

Artikel

**Peranan Pekerja Sosial sebagai Pekerja Pembangunan Komuniti di Program Perumahan Rakyat:
Kajian Penerokaan**

*(The Role of Social Workers as Community Development Workers in the People's Housing Program:
An Exploratory Study)*

Aliffy Khairul Fizam Abdul Adzis, Mohd Suhaimi Mohamad* & Surendran Rajaratnam

Pusat Kajian Psikologi dan Kesejahteraan Manusia, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan,
Universiti Kebangsaan Malaysia, 43600 Bangi Selangor, Malaysia

*Pengarang Koresponden: msuhaimi@ukm.edu.my

Diserah: 01 Julai 2025

Diterima: 15 Ogos 2025

Abstrak: Kegagalan penghuni membayar sewa telah dikenal pasti sebagai salah satu masalah sosial yang wujud bagi Program Perumahan Rakyat (PPR) dan terkandung dalam Dasar Komuniti Negara. Kajian ini bertujuan untuk meneroka tahap literasi kewangan penghuni PPR, kaedah pembuatan keputusan kewangan mereka dan cabaran pembayaran tunggakan sewa yang dihadapi serta peranan pekerja sosial yang dilantik oleh Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) sebagai Pekerja Pembangunan Komuniti (PPK) di PPR. Kerangka teoritikal *Person-in-Environment* (PIE) telah dijadikan sebagai panduan untuk memahami bagaimana faktor individu dan persekitaran saling berinteraksi dalam mempengaruhi peranan pekerja sosial di PPR. Kajian ini menggunakan kaedah kajian kualitatif dengan reka bentuk kajian kes. Kajian ini telah dilaksanakan di PPR sekitar Kuala Lumpur yang mempunyai perhidmatan PPK menggunakan teknik persampelan bertujuan berdasarkan kriteria penerimaan dan penolakan. Seramai empat orang pekerja sosial telah berjaya ditemu bual dan dikenal pasti melalui unit komuniti, Bahagian Kebajikan Produktif dan Komuniti, JKM, Kuala Lumpur. Data kajian telah dianalisis secara tematik menggunakan perisian NVivo 15. Hasil kajian mendedahkan empat tema utama peranan pekerja sosial iaitu pemudahcaraan urusan sosial, hubungan agensi dengan komuniti, perancangan berasaskan komuniti serta kompetensi dan penempatan PPK. Pekerja sosial membantu penghuni menyelesaikan masalah sosial dan ekonomi, menghubungkan mereka dengan agensi bantuan kewangan dan merancang program komuniti yang sesuai khususnya untuk warga emas dan kanak-kanak. Kesimpulannya, pekerja sosial memainkan peranan penting dalam pengurusan PPR yang lebih berkesan. Oleh itu, penambahbaikan seperti perjawatan tetap, kemudahan pejabat yang kondusif dan latihan profesional berstruktur amat diperlukan agar program seperti pendidikan kewangan komuniti dapat meningkatkan literasi kewangan golongan berpendapatan rendah di bandar.

Kata kunci: Literasi kewangan; pembuatan keputusan kewangan; sewa perumahan PPR; pekerja sosial; pekerja pembangunan komuniti

Abstract: The failure of tenants to pay rent has been identified as a critical social issue within the People's Housing Programme (PPR), as acknowledged in the National Community Policy. This study aimed to explore the financial literacy levels of residents of the People's Housing Programme (PPR), their financial decision-making methods, the challenges they faced in paying rent and the role of social workers appointed by the Department of Social Welfare (JKM) as community development officers in the PPR context. The Person-in-Environment (PIE) theoretical framework guided this study in understanding how individual and

environmental factors interact to shape the role of social workers in low-income urban settings. Employing a qualitative case study design, the research was conducted in selected PPR locations across Kuala Lumpur with active PPK services, using purposive sampling based on inclusion and exclusion criteria. Four social workers were successfully interviewed, identified through the Community Unit of the Productive Welfare and Community Division, JKM Kuala Lumpur. The data were thematically analysed using NVivo 15 software. The findings revealed four central themes concerning the role of social workers: facilitation of social affairs, agency–community linkages, community-based planning, and the competencies and placement of PPK officers. Social workers supported residents by addressing social and economic challenges, connecting them with agencies offering financial aid, and designing appropriate community programs particularly for the elderly and children. In conclusion, social workers played a vital role in enhancing effective community management in PPR. Therefore, improvements such as permanent appointments, conducive office facilities, and structured professional training were deemed essential to ensure that initiatives like community financial education could successfully increase the financial literacy of low-income urban residents.

Keywords: Financial literacy; financial decision making; PPR housing rental; social worker; community development worker

Pengenalan

Usaha kerajaan untuk menyediakan perumahan mampu milik dan berkualiti sentiasa menjadi keutamaan, khususnya untuk memenuhi keperluan golongan berpendapatan rendah di bandar. Menurut Norizan (2022), program perumahan awam seperti Projek Perumahan Rakyat (PPR) dibangunkan untuk memastikan golongan ini mendapat akses kepada perumahan yang mencukupi dan berkualiti, terutamanya dengan peningkatan kepadatan penduduk dan kos sara hidup. Pelbagai inisiatif lain seperti Inisiatif Kediaman Rumah Keluarga Malaysia (IKRAM) dan program rumah transit juga diperkenalkan untuk tujuan yang sama (Cheong Chong et al., 2023). Namun begitu, komuniti perumahan awam sering berdepan dengan pelbagai masalah sosial. Salah satu masalah utama yang ditekankan dalam Dasar Komuniti Negara (2019) adalah kegagalan penghuni membayar sewa. Sehingga Jun 2019, tunggakan sewa perumahan awam di seluruh negara mencecah RM54.17 juta (Dewan Rakyat, 2019), manakala tunggakan PPR di Kuala Lumpur meningkat kepada RM28.72 juta pada 2023 (Dewan Bandararaya Kuala Lumpur, 2023). Isu tunggakan sewa PPR ini melibatkan kos penyelenggaraan yang tinggi yang memberi tekanan kewangan kepada pihak berkuasa tempatan dan sering menjadi isu perdebatan di media (Khazanah Research Institute, 2023).

Selain itu, sebahagian besar isi rumah di Malaysia tidak mempunyai literasi kewangan yang mencukupi untuk membuat keputusan penting berkaitan perumahan (Dasar Perumahan Mampu Milik Negara, 2019). Bagi menangani isu-isu ini, Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) dan Dewan Bandararaya Kuala Lumpur (DBKL) telah memperkenalkan program pembangunan komuniti di PPR melalui penempatan pekerja sosial atau Pegawai Pembangunan Komuniti (PPK). Peranan PPK adalah penting dalam memperkukuh kesejahteraan komuniti. Antara tanggungjawab mereka adalah mewujudkan hubungan baik dengan penduduk dan NGO, memperkenalkan program pembangunan komuniti, serta mengenal pasti isu dan keperluan penduduk. PPK juga bertindak sebagai penggerak utama dalam melaksanakan program pemulihan, pencegahan, dan pembangunan, di samping menjadi rujukan untuk perkhidmatan JKM dan agensi lain. Oleh itu, kajian ini bertujuan untuk meneroka peranan pekerja sosial yang berkhidmat di PPR dalam usaha memperkukuh dan meningkatkan kesejahteraan komuniti perumahan awam.

