



JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT

LAPORAN DAN PENILAIAN PROGRAM

**PROGRAM LIBAT URUS DAN TURUN PADANG
KETUA PENGARAH KEBAJIKAN MASYARAKAT (KPKM)**

TAHUN 2022



BAHAGIAN KAWALAN STANDARD

**LAPORAN LIBAT URUS
DAN PROGRAM TURUN PADANG
KETUA PENGARAH KEBAJIKAN MASYARAKAT (KPKM)
TAHUN 2022**

1.0 Pengenalan

- 1.1 Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) merupakan agensi terbesar di bawah Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat (KPWKM) yang dipertanggungjawab dalam perkhidmatan kebajikan kepada masyarakat. JKM mempunyai 15 Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri (JKMN), 108 Pejabat Kebajikan Masyarakat Daerah (PKMD) dan 66 buah Institusi Kebajikan dengan keseluruhan tenaga kerja berjumlah 7499 perjawatan (Statistik JKM 2020¹).

- 1.2 Dalam menghadapi cabaran semasa dan isu serta masalah sosial yang semakin meningkat, peranan pegawai JKM kini tidak tertumpu hanya kepada aspek kelangsungan hidup (*survival*) klien, tetapi juga meliputi aspek perlindungan dan pemulihan serta pembangunan modal insan yang mampan.

2.0 Latar Belakang

- 2.1 Pelan Strategik JKM 2021–2025² telah menetapkan bahawa pelaksanaan libat urus warga JKM dilaksanakan di peringkat negeri (JKMN) dengan melibatkan penyertaan semua pegawai dan kakitangan serta pegawai kader di negeri berkenaan. Program ini telah bermula pada bulan Jun 2021 sehingga bulan Disember 2025 mengikut jadual dan carta perbatuan yang ditetapkan pada setiap tahun.

¹ Statistik JKM 2020

² Pelan Strategik JKM 2021-2025

- 2.2 Libat urus adalah penting kepada pihak Jabatan dan warga JKM kerana dapat menyediakan platform penyaluran komunikasi dua hala dalam kalangan pegawai dan kakitangan di semua peringkat pentadbiran. Secara tidak langsung akan meningkatkan kefahaman kepada warga JKM berkaitan perkhidmatan sedia ada serta melancarkan pelaksanaan pelbagai dasar dan pelan tindakan Jabatan bagi mencapai matlamat yang ditetapkan.
- 2.3 Aktiviti melalui perjumpaan dan perbincangan dengan warga JKM juga dapat memastikan setiap pegawai dan kakitangan JKM sentiasa mendapat input terkini berkaitan perkhidmatan yang disediakan serta dapat menggalakkan keprihatinan pegawai untuk lebih sensitif dengan isu-isu terkini, cabaran dan perkembangan Jabatan dari semasa ke semasa.

3.0 Objektif

Objektif Libat Urus Warga Kerja JKM adalah seperti berikut:

- 3.1 Untuk memberi ruang kepada Pengurusan Tertinggi JKM bertemu dengan pelbagai lapisan pegawai dan kakitangan di peringkat negeri, daerah dan institusi.
- 3.2 Untuk mendapat input secara langsung daripada warga JKM berkaitan isu dan cabaran perkhidmatan serta kebajikan kakitangan.
- 3.3 Untuk meningkatkan pengalaman dan pengetahuan dalam sesi perkongsian pengetahuan dan mencari resolusi bagi permasalahan yang timbul melalui praktis dan pengalaman yang sesuai.

3.4 Untuk menyampaikan hasrat dan dasar kepada warga JKM mengenai senario semasa agar mereka mempunyai maklumat yang jelas.

3.5 Untuk memberi peluang kepada warga JKM mewujudkan rangkaian sosial dan hubungan kerja yang ampuh.

4.0 Punca Kuasa

4.1 Pelaksanaan program adalah selaras dengan Bahagian 1 Perkara 1.2 (f) Pekeliling Perkhidmatan Bil. 5 Tahun 2007, Panduan Pengurusan Pejabat³ yang menyatakan bahawa: Ketua Jabatan hendaklah mentadbir Jabatan dengan cekap dan berkesan serta memberikan tumpuan dan keutamaan kepada kakitangan Jabatan.

