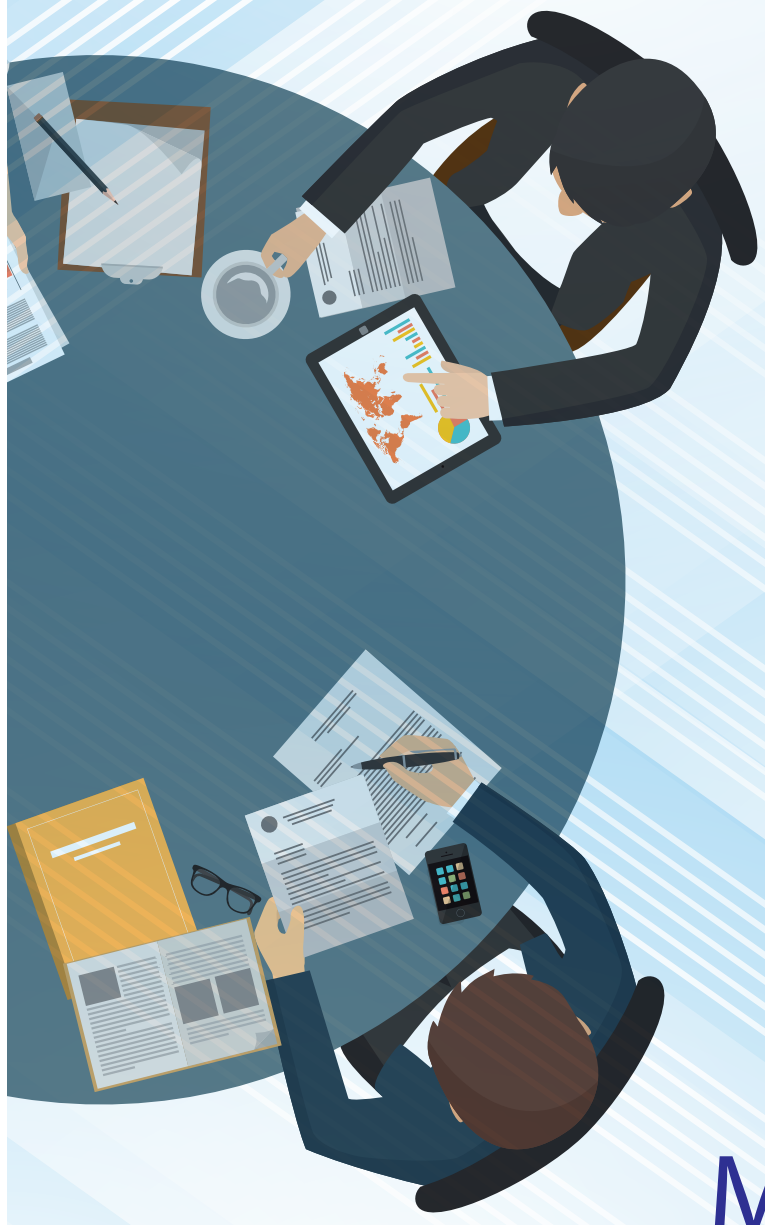




KEMENTERIAN PEMBANGUNAN WANITA,  
KELUARGA DAN MASYARAKAT



# MANUAL

## SISTEM PENGURUSAN KES KERJA SOSIAL





# MANUAL

## SISTEM PENGURUSAN

### KES KERJA SOSIAL

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT  
KEMENTERIAN PEMBANGUNAN WANITA,  
KELUARGA DAN MASYARAKAT

Jabatan  
KEBAJIKAN  
Masyarakat



Diterbitkan oleh  
**Jabatan Kebajikan Masyarakat**  
Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat

Diterbitkan pada Oktober 2018

Hak cipta © 2018 Jabatan Kebajikan Masyarakat. Semua hak cipta terpelihara. Tiada bahagian daripada penerbitan ini boleh diterbitkan semula, dicetak semula atau disiarkan dalam sebarang bentuk atau dengan sebarang cara, elektronik atau sebaliknya tanpa terlebih dahulu mendapat kebenaran bertulis daripada

Ketua Pengarah Kebajikan Masyarakat yang boleh hubungi di:

**JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT**

Aras 6, 9-18, No. 55  
Persiaran Perdana, Presint 4  
62100 PUTRAJAYA  
Tel.: 03-8323 1656 / 1658  
Fax: 03-8323 2048

Sekalung penghargaan dan ucapan terima kasih terutamanya kepada Pengurusan Tertinggi Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM), Pegawai dan Kakitangan JKM, Persatuan Pekerja Sosial Malaysia dan Ahli Akademik Bidang Kerja Sosial daripada Institut Pengajian Tinggi Awam dan semua individu yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam penghasilan Manual Sistem Pengurusan Kes Kerja Sosial Jabatan Kebajikan Masyarakat.

Dicetak oleh  
**DFA PRINT SDN BHD**

## KANDUNGAN

Senarai Jadual	iv
Senarai Rajah	v
Senarai Singkatan	vi
Perutusan Ketua Pengarah Kebajikan Masyarakat	vii
Pengenalan	1
Kerja Sosial	2
Latar Belakang Sistem Pengurusan Kes	3
Sistem Pengurusan Kes Kerja Sosial	7
Rumusan Sistem Pengurusan Kes Kerja Sosial	11
Sistem Pengurusan Kes Kerja Sosial: Proses Penerimaan/Saringan	13
Sistem Pengurusan Kes Kerja Sosial: Proses Penentuan Situasi	14
Sistem Pengurusan Kes Kerja Sosial: Proses Perancangan & Intervensi	16
Sistem Pengurusan Kes Kerja Sosial: Proses Pemantauan & Penilaian	19
Sistem Pengurusan Kes Kerja Sosial: Proses Penamatan	22
Penutup	24
Rujukan	25

**SENARAI JADUAL**

Muka Surat

Jadual 1	Tahap Sistem Pengurusan Kes Kerja Sosial	9
Jadual 2	Rumusan Sistem Pengurusan Kes Kerja Sosial	13
Jadual 3	Proses Penerimaan/Saringan	14
Jadual 4	Proses Penentuan Situasi	15
Jadual 5	Proses Perancangan dan Intervensi	18
Jadual 6	Proses Pemantauan dan Penilaian	21
Jadual 7	Proses Penamatan	24

**SENARAI RAJAH**

Muka Surat

Rajah 1	Piawaian Kompetensi Praktis Kerja Sosial	6
Rajah 2	Tahap Sistem Pengurusan Kes Kerja Sosial	8
Rajah 3	Sistem Pengurusan Kes dalam 2YEP	10
Rajah 4	Sistem Pengurusan Kes di Institusi	11
Rajah 5	Rumusan Sistem Pengurusan Kes Kerja Sosial	12
Rajah 6	Proses Penerimaan	14
Rajah 7	Proses Penentuan Situasi	15
Rajah 8	Proses Perancangan dan Intervensi	18
Rajah 9	Proses Pemantauan dan Penilaian	21
Rajah 10	Proses Penamatan	24

## SENARAI SINGKATAN

BMT	<i>Behavior Modification Therapy</i>
CBT	<i>Cognitive Behavioral Therapy</i>
CMS	<i>Case Management System</i>
JKM	Jabatan Kebajikan Masyarakat
KPKM	Ketua Pengarah Kebajikan Masyarakat
KPWKM	Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat
PKMD	Pegawai Kebajikan Masyarakat Daerah
REBT	<i>Rational Emotive Behavior Therapy</i>
SOP	<i>Standard Operating Procedure</i>
SWOT	<i>Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats</i>
2YEP	<i>Two Years Exit Programme</i>