Sorotan Literatur

Isu-isu berkaitan kemiskinan bandar seperti masalah pendapatan yang tidak mencukupi bagi menampung keperluan asas harian telah menyebabkan individu yang mengalaminya terbatas untuk menjalani kehidupan yang setara dengan orang lain (Parthiban et al., 2021). Asas literasi kewangan yang kukuh dapat membantu individu mengatasi masalah kewangan dan terus bertahan dalam persekitaran kewangan yang semakin rumit (Thomas & Subhashree, 2020). Ini kerana kegagalan individu merancang kewangan dengan berhemah akan

membuka ruang kepada masalah yang lebih besar terutamanya dalam menjalani kehidupan bermasyarakat. Dapatan ini disokong oleh kajian Firli (2017) yang menyatakan bahawa kekurangan tahap literasi dalam perancangan kewangan boleh menyebabkan kegagalan menguruskan sumber kewangan sehingga membawa kepada keruntuhan rumah tangga dan masalah kesihatan seperti gangguan psikologi dan emosi. Selain itu, tahap literasi kewangan individu juga boleh mempengaruhi pembuatan keputusan dalam aspek pengurusan kewangan, pengurusan hutang dan keputusan untuk membuat pinjaman kewangan (Rina et al., 2022).

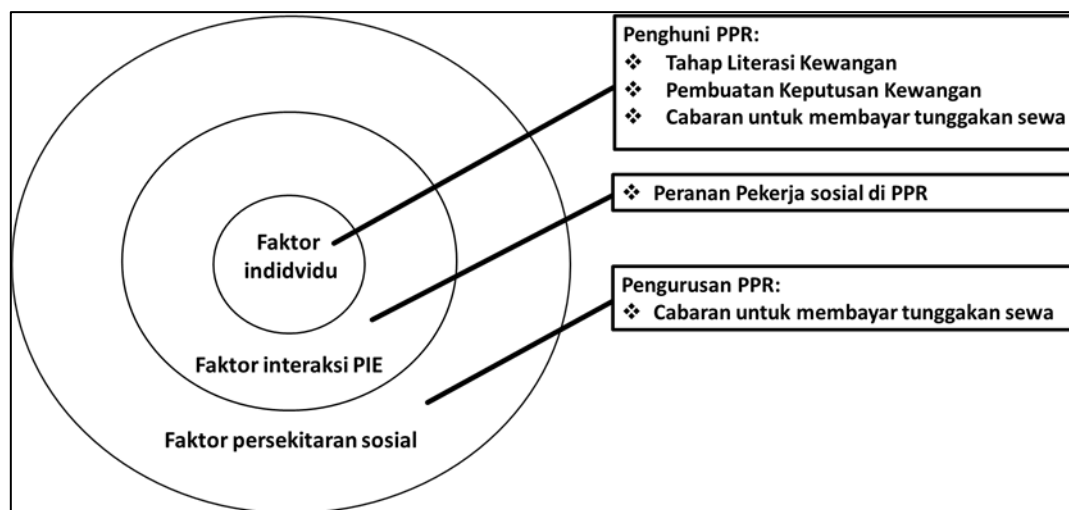
Kajian lepas menunjukkan bahawa pengetahuan kewangan merupakan indikator kepada kesejahteraan kewangan (Normawati et al., 2021). Dalam kajian yang dijalankan oleh Nornadia et al. (2017), didapati bahawa pengetahuan kewangan dikenal pasti sebagai faktor penting yang boleh mempengaruhi pembuatan keputusan kewangan seseorang individu, terutamanya dalam situasi kewangan yang semakin berkembang maju dan berteknologi tinggi. Menurut Noor Fariza et al. (2023), segelintir masyarakat khususnya golongan B40 gagal mengurus kewangan dengan bijak kerana kurangnya kesedaran mengurus kewangan. Beberapa kajian lepas juga menunjukkan bahawa terdapat hubungan antara sikap terhadap pengurusan kewangan dengan literasi kewangan seseorang individu (Chaulagain, 2015; Firli, 2017; Thomas & Subhashree, 2020; Rina et al., 2022). Selain itu, Albeerdly dan Gharleghi (2015) mendapati bahawa mereka yang memiliki sikap kewangan yang positif biasanya lebih mampu mencapai tahap literasi kewangan yang lebih baik. Namun, sikap kewangan yang negatif memberi impak kepada tahap literasi kewangan seseorang (Atkinson & Messy, 2012).

Dalam konteks keluarga, pembuatan keputusan kewangan adalah berkait dengan interaksi antara wang dan kuasa, khususnya dalam keluarga dwi-pendapatan. Keluarga dwi-pendapatan merujuk kepada keadaan di mana kedua-dua suami dan isteri bekerja dan menyumbang pendapatan (Zaimah et al., 2015). Hubungan ini cenderung ke arah tertentu, di mana individu yang menyumbang pendapatan cenderung untuk mempunyai pengaruh yang lebih besar dalam membuat keputusan keluarga. Selain itu, peningkatan dalam penyertaan wanita (isteri) dalam pekerjaan dan pendapatan keluarga akan mengubah pola pembuatan keputusan bagi pasangan yang kedua-duanya bekerja (Hsu, 2025). Tahap literasi kewangan individu boleh mempengaruhi pembuatan keputusan dalam aspek pengurusan kewangan, pengurusan hutang dan keputusan untuk membuat pinjaman kewangan (Li et al., 2024). Kajian Zaimah et al. (2012) mendapati bahawa faktor seperti umur, pendapatan bulanan, pemilikan rumah, bilangan produk kewangan, sumbangan pendapatan dalam keluarga, tingkah laku kewangan dan pembuatan keputusan kewangan suami berkait rapat dengan tahap kesejahteraan kewangan pekerja yang berkahwin dalam keluarga dengan dua sumber pendapatan.

Kajian berkaitan tahap literasi kewangan dan pembuatan keputusan kewangan pernah dilaksanakan oleh penyelidik terdahulu. Namun, kebanyakan subjek kajian bagi kajian lepas adalah mengenai penghuni PPR dan kumpulan B40. Manakala fokus kajian lepas pula adalah berkisar mengenai kepuasan B40, kesejahteraan B40 dan tahap literasi kewangan B40. Dari segi metodologi kajian pula, kebanyakan kajian lepas menggunakan kaedah kajian kuantitatif. Justeru itu, dari segi jurang kajian, penyelidik telah mengenal pasti tiga jurang utama iaitu dari segi jurang empirikal, pembuktian dan kaedah kajian. Dari aspek jurang empirikal, kajian ini adalah berkenaan penerokaan peranan pekerja sosial di PPR, literasi kewangan dan pembuatan keputusan kewangan penghuni PPR. Dari aspek jurang pembuktian pula, kajian ini adalah berkaitan penerokaan terhadap tahap literasi kewangan penghuni, pembuatan keputusan kewangan penghuni, cabaran membayar tunggakan sewa dan peranan pekerja sosial di PPR. Manakala jurang metodologi pula, kajian ini menggunakan kaedah kajian kualitatif dengan reka bentuk kajian kes.