4.2 Program disenaraikan dalam Pelan Strategik 2021-2025 Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM)⁴.

5.0 Pelaksanaan

5.1 Penyertaan

Seramai 2981 pegawai dan kakitangan telah terlibat dalam program yang telah dilaksanakan sepanjang tahun 2022 yang terdiri daripada semua latar belakang pegawai di peringkat Institusi Kebajikan, Pejabat Kebajikan Masyarakat Daerah (PKMD), JKM Negeri, Pegawai Kader dan pegawai di peringkat Ibu Pejabat JKM serta Pengurusan Tertinggi JKM.

³ Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 5 2017: Panduan Pengurusan Pejabat

⁴ Pelan Strategik JKM 2021-2025

5.2 Jadual Program

Sebanyak 20 program telah dilaksanakan sepanjang tahun 2022, melibatkan pelbagai peringkat gred dan perjawatan dari semua negeri. Jadual pelaksanaan program adalah seperti Jadual 1.

Jadual 1: Jadual Pelaksanaan Libat Urus Tahun 2022

Bil	Negeri	Tarikh	Penglibatan	Isu/ Cadangan
1.	Perlis	1-2 Sept	80	Tiada laporan
2.	Kedah	24 Julai	50	
3.	Pulau Pinang	29-30 Sept	60	
4.	Perak	28 Feb & 19 Ogos	355	13
5.	Selangor	11 Ogos	84	7
6.	WPKL	5 Ogos	120	16
7.	Negeri Sembilan	21 Julai	88	2
8.	Melaka	23 Ogos	130	13
9.	Johor	6 Feb & 16-17 Okt	210	24
10.	Pahang	1 Mac & 12 Ogos	71	12
11.	Terengganu	31 Mei & 20 Okt	148	11
12.	Kelantan	10-11 Sept	150	10
13.	Sarawak	21-22 Okt	195	13
14.	WP Labuan	25-26 Sept	28	8
15.	Sabah	2-3 Okt	93	12
16.	Ibu Pejabat/ (KS) (Bersama PKM)	22 Mac	254	12
17.	Ibu Pejabat/ (KS) (Bersama PKM)	28 Julai	286	13
18.	Ibu Pejabat/ (KS) (Bersama PKMD dan KI)	30 Jun – 1 Julai	180	12
19.	Ibu Pejabat/ (KS) (Bersama Kader)	7 Oktober	300	10
20.	Ibu Pejabat/ (KS) (Bersama OKU JKM)	4 Nov	99	13
	JUMLAH	20	2981	201

5.2 Tempat

Program yang telah dilaksanakan di peringkat negeri sebahagian besarnya bertempat di Institusi JKM dan Bilik Mesyuarat JKMN serta Bilik Gerakan Kerajaan Negeri (Setiausaha Kerajaan Negeri/ SUK). Pemilihan tempat adalah berdasarkan kepada kesesuaian, mengambil kira jumlah warga kerja yang terlibat dan kemudahan peralatan dalam kelancaran program.

5.3 Perbelanjaan

Kos perbelanjaan keseluruhan yang diperuntukkan oleh Bahagian Kawalan Standard melalui OS29000 bagi menjayakan pelaksanaan program di semua JKM Negeri dan di peringkat ibu pejabat adalah sebanyak RM92,870.00⁵. Perbelanjaan ini tidak termasuk kos-kos lain yang ditanggung di bawah peruntukan negeri.

