam generasi atau antara generasi. Tahap pendidikan yang dicapai akan menentukan jenis pekerjaan yang diceburi dan membantu menentukan kedudukan atau status sosial seseorang.

Dunia pekerjaan mempunyai hubungan langsung dengan pendidikan dan peluang-peluang untuk mencapai mobiliti sosial dalam komuniti (Abd. Rahim 2006). Sektor pekerjaan yang diceburi juga mempunyai hubungan dengan sistem ekonomi sesuatu komuniti. Mereka yang terlibat dalam sektor ekonomi pertanian dikatakan mempunyai kadar mobiliti yang lebih rendah berbanding dengan mereka yang terlibat dalam aktiviti ekonomi perindustrian atau perdagangan. Seterusnya sektor pekerjaan dan jawatan yang disandang akan menentukan pendapatan seseorang. Mengikut Laily (2004) pendapatan yang diperoleh akan menggambarkan kemampuan untuk mendapatkan barangan dan perkhidmatan yang diperlukan dan seterusnya menentukan status atau stratifikasi sosial seseorang.

KESIMPULAN

Konsep kesejahteraan sosial memberikan fokus kepada keadaan, nasib, hak, kewajipan dan tanggungjawab sesama manusia. Secara tradisi, usaha kesejahteraan sosial dilaksanakan untuk membasmi dan mengawal masalah sosial yang berlaku dalam komuniti. Di samping itu, usaha kesejahteraan sosial juga memberi tumpuan terhadap usaha-usaha untuk memenuhi keperluan komuniti serta menyediakan peluang-peluang kepada komuniti. Ketiga-tiga Indikator kesejahteraan sosial ini merupakan kerangka asas untuk manusia meneruskan kehidupan. Usaha-usaha untuk meningkatkan tahap kesejahteraan sesebuah komuniti ini didominasi oleh tiga model utama, iaitu *residual*, *institutional* dan *developmental*.

Praktik model *residual*, *institutional* dan *developmental* untuk menjaga kesejahteraan sosial sesuatu komuniti boleh dilakukan melalui pendekatan pembangunan sosial, pentadbiran sosial, derma sosial dan kerja sosial. Intervensi dan bantuan melalui pendekatan-pendekatan tersebut akan disalurkan secara *universal* atau selektif. Berdasar prinsip *universal*, setiap individu dalam komuniti layak diberi atau memperoleh bantuan dan manfaat sosial awam. Pengagihan dan pemberian bantuan awam dilakukan tanpa sebarang syarat atau peraturan kelayakan tertentu. Penggunaan prinsip *universal* dalam penyampaian perkhidmatan ini lazimnya diamalkan oleh negara-negara kebajikan. Penyampaian intervensi dan bantuan awam melalui prinsip selektif pula menfokuskan kepada ahli-ahli komuniti yang benar-benar memerlukan perkhidmatan tersebut. Oleh

itu, penggunaan prinsip selektif dalam penyampaian bantuan awam memerlukan peraturan kelayakan tertentu. Peraturan kelayakan tersebut merujuk kepada sekumpulan syarat atau keadaan, ciri atau situasi prasyarat yang membolehkan pemberian bantuan awam kepada ahli komuniti. Prinsip selektif ini telah digunakan oleh kebanyakan negara dalam proses penyampaian bantuan awam kepada rakyatnya

Rujukan:

