

**KESEJAHTERAAN SOSIAL DAN PEMBANGUNAN KOMUNITI:
Pendekatan dan Indikator**

Haris Abd.Wahab
Jabatan Pentadbiran dan Keadilan Sosial
Universiti Malaya

Abstrak

Kesejahteraan sosial merupakan matlamat yang ingin dicapai oleh semua individu, keluarga dan komuniti. Ianya merupakan elemen utama dalam menentukan tahap pembangunan sesebuah komuniti. Konsep kesejahteraan sosial menjelaskan strategi merubah sesebuah komuniti berdasarkan pendekatan yang berkaitan dengan aspek pengurusan masalah sosial, pemenuhan keperluan hidup dan penyediaan peluang mobiliti sosial dalam komuniti. Pemahaman terhadap ketiga-tiga elemen kesejahteraan sosial ini akan membantu pembuat dasar dan pelaksana program dalam melancarkan usaha meningkatkan kualiti hidup individu, keluarga dan komuniti. Kewujudan ketiga-tiga elemen kesejahteraan sosial ini akan menyediakan komuniti dengan keadaan persekitaran yang selamat, kepuasan menyeluruh terhadap keperluan asas dan memaksimumkan peluang mobiliti sosial. Dengan itu, ahli komuniti bebas untuk membangun potensi diri, terlibat secara aktif dalam aktiviti yang dilaksanakan dan memberi sumbangan kepada komuniti.

Pengenalan

Kesejahteraan sosial merupakan matlamat dan elemen teras kepada pembangunan sesebuah komuniti. Kesejahteraan sosial yang dicapai oleh sesuatu komuniti digambarkan oleh kedudukan atau keadaan sesuatu komuniti pada suatu masa tertentu. Kedudukan atau keadaan komuniti digambarkan pula oleh tahap dan taraf hidup individu, keluarga dan komuniti berkenaan. Tahap merujuk kepada apa yang dirasai, dinikmati atau dideritai oleh sesebuah komuniti. Manakala taraf pula merujuk kepada apa yang ingin dicapai oleh komuniti berkenaan (Davis, 1957). Tahap dan taraf hidup individu, keluarga dan komuniti boleh dinilai berdasarkan kepada indikator-indikator kesejahteraan sosial.

Mengikut Midgley (1995) kesejahteraan sosial sesuatu komuniti ditentukan oleh tiga aspek, iaitu: pengurusan masalah sosial, pemenuhan keperluan hidup dan peluang mobiliti sosial dalam masyarakat. Kewujudan ketiga-tiga elemen kesejahteraan sosial ini akan menyediakan masyarakat dengan keadaan persekitaran yang selamat, kepuasan menyeluruh terhadap keperluan asas dan memaksimumkan peluang mobiliti 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).

Terdapat pelbagai pendekatan yang diamalkan oleh sesebuah negara dalam mencapai matlamat kesejahteraan sosial rakyatnya. 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.

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

Kerangka Konseptual 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 (*desire for something better*) (McCall, 1976). Kedua, untuk membentuk indeks kesejahteraan sosial yang boleh digunakan dalam pembuatan keputusan kerajaan (Milbrath, 1979; Bauer, 1966). Sheldon dan Land (1972) mengenal pasti dua dimensi kesejahteraan sosial. Pertama, keadaan objektif komuniti atau individu (cth: rumah, pencemaran) dan ciri sesetengah orang (cth: 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 dan 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.

Terdapat 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 yang 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 memperbaiki kehidupan mereka (Titmus, 1974). Mengikut model ini lagi keluarga dan ekonomi pasar merupakan saluran bantuan utama yang boleh digunakan bagi memperbaiki dan memenuhi keperluan hidup individu.

Kedua, model *institutional* (Wilensky dan Lebeaux, 1965). Mengikut Titmus (1974) dan MacPherson dan Midgley (1987) model *institutional* digunakan apabila mekanisma keluarga dan ekonomi pasar tidak dapat berfungsi dengan baik dalam memenuhi keperluan manusia. Atau 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 (Titmus, 1974). Ini bermakna model *institutional* tidak mengambilkira masalah sosial yang dialami oleh individu atau keluarga tersebut. Perkhidmatan sosial yang disampaikan dianggap fungsi normal dalam komuniti moden dan tidak mendatangkan sebarang stigma kepada penerimanya.