5.4 Isu dan Perbincangan

Sebanyak 201 isu dan soalan yang telah dikemukakan semasa sesi libat urus dan persidangan. Perbincangan ini merupakan persoalan dan perkara berbangkit dalam ruang lingkup perkhidmatan JKM, kemudahan serta kebajikan kepada pegawai dan kakitangan, institusi, daerah dan senario semasa dalam penyampaian perkhidmatan. Secara ringkasnya, isu dan soalan ini dibahagikan kepada sepuluh (10) perkara utama seperti berikut:

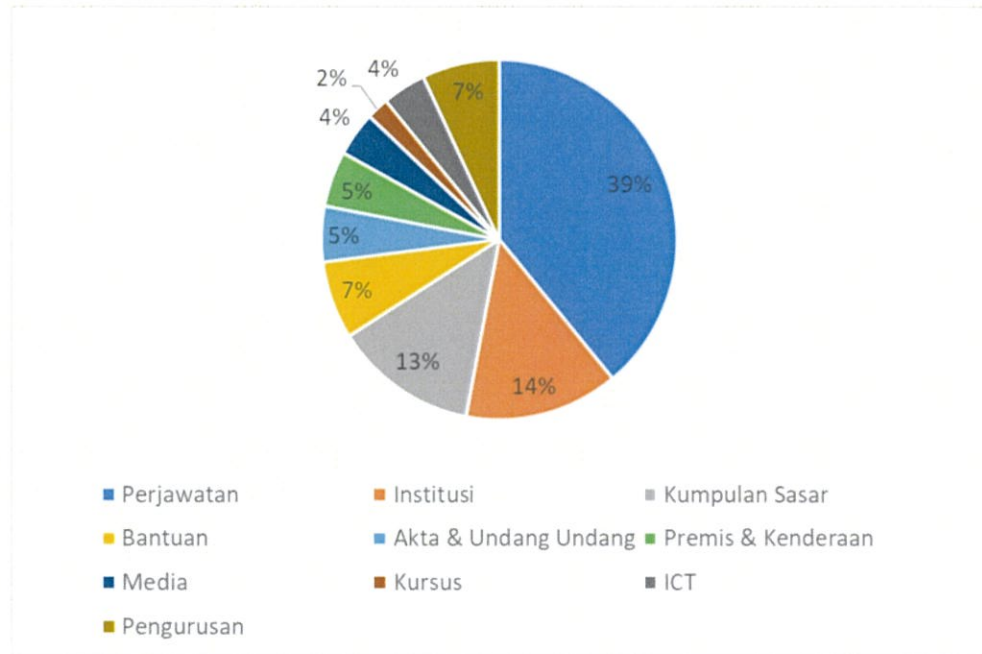
- i. Perjawatan.
- ii. Institusi JKM (WE, KK & OKU).
- iii. Kumpulan Sasar JKM.

⁵ Perbelanjaan Bahagian KS 2022

- iv. Bantuan termasuk isu Komuniti & Sukarelawan.
- v. Akta & Undang-Undang.
- vi. Premis/ Bangunan & Kenderaan.
- vii. Media.
- viii. Kursus.
- ix. ICT.
- x. Pengurusan & Pentadbiran.

5.5 Statistik peratusan dan jumlah isu dan soalan yang dikemukakan semasa program berkaitan isu **Perjawatan** adalah sebanyak 39% (78 soalan), isu berkaitan **Institusi WE, KK dan OKU** sebanyak 14% (28 soalan), isu berkaitan **Kumpulan Sasar JKM** sebanyak 13% (26 soalan), isu **Bantuan** 7% (14 soalan), isu **Pengurusan** 7% (14 soalan), isu berkaitan **Akta dan Undang-Undang** sebanyak 5% (10 soalan) dan **Kenderaan** 5% (10 soalan), isu berkaitan **Media dan ICT** sebanyak 4% (8 soalan) manakala isu berkaitan **Kursus** sebanyak 2% (4 soalan).

Jadual 2: Peratusan Isu dan Soalan serta Cadangan Yang Dikemukakan Dalam Program



6.0 Metodologi Penilaian Program

Kaedah penilaian program adalah berdasarkan kepada pemungutan maklumat dan data yang dikemukakan oleh responden melalui soal selidik selepas selesai setiap program. Maklumat ini dinilai berdasarkan kepada data interval yang telah ditetapkan dan pengiraan menggunakan skor min melalui Skala Likert.