- Abd. Hadi Zakaria (2004). Ketiadaan Reaksi Masyarakat Terhadap Kelakuan Anti Sosial. *The Malaysian Journal of Social Administration*. Vol. 3(1): 71-82.
- Abd. Rahim Abd. Rashid (2006). *Agenda Perubahan: Pengurusan Sumber Manusia dan Kerjaya*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Adriaansens, H. (1994). Citizenship, Work and Welfare. In Steenbergen, B. V. (eds.), *The Condition of Citizenship*. London: Sage Publication.
- Bauer, R. A. (1966). Detection and Anticipation of Impact: The nature of the task. In Bauer, R. (eds.), *Social Indicator*. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology.
- Becker, E. (1967). *Beyond Alienation: A Philosophy of Education for the Crisis of Democracy*. New York, G. Braziller.
- Bisman, C. (1994). *Social Work Practice: Case and Principles*. California: Brooks-Cole Publications.
- Boer, L. and Koekkoek, A. (1994). Development and Human Security. *Third World Quarterly Journal of Emerging Areas*. Vol. 15(3): 519-522.
- Boyle, P. G. (1981). *Planning Better Programs*. New York: McGraw Hill Book Company.
- Bradshaw, J. (1972). The Concept of Social Need. *New Society*. Vol. 30: 640-643.
- Bubolz, M. M., Eicher, J. B., Evers, S. J. and Sontag M. S. (1980). A Human Ecological Approach to Quality of Life: Conceptual Framework and Results of a Preliminary Study. *Social Indicators Research*. Vol 7: 103-136.
- Bunge, M. (1976). Indicators. Judging the Quality of Life. In Farlow, J. K and Shea, W. R. (eds), *Values and Quality of Life*. New York: Science History Publications.
- Campbell, A., Converse, P. E. and Rodgers, W. R. (1976). *The Quality of American Life: Perceptions, Evaluations and Satisfaction*. New York: Russell Sage Foundation.
- Crispino, I. L. (1980). *Quality of Life in Selected Rural Barrios in Southern Luzon, Philippines*. London: University Microfilms International.

- Dahrendorf, R. (1994). The changing quality of citizenship. In Bart van Steenberg (eds.), *The Condition of Citizenship*. London: Sage Publications.
- DiNitto, D.M. (1991). *Social Welfare, Politics and Public Policy*. New Jersey: Prentice Hall.
- Dolgoff, R., Feldstein, D. and Skolnik, L. (1997). *Understanding Social Welfare (4th ed.)*. White Plains, NY: Longman.
- Doyal, L., and Gough, I. (1991). *A Theory of Human Need*. London: Macmillan.
- Dunham, A. (1970). *The New Community Organization*. New York: Thomas Y. Crowell Co.
- Eitzen, S. D. and Zinn, M. B. (2000). *Social Problem*. 8th Edition. United States: A Pearson Education Company.
- Fraser, N. and Gordon, L. (1994). Civil Citizenship Against Social Citizenship. In Steenberg, B. V. (eds.), *The Condition of Citizenship*. London: Sage Publication.
- Friedlander, W.A. (1967). *Introduction to Social Welfare*. New Delhi: Prentice Hall.
- George, V. (1988). *Wealth, Poverty and Starvation*. England: Wheatsheaf Books.
- Gould, J. and Kolb, W. L. (1964). *A Dictionary of the Social Science*. New York: Macmillan.
- Hefferman, W.J. (1992). *Social Welfare Policy*. London: Longman.
- Hill, M. and Fee, L.K. (1995). *The Politics of Nation Building and Citizenship in Singapore*. London: Roulledge.
- Hirschi, T. (1969). *Causes of Delinquency*. Berkeley, California: University of California Press.
- Homan, M. S. (1999). *Promoting Community Change: Making It in the Real World* (2nd ed.). New York: Brooks/Cole Publishing Company.
- Johnson, L.C. (1995). *Social Work Practice: A Generalist Approach*. London: Allyn & Bacon.
- Jones, H. (1990). *Social Welfare in The Third World Development*. Houndmills: MacMillan.
- Khan, A.J. (1973). *Social Policy and Social Services*. New York: Random House.
- Laily Paim (2004). Pendapatan sebagai Pengukur Tahap Hidup Isi Rumah Berpendapatan Rendah. Dalam Mohd Amim Othman dan Nurizan Yahya (eds.), *Golongan Berpendapatan Rendah: Realiti dan Cabaran*. Serdang: Penerbitan Universiti Putra Malaysia.
- Lofquist, W.A. (1996). *The Technology of Development: A Framework for Transforming Community Cultures*. Tucson, AZ: Development Publications.