Ketiga, model perkembangan (*developmental*) (Dolgoff, Feldstein & Skolnik, 1997; Lofquist, 1996). Berdasarkan model ini, penyampaian atau pemberian perkhidmatan melampaui orientasi masalah yang sedang dihadapi oleh seseorang individu (Dolgoff *et al.* 1997). Mengikut model ini, menjadi satu kebiasaan sesuatu komuniti membantu atau menubuhkan institusi kesejahteraan sosial bagi tujuan mencapai kehidupan yang lebih baik dan memenuhi keperluan

pembangunan manusia. Ini bermakna tindakan yang diambil oleh komuniti berkenaan tidak semestinya untuk menyelesaikan masalah yang berlaku.

Pendekatan Kesejahteraan Sosial

Terdapat pelbagai pendekatan yang digunakan oleh negara dan pakar-pakar sains sosial untuk mengukur 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:

i. Pendekatan pembangunan sosial: Kesejahteraan sosial tidak boleh dipisahkan daripada perspektif pembangunan sosial. Pendekatan pembangunan sosial 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 ditumpukan juga kepada aspek yang lebih luas dalam komuniti dengan matlamat untuk membaiki 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 lebih menyeluruh. Melalui pendekatan ini, kesejahteraan sosial dilihat 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 untuk mempromosikan kesejahteraan manusia kerana 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, 1994; 1995; Macarov, 1995; dan Boer & Koekkoek, 1992). Untuk itu, berbagai 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, pencapaian kesejahteraan sosial boleh ditentukan melalui kejayaan pengawalan masalah

sosial, pemenuhan keperluan hidup dan kewujudan peluang mobiliti sosial dalam sesebuah komuniti (Midgley, 1995).

ii. 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. Pertama, strategi dasar sosial. Strategi dasar sosial sangat mementingkan perubahan situasi, sistem, amalan dan tingkahlaku setiap individu dalam komuniti. Strategi 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. Khan (1973) mengaitkan dasar sosial dengan tugas-tugas perancangan dasar sosial. Manakala Titmuss (1974) 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 kesejahteraan sosial dan perkhidmatan sosial yang meliputi aspek perlindungan sosial, perumahan, kesihatan, kerja sosial dan pendidikan.

Kedua, strategi 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. Oleh itu, perkhidmatan sosial dilihat sebagai satu sistem atau program yang dirancang oleh kerajaan untuk memperbaiki kesejahteraan individu dengan menjamin tahap kesejahteraan dan kefungsi 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, iaitu program kerja sosial sekolah, perkhidmatan sosial perubatan, perkhidmatan sosial perumahan, program kesejahteraan sosial industri dan sebagainya.

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. Manakala melalui strategi perkhidmatan, kerajaan bertanggungjawab untuk menyelesaikan masalah sosial yang sedang berlaku dalam komuniti. Berdasarkan kepada strategi pentadbiran sosial, kerajaan mempunyai tanggungjawab untuk menyelesaikan masalah sosial 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.

iii. Pendekatan derma sosial: Pendekatan ini mempunyai hubungan dengan pemberian, kesukarelaan dan peranan pertubuhan bukan kerajaan dalam menyediakan barangan dan perkhidmatan sosial persendirian 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 bersumber 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 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).

iv. Pendekatan kerja sosial: Kerja sosial merupakan seni, sains dan profesyen 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 hubungan kemanusiaan bagi membantu usaha-usaha memenuhi keperluan hidup manusia.

Kerja sosial merupakan pendekatan yang terurus dalam mempromosikan kesejahteraan sosial, di samping menggunakan kakitangan yang profesional dan berkelayakan bagi berhadapan dengan masalah sosial. Sebagai satu profesion, kerja sosial mempunyai fungsi menyelesaikan masalah sosial dan kemanusiaan berlandaskan kepada sains dan nilai dengan memenuhi kehendak dan aspirasi manusia. Tugas utamanya ialah meningkatkan fungsi sosial individu ataupun kumpulan 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 empat kaedah utama yang digunakan dalam pendekatan kerja sosial dalam usaha menjaga kesejahteraan sosial individu, keluarga dan masyarakat. Pertama, kaedah kerja kes. Tumpuan kerja kes ialah 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 Sosial Diagnosis yang

dikemukakan oleh Mary Richmond pada tahun 1917. Beliau meminjam istilah diagnosis daripada terminologi perubatan dalam usaha memahami “orang di dalam situasi sosial”. Berikutan itu Richmond (1917) menjelaskan kerja kes sosial sebagai satu kaedah yang mempunyai tujuan untuk memperbaiki keadaan individu dan keluarga seorang demi seorang, berbeza dengan pembaikan mereka di dalam masa (Dalam Midgley, 1981).