**PERUTUSAN**  
**KETUA PENGARAH**  
**KEBAJIKAN MASYARAKAT**

# PERUTUSAN KETUA PENGARAH KEBAJIKAN MASYARAKAT

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Salam Kebajikan

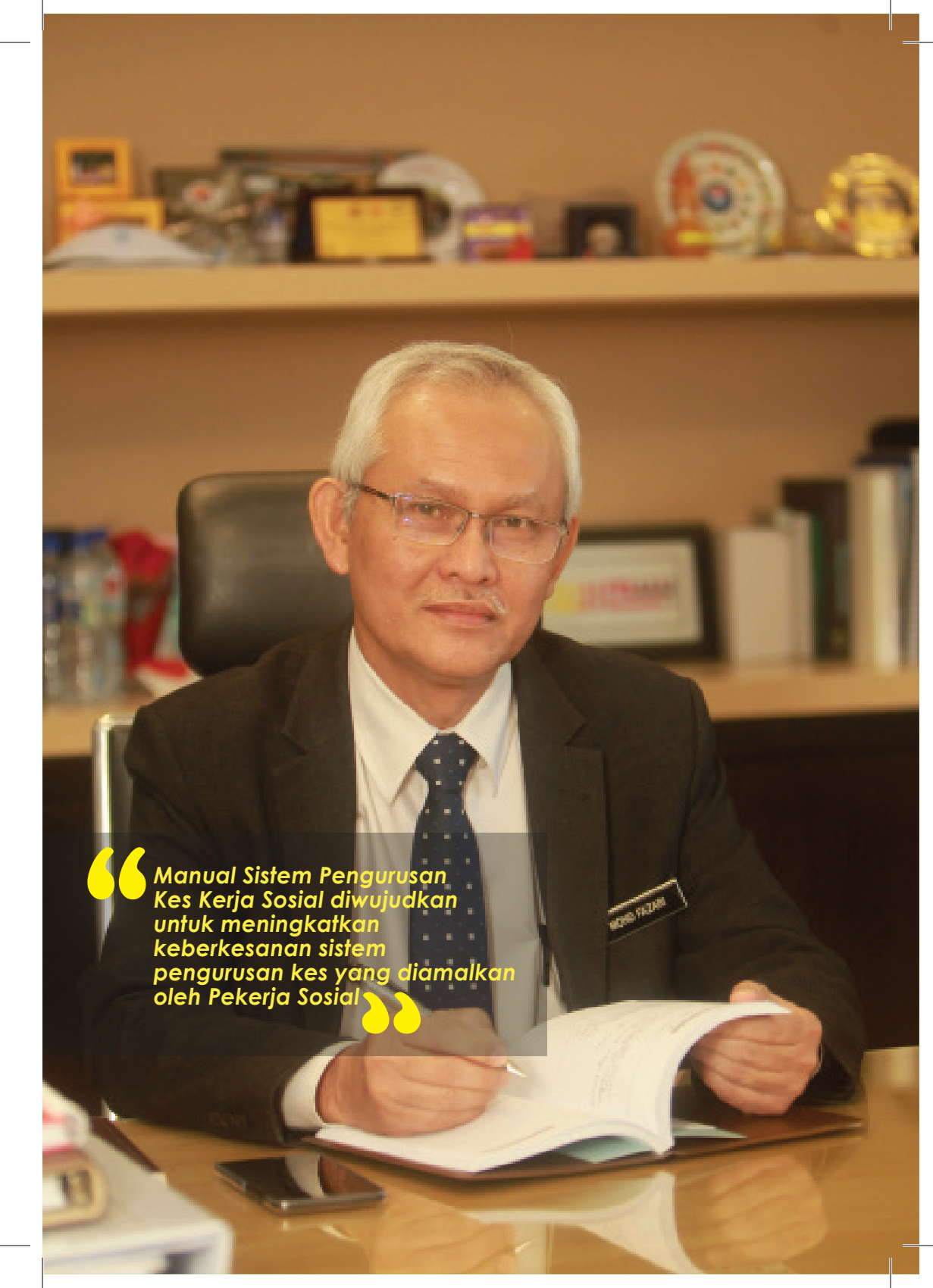
Kerja Sosial telah diperkenalkan di Malaysia melalui penubuhan Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) pada tahun 1946. Pendekatan yang digunakan oleh JKM pada masa itu ialah penekanan dalam penyampaian perkhidmatan yang berasaskan Kerja Sosial kepada golongan masyarakat yang memerlukan. Setelah lebih 70 tahun Kerja Sosial dipraktik di Malaysia, sudah tiba masanya Kerja Sosial dipraktik berdasarkan kepada Piawaian Kompetensi Praktis Kerja Sosial dan pengurusan kes yang sistematik. Pelbagai cabaran dihadapi oleh Pekerja Sosial pada masa kini disebabkan peningkatan isu-isu sosial yang semakin rumit dan kompleks. Sehubungan dengan itu, tindakan intervensi dan penyelesaian masalah sosial memerlukan tenaga kerja profesional, berpengetahuan dan berkemahiran dalam bidang Kerja Sosial.

Di kesempatan ini, saya mengucapkan syabas kepada warga JKM yang telah berjaya menghasilkan buku Manual Sistem Pengurusan Kes Kerja Sosial, Jabatan Kebajikan Masyarakat. Manual Sistem Pengurusan Kes Kerja Sosial diwujudkan untuk meningkatkan keberkesanan sistem pengurusan kes yang diamalkan oleh Pekerja Sosial. Piawaian Kompetensi Kebangsaan Praktis Kerja Sosial di Malaysia pula disediakan sebagai penanda aras bagi mengawal praktis dan perkhidmatan yang diberikan oleh Pekerja Sosial. Penerbitan buku ini akan dijadikan sebagai panduan kepada warga JKM dan rakan strategik JKM dalam menyampaikan perkhidmatan yang berkualiti dan berkesan kepada kumpulan sasaran. Saya juga yakin inisiatif ini akan dapat melahirkan Pekerja Sosial yang kompeten dan berupaya meningkatkan profesionalisme bidang Kerja Sosial di JKM.

Penyediaan Manual Sistem Pengurusan Kes Kerja Sosial ini telah mengambil kira agenda penting negara termasuklah Usaha-usaha Meningkatkan Profesionalisme Dalam Bidang Kerja Sosial di Malaysia. Saya amat berharap penerbitan buku Manual Sistem Pengurusan Kes Kerja Sosial ini akan dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya oleh semua warga JKM dalam mencapai visi, misi dan objektif JKM.

Sekian, terima kasih.

**HJ. MOHD FAZARI BIN MOHD SALLEH**  
Ketua Pengarah Kebajikan Masyarakat  
Oktober 2018

A middle-aged man with grey hair and glasses, wearing a dark suit, white shirt, and blue patterned tie, is seated at a wooden desk. He is looking directly at the camera while holding an open book. A name tag on his lapel reads "MICHAEL PALZANI". The background shows a shelf with various awards and framed certificates. A semi-transparent grey box with yellow quotation marks contains text.

**“ Manual Sistem Pengurusan Kes Kerja Sosial diwujudkan untuk meningkatkan keberkesanan sistem pengurusan kes yang diamalkan oleh Pekerja Sosial ”**

## PENGENALAN

Profesion Kerja Sosial dan amalan pengurusan kes pada masa yang sama telah muncul di Malaysia semenjak pertengahan abad ke 19 yang didorong oleh faktor kemiskinan dan masalah sosial yang lain. Selama lebih 70 tahun bidang Kerja Sosial telah diamalkan dalam penyampaian perkhidmatan kepada kumpulan sasar yang memerlukan berasaskan kepada ilmu pengetahuan dan kemahiran dalam perhubungan manusia. Prinsip dan amalan dalam bidang Kerja Sosial telah menjadi asas dalam penggubalan Dasar Kebajikan Masyarakat Negara pada tahun 1990. Dasar ini menekankan akan kepentingan peranan bidang Kerja Sosial dalam menggalakkan semangat berdikari, kesamarataan peluang dan budaya penyayang.

Pada abad ke 20, profesion Kerja Sosial menghadapi pelbagai cabaran berikutan peningkatan isu-isu sosial yang semakin kompleks seperti penderaan kanak-kanak, jenayah dalam kalangan kanak-kanak, pengabaian warga emas, keganasan rumah tangga, pengemis, gelandangan dan sebagainya. Situasi ini memerlukan tenaga profesional yang berpengetahuan dan berkemahiran dalam bidang Kerja Sosial untuk melaksanakan intervensi dan penyelesaian masalah.