6.1 Skala Likert

6.1.1 Menurut (Louis Tay, 2020⁶), Skala Likert (*Likert Scale*) merupakan skala penelitian yang dipakai untuk mengukur sikap dan pendapat. Skala ini digunakan untuk melengkapi soal selidik yang berkehendakkan responden menunjukkan tingkat persetujuan terhadap serangkaian pertanyaan.

⁶ Louis Tay: *A Review of Key Likert Scale Development Advances 1995-2019 (2020)*

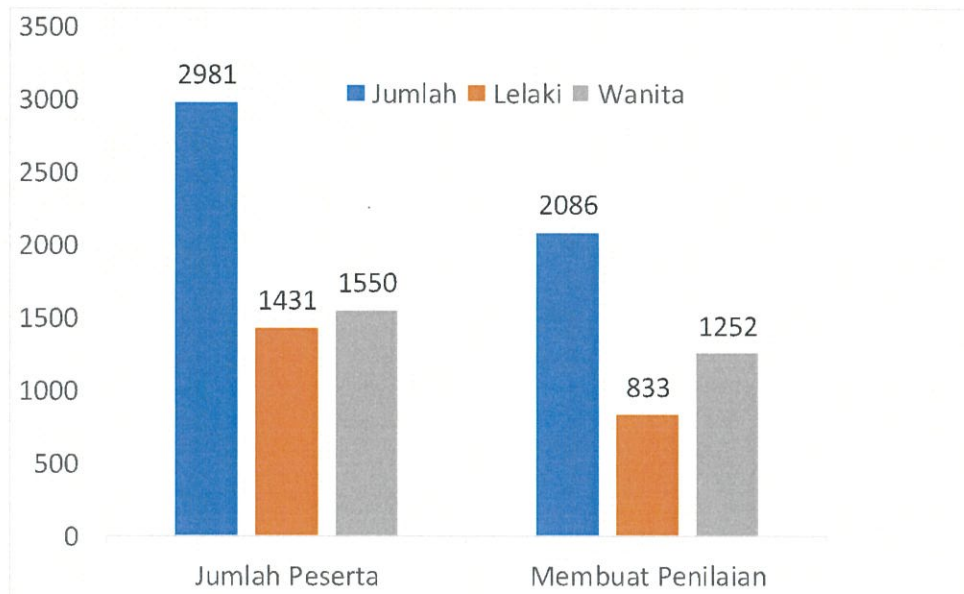
6.1.2 Dalam soal selidik penilaian program ini, skor min atau pemarkahan kepada setiap pembolehubah adalah berdasarkan kepada skala yang merujuk kepada skor min yang diperolehi mengikut beberapa tahap kepuasan atau persetujuan iaitu merujuk kepada Skala Likert (*Likert Scale*) seperti Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS). Pembentukan interpretasi bagi skor pula dibahagikan kepada empat (4) kumpulan utama iaitu, Sangat Tinggi, Tinggi, Sederhana dan Rendah.

6.1.3 Skor min kepada peratusan akhir kepada semua soalan dipuratakan sebagai satu jawapan dan persetujuan dalam kalangan pegawai terlibat sebagai peratusan yang dipersetujui. Keputusan ini menjadi kesimpulan dan rumusan kepada hasil kajian.

6.2 Responden

6.2.1 Jumlah keseluruhan peserta yang terlibat dalam program adalah seramai 2981 orang yang terdiri dari 1431 orang lelaki (47.9%) dan 1550 orang wanita (51.9%). Daripada jumlah ini, responden yang terlibat dalam penilaian adalah mereka (Warga JKM) yang telah menjawab soalan penilaian melalui *google form* iaitu seramai 2086 orang yang terdiri daripada 1252 orang wanita (60%) dan 833 orang lelaki (40%). Jumlah penyertaan responden dalam mengemukakan maklum balas adalah 70% daripada keseluruhan peserta terlibat.