Kedua, kaedah 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 untuk berfikir, bergaul, bertukar pendapat dan pengalaman di kalangan ahli-ahli yang terlibat dalam kumpulan. Kaedah ini banyak diamalkan melalui aktiviti kumpulan rekreasi, kumpulan kemahiran rekreasi, kumpulan pendidikan, kumpulan sosialisasi, kumpulan sokongan, kumpulan terapeutik dan kumpulan pertemuan.

Ketiga, kaedah kerja komuniti. Midgley (1981) menjelaskan bahawa pekerja sosial percaya bahawa penduduk tempatan mesti melibatkan diri dengan sepenuhnya dalam peningkatan kebajikan komuniti. Mereka mesti disedarkan mengenai keperluan sosial di dalam kawasan mereka dan digalakan mengambil inisiatif untuk mengendalikannya. Oleh itu, Dunham (1943) menjelaskan bahawa kerja komuniti adalah proses menghasilkan dan mengekalkan penyesuaian di antara sumber-sumber kebajikan sosial dan keperluan kebajikan sosial di dalam satu kawasan geografi atau bidang perkhidmatan yang khusus. Ini dapat dilakukan melalui penyesuaian keperluan manusia serta menyediakan cara-cara bagi membolehkan mereka mencapai segala keperluan itu melalui cara yang realistik dan demokrasi.

Indikator Kesejahteraan Sosial

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

i. Pengurusan masalah sosial: Masalah sosial dapat ditafsirkan melalui keadaan-keadaan tertentu seperti kemiskinan, kebuluran, dan jenayah serta fenomena sosiobudaya yang menghalang masyarakat daripada mengecapi potensi maksima 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 mempunyai dua unsur utama iaitu salah laku norma (tingkah laku devian) dan keadaan yang menentang atau menyimpang dari norma-norma komuniti (keadaan sosial).

Salah laku norma (*norm violations*) merujuk secara tidak langsung kepada ketidakseimbangan sosial yang mengambil tempat dalam komuniti. Ketidakseimbangan sosial yang sering berlaku dalam masyarakat ialah seperti tercicir dari sekolah, kemiskinan, '*intellectual instability*', kebuluran, 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 masyarakat 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.

Masalah sosial dalam bentuk keadaan sosial (*social conditions*) pula merujuk kepada keadaan yang berkaitan 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.

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 tingkah laku yang dianggap normal dan juga penindasan tingkah laku devian atau yang menyimpang (Rokiah, 2002). Pengurusan dan kawalan masalah sosial penting kerana ianya bukan sahaja

mencakup masalah kemasyarakatan (*society problems*) tetapi juga masalah dalam masyarakat yang berhubung dengan gejala abnormal dalam kehidupan komuniti (*ameliorative or social problem*).

Berdasarkan kepada pendekatan pembangunan sosial, pengurusan dan kawalan masalah sosial perlu diteliti daripada aspek kemiskinan, jenayah dan keselamatan awam serta pengangguran. Ketiga-tiga aspek ini sering diberi tumpuan dalam kajian tentang kesejahteraan dan masalah sosial (Midgley, 1995; Kwan, 1997; Dahrendorf, 1994; Townsend, 1993). Aspek 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. Aspek pengangguran pula boleh diteliti dari 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.