Sehubungan itu Jemaah Menteri telah meluluskan beberapa cadangan dari Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat (KPWK) pada 23 April 2010 termasuklah mewujudkan Piawaian Kompetensi Kebangsaan Praktis Kerja Sosial dan penggubalan Akta Pekerja Sosial. Inisiatif ini bertujuan untuk meningkatkan penyampaian intervensi Kerja Sosial dalam menangani masalah sosial yang semakin kompleks dan mencabar dalam usaha untuk mencapai status negara maju menjelang tahun 2020.

Selain daripada pembangunan Akta dan Piawaian, keperluan juga wujud untuk memastikan pengurusan kes yang dilaksanakan oleh Jabatan selaras dengan prinsip dan konsep Kerja Sosial. Sehubungan itu, satu Sistem Pengurusan Kes Kerja Sosial telah dibangunkan supaya dapat meningkatkan keberkesanan sistem pengurusan kes. Sistem ini perlu digunakan bersama Piawaian Kompetensi Kebangsaan Praktis Kerja Sosial, *Standard Operating Procedure (SOP)*, garis panduan dan surat arahan kerja Ketua Pengarah Kebajikan Masyarakat (KPKM). Sistem ini berfungsi untuk dijadikan sebagai panduan dalam menguruskan kes Kerja Sosial di semua seting perkhidmatan sosial JKM.

## KERJA SOSIAL

Kerja Sosial merupakan profesion menolong yang telah lama wujud untuk menangani halangan, ketidaksempurnaan dan ketidakadilan yang wujud dalam masyarakat. Kerja Sosial bertindak balas terhadap krisis dan kecemasan serta masalah sosial dan peribadi. Kerja Sosial didefinisikan sebagai:

*“Profesion berasaskan praktis dan disiplin akademik yang menggalakkan perubahan dan pembangunan sosial, perpaduan sosial, pemeraksanaan dan kebebasan rakyat. Prinsip keadilan sosial, hak asasi manusia, tanggungjawab kolektif dan menghormati kepelbagaian adalah berkait dengan Kerja Sosial. Disokong oleh teori-teori Kerja Sosial, sains sosial, kemanusiaan dan pengetahuan sebenar, kerja sosial melibatkan manusia dan struktur untuk menangani cabaran kehidupan dan meningkatkan kesejahteraan”.*

*[IFSW General Meeting & The IASSW General Assembly, (2014)]*

Dalam proses Kerja Sosial atau praktis Kerja Sosial, seorang Pekerja Sosial melaksanakan aktiviti-aktiviti penentuan situasi (*assessment*), penentuan matlamat (*goals setting*), membentuk perancangan kes (*case planning*), intervensi Kerja Sosial, pemantauan, dan penamatan kes. Dalam konteks praktis Kerja Sosial, intervensi Kerja Sosial merupakan aktiviti utama yang dilaksanakan oleh seorang Pekerja Sosial untuk membawa perubahan kepada situasi permasalahan klien. Intervensi Kerja Sosial merangkumi intervensi psikososial di peringkat mikro yang memfokuskan individu, keluarga dan kumpulan, sehingga kepada intervensi di peringkat mezzo dan makro seperti dalam pembentukan dasar, perancangan dan pembangunan sosial. Kemahiran-kemahiran yang diperlukan dalam intervensi Kerja Sosial merangkumi kerja kes, kerja kumpulan, kerja komuniti, advokasi serta usaha untuk membantu individu mendapat perkhidmatan dan sumber-sumber dalam komuniti. Dalam seting tertentu, Pekerja Sosial perlu mempunyai kelayakan tambahan untuk melakukan Kerja Sosial klinikal, terapi modifikasi tingkahlaku dan terapi keluarga.

## LATAR BELAKANG SISTEM PENGURUSAN KES

Dalam konteks praktis Kerja Sosial, Pekerja Sosial akan berhadapan dengan pelbagai isu termasuk bagaimana untuk menguruskan kes yang dikendalikan. Pengendalian kes ini merujuk kepada satu sistem pengurusan kes yang sistematik dan berlandaskan kepada nilai, pengetahuan dan kemahiran dalam Kerja Sosial.

Pengurusan kes merupakan komponen yang besar dalam praktis Kerja Sosial dimana Pekerja Sosial menghabiskan lebih separuh masa mereka dengan tanggungjawab pengurusan kes. Sehubungan itu Sistem Pengurusan Kes Kerja Sosial dibangunkan untuk memastikan keseragaman dalam melaksanakan pengurusan kes. Sistem Pengurusan Kes Kerja Sosial ini menerangkan mengenai pengurusan kes sebagai elemen khusus dalam praktis Kerja Sosial. Sistem Pengurusan Kes boleh didefinisikan sebagai:

*“Prosedur untuk merancang, mencari dan memantau perkhidmatan yang diberikan oleh pekerja atau pelbagai agensi sosial bagi pihak klien. Kebiasaannya sebuah agensi akan mengambil tanggungjawab utama dengan menugaskan pengurus kes bagi menyelaras perkhidmatan, membimbing dan kadang-kadang mengawal sumber untuk klien.”*

*(Barker, 2003).*

## Tujuan Pewujudan Sistem Pengurusan Kes

Sistem Pengurusan Kes ini dibangunkan untuk meningkatkan keberkesanan sistem pengurusan kes Kerja Sosial di JKM supaya kumpulan sasar mendapat perkhidmatan yang terancang, kompeten dan tercapai matlamatnya. Ia juga dapat membantu masyarakat memahami peranan Kerja Sosial yang profesional dalam pengurusan kes. Sistem ini diwujudkan untuk meningkatkan kesedaran Pekerja Sosial mengenai nilai, pengetahuan, kaedah dan kemahiran yang diperlukan untuk praktis pengurusan kes dengan kompeten.

## Objektif Pewujudan Sistem Pengurusan Kes

Objektif pewujudan sistem ini adalah seperti berikut:

- a) memberitahu Pekerja Sosial, pembuat dasar, majikan dan orang ramai mengenai pengurusan kes sebagai sistem sedia ada dan terus berkembang dalam praktis Kerja Sosial;
- b) meningkatkan kualiti perkhidmatan pengurusan kes Kerja Sosial;
- c) menyediakan asas bagi pembangunan bahan-bahan latihan yang berterusan dan program-program yang berkaitan dengan pengurusan kes Kerja Sosial;
- d) memastikan perkhidmatan pengurusan kes Kerja Sosial dilaksanakan berdasarkan kod etika Pekerja Sosial;
- e) menyokong hak-hak klien untuk penentuan sendiri, kerahsiaan, akses kepada perkhidmatan sokongan dan sumber, dan penglibatan yang sesuai dalam membuat keputusan yang memberi kesan kepada kesejahteraan mereka; dan
- f) menggalakkan pelaksanaan sistem pengurusan kes sebagai satu komponen penting dalam organisasi dan sistem penyampaian perkhidmatan.

## Piawaian Kompetensi Praktis Kerja Sosial

Bagi pelaksanaan pengurusan kes yang efektif, kompetensi yang terdapat dalam Piawaian Kompetensi Praktis Kerja Sosial dijadikan sebagai panduan. Kemahiran dan pengetahuan dinyatakan dalam setiap proses kerja di dalam sistem ini.

Kompetensi merujuk kepada keupayaan Pekerja Sosial menggabungkan nilai, etika, pengetahuan dan kemahiran dalam memberikan perkhidmatan kepada individu, keluarga, kumpulan dan masyarakat. Piawaian Kompetensi Praktis Kerja Sosial telah disediakan sebagai penanda aras bagi mengawal praktis dan perkhidmatan yang diberikan. Ia dapat membantu Malaysia membangun dan melaksanakan sistem pengurusan kes Kerja Sosial yang berkesan dalam menangani masalah sosial.