Jadual 3: Perbandingan (%) Kehadiran dan Jumlah Responden Yang Menjawab Soalan Penilaian



6.3 Pembolehubah (Variable)

Penilaian program adalah berdasarkan kepada nilai yang diperolehi bagi setiap pembolehubah (*variable*) yang berbentuk pernyataan berkaitan dengan perkara berikut:

- i. **Perancangan Program:** meliputi tempoh masa program, keadaan tempat yang selesa dan perkara sebelum semasa dan selepas pogram, peranan urus setia dan sebagainya.
- ii. **Maklum Balas:** perkara ini berkait dengan jawapan dan maklum balas yang dijawab secara spontan oleh KPKM atau barisan ahli MPT dalam sesebuah program yang memberikan kepuasan kepada peserta.
- iii. **Komunikasi:** keadaan yang membolehkan peserta menyampaikan cadangan dan soalan serta dapat

menimbulkan komunikasi dua hala bagi dan difahami oleh kedua-dua pihak.

- iv. **Menyatakan:** pegawai dapat menjelaskan masalah, mengemukakan cadangan dan berkongsi pengalaman dan lain-lain.
- v. **Sensitif:** peserta menjadi lebih sensitif dengan isu-isu semasa yang berkaitan dengan perkhidmatan kepada klien.
- vi. **Idea dan Pandangan:** mendapat idea baharu dan pengalaman yang boleh digunakan dalam kerja seharian.
- vii. **Bermotivasi dan Sesi Yang Berjaya:** pegawai lebih bersemangat selepas program dan menganggap sesi telah berjaya dan mencapai objektif program.

7. Hasil Dapatan Penilaian

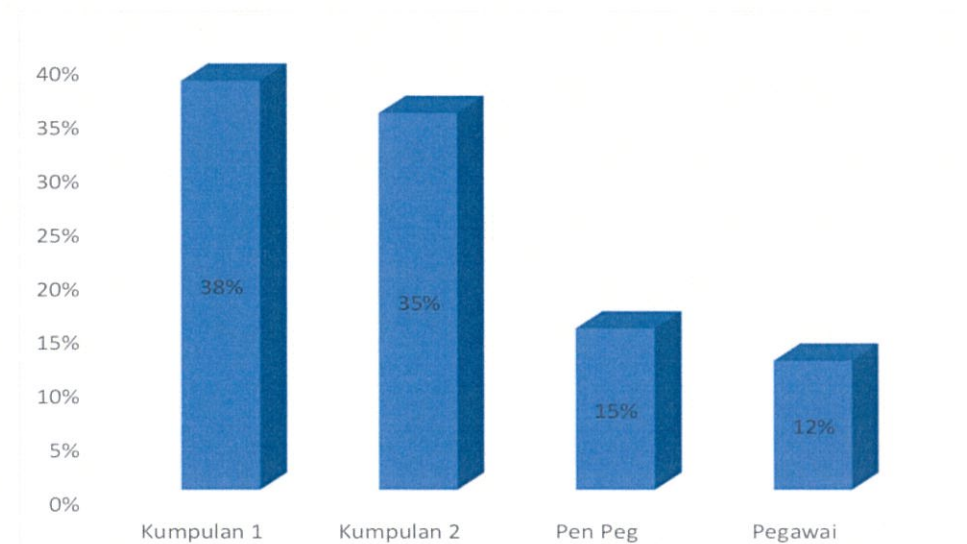
Dapatan penilaian dianalisis dengan huraian deskriptif bagi melihat frekuensi, peratus serta min bagi kepada setiap instrumen yang telah disediakan. Beberapa dapatan penilaian yang berkaitan dengan responden adalah latar belakang dan tahun perkhidmatan manakala dapatan penilaian lain adalah pencapaian objektif program dan pencapaian pembolehubah (*variable*) yang dibuat berdasarkan kepada skor min bagi kedua-dua ujian.