Bagi memandu pelaksanaan kajian ini, penyelidik telah merujuk teori *capability approach* dan konsep *Person-in-Environment* (PIE) bagi meneroka literasi kewangan penghuni, pembuatan keputusan kewangan, cabaran membayar tunggakan sewa yang dihadapi oleh penghuni dan peranan pekerja sosial di PPR. Kajian ini merupakan kajian penerokaan terhadap literasi kewangan, kaedah pembuatan keputusan kewangan, cabaran membayar tunggakan sewa dan peranan pekerja sosial di PPR. Merujuk kepada kerangka kajian pada Rajah 1, terdapat dua pihak yang terlibat iaitu penerokaan terhadap penghuni dan pengurusan PPR. Bagi pihak penghuni, penyelidik berhasrat untuk meneroka sama ada kegagalan penghuni untuk membayar tunggakan sewa perumahan PPR adalah akibat daripada pengaruh literasi kewangan dan pembuatan keputusan kewangan penghuni. Bagi pihak pengurusan PPR pula, penyelidik ingin mengkaji peranan pekerja sosial di PPR dalam

membantu meningkatkan literasi kewangan penghuni PPR melalui program bantuan kewangan yang disediakan oleh kerajaan kepada golongan miskin bandar serta mengkaji cabaran yang mempengaruhi keberatan penghuni PPR untuk membayar tunggakan sewa PPR. Kerangka konseptual ini terdiri daripada literasi kewangan, pembuatan keputusan kewangan dan peranan pekerja sosial bagi meningkatkan keberkesanan pengurusan PPR. Indikator utama yang digunakan bagi meneroka literasi kewangan penghuni adalah melalui penerokaan terhadap pengetahuan kewangan, sikap kewangan dan tingkah laku kewangan penghuni yang mempengaruhi pembuatan keputusan kewangan penghuni dalam memastikan kelangsungan hidup di Kuala Lumpur.



Rajah 1. Kerangka konseptual kajian

Metodologi

1. Rekabentuk Kajian

Kajian ini menggunakan reka bentuk kajian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi deskriptif yang berlandaskan falsafah konstruktivisme. Pendekatan ini sesuai kerana ia membolehkan penyelidik memahami realiti sosial yang dibina secara subjektif melalui pengalaman dan tafsiran individu. Dalam konteks kajian ini, pengalaman pekerja pembangunan komuniti diteroka secara langsung bagi memahami peranan yang dimainkan dalam pengurusan di PPR.

2. Sampel dan Pengumpulan Data

Kajian ini menggunakan kaedah persampelan bertujuan untuk memilih informan. Sebanyak 6 orang pekerja sosial pada awalnya dikenal pasti melalui Unit Komuniti, Bahagian Kebajikan Produktif dan Komuniti, JKM Wilayah Kuala Lumpur yang bertugas di PPR Desa Rejang, PPR Sri Pantai dan PPR Sri Pahang. Namun, setelah diteliti, dua daripada pekerja sosial tersebut didapati tidak memenuhi kriteria pemilihan informan kerana baru memulakan tugas di PPR. Oleh itu, hanya empat orang pekerja sosial yang memenuhi kriteria yang ditetapkan dan bersetuju untuk ditemu bual. Antara kriteria pemilihan informan adalah pekerja sosial yang mempunyai pengalaman bertugas di PPR sekurang-kurangnya enam bulan; mempunyai kelayakan akademik dalam bidang sains sosial dan dilantik oleh pihak JKM. Manakala, kriteria penolakan adalah bagi pekerja sosial yang tidak memenuhi kriteria di atas. Proses pengumpulan data dijalankan pada bulan Januari 2025 hingga Mac 2025 menggunakan kaedah temubual mendalam separa berstruktur. Kaedah temubual ini membolehkan penyelidik meneroka pengalaman informan secara mendalam.

3. Analisis Data

Maklumat yang diperoleh daripada temu bual ditranskripsi secara verbatim. Data ini kemudian dianalisis menggunakan analisis tematik berdasarkan enam langkah yang dicadangkan oleh Braun dan Clarke (2013)

iaitu (i) membiasakan diri dengan data, (ii) mencipta kod permulaan, (iii) mencari tema awal, (iv) menyemak semula tema kumpulan, (v) menentukan dan memberi nama tema serta (iv) menulis laporan. Analisis data dibantu oleh perisian *NVivo* versi 15 yang sesuai untuk analisis kualitatif secara tematik. Penggunaan perisian ini turut memudahkan penyelidik menghasilkan peta projek yang memaparkan keseluruhan tema dan kod, seterusnya membantu dalam pelaporan dan semakan.

4. Etika Kajian

Sebelum pengumpulan data, kajian ini telah memperoleh kelulusan etika daripada Jawatankuasa Etika Penyelidikan UKM (JEPUKM) dengan nombor rujukan UKM PPI/111/8 pada 2 Januari 2025. Kelulusan ini sangat penting bagi memastikan kajian dijalankan secara beretika. Bagi memastikan dapatan kajian ini sah dan boleh dipercayai, penyelidik menggunakan beberapa strategi sepanjang proses pengumpulan dan analisis data termasuklah penglibatan penyelidik sebagai sebahagian daripada kajian, semakan peserta (peer review), dan pemeriksaan ahli (member checking) daripada kalangan informan.

Hasil Kajian

1. Profil Informan Kajian

Dapatan kajian bagi profil informan pekerja sosial menunjukkan bahawa seramai empat orang Pekerja Pembangunan Komuniti (PPK) yang ditempatkan di PPR telah dipilih sebagai informan dalam kajian ini. Mereka terdiri daripada PPK yang dilantik oleh JKM di PPR berisiko tinggi di Kuala Lumpur. Dalam kajian ini, terdapat dua orang informan lelaki dan dua orang informan perempuan yang bekerja di PPR. Tahap pendidikan informan adalah dua orang memiliki ijazah sarjana muda dalam bidang psikologi dan bidang pengurusan perniagaan, seorang mempunyai diploma dalam bidang kaunseling dan seorang lagi mempunyai Sijil Pelajaran Malaysia (SPM). Mereka berumur di antara 27 tahun hingga 40 tahun semasa temu bual dijalankan. Kesemua informan mempunyai pengalaman bekerja di PPR sebagai PPK dalam tempoh antara antara 11 bulan sehingga 5 tahun. Status perjawatan kesemua PPK ini adalah berstatus kontrak *Malaysia Short-Term Employment Programme* (MYSTEP). Ringkasan profil bagi kesemua informan pekerja sosial ini adalah seperti di Jadual 1.

Jadual 1. Profil Informan pekerja sosial

Bil	Kod Informan	Jantina	Umur	Bangsa	Taraf Pendidikan	Nama Jawatan	Status Jawatan	Tempoh Berkhidmat di PPR
1	Informan 1	Lelaki	32	M	Ijazah Sarjana Muda	PPK	Kontrak MYSTEP	5 Tahun
2	Informan 2	Lelaki	30	M	Ijazah Sarjana Muda	PPK	Kontrak MYSTEP	11 Bulan
3	Informan 3	Perempuan	40	M	SPM	Penolong PPK	Kontrak MYSTEP	4 Tahun
4	Informan 4	Perempuan	27	M	Diploma	PPK	Kontrak MYSTEP	5 Tahun

2. Peranan Pekerja Sosial di PPR

Jadual 2 menunjukkan empat sub tema peranan yang dimainkan oleh pekerja sosial dalam kajian ini iaitu (i) pemudahcaraan urusan sosial, (ii) hubungan agensi dengan komuniti, (iii) perancangan berasaskan komuniti serta (iv) kompetensi dan penempatan PPK. Penyelidik mendapati peranan pekerja sosial di PPR sangat berkait rapat dengan persekitaran dan penghuni PPR. Rajah 2 di bawah menunjukkan ringkasan peranan pekerja sosial yang ditempatkan di PPR.