ii. Pemenuhan keperluan hidup: Pemenuhan keperluan hidup selalunya digambarkan melalui tahap kepuasan komuniti terhadap perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan kepada mereka. Setiap individu, keluarga dan komuniti mempunyai keperluan sosial yang perlu dipenuhi untuk menjamin kepuasan seseorang. Keperluan merujuk kepada keadaan yang perlu dimiliki oleh individu bagi memastikan keadaan hidupnya sejahtera (Thomas dan Pierson, 1999). Siti Hajar (2006) memetik 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 dari dua aspek, iaitu penyediaan perkhidmatan kesejahteraan sosial oleh institusi atau kerajaan dan kepuasan hidup bagi individu (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 individu pula boleh diteliti dari aspek jaminan pendapatan, persekitaran kerja, hubungan kejiwaan, penjagaan kesihatan, ruang kehidupan peribadi, dan pemakanan komuniti.

iii. Peluang mobiliti sosial: Kewujudan peluang mobiliti 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 mobiliti sosial merupakan sebab utama kepada ketidakadilan yang berlaku dalam komuniti.

Mobiliti sosial boleh dinilai dari aspek perubahan kedudukan dalam sistem susun lapis ataupun proses pergerakan individu atau hubungan sosial dari 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.

KESIMPULAN

Konsep kesejahteraan sosial memberikan fokus kepada keadaan, nasib, hak, kewajiban 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 pemenuhan keperluan komuniti serta peningkatan peluang mobiliti sosial dalam komuniti. Ketiga-tiga elemen kesejahteraan sosial ini merupakan kerangka asas untuk manusia meneruskan kehidupan. Usaha-usaha untuk menjaga tahap kesejahteraan sebuah 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. Penyampaian intervensi dan bantuan melalui pendekatan-pendekatan tersebut akan disalurkan secara *universal* atau *selective*. 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 *selective* pula menfokuskan kepada ahli-ahli komuniti yang benar-benar memerlukan perkhidmatan tersebut. Oleh itu, penggunaan prinsip *selective* 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 *selective* ini telah digunakan oleh kebanyakan negara dalam proses penyampaian bantaun 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.
- Adriaansens, H. (1994). Citizenship, Work and Welfare. In Steenbergen, B. V. (ed.). *The Condition of Citizenship*. London: Sage Publication.
- 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: Brook/Coole Publications.
- Boer, L. dan Koekkoek, A. (1994). Development and Human Security. *Third World Quarterly Journal of Emerging Aress*. Vol. 15(3): 519-522.
- 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 Satisfactions*. New York: Russell Sage Foundation.
- DiNitto, D.M. (1991). *Social Welfare, Politics and Public Policy*. New Jersey: Prentice Hall.
- Dolgoff, R., Feldstein, D., dan Skolnik, L. (1997). *Understanding Social Welfare (4th ed.)*. White Plains, NY: Longman.
- Doyal, L., dan Gough, I. (1991). *A Theory of Human Need*. London: Macmillan.
- Eitzen, S. D., dan Zinn, M. B. (2000). *Social Problem*. 8th Edition. United States: A Pearson Education Company.
- Fraser, N., dan Gordon, L. (1994). Civil Citizenship Against Social Citizenship. In Steenbergen, B. V. (ed.). *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.
- Hefferman, W.J. (1992). *Social Welfare Policy*. London: Longman.
- Hill, M. dan Fee, L.K. (1995). *The Politics of Nation Building and Citizenship in Singapore*. London: Roulledge.

- 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.
- Macarov, D. (1995). *Social Welfare: Structure and Practice*. London: Sage Publication.
- MacPherson, S. (1982). *Social Policy in the Third World*. Brighton: Wheatsheaf Books.
- Midgley, J. (1981). *Profesional 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 Danials 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.
- Pathak, S. (1981). *Social Welfare: An Evolutionary and Developmental Perspective*. New Delhi: Macmillan India Limited.
- Raiklin, E., dan 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.
- Rohana Yusof (1996). *Asas Sains Sosial: Dari Perspektif Sosiologi*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Rokian 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.
- Siti Hajar Abu Bakar Ah. (2006). *Kesejahteraan Sosial: Aplikasi Dalam Perkhidmatan Manusia*. 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.

- Tallman, I., dan 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. dan Pierson, J. (1996). *Dictionary of Social Work*. London: Collins Educational Ltd.
- Titmuss, R.M. (1974). *Social Policy: An Introduction*. London: George Allen & Unwin, Ltd.
- United Nation (1960). *The Development on the National Social Welfare Programme*. New York.
- Walker, A., dan 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. d Lebeaux, C. (1965). *Industrial Society and Social Welfare*. New York: Free Press.