7.1 Latar belakang

Terdapat empat (4) kumpulan responden telah dibentuk mengambil kira perbezaan gred perjawatan seperti berikut:

- i. Kumpulan 1: Gred perjawatan bermula dari 11 hingga 19.
- ii. Kumpulan 2: Gred perjawatan bermula dari 20 hingga 28.
- iii. Kumpulan 3: Penolong Pegawai dalam gred perjawatan dari 29 hingga 40
- iv. Kumpulan 4: Pegawai dalam gred perjawatan dari 41 hingga 52.

Jadual 2: Responden (Warga JKM) Mengikut Gred Perjawatan



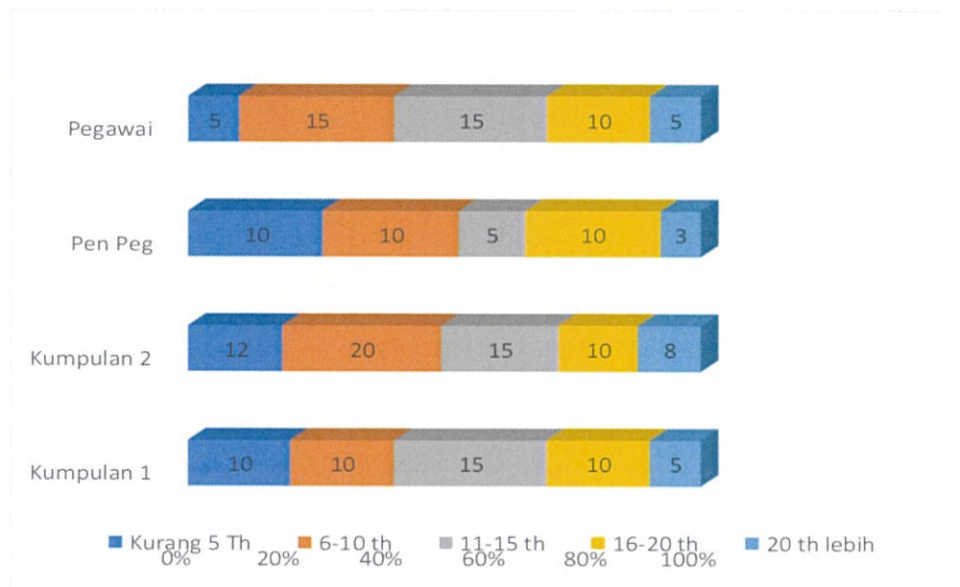
Secara keseluruhan, merujuk kepada jumlah responden terlibat, seramai 2086 responden telah membuat penilaian program. Seramai 793 orang atau **38% terdiri dari Pegawai dan Kakitangan Kumpulan 1**, diikuti oleh **Kumpulan 2 seramai 730 orang** dengan peratusan sebanyak 35%, manakala seramai **313 orang atau 15% dari Kumpulan Penolong Pegawai** dan sebanyak **249 orang atau 12% dari Kumpulan Pegawai**.

7.2 Tahun Perkhidmatan

Melalui data yang dikumpulkan, penglibatan responden mengikut tahun perkhidmatan adalah agak setara bagi semua kumpulan mengambil kira tahap umur perkhidmatan yang telah ditetapkan

iaitu tempoh perkhidmatan kurang dari 5 tahun, 6 hingga 10 tahun, 11 hingga 15 tahun, 16 hingga 20 tahun dan 20 tahun ke atas. Secara keseluruhannya, kebanyakan responden adalah mereka yang berada dalam tempoh perkhidmatan **enam (6) hingga 20 tahun**.