Jadual 2. Tema dan sub tema peranan pekerja sosial di PPR

Tema	Sub Tema
Pemudahan urusan sosial	Memudahcara urusan penghuni Membantu memudahkan urusan JKM dan agensi luar
Hubungan agensi dengan komuniti	Menghubungkan agensi yang menyediakan bantuan kewangan Membina hubungan dengan persatuan penghuni
Perancangan berasaskan komuniti	Merancang program untuk kumpulan sasaran Mengumpul data berkaitan penghuni
Kompetensi dan penempatan PPK	Latihan dan kursus peningkatan kemahiran Kelengkapan dan pejabat yang lebih kondusif Status jawatan dan penempatan PPK diperluas

Pemudahcaraan Urusan Sosial

Dapatan kajian menunjukkan bahawa pekerja sosial di PPR memainkan pelbagai peranan penting dalam membantu penghuni menyelesaikan pelbagai permasalahan sosial dan ekonomi. Antara peranan yang dikenalpasti di bawah tema pemudahcaraan urusan sosial adalah membantu berkaitan permohonan bantuan kewangan JKM dan membantu keluarga berpendapatan rendah melalui bantuan praktikal. Ini dapat dilihat melalui perkongsian informan 1 (lelaki, 32 tahun, pekerja sosial) yang mengakui bahawa *"saya akan pergi ke rumah dan saya akan bawa borang-borang permohonan dan saya akan minta mereka isi dan saya akan melakukan temu bual untuk menyediakan report."* Selain itu, dapatan kajian juga menunjukkan bahawa pekerja sosial di PPR juga bertindak memudahkan urusan pihak JKM dan agensi luar. Antara peranan yang dimainkan oleh pekerja sosial ini adalah membantu membuat siasatan kes sosial bagi pihak JKM dan membantu pihak NGO untuk agihan bantuan melalui pengurusan data penghuni, mengambil tahu masalah dan keperluan komuniti PPR serta menyediakan laporan psikososial berkenaan program untuk rujukan JKM.

"kita juga buat inilah macam ada bantuan masuk dari NGO, so peranan saya kat sini kita ada data... apa data penerima JKM kat sini. So NGO tersebut dorang tak tahu apa-apa dia orang just nak bagi bantuan macam CSR bagi bantuan barangan macam petronas macam sebelum ni kita ada dari Capital Land dari UEM"

(Informan 2, lelaki, 30 tahun)

Di samping itu, pekerja sosial juga membantu penghuni PPR dengan urusan temujanji berkaitan khidmat kaunseling yang ditawarkan oleh pihak JKM atau NGO kepada penghuni PPR. Misalnya, informan 3 (perempuan 40 tahun, pekerja sosial) turut menyatakan bahawa penghuni PPR datang berjumpa PPK untuk mendapatkan bantuan kaunseling dan sokongan sama ada kepada klien warga emas atau klien yang berumur 40an yang sedang mengalami krisis pertengahan umur.

Hubungan Agensi dengan Komuniti

Hasil kajian juga mendapati bahawa pekerja sosial berperanan dari aspek hubungan agensi dengan komuniti dengan menghubungkan penghuni dengan agensi yang menyediakan bantuan kewangan dengan membantu penghuni yang menghadapi masalah berkaitan bantuan selain bantuan yang disediakan oleh JKM. Peranan ini penting supaya pekerja sosial dapat menyalurkan masalah yang dihadapi oleh penghuni kepada agensi-agensi penyedia bantuan kewangan yang lain selain JKM. Kenyataan ini disokong oleh informan 4 (perempuan, 27 tahun, pekerja sosial) yang mengakui bahawa *"kami akan tanya baitulmal dah apply ke belum sebab kalau macam islam better kami syorkan ke baitulmal lah sebab banyak benefit dorang kat sana."* Keadaan ini turut disokong oleh pekerja sosial lain yang menyatakan bahawa:

"so apa yang kami boleh tolong memang kalau yang muslim memang saya akan suruh dia orang pergi ke baitulmal tapi kalau yang non muslim ni memang saya cakap benda tu saya tak dapat tolong just boleh bagi borang JKM18 untuk saya apply. kalau macam orang islam memang saya akan linkkan dia ke baitulmal sebab

baitulmal kat sana ada banyak lagi opoturnitiy yang dia boleh cari kat sana bila dengan JKM saya kata macam tulah."

(Informan 3, perempuan, 40 tahun)

Pekerja sosial yang bekerja di dalam komuniti perlu sentiasa menghubungkan komuniti setempat dengan sumber-sumber maklumat dari agensi kerajaan mahupun bukan kerajaan. Misalnya, pekerja sosial di PPR bukan semata-mata menjadi orang tengah di antara penghuni PPR dengan JKM tetapi juga berperanan menyebarkan informasi dari agensi kerajaan lain untuk berhubung dengan KRT dan persatuan penghuni dalam meneroka dan memahami permasalahan yang dihadapi oleh komuniti setempat. Ini dinyatakan dengan jelas oleh salah seorang informan:

"okei kita ada beberapa peranan yang paling crucial sekali adalah kita sebagai orang tenghalah antara jabatan dengan penghuni dekat sini sekiranya kalau duduk kat sini ada memerlukan apa-apa bantuan berkaitan dengan fungsi jabatan iaitu 8 golongan sasar JKM PPK adalah orang yang bertanggungjawab untuk menjadi jambatan antara kedua-dua belah pihak ok."

(Informan 1, lelaki, 32 tahun)

Selain itu, pekerja sosial turut berperanan dengan membina hubungan baik dengan persatuan penghuni dengan mewujudkan *rapport* antara persatuan penghuni dengan agensi lain yang turut menawarkan perkhidmatan sosial kepada komuniti PPR seperti perkhidmatan pusat internet dan perpustakaan komuniti. Pekerja sosial sering berkerjasama dengan agensi-agensi lain dalam komuniti untuk memastikan keperluan penghuni PPR dapat dipenuhi:

"peranan saya dekat sini sebagai PPK salah satu mewujudkan rapport antara persatuan penghuni KRT dengan agensi-agensi dia berada di PPR lah macam DBKL, pusat internet dekat sebelah tu, library komuniti lagi dengan yang lain-lain."

(Informan 2, lelaki, 30 tahun)

Perancangan Berasaskan Komuniti

Hasil kajian ini turut menemukan seseorang pekerja sosial di komuniti terutamanya PPR hendaklah turut memainkan peranan dari aspek perancangan program atau aktiviti mengikut keperluan sebenar penghuni di PPR. Antaranya adalah dengan membantu membuat perancangan program yang sesuai berdasarkan keperluan kumpulan sasar seperti penghuni warga emas, kanak-kanak dan remaja yang tinggal di komuniti PPR tersebut. Malah pekerja sosial di PPR perlu memastikan program-program yang dilaksanakan bukan sahaja sesuai dan menyeronokkan tetapi juga mendidik komuniti mengenai perkara yang relevan dan penting untuk meningkatkan kesejahteraan hidup mereka. Ini jelas dikongsikan oleh salah seorang informan kajian ini:

"kami juga perlu menyediakan program-program yang bersesuaian. saya selalu mengambil keputusan sekiranya saya nak buat apa-apa perancangan atau program saya akan melihat kepada masalah itu sendiri dan juga saya akan dapatkan maklum balas daripada penghuni mengikut kumpulan-kumpulan tertentu seperti contoh kalau warga emas okey apa program-program yang kita boleh buat untuk meningkatkan taraf hidup warga emas mungkin boleh adakan seminar perniagaan kemahiran dan sebagainya kalau kanak-kanak apa program yang kita boleh jalankan. jadi program program yang saya buat untuk sahshiah mungkin antara sumbangan yang boleh saya buat bagaimana kita mengelakkan berlakunya masalah sosial terutama untuk kanak-kanak di sini."

(Informan 1, lelaki, 32 tahun)

Selain itu, pekerja sosial di PPR melaksanakan tugas untuk mengumpul maklumat sosioekonomi penghuni-penghuni PPR. Maklumat ini terdiri daripada latar belakang penghuni yang bertujuan untuk mengenalpasti penghuni yang menghadapi masalah sama ada dari segi ekonomi, psikososial dan kesihatan. Semua maklumat ini juga akan menjadi rujukan pihak JKM dan agensi luar dalam menyalurkan bantuan yang diperlukan kepada penghuni PPR yang layak berdasarkan kriteria penerima bantuan yang telah ditetapkan oleh setiap agensi. Contohnya, informan 1 (lelaki, 32 tahun, pekerja sosial) menyatakan "*PPK di sini, fungsi*

dan tugas dia adalah mengumpulkan data bagi setiap penghuni kat sini.” Kenyataan ini turut disokong oleh informan lain:

“lepas tu macam kami di PPR pun macam kumpul profile penghuni mereka untuk tahulah dia punyai masalah dia orang tahu juga dia orang punya tahap umur had had dia orang, kerja apa daripada pekerjaan, segi apa pendidikan tahap mana?”

(Informan 4, perempuan, 27 tahun)

Kompetensi dan Penempatan PPK

Hasil kajian ini turut mendapati bahawa terdapat kekangan atau cabaran yang dihadapi oleh pekerja sosial di PPR dalam melaksanakan program komuniti terutamanya dari aspek kewangan. Kesemua informan yang ditemubual mengakui bahawa mereka memerlukan sokongan kewangan yang mencukupi bagi melaksanakan program yang lebih besar dan memberi impak positif kepada komuniti PPR. Contohnya, salah seorang informan berkongsi masalah yang dihadapi seperti berikut:

“sokongan daripada kewangan tu kita amat-amat memerlukan untuk buat satu program di PPR. kita dari segi kekangan kewangan tu kita adalah kat situ so kita perlukan lebih banyak bajet daripada ibu pejabat lah untuk memberikan satu program lagi lebih bagus lagilah untuk penghuni-penghuni dekat sini.”

(Informan 2, lelaki, 30 tahun)

Selain menghadapi cabaran dari segi sokongan kewangan, informan juga menghadapi cabaran dari segi beban tugas yang dilaksanakan selain daripada skop dan tanggungjawab yang ditetapkan oleh JKM iaitu mengambil tahu semua masalah tanpa merujuk kepada kumpulan sasar tertentu sahaja seperti mana yang dinyatakan oleh informan 3:

“Kami duduk dekat PPR ni kami tak fokus pada satu unit punya pekerjaan maksud saya macam dorang HQ mungkin dia orang fokus pada bantuan, kalau unit yang kanak-kanak dia akan fokus pada unit kanak-kanak kan, tapi kami kat sini semua tu kami kena ambil tahu”

(Informan 3, perempuan, 40 tahun)

Perhatian yang serius perlu diberikan oleh pihak JKM terhadap kebajikan pekerja sosial di PPR dalam memastikan kualiti perkhidmatan kerja sosial yang diberikan dan pelaksanaan pengurusan kes yang berkesan. Terdapat tiga isu utama yang dibangkitkan oleh informan dalam kajian ini iaitu: (a) status jawatan dan penempatan PPK diperluas; (b) kelengkapan pejabat dan ruang pejabat yang lebih kondusif; dan (c) latihan/kursus peningkatan kemahiran PPK. Ketiga-tiga aspek ini memainkan peranan penting bagi meningkatkan keberkesanan perkhidmatan kerja sosial terutamanya dalam menguruskan program yang memberi impak dan sokongan terus kepada komuniti PPR. Walaupun terdapat peningkatan taraf jawatan kontrak sebelum ini daripada status jawatan sebagai Pekerja Sambilan Harian (PSH) yang diberikan gaji secara harian sahaja ke status jawatan kontrak *Malaysia Short-Term Employment Programme* (MYSTEP) yang mempunyai lebih banyak kelebihan dari aspek gaji secara bulanan dan mempunyai kemudahan cuti serta kenaikan gaji bagi Pegawai Pembangunan Komuniti (PPK). Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa penambahbaikan dari segi perjawatan yang lebih strategik serta faedah seperti elaun tetap adalah penting untuk meningkatkan motivasi kerja dan keberkesanan pekerja sosial dalam menjalankan tugas mereka. Misalnya, informan 1 (lelaki, 32 tahun, pekerja sosial) mengakui bahawa, *“perlu ada satu jaminan ataupun perjawatan yang lebih strategik supaya ianya dapat memotivasikan PPK tu sendiri dapat bekerja dengan lebih baik.”* Kenyataan ini turut disokong oleh informan lain:

“kami sekarang MYSTEP at least orang kata lah Contract of Service (CoS) kan orang kata kalau macam kami ni nak melangkaui untuk penempatan tetap mungkin jauh sangat kan CoS lah orang kata at least kami ada elaun-elaun tetap”

(Informan 3, perempuan, 40 tahun)

Selain itu, isu berkaitan penempatan seorang PPK hanya di lokasi tertentu sahaja turut dibangkitkan. Perkara ini dinyatakan dengan tegas dan jelas oleh semua informan yang terlibat dalam kajian ini di mana mereka merasa terbeban untuk memastikan keperluan penghuni PPR yang pelbagai dan kompleks dapat dipenuhi. Kesemua informan merasakan perkhidmatan kerja sosial di PPR perlu diperluaskan kerana ia sangat membantu memenuhi keperluan psikososial semasa penghuni PPR yang memerlukan. Berikut merupakan salah satu kenyataan yang dikemukakan oleh informan kajian ini:

"Bagi saya perlu diperluaskan lagilah dan perlu diperkasakan lagi sebab bagi saya PPK ni dia sangat membantu. Setiap PPR ada PPK ataupun setiap kawasan parlimen yang ada PPR ada PPK. Sekarang kita fokus pada KL sahaja. KL kita ada tiga saja iaitu di PPR Desa Rejang, PPR Sri Pantai dan PPR Sri Pahang, tu di KL kita ada tiga, di Selangor kita ada satu iaitu PPR Lembah Subang, kalau tak silap saya, di Johor kita ada satu di Pasir Gudang... untuk keseluruhan di Malaysia kita ada lima PPK."

(Informan 1, lelaki, 32 tahun)

Di samping itu, keperluan penambahbaikan dari aspek tempat kerja seperti kelengkapan pejabat dan ruang pejabat yang lebih kondusif juga perlu diberi perhatian oleh pihak JKM supaya mereka dapat melaksanakan tugas dengan lebih baik. Keperluan seperti ruang pejabat secara berasingan, peralatan yang terhad adalah antara kekangan yang dihadapi oleh pekerja sosial yang ditempatkan di PPR. Sekiranya penambahbaikan dapat dilaksanakan, pekerja sosial di PPR akan dapat menawarkan perkhidmatan kerja sosial yang lebih berkualiti dan ini sekaligus memberikan lebih banyak manfaat kepada penghuni PPR dan juga meningkatkan keberkesanan program-program yang dijalankan. Kenyataan ini diakui oleh Informan 2 (lelaki, 30 tahun, pekerja sosial) yang menyatakan bahawa *"kita memerlukan satu pejabat yang baru yang lebih luas sikit untuk kita mewujudkan satu bilik yang interaktif, so boleh memudahkan kita untuk buat satu program di pejabat kita."* Manakala informan-informan lain pula menekankan bahawa mereka memerlukan pejabat sendiri secara berasingan supaya dapat memberi lebih privasi kepada penghuni yang berurusan dengan pihak JKM. Kekurangan ruang tertutup di pejabat yang terbuka membuatkan penghuni merasa malu atau tidak selesa untuk berkongsi isu dan masalah mereka dengan pekerja sosial semasa sesi perbincangan dijalankan. Salah seorang informan kajian menyatakan bahawa:

"mostly kami asetlah. one of yang kami perlu tekankan aset pejabat contoh macam komputer printer benda-benda tu kami ada sangat banyak. kekangan yang kadang kami pakai ni sebenarnya benda dah nak terlupus ataupun yang ini saya tapi kadang ada yang dia orang bagi tu memang bila nak lupus. sebab kadang benda tu kalau dah tak boleh nak pakai kadang kami ada yang kami keluarkan duit sendiri untuk beli apa-apa."

(Informan 3, perempuan, 40 tahun)

Perkara yang sama juga turut dikongsi oleh informan 4 (perempuan, 27 tahun, pekerja sosial) bahawa *"Kami ni memang memerlukan printer lah, mesin fotostat memang kami tiada. Kami perlukan fotostat so dorang kena turun pula pergi cari fotostat."* Selain itu, terdapat isu keperluan program latihan dan kursus kepada pekerja sosial di komuniti bagi meningkatkan kemahiran dan kompetensi mereka dalam menghadapi cabaran melaksanakan intervensi kes. Antara kursus yang diperlukan adalah berkaitan kursus pemantapan diri dan kemahiran berkomunikasi, kemahiran pengurusan kes dan sebagainya yang sesuai dengan perubahan masalah sosial semasa terutamanya di PPR. Misalnya, Informan 2 (lelaki, 30 tahun, pekerja sosial) menyatakan *"kami perlukan kursus komunikasi dan lebih sebab kami nak kena faham situasi orang-orang kat sini."* Manakala informan lain turut memaklumkan bahawa mereka memerlukan kursus-kursus latihan dalam pemantapan diri sebagai pekerja sosial di komuniti:

"Kami perlukan lagilah macam more kursus-kursus juga untuk kami mantapkan diri kami sendiri. komunikasi penting itu sangat penting. Kami nak kena faham situasi orang-orang kat sini tu macam mana nak bercakap bagi dia orang faham."

(Informan 3, perempuan, 40 tahun)

Perbincangan

Hasil kajian menunjukkan bahawa pekerja sosial telah memainkan peranan dari aspek pemudahcaraan urusan sosial. Pemudahcaraan ini merangkumi urusan penghuni serta urusan pihak JKM dan agensi luar. Pekerja sosial menjalankan perbincangan bersama bagi menentukan pilihan yang terbaik untuk klien. Secara tidak langsung penghuni dapat meningkatkan motivasi dan potensi diri untuk maju ke hadapan dengan ilmu pengetahuan daripada pekerja sosial. Kajian yang dijalankan oleh Nurzaimah et al. (2013) mendapati pekerja sosial sekolah berperanan dalam memberi ilmu pengetahuan dan kemahiran untuk digunakan dalam sistem persekolahan. Oleh itu, dapatan kajian ini juga selari dengan peranan sebagai pemudahcara dalam memberikan nasihat, pandangan dan ilmu pengetahuan kepada klien seperti penghuni di PPR. Kajian ini turut mendapati bahawa pekerja sosial memainkan peranan dari aspek hubungan agensi dengan komuniti dengan memberi penekanan terhadap kepentingan interaksi di antara pekerja sosial, agensi kerajaan yang menyediakan bantuan dan komuniti setempat bagi membantu meningkatkan kesejahteraan hidup penghuni di PPR. Menurut Nurzaimah et al. (2012) lagi, pekerja sosial sekolah berupaya menghubungkan klien (pelajar dan keluarga) dengan pihak yang berkepentingan untuk membantu menyelesaikan masalah sosial yang dihadapi seperti masalah kewangan yang dihadapi oleh keluarga pelajar.

Hasil kajian juga menunjukkan bahawa pekerja sosial di PPR turut terlibat dalam aspek perancangan berasaskan komuniti iaitu pekerja sosial mengenal pasti, merancang dan melaksanakan intervensi yang sesuai berdasarkan keperluan penghuni di PPR seperti warga emas dan kanak-kanak. Dapatan kajian ini selari dengan kajian yang dijalankan oleh Daftary & Ashley (2020), bahawa pekerja sosial di dalam komuniti berperanan sebagai perancang dalam mengkoordinasi pembangunan program dan polisi sosial yang berkaitan dengan perkembangan klien dan keperluan pihak berkepentingan. Contohnya, pekerja sosial di sekolah memainkan peranan sebagai perancang melalui penyediaan program yang sesuai dengan keperluan psikososial pelajar di sekolah. Manakala, keberkesanan pelaksanaan kerja sosial di kawasan PPR sangat dipengaruhi oleh tahap kemahiran atau kompetensi yang sesuai dengan penempatan perkhidmatan PPK yang berkhidmat di PPR. Ia merangkumi aspek latihan dan kursus peningkatan kompetensi kerja sosial, kelengkapan pejabat yang lebih kondusif dan status jawatan serta penempatan PPK dapat diperluas. Dapatan ini selari dengan kajian oleh Ramalingam & Alavi (2021) yang menekankan bahawa pengukuhan kemahiran dan peluang refleksi diri penting bagi menjamin prestasi kerja sosial yang efektif. Ini juga konsisten dengan prinsip dalam kompetensi profesional kerja sosial yang menekankan keperluan kepada pembangunan profesional berterusan agar dapat memenuhi keperluan dinamik komuniti. Justeru, pekerja sosial yang dilengkapi dengan latihan pembangunan kompetensi akan lebih bersedia menangani pelbagai cabaran di lapangan secara menyeluruh. Hasil kajian yang dijalankan oleh Mohammad Shamil & Mohd Nasir (2020) menunjukkan staf merasa tidak seronok apabila tempatnya bekerja tidak berada di dalam keadaan kondusif, ergonomik dan selamat. Justeru itu, pekerja akan gembira dan sejahtera sekiranya keadaan di tempat kerja yang disediakan adalah kondusif dan memberikan keselesaan oleh organisasi bagi membolehkan mereka terus berkhidmat untuk meningkatkan tahap kepuasan klien (Abdullah & Alavi, 2024). Walaupun seseorang individu mempunyai bakat dan kebolehan yang baik, namun ianya tidak berguna sekiranya tiada motivasi dan tahap kepuasan kerja yang tinggi terhadap kerja yang dilakukan (Kolin & Siew, 2023).

Selain itu, kajian ini juga memberi kesan secara tidak langsung terhadap dasar-dasar utama seperti Dasar Perumahan Negara, Dasar Perumahan Mampu Milik Negara dan Dasar Komuniti Negara dalam membantu penghuni yang terdiri daripada golongan berpendapatan rendah di bandar. Ketiga-tiga dasar ini dilaksanakan dengan hasrat untuk mengurangkan jurang ketidaksamaan pembangunan dalam aspek perumahan, menyediakan kediaman yang selamat dan berkualiti serta membina komuniti yang sejahtera kepada rakyat Malaysia. Namun, berdasarkan dapatan kajian ini, dapat dilihat bahawa pelaksanaan dasar-dasar tersebut masih menghadapi beberapa kelemahan yang ketara khususnya dalam aspek keupayaan penghuni untuk membayar tunggakan sewa rumah secara konsisten. Situasi ini mencerminkan bahawa Dasar Perumahan Negara (2018) masih terlalu menumpukan kepada penyediaan unit fizikal tanpa memberi penekanan secukupnya kepada aspek pembangunan kapasiti sosio-ekonomi isi rumah dan peningkatan literasi kewangan yang boleh membantu penghuni untuk mengekalkan tempat tinggal mereka secara mampan. Dalam konteks Dasar Perumahan Mampu Milik Negara pula, dasar ini memberi tumpuan kepada keseragaman

definisi rumah mampu milik dan kawalan harga rumah. Walaupun matlamat ini penting untuk akses pemilikan rumah, realiti penghuni PPR dalam kajian ini menunjukkan bahawa pemilikan rumah kekal masih jauh dari jangkauan mereka terutamanya bagi penghuni yang berpendapatan bawah Paras Garis Kemiskinan dan tidak mempunyai pekerjaan dan pendapatan yang tetap.

Di samping itu, Dasar Komuniti Negara memperlihatkan pendekatan yang lebih progresif apabila memberi penekanan kepada pembangunan komuniti setempat dan ianya dilihat selari dengan kerangka teoritikal *person-in-environment* yang menjadi asas utama kepada kajian ini. Kerangka ini menekankan bahawa kesejahteraan individu tidak boleh dipisahkan daripada persekitaran sosial dan dasarnya maka seseorang individu harus dilihat dalam konteks hubungannya dengan sistem persekitaran yang lebih besar. Kajian ini membuktikan bahawa penghuni PPR bukan sahaja menghadapi masalah kewangan semata-mata tetapi juga tekanan persekitaran sosialnya seperti kurang maklumat mengenai bantuan dan ketiadaan sumber sokongan psikososial dari komuniti setempat. Keperluan ini sepatutnya dapat dipenuhi melalui peranan yang dimainkan oleh pekerja sosial dalam komuniti.

Namun begitu, keberkesanan intervensi semasa oleh pekerja sosial di PPR masih boleh ditambahbaik. Dapatan kajian menunjukkan bahawa sebahagian besar pekerja sosial yang ditempatkan di PPR tidak mempunyai latihan pembangunan kompetensi dalam kerja sosial yang khusus dalam praktis komuniti PPR dan tidak dilengkapi dengan kemahiran komunikasi dalam membuat perancangan intervensi kewangan keluarga di PPR. Terdapat keperluan program atau kursus literasi dan pembuatan keputusan kewangan kepada penghuni PPR bagi menyelesaikan masalah sebenar penghuni PPR di Kuala Lumpur. Lebih membimbangkan, peranan pekerja sosial dilihat terbatas kepada aktiviti berbentuk pentadbiran atau agihan bantuan sahaja dan bukannya intervensi kerja sosial yang profesional berdasarkan keperluan sebenar klien di lapangan. Situasi sebegini memberik kesan tidak langsung kepada dasar-dasar kerajaan yang sedia ada seperti Dasar Komuniti Negara yang tidak dapat dilaksanakan dengan berkesan akibat ketiadaan jawatan dan penempatan pekerja sosial yang profesional, tetap dan berstruktur di komuniti PPR. Secara keseluruhan, dapatan kajian ini menyokong keperluan perlaksanaan dasar-dasar perumahan yang bersifat menyeluruh dan inklusif bukan sekadar menyediakan ruang tempat tinggal fizikal tetapi membina sistem sokongan sosial, psikososial dan pemerkasaan ekonomi yang lestari kepada golongan berpendapatan rendah di bandar seperti penghuni PPR.

Kajian ini turut menggunakan teori *capability approach* dalam meneroka bagaimana kekurangan dalam pendidikan kewangan, akses terhadap maklumat ekonomi dan peluang pekerjaan yang tidak mencukupi boleh menghadkan kebolehan penghuni PPR untuk membuat keputusan kewangan yang rasional dan berkesan. Teori ini adalah pendekatan holistik terhadap amalan kerja sosial yang mengiktiraf kepentingan faktor individu dan faktor persekitaran dalam memahami kesejahteraan dan tingkah laku seseorang di dalam ruang lingkup kehidupan sebenar. Hal ini membuktikan bahawa kerangka teoritikal yang melibatkan *person-in-environment* dan teori *capability approach* tersebut mampu memahami faktor-faktor dalaman dan luaran penghuni PPR seperti masalah kewangan, tekanan psikososial dan kekurangan sokongan sosial yang boleh mempengaruhi keupayaan penghuni untuk mendapatkan literasi dan membuat keputusan kewangan dengan bijak terutama untuk membayar tunggakan sewa rumah yang didiami mereka.

Peranan pekerja sosial di PPR pada masa kini dilihat cuba memenuhi kehendak Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) (2025) yang menekankan kesejahteraan sosial terhadap golongan rentan serta pembangunan komuniti. Namun, secara realitinya tugas pekerja sosial sering melangkaui bidang kuasa kerja kebajikan sosial termasuk mengurus hal ehwal pentadbiran, konflik kejiwaan dan bantuan praktikal yang berbentuk kewangan dan peralatan. Hal ini menimbulkan persoalan sama ada peranan tersebut benar-benar selari dengan skop intervensi kerja sosial yang ditetapkan oleh JKM. Berdasarkan hasil kajian ini, pekerja sosial berhadapan dengan konflik peranan apabila jangkaan sosial oleh penghuni, pihak pengurusan PPR dan agensi bantuan lain bertentangan dengan skop tugas yang digariskan oleh JKM. Tuntutan pelbagai pihak ini bukan sahaja mewujudkan kesamaran peranan (*role ambiguity*) tetapi juga beban kerja berlebihan (*role overload*) yang akhirnya boleh menjejaskan kecekapan dan fokus intervensi kerja sosial sebenar yang mereka sepatutnya dilaksanakan dalam pembangunan komuniti PPR. Dalam konteks ini, wujud dilema profesionalisme apabila pekerja sosial perlu menyeimbangkan antara integriti profesional dan realiti lapangan. Ianya dapat dilihat melalui kerangka teoritikal kajian ini dapat menjelaskan bagaimana peranan pekerja sosial

profesional di PPR turut dipengaruhi oleh faktor persekitaran sosial di dalam komuniti dan struktur birokrasi daripada agensi perkhidmatan sosial yang berkaitan. Pekerja sosial di PPR menghadapi tekanan untuk memenuhi kehendak komuniti yang mahukan penyelesaian segera terhadap masalah sosio-ekonomi mereka dan turut terikat dengan skop dan limitasi perkhidmatan akibat kekurangan kompetensi kerja sosial yang diperlukan di dalam komuniti. Keadaan ini boleh menyebabkan penurunan kualiti intervensi kerja sosial berasaskan nilai profesional seperti keadilan sosial, advokasi dan pemberdayaan komuniti. Justeru itu, adalah penting bagi peranan pekerja sosial di PPR dikaji semula dan diperkukuh berdasarkan kehendak komuniti dan agensi perkhidmatan serta berpaksikan prinsip kerja sosial yang universal agar intervensi yang dijalankan lebih bersifat menyeluruh, mampan dan memenuhi keperluan sebenar komuniti PPR.