Terdapat sepuluh (10) Piawaian Kompetensi Praktis Kerja Sosial. Enam (6) daripadanya merupakan kompetensi generik dan empat (4) kompetensi spesifik. Kompetensi generik adalah kompetensi asas bagi semua profesional dalam sektor perkhidmatan kemanusiaan, manakala kompetensi spesifik diperlukan oleh semua pengamal Kerja Sosial. Dokumen Piawaian Kompetensi Praktis Kerja Sosial adalah seperti di Rajah 1.



Rajah 1: Piawaian Kompetensi Praktis Kerja Sosial



## Bila Sistem Pengurusan Kes Digunakan

Pejabat Kebajikan Masyarakat Daerah menerima pelbagai aduan atau permohonan bantuan setiap hari. Bukan semua aduan atau kes yang dirujuk memerlukan penggunaan Sistem Pengurusan Kes. Adakalanya masalah klien selesai setelah mereka mendapat maklumat, khidmat nasihat ataupun dirujuk kepada agensi lain yang relevan. Maka pemakaian Sistem Pengurusan Kes ini disyorkan apabila kes yang dirujuk memerlukan tindakan lanjut untuk menentukan situasi masalah, perancangan teliti dan intervensi diperlukan untuk membantu klien menyelesaikan atau menguruskan masalah mereka, serta memerlukan pemantauan berkala bagi mengenalpasti perkembangan atau kemajuan klien.

Sistem Pengurusan Kes ini adalah sebagai panduan dalam pengurusan kes yang memerlukan intervensi kes di semua seting perkhidmatan JKM khususnya di peringkat daerah dan institusi. Panduan ini digunakan bersama dokumen rasmi lain Jabatan yang menerangkan proses kerja seperti Akta, Peraturan, Kaedah, MS ISO 9000, dan *Standard Operating Procedure (SOP)*. Secara umumnya Pekerja Sosial akan melalui setiap tahap yang telah ditetapkan dalam proses kerja sistem pengurusan kes. Namun demikian, sistem ini bersifat fleksibel dan Pekerja Sosial boleh menyuai padan keperluan kes dengan aktiviti yang bersesuaian dalam setiap tahap.

Setiap proses kerja di dalam sistem ini boleh digunakan mengikut keperluan dan keadaan klien. Ini kerana setiap keadaan klien tidak sama, justeru itu, pekerja kes perlu kreatif dalam mengaplikasikan sistem ini tanpa menjejaskan proses kerja sehingga pekerja kes kehilangan maklumat penting yang dapat membantu proses pemulihan atau penyelesaian masalah kepada klien.

Bagi tujuan memudahkan pekerja kes, setiap proses kerja ini disertakan dengan kemahiran/pengetahuan yang bersesuaian dengan aktiviti yang boleh dilaksanakan dalam proses kerja tersebut. Bagaimanapun, kemahiran/pengetahuan ini bertindak sebagai panduan kepada pekerja kes. Sekiranya pekerja kes mempunyai pengetahuan/kemahiran tambahan dan sesuai untuk diaplikasikan ke dalam proses kerja, pekerja kes boleh menggunakan kemahiran/pengetahuan tersebut di samping yang telah dinyatakan dalam proses kerja.

## SISTEM PENGURUSAN KES KERJA SOSIAL

Sistem Pengurusan Kes Kerja Sosial ini turut mengambil kira pendekatan penyelesaian masalah (*problem solving approach*) yang melibatkan lima (5) elemen utama yang disusun mengikut tahap. Setiap tahap dan elemen mempunyai beberapa proses kerja yang berbeza. Untuk setiap proses kerja merangkumi aktiviti, pengetahuan dan kemahiran yang menjadi panduan kepada pekerja kes dalam melaksanakan tugas.

### TAHAP SISTEM PENGURUSAN KES KERJA SOSIAL

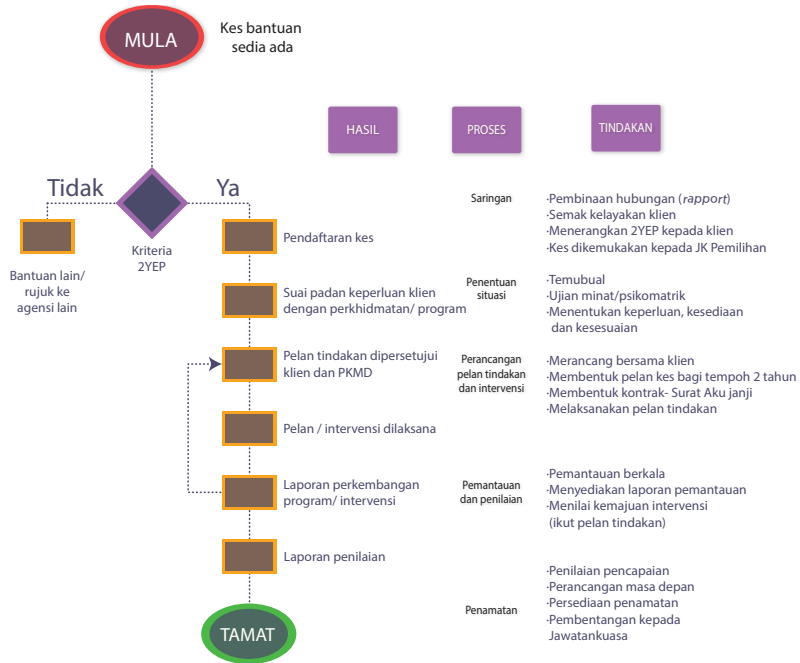


Rajah 2: Tahap Sistem Pengurusan Kes Kerja Sosial

Jadual 1: Tahap Sistem Pengurusan Kes Kerja Sosial

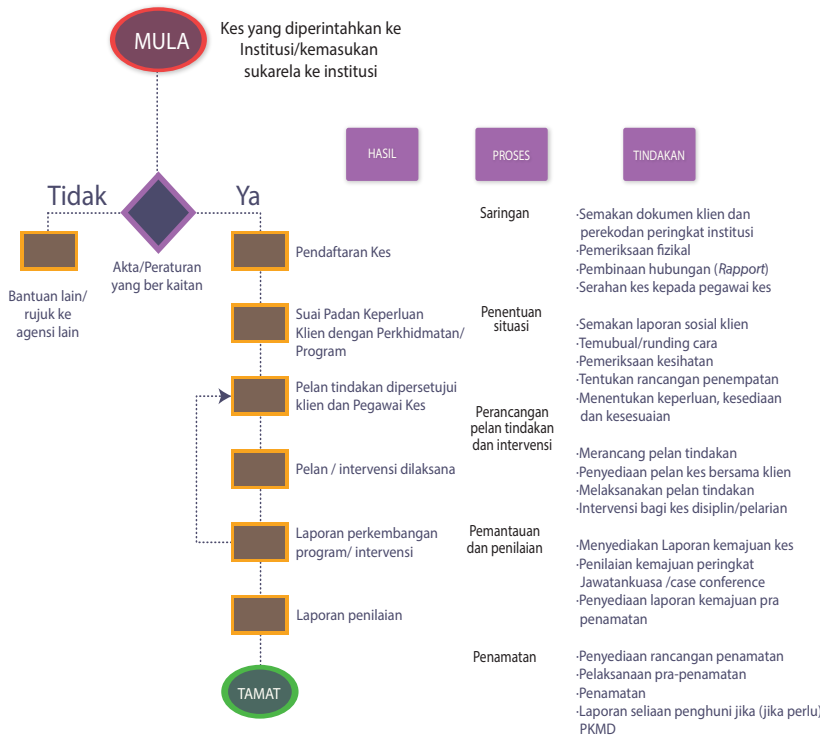
Tahap	Elemen	Huraian
Tahap 1	Penerimaan / Saringan	Pekerja Sosial hendaklah mengenalpasti kes yang bersesuaian/berpotensi/berkeperluan untuk diletak di bawah sistem pengurusan kes.
Tahap 2	Penentuan Situasi	Pekerja Sosial perlu melakukan proses pengumpulan maklumat bagi memahami situasi masalah yang dihadapi oleh klien. Proses ini juga melibatkan penentuan situasi berisiko ( <i>risks assessment</i> ) dan penentuan situasi keperluan ( <i>needs assessment</i> ). Kekuatan, cabaran dan matlamat yang hendak dicapai oleh klien turut dikenalpasti dalam tahap ini.
Tahap 3	Perancangan dan Intervensi	Pekerja Sosial hendaklah bekerjasama dengan klien untuk merancang pelan tindakan/kes serta strategi intervensi bagi meningkatkan kekuatan dan membantu klien mencapai matlamat mereka. Pelan tindakan/kes ini hendaklah berdasarkan kepada penilaian yang bermakna dan hendaklah mempunyai matlamat yang boleh dicapai dan boleh diukur. Pelan kes ini kemudiannya dilaksanakan bersama oleh pihak-pihak yang terlibat.
Tahap 4	Pemantauan dan Penilaian	Pekerja Sosial hendaklah mengambil bahagian secara berterusan dalam membuat pemantauan dan penilaian terhadap pelaksanaan pelan kes ini termasuk menilai kesesuaian dan keberkesanan perkhidmatan yang disampaikan, kemajuan dan perkembangan klien, dan membuat pengubahsuaian jika perlu bagi memastikan matlamat yang ditetapkan tercapai.
Tahap 5	Penamatan	Pekerja Sosial hendaklah membuat persediaan penamatan kes dengan berbincang dengan klien mengenai kemajuan atau perubahan yang telah dicapai serta kesediaan klien untuk menghadapi situasi hidup tanpa intervensi pekerja sosial.