Jadual 5: Tahun Perkhidmatan Responden (Warga JKM)



7.3 Skor Min Objektif Program

Pemarkahan bagi menilai pencapaian objektif program adalah melalui skor min yang telah dibuat kepada setiap objektif program seperti dalam Jadual 6 berikut:

Jadual 6: Skor Min Objektif Program

Bil.	Penilaian	Skala Likert (%)				Jumlah
		STS	TS	S	SS	
1.	Objektif 1	4	10	47	41	
2.	Objektif 2	6	7	42	44	
3.	Objektif 3	9	12	44	40	

4.	Objektif 4	4	6	48	42	
5.	Objektif 5	4	5	46	39	
PURATA JUMLAH		5.4	8.0	45.4	41.2	86.6%

Jadual 6 menjelaskan bahawa dapatan penilaian kepada pencapaian objektif adalah dalam skor min yang **sangat tinggi** iaitu dalam interpretasi skor min **Sangat Tinggi dan Tinggi (Sangat Setuju dan Setuju)** dengan purata skor min sebanyak **86.6%**. Perkara ini dapat menyatakan bahawa hampir sebahagian besar responden bersetuju bahawa objektif program telah dicapai.

7.3 Skor Min Pembolehubah (Variable)

Pemarkahan kepada tujuh (7) soalan penilaian adalah merujuk kepada pembolehubah (variable) (seperti yang telah dinyatakan dalam perkara 6.3) berikut:

- i. Soalan A **Perancangan Program**
- ii. Soalan B **Maklum Balas**
- iii. Soalan C **Komunikasi:**
- iv. Soalan D **Menyatakan:**
- v. Soalan E **Sensitif:**
- vi. Soalan F **Idea dan Pandangan:**
- vii. Soalan G **Bermotivasi dan Sesi Yang Berjaya:**

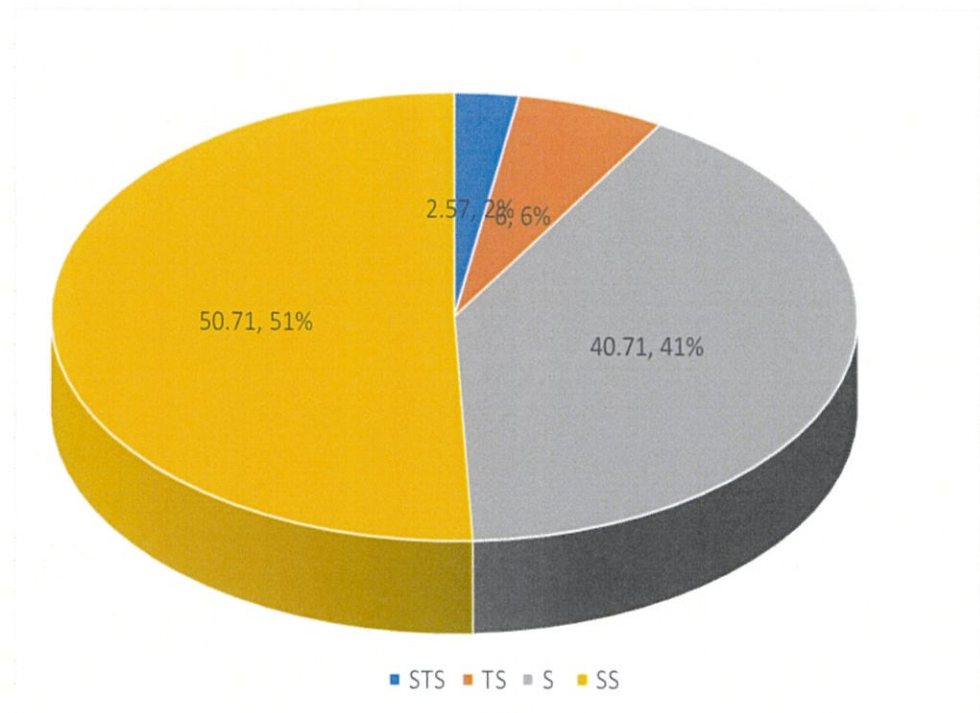
Dalam Jadual 7 (Skor Min Pembolehubah (variable) dan Jadual 8 (Carta Pai) mendapati bahawa, maklum balas responden kepada kenyataan **Sangat Tidak Setuju (STS)** adalah **2.57%**, **Tidak Setuju (TS)** sebanyak **6.0%**, manakala jawapan **Setuju** sebanyak **40.71%** dan **Sangat Setuju** sebanyak **50.71%**. Interpretasi

markah tertinggi adalah menggunakan tahap **Sangat Setuju (SS)** dan **Setuju (S)** dengan keputusan markah skor min pembolehubah (variable) adalah sebanyak **91.42%**.