- Macarov, D. (1995). *Social Welfare: Structure and Practice*. London: Sage Publication.
- MacPherson, S. (1982). *Social Policy in the Third World*. Brighton: Wheatsheaf Books.
- McCall, S. (1976). Human Needs and the Quality of Life. In Farlow, J.K and William S. S. (eds.), *Values and the Quality of Life*. New York: Science History Publications.
- Midgley, J. and Conley A. (eds.) (2010). *Social Work and Social Development: Theories and Skills for Developmental Social Work*. London: Oxford University Press.
- Midgley, J. (1981). *Professional Imperialism: Social Work in the Third World*. London: Heinemann Educational Books.
- Midgley, J. (1994). The Challenge of Social Development: Their Third World and Ours-1993 Daniels S. Sanders Peace and Social Justice Lecture. *Social Development Issues*. Vol. 16(2): 1-12.
- Midgley, J. (1995). *Social Development: The Development Perspective in Social Welfare*. London: Sage Publication
- Midgley, J. (1997). *Social Welfare in Global Context*. London: Sage Publications.
- Milbrath, L. W. (1979). Policy Relevant Quality of Life Research. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*. Vol. 444: 32-45.
- Mohd Amim Othman (2004). Pendidikan dan pembangunan Modal Insan. Dalam Mohd Amim Othman dan Nurizan Yahya (eds.), *Golongan Berpendapatan Rendah: Realiti dan Cabaran*. Serdang: Penerbitan Universiti Putra Malaysia.
- Nye, F. I. (1973). *Family Relationship and Delinquent Behaviour*. Westport, Conn: Greenwood Press.
- Pathak, S. (1981). *Social Welfare: An Evolutionary and Developmental Perspective*. New Delhi: Macmillan India Limited.
- Raiklin, E. and Uyar, B. (1996). On the Relativity of the Concepts of Needs, Wants, Scarcity and Opportunity Cost. *International Journal of Social Economics*. Vol. 23 (7):48-49.
- Reckless, W. C. (1973). *The Crime Problem*. 5th Edition. Englewood Cliff. N. J.: Prentice Hall.
- Ritzer, G. (2000). *The McDonalidization of Society*. Thousand Oaks, CA: Pine Forge Press.
- Rohana Yusof (1996). *Asas Sains Sosial: Dari Perspektif Sosiologi*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Rokiah Ismail (2002). Kawalan Sosial dan Pelbagai Dimensi Fungsi dalam Strategi Menangani Jenayah dan Delinkuensi di Malaysia.

- Dalam Rahimah dan Muhamed Yusuf (eds.), *Masyarakat, Budaya dan Perubahan*. Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Sabitha Marican (1997). *Dasar Asas di Malaysia*. Kuala Lumpur: Utusan Publications.
- Sheldon, E. B. and Land, K. C. (1972). *Social Report for the 1970's: Concepts and Measurements*. New York: Rissell Sage.
- Siti Hajar Abu Bakar Ah (2006). *Kesejahteraan Sosial: Aplikasi Dalam Perkhidmatan Manusia*. Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya.
- Siti Hajar Abu Bakar Ah (2005). Dasar Sosial Nasional: Satu Model Pelaburan Sosial. *Malaysian Journal of Social Policy and Society*. Vol. 2: 33-50.
- Siti Hajar Abu Bakar Ah (2002). *Pengantar Dasar Sosial Malaysia*. Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya.
- Skidmore, R.A. and Tackeray, M.G. (1982). *Introduction to Social Work*. New Jersey: Englewood Cliffs.
- Spicker, P. (1995). *Social Policy: Themes and Approaches*. London: Prentice Hall.
- Spicker, P. (1984). *Sigma and Social Welfare*. Beckenham: Croom Helm.
- Tallman, I. and McGee, R. (1971). Definition of Social Problem. Dalam Smigel, E.O. (ed). *Handbook on the Study of Social Problems*. Chicago: Rand McNaly and Company: 19-58.
- Thomas, M. and Pierson, J. (1996). *Dictionary of Social Work*. London: Collins Educational Ltd.
- Titmuss, R.M. (1974). *Social Policy: An Introduction*. London: George Allen & Unwin, Ltd.
- Titmuss, R.m. (1968). *Commitment to Welfare*. London: Allen and Unwin.
- Townsend, P. (1993). *The International Analysis of Poverty*. London: Hemel Hempstead.
- United Nation (1960). *The Development on the National Social Welfare Programme*. New York.
- Walker, A. and Wong, C. (1996). Rethinking the Western Construction of the Welfare State. *International Journal of Health Services*. Vol. 26(1): 67-92.
- Weinberg, S. K. (1970). *Social Problem in Modern Urban Society*. United State: Prentice Hall.
- Wilensky, H.L. and Lebeaux, C. (1965). *Industrial Society and Social Welfare*. New York: Free Press.