## PENGUNAAN SISTEM PENGURUSAN KES (CMS) DI PERINGKAT PEJABAT KEBAJIKAN MASYARAKAT DAERAH



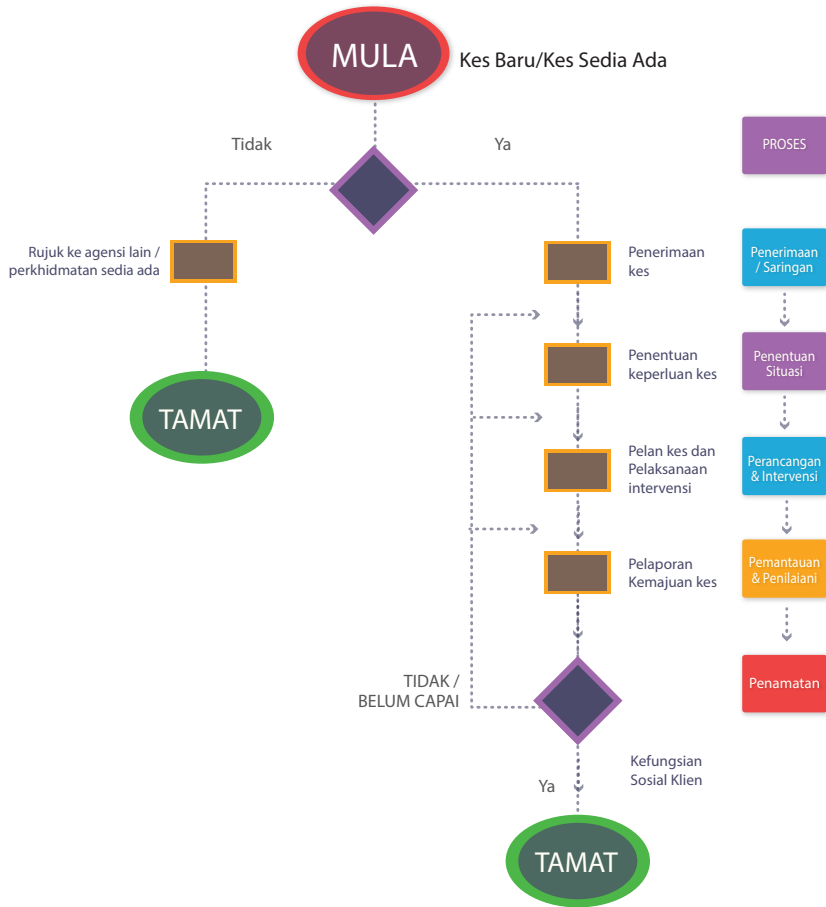
Rajah 3: Sistem Pengurusan Kes dalam 2 Years Exit Programme (2YEP)

## PENGUNAAN SISTEM PENGURUSAN KES (CMS) DI INSTITUSI



Rajah 4: Sistem Pengurusan Kes di Institusi

## RUMUSAN SISTEM PENGURUSAN KES KERJA SOSIAL

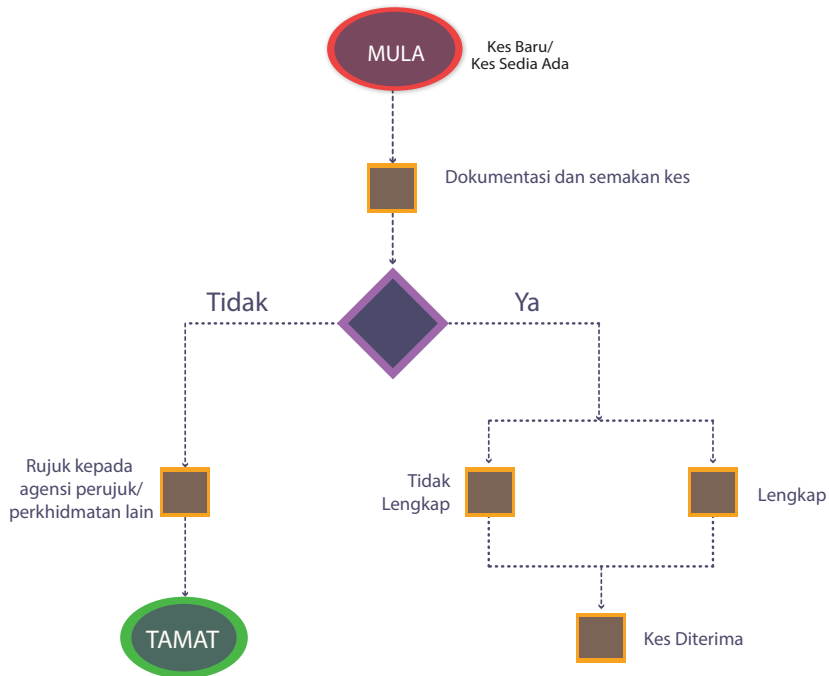


Rajah 5: Rumusan Sistem Pengurusan Kes Kerja Sosial

Jadual 2: Rumusan Sistem Pengurusan Kes Kerja Sosial

Tahap	Elemen	Huraian
Tahap 1	Penerimaan / Saringan	Semak dokumen kes yang dirujuk.
Tahap 2	Penentuan Situasi	<p>Proses kerja yang terlibat adalah seperti berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kenalpasti isu/masalah</li> <li>• Kenalpasti keperluan utama</li> <li>• Kenalpasti sumber-sumber</li> <li>• Kenalpasti isu/masalah keperluan sebenar</li> <li>• Tentukan isu/masalah/keperluan kes</li> </ul>
Tahap 3	Perancangan dan Intervensi	<p>Proses kerja yang terlibat adalah seperti berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tentukan matlamat pengurusan penyelesaian kes (<i>goal setting</i>)</li> <li>• Tentukan peranan klien dan pekerja kes/pihak luar termasuk perkhidmatan luar</li> <li>• Bentuk pelan tindakan kes</li> <li>• Tentukan strategi tindakan/intervensi</li> <li>• Laksanakan strategi tindakan/intervensi</li> </ul>
Tahap 4	Pemantauan dan Penilaian	<p>Proses kerja yang terlibat adalah seperti berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kenal pasti skop pemantauan</li> <li>• Kenal pasti kaedah pemantauan</li> <li>• Laksanakan pemantauan kemajuan</li> <li>• Sediakan laporan kemajuan</li> <li>• Menilai kemajuan kes/pencapaian matlamat (keberkesanan/halangan)</li> <li>• Semak semula proses perancangan dan intervensi</li> <li>• Menilai penamatan dari aspek kefungsihan</li> </ul>
Tahap 5	Penamatan	<p>Proses kerja yang terlibat adalah seperti berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maklumkan kesediaan penamatan</li> <li>• Peneguhan rancangan masa hadapan kes</li> <li>• Sediakan dokumentasi penamatan</li> </ul>