Jadual 7: Skor Min Pembolehubah (Variable)

Bil	Penilaian	Skala Likert (%)				Jumlah
		STS	TS	S	SS	
1.	Soalan A	5	5	45	45	
2.	Soalan B	1	4	45	50	
3.	Soalan C	1	4	40	55	
4.	Soalan D	2	3	40	55	
5.	Soalan E	1	4	45	50	
6.	Soalan F	5	10	30	55	
7.	Soalan G					
PURATA JUMLAH		2.57	6.0	40.71	50.71	91.42%

Jadual 8: Carta Pai Skor Min Pembolehubah



7.4 Cadangan Penambahbaikan Program

Beberapa cadangan penambahbaikan program yang dicadangkan oleh responden adalah seperti berikut:

- i. **Tempoh masa** bagi sesi interaktif dipanjangkan supaya lebih banyak isu dan soalan dapat dibincangkan Bersama ahli MPT dan KPKM.
- ii. **Pelaksanaan program dibuat secara dalam talian** supaya memberi peluang kepada lebih ramai kakitangan terlibat dan boleh menjimatkan.
- iii. **Kekerapan program** dan dilaksanakan secara berkala.
- iv. **Penglibatan** semua kategori perjawatan dalam satu program berkaitan supaya semua pegawai dan kakitangan memahami peranan dan tanggungjawab dalam perbezaan gred dan jawatan.
- v. **Tempat program** yang lebih selesa kepada pegawai dan kakitangan.
- vi. **Pelaksanaan di peringkat negeri/ daerah dan institusi** dilaksanakan secara berkala dalam sesi interaktif bersama PKMN.

8.0 Rumusan

- 8.1 Program libat urus dan persidangan melibatkan pelbagai kategori dan gred perjawatan di JKM terutamanya pegawai dan kakitangan

di peringkat daerah dan institusi. Program ini telah berjaya dilaksanakan dengan baik dan mencapai objektif dan matlamat program. Secara purata, semua peserta telah menyatakan persetujuan dengan skor min bagi objektif dan pembolehubah penilaian adalah di atas nilai 85% dan ke atas. **Interpretasi skor ini merupakan skor tertinggi dalam Skala Likert.**

- 8.2 Penglibatan peserta juga agak memberangsangkan, melibatkan kehadiran peserta bagi semua program seramai 2981 orang dengan program telah dilaksanakan di semua negeri dan beberapa program di ibu pejabat yang bermula pada bulan Februari 2022 hingga November 2022.
- 8.3 Jumlah peserta yang terlibat dalam penilaian program adalah seramai 2086 orang dan **merupakan 70% daripada keseluruhan jumlah peserta.** Dari jumlah ini, seramai 1250 orang atau 60% adalah Wanita dan 835 orang adalah lelaki yang mewakili 40% keseluruhan peserta yang terlibat dalam penilaian.
- 8.4 Program ini juga memberi peluang kepada semua warga kerja JKM untuk berinteraksi dengan lebih baik dan spontan dalam mengemukakan cadangan serta penambahan idea. **Tahap kepuasan dan kejayaan** yang diperolehi melalui skor min kepada semua pembolehubah (*variable*) adalah **sangat tinggi** iaitu **91.42%**, bagi perkara yang berkaitan dengan program seperti perancangan program, komunikasi, maklum balas semasa program, kemudahan semasa program, kehadiran dan motivasi responden serta rumusan keseluruhan kepada program.
- 8.5 Program Libat Urus Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) merupakan salah satu medium yang penting dalam merealisasikan kepentingan organisasi dan kesejahteraan kumpulan sasaran.

Disediakan oleh:

Cawangan Penyelarasan dan Keurusetiaan
Bahagian Kawalan Standard
Jabatan Kebajikan Masyarakat
3 Januari 2023
Kemaskini: 12 Januari 2023