Kesimpulan

Kajian ini menunjukkan bahawa pekerja sosial di Projek Perumahan Rakyat (PPR) memainkan peranan penting dalam intervensi dan sokongan sosial komuniti. Walaupun peranan mereka merangkumi pemudahcaraan urusan, jalinan hubungan antara agensi dan komuniti, serta perancangan program berasaskan komuniti, pelaksanaannya masih menghadapi cabaran. Antara cabaran utama ialah keperluan untuk latihan berterusan, penambahbaikan persekitaran kerja, dan pengiktirafan yang lebih baik terhadap perjawatan mereka. Justeru, pengiktirafan yang lebih baik terhadap peranan pekerja sosial adalah penting untuk memastikan keberkesanan intervensi sosial dalam komuniti bandar yang terpinggir. Kajian ini turut mendapati bahawa terdapat beberapa limitasi yang dihadapi semasa menjalankan kajian. Limitasi ini adalah berkaitan limitasi masa kerana penyelidik menggunakan kaedah kajian kualitatif iaitu dari segi pemilihan informan kajian dan kebanyakan informan mempunyai komitmen lain yang menyebabkan perubahan dalam jadual temu janji. Manakala limitasi juga turut melibatkan kerjasama informan dimana ada informan menarik diri di saat akhir sebelum temu bual dijalankan. Selain itu, limitasi dari segi kaedah pengumpulan data yang menggunakan teknik temu bual mendalam separa berstruktur. Walaupun informan memberikan pandangan yang mendalam namun ianya subjektif dan masih bergantung kepada keterbukaan informan untuk berkongsi pengalaman mereka.

Penyelidik juga berpendapat kajian selanjutnya perlu dijalankan untuk memastikan dapatan kajian yang lebih mantap dalam usaha mengatasi masalah tunggakan sewa yang sering membelengu pihak berkuasa tempatan disamping memenuhi kesejahteraan sosial di Malaysia. Kajian ini terhad kepada perumahan PPR yang mempunyai pekerja sosial di Kuala Lumpur sahaja. Oleh itu penyelidik mengesyorkan kajian masa hadapan untuk diperluaskan kepada perumahan PPR selain PPR Kuala Lumpur yang mempunyai pekerja sosial sama ada lantikan JKM atau tidak supaya dapatannya dapat mencerminkan kepentingan penempatan pekerja sosial di PPR secara keseluruhannya. Manakala bagi cadangan kajian akan datang juga boleh meneroka cabaran untuk mengutip tunggakan sewa dari perspektif penguatkuasa. Dapatan kajian tersebut boleh memberi gambaran yang lebih jelas apakah yang menyebabkan penguatkuasaan tidak dapat dilaksanakan secara berterusan. Di samping itu, dapatan tersebut boleh dibandingkan dengan dapatan kajian ini bagi membantu memperkasakan lagi peranan pekerja sosial dalam merancang intervensi yang sesuai dengan masalah yang dihadapi. Selain itu, kaedah kajian untuk akan datang dicadangkan secara kaedah campuran dengan mengambilkira juga dapatan kuantitatif untuk mendapatkan dapatan yang lebih menyeluruh. Kaedah ini merupakan gabungan dan kekuatan menggunakan data yang lebih lengkap berbanding membuat analisis secara berasingan.

Penghargaan: Ucapan penghargaan ditujukan kepada Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan (FSSK), UKM serta semua penghuni dan pekerja sosial PPR yang terlibat dalam kajian ini.

Kenyataan Persetujuan Termaklum: Kajian ini telah mendapatkan persetujuan termaklum daripada semua informan sebelum terus terlibat dalam kajian ini.

Konflik Kepentingan: Semua penulis menyatakan tidak mempunyai konflik kepentingan.

Rujukan

- Abdullah, S. N. S. R., & Alavi, K. (2024). Meneroka Faktor Kepuasan Bekerja Dalam Kalangan Pensyarah Universiti Kebangsaan Malaysia. *Jurnal Wacana Sarjana*, 8(4), 1-13.
- Albeerdy, M. I., & Gharleghi, B. (2015). Determinants of the financial literacy among college students in Malaysia. *International Journal of Business Administration*, 6(3), 1-8. <https://doi.org/10.5430/ijba.v6n3p15>
- Atkinson, A., & Messy, F. A. (2012). *Measuring financial literacy: Results of the OECD/International Network on Financial Education (INFE) pilot study*. OECD Publishing.
- Braun, V., & Clarke, V. (2013). *Successful qualitative research*. Sage Publications Ltd.
- Chaulagain, R. P. (2015). *Financial literacy for increasing sustainable access to finance in Nepal*. Nepal Rastra Bank, Economic Research Department.
- Cheong Chong, C., Mazlan, A., Said, N., & Azmi, R. (2023). Kesan Pandemik Covid-19 ke atas kesejahteraan sosial penduduk PPR di Kuala Lumpur. *e-Bangi: Journal of Social Science and Humanities*, 20(2), 21-31. <https://doi.org/10.17576/ebangi.2023.2002.03>
- Daftary, A. M. H. (2020). Prioritizing school social workers' roles and responsibilities to combat oppression in K-12 schools: Perspectives from educators with anti-oppressive orientations. *International Journal of School Social Work*, 5(2), 7. <https://doi.org/10.4148/2161-4148.1072>
- Dasar Komuniti Negara. (2019). *Dasar Komuniti Negara*. Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan. https://www.kpkt.gov.my/kpkt/resources/user_1/MENGENAIKPKT/DASAR/DKN_2019_13022019.pdf
- Dasar Perumahan Mampu Milik Negara. (2019). *Dasar Perumahan Mampu Milik Negara*. Pejabat Perdana Menteri. https://www.pmo.gov.my/wp-content/uploads/2019/07/BUKU_Dasar_Perumahan_Mampu_Milik_Negara_11052019.pdf
- Dasar Perumahan Negara. (2018). *Dasar Perumahan Negara 2018-2025*. Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan. https://www.kpkt.gov.my/kpkt/resources/user_1/MENGENAIKPKT/DASAR/BOOKLET_DRN_2018_2025.pdf
- Dewan Bandararaya Kuala Lumpur. (2023). *Tunggakan sewa PPR Kuala Lumpur*. Laporan Tahunan DBKL 2023. https://www.dbkl.gov.my/wp-content/uploads/2023/08/laporan-tahunan-dbkl-2018_compressed.pdf
- Dewan Rakyat. (2019). *Jawapan Parlimen: Tunggakan sewa perumahan awam*. Parlimen Malaysia. <