## SISTEM PENGURUSAN KES KERJA SOSIAL : PROSES PENERIMAAN/SARINGAN



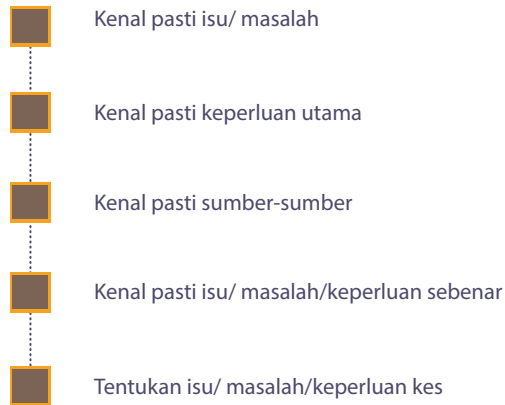
Rajah 6: Proses Penerimaan

Jadual 3: Proses Penerimaan

PROSES KERJA	PENJELASAN/AKTIVITI	KEMAHIRAN / PENGETAHUAN
Dokumentasi dan semakan kes	Pegawai menyemak dokumen kes yang dirujuk.  Jika dokumen lengkap, terima kes  Jika dokumen tidak lengkap, rujuk kepada agensi perujuk/ perkhidmatan lain	Senarai semak dokumen kemasukan kes



## SISTEM PENGURUSAN KES KERJA SOSIAL : PROSES PENENTUAN SITUASI



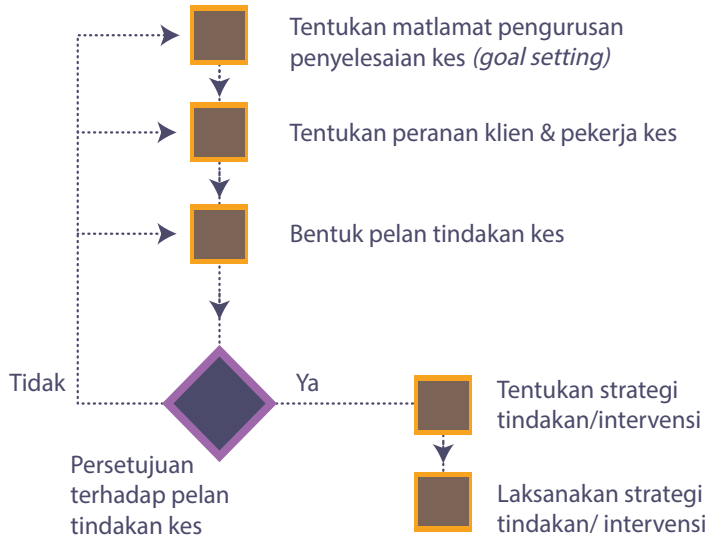
Rajah 7: Proses Penentuan Situasi

Jadual 4: Proses Penentuan Situasi

PROSES KERJA	PENJELASAN/AKTIVITI	KEMAHIRAN / PENGETAHUAN
Kenal pasti isu/ masalah	<p>Pegawai melaksanakan proses penentuan situasi ke atas klien yang telah dirujuk.</p> <p>Pelaksanaan proses penentuan situasi meliputi mendapatkan maklumat melalui penggunaan alat/instrumen dan kaedah berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Temubual bagi penerokaan isu/ masalah kes</li> <li>2. Melaksanakan pemerhatian ke atas klien</li> <li>3. Klien dibawa menjalani pemeriksaan fizikal &amp; kesihatan</li> <li>4. Menyemak dokumen yang dibekalkan oleh agensi perujuk :                     <ul style="list-style-type: none"> <li>-Laporan Perubatan</li> <li>-Laporan Akhlak</li> <li>-Laporan Polis</li> </ul> </li> </ol>	<p><u>Kemahiran</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Temubual</li> <li>• Komunikasi</li> <li>• Pemerhatian</li> <li>• Merekod</li> </ul> <p><u>Pengetahuan</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Maslow's Hierarchy of Needs</i></li> <li>• <i>Bowlby's Attachment Theory</i></li> <li>• <i>Teori perkembangan – Piaget, Erikson</i></li> <li>• <i>Cognitive –Behavioral Theory</i></li> <li>• <i>System Theory</i></li> <li>• <i>Conflict Theory</i></li> </ul>

PROSES KERJA	PENJELASAN/AKTIVITI	KEMAHIRAN / PENGETAHUAN
Kenal pasti keperluan utama	Pegawai perlu mengenal pasti dan menyenaraikan keperluan klien merangkumi : <ol style="list-style-type: none"> <li>Keperluan fizikal</li> <li>Keperluan emosi/psikologi</li> <li>Keperluan sosial</li> <li>Keperluan kerohanian</li> <li>Keperluan sosioekonomi</li> </ol>	<u>Kemahiran</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Penilaian keperluan</li> <li>Penilaian risiko</li> <li>Analitikal</li> </ul> <u>Pengetahuan</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Teori Psikososial</li> </ul>
Kenal pasti sumber-sumber	Pegawai perlu mengenal pasti dan menyenaraikan sumber-sumber yang boleh digunakan mengatasi isu atau masalah klien sama ada : <p>A. Sumber dalaman (kes dan institusi)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Minat</li> <li>Bakat</li> <li>Pengetahuan</li> <li>Kemahiran</li> <li>Fizikal</li> <li>Kemudahan dalam institusi</li> </ol> <p>B. Sumber luaran:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sokongan keluarga</li> <li>Komuniti</li> </ol>	<u>Kemahiran</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pemerhatian</li> <li>Analitikal</li> <li>Jaringan sosial (<i>networking</i>)</li> </ul> <u>Pengetahuan</u> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Strength - Based Perspective</i></li> <li><i>Resilient Theory</i></li> <li><i>System Theory</i></li> <li><i>Ecological Theory</i></li> </ul>
Kenal pasti isu/masalah/keperluan sebenar	Pegawai perlu melaksanakan langkah-langkah berikut bagi mengenal pasti isu/masalah/keperluan sebenar klien. <ol style="list-style-type: none"> <li>Menyatakan isu/masalah yang ingin diselesaikan/diatasi oleh klien</li> <li>Menyatakan halangan/cabaran untuk menyelesaikan isu atau masalah.</li> <li>Menyatakan keperluan klien.</li> <li>Menyatakan peluang/potensi yang boleh diterokai.</li> <li>Pegawai melaksanakan analisis masalah/keperluan berdasarkan kepada maklumat yang diperolehi di langkah 1-4.</li> </ol>	<u>Kemahiran</u> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>SWOT Analysis</i></li> <li>Analitikal</li> <li>Refleksi</li> </ul> <u>Pengetahuan</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Psikososial - <i>Affective, Cognitive Behaviour (ABC Model)</i></li> <li>Pengurusan risiko</li> </ul>
Tentukan isu/masalah/keperluan kes	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pegawai perlu menjelaskan kepada klien indikator masalah yang telah dikenal pasti</li> <li>Pegawai menentukan isu/masalah /keperluan kes mengikut keutamaan bersama dengan klien bagi intervensi</li> </ol>	<u>Kemahiran</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Komunikasi</li> <li>Membuat keputusan</li> </ul> <u>Pengetahuan</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analisis Keutamaan</li> </ul>

## SISTEM PENGURUSAN KES KERJA SOSIAL : PROSES PERANCANGAN DAN INTERVENSI



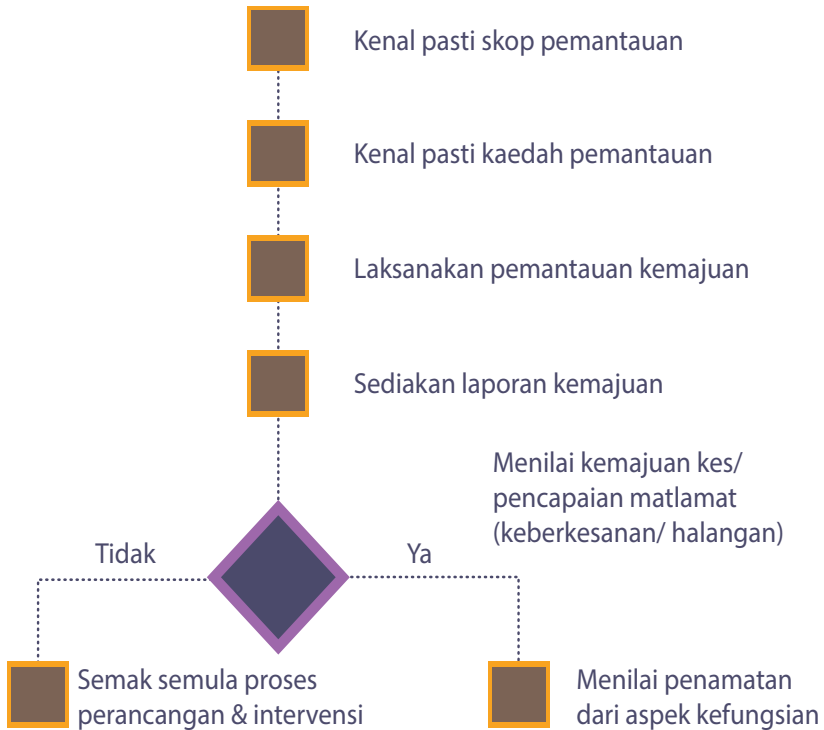
Rajah 8: Proses Perancangan dan Intervensi

Jadual 5: Proses Perancangan dan Intervensi

PROSES KERJA	PENJELASAN/AKTIVITI	KEMAHIRAN / PENGETAHUAN
Tentukan matlamat pengurusan penyelesaian kes  ( <i>goal setting</i> )	<p>Bagi tujuan penentuan matlamat, Pegawai perlu melaksanakan langkah-langkah berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kenal pasti matlamat yang membawa perubahan</li> <li>2. Tentukan tempoh untuk mencapai matlamat samada jangka pendek atau jangka panjang.</li> </ol> <p>(Pemilihan matlamat jangka pendek dan jangka panjang bergantung kepada sumber-sumber yang sedia ada).</p>	<p><u>Kemahiran</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perundingan (<i>negotiation skill</i>)</li> <li>• Pemudahcara (<i>facilitating skill</i>)</li> </ul> <p><u>Pengetahuan</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Task – centered theory</i></li> </ul>
Tentukan peranan klien & pekerja kes/perujuk	<p>Apabila matlamat telah ditentukan, Pegawai perlu menentukan peranan bagi setiap individu yang akan terlibat dalam mencapai matlamat tersebut.</p> <p>Penentuan peranan boleh dilaksanakan melalui langkah-langkah berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jelaskan aktiviti/program yang boleh mencapai matlamat.</li> <li>2. Jelaskan peranan dan tanggungjawab yang hendak dilaksanakan.</li> <li>3. Kenal pasti dan selesaikan isu/halangan yang timbul dalam memainkan peranan.</li> </ol>	<p><u>Kemahiran</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perundingan (<i>negotiation skill</i>)</li> <li>• Pemudahcara (<i>facilitating skill</i>)</li> <li>• Perundingan (Akta/Peraturan/Kaedah berkaitan)</li> </ul> <p><u>Pengetahuan</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Task – Centered Theory</i></li> <li>• <i>Role Theory</i></li> <li>• <i>Conflict Resolution</i></li> </ul>
Bentuk pelan tindakan kes	<p>Pegawai bentuk pelan tindakan kes dengan melaksanakan langkah-langkah berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nyatakan rancangan intervensi yang hendak dilaksanakan</li> <li>2. Bentuk carta perbatuan (<i>milestone</i>) rancangan intervensi</li> <li>3. Nyatakan tanggungjawab pegawai kes/pihak yang terlibat dalam rancangan intervensi</li> <li>4. Tentukan indikator dan pengukuran yang bersesuaian</li> <li>5. Sediakan pelan alternatif</li> </ol>	<p><u>Kemahiran</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Merancang</li> <li>• Perundingan</li> <li>• Advokasi</li> <li>• <i>Partnership</i></li> </ul> <p><u>Pengetahuan</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Gantt chart</i></li> <li>• <i>Single System Design</i></li> </ul>

PROSES KERJA	PENJELASAN/AKTIVITI	KEMAHIRAN / PENGETAHUAN
<p>Tentukan strategi tindakan/intervensi</p>	<p>Pegawai tentukan strategi tindakan atau intervensi dengan melaksanakan langkah-langkah berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kenal pasti strategi-strategi tindakan/intervensi</li> <li>2. Tentukan peringkat intervensi sama ada di peringkat mikro/mezzo/makro</li> <li>3. Pilih strategi tindakan yang bersesuaian mengikut matlamat, jangka masa dan peringkat yang telah ditentukan</li> </ol>	<p><u>Kemahiran</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perancangan</li> <li>• Menilai</li> <li>• Membuat keputusan</li> </ul> <p><u>Pengetahuan</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ecological System</i></li> <li>• Teori fungsi dan struktur</li> <li>• Teori interaksional</li> <li>• <i>Empowerment Theory</i></li> <li>• Kaedah kerja kes (individu/kelompok/komuniti)</li> </ul>
<p>Laksanakan strategi tindakan/intervensi</p>	<p>Pegawai laksanakan strategi tindakan atau intervensi yang telah dirancang dengan melaksanakan langkah-langkah berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menjalankan strategi tindakan mengikut plan tindakan.</li> <li>2. Menilai tindakan dan mengubahsuai strategi tindakan.</li> <li>3. Mengenal pasti krisis yang timbul dalam pelaksanaan tindakan/intervensi krisis.</li> <li>4. Menggalakkan perubahan (<i>catalyst</i>).</li> </ol>	<p><u>Kemahiran</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengurusan krisis</li> <li>• <i>Rational Emotive Behavior Therapy</i> (REBT)</li> <li>• <i>Cognitive Behavioral Therapy</i> (CBT)</li> <li>• <i>Psychosocial therapy</i></li> <li>• <i>Behavior Modification Therapy</i> (BMT)</li> <li>• Mengkoordinasi</li> </ul> <p><u>Pengetahuan</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Motivation theory</i></li> <li>• <i>Behavior theory</i></li> <li>• <i>Cognitive theory</i></li> <li>• <i>Emotional theory</i></li> <li>• <i>Empowerment theory</i></li> <li>• <i>Communication theory</i></li> <li>• <i>Learning theory</i></li> <li>• <i>Life span theory</i> (teori perkembangan)</li> </ul>

## SISTEM PENGURUSAN KES KERJA SOSIAL : PROSES PEMANTAUAN DAN PENILAIAN



Rajah 9: Proses Pemantauan dan Penilaian

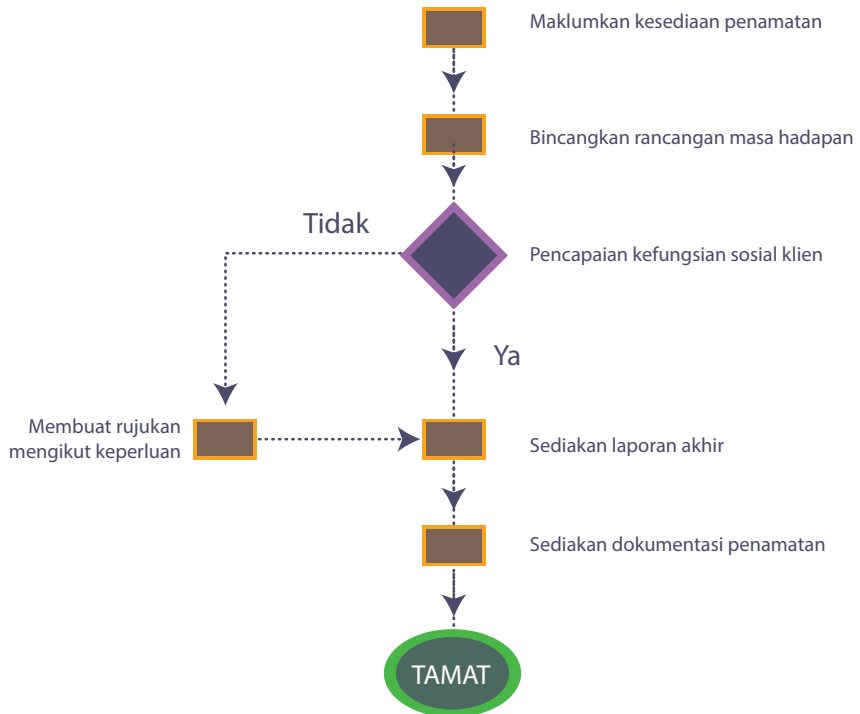
Jadual 6: Proses Pemantauan dan Penilaian

PROSES KERJA	PENJELASAN/AKTIVITI	KEMAHIRAN / PENGETAHUAN
Kenal pasti skop pemantauan	Pegawai perlu mengenal pasti skop pemantauan	<u>Kemahiran</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Single System Design</i></li> </ul>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tentukan butiran pemantauan (cth: pencapaian akademik, kemahiran, kesihatan, tingkahlaku dll)</li> <li>2. Tentukan indikator (jadual, rekod, laporan dll) dan pengukuran yang hendak digunakan</li> </ol>	<u>Pengetahuan</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Teori Perkembangan</i></li> <li>• <i>Psychosocial Theory</i></li> <li>• <i>Behavior Theory</i></li> <li>• <i>Cognitive Theory</i></li> </ul>
Kenal pasti kaedah pemantauan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tentukan kaedah pemantauan</li> <li>2. Kenal pasti instrumen/ borang (instrumen: alat pandang dengar, ujian psikologi, borang soal selidik, dll)</li> <li>3. Kenal pasti halangan/ cabaran/ limitasi instrumen</li> <li>4. Tentukan instrumen/ borang/ rekod yang bersesuaian</li> <li>5. Tentukan selang tempoh pemantauan</li> </ol>	<u>Kemahiran</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mentadbir</li> <li>• Merekod</li> <li>• Temu bual</li> <li>• Pemerhatian</li> </ul> (cth: laporan kemajuan persekolahan, penguasaan kemahiran)  <u>Pengetahuan</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumen Ujian Psikologi</li> </ul>
	Laksanakan pemantauan kemajuan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laksanakan pemantauan mengikut selang tempoh menggunakan instrumen/ borang yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Rekodkan hasil dapatan pemantauan.</li> </ol>
Sediakan laporan kemajuan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sediakan laporan pemantauan keseluruhan (contoh: boleh merangkumi rakaman video, gambar, carta, dsb)</li> <li>2. Buat analisis dapatan pemantauan</li> </ol>	<u>Kemahiran</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat analisis (data, situasi)</li> <li>• Merumus (<i>Summarising</i>)</li> <li>• Menulis laporan</li> </ul>
Menilai kemajuan kes/ pencapaian matlamat (keberkesanan/ halangan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nyatakan kemajuan kes/ pencapaian matlamat</li> <li>2. Buat rumusan mengenai kemajuan kes/ pencapaian matlamat</li> <li>3. Suai atur pemantauan (jika perlu) (cth: ubah suai/ borang pemantauan)</li> </ol>	<u>Kemahiran</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menilai</li> <li>• Merumus</li> <li>• Refleksi</li> <li>• Komunikasi</li> </ul>

PROSES KERJA	PENJELASAN/AKTIVITI	KEMAHIRAN / PENGETAHUAN
Semak semula proses perancangan & intervensi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyesuaian dan susun semula pelan tindakan dan strategi intervensi (jika perlu)</li> <li>2. Beri cadangan untuk penambahbaikan pelan tindakan/ intervensi</li> </ol>	<u>Kemahiran</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menilai</li> <li>• Refleksi</li> <li>• Merancang</li> <li>• Mengurus</li> <li>• Komunikasi</li> </ul>
Menilai penamatan dari aspek kefungsiian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dapatkan laporan daripada semua pihak terlibat (cth: keluarga, komuniti, sekolah dll).</li> <li>2. Jalankan temu bual dengan kes mengenai kefungsiian sosialnya dan rancangan masa depan.</li> <li>3. Sediakan laporan akhir intervensi (kesediaan keluar).</li> <li>4. Persidangan Kes Dengan Lembaga Pelawat (jika berkaitan).</li> </ol>	<u>Kemahiran</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Komunikasi</li> <li>• Menilai</li> <li>• Membuat keputusan</li> </ul>



## SISTEM PENGURUSAN KES KERJA SOSIAL : PROSES PENAMATAN



Rajah 10: Proses Penamatan

Jadual 7: Proses Penamatan

PROSES KERJA	PENJELASAN/ AKTIVITI	KEMAHIRAN/ PENGETAHUAN
Maklumkan kesediaan penamatan	1. Maklum kepada klien, keluarga/ penjaga, mengenai pra penamatan.	<u>Kemahiran</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Komunikasi</li> <li>• Motivasi</li> <li>• Advokasi</li> <li>• Mediator</li> <li>• Broker</li> </ul> <u>Pengetahuan</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Undang-undang berkaitan</li> </ul>
Peneguhan rancangan masa hadapan kes	1. Mengingatkan kes tentang rancangan masa depan yang telah dipersetujui. 2. Menyeneraikan jaringan sokongan sosial yang boleh dirujuk bagi kes.	<u>Kemahiran</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Komunikasi</li> <li>• Motivasi</li> </ul>
Sediakan dokumentasi penamatan	1. Menyediakan dokumen penyerahan (Borang Akaun Penyerahan). 2. Menyerahkan dokumen peribadi (cth: KP, sijil kelahiran, buku akaun bank, kad rawatan) dan harta milik kes (cth: wang, pakaian, buku) 3. Dapatkan akaun penerimaan daripada kes. 4. Kemas kini fail. 5. Tutup fail.	<u>Kemahiran</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Merekod</li> </ul> <u>Pengetahuan</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistem pengurusan fail</li> </ul>

## PENUTUP

Penyediaan buku Manual Sistem Pengurusan Kes Kerja Sosial ini adalah didorong oleh pelbagai cabaran dan isu yang semakin kompleks yang dihadapi oleh Pekerja Sosial pada masa kini. Pewujudan buku ini akan dapat memberi panduan kepada warga JKM dalam menyampaikan perkhidmatan kebajikan dengan mengaplikasikan praktis Kerja Sosial yang berkesan bagi mengembalikan kapasiti kefungsian sosial kumpulan sasaran. Bagi memastikan inisiatif ini dilaksanakan dengan jayanya, sokongan dan komitmen daripada semua pihak terutama warga JKM diperlukan dalam mempraktikkan Manual Sistem Pengurusan Kes Kerja Sosial ini. Pembangunan kapasiti modal insan, pemantauan dan penilaian secara berterusan juga perlu dilaksanakan bagi memastikan inisiatif ini beroleh kejayaan.

## RUJUKAN

Barker, R. L. (2003). *The social work dictionary* (5th ed.). Washington, DC: NASW Press.

International Federation of Social Workers. (2014). *Global definition of social work*. Retrieved from <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>

Jabatan Kebajikan Masyarakat. (2010). *Piawaian kompetensi kebangsaan praktis kerja sosial di Malaysia*. Putrajaya.

National Association of Social Workers. (2013). *Social work case management*. . Washington, DC



Jabatan  
**KEBAJIKAN**  
Masyarakat



Jabatan Kebajikan Masyarakat

Aras 6, 9-18, No 55,  
Persiaran Perdana, Presint 4,  
62100 Putrajaya



+603 8323 1656 / +603 8323 1658



+603 8323 2094



facebook.com/pages/JKMHQ



twitter@JKMHQ



instagram@jkmhq

[www.jkm.gov.my](http://www.jkm.gov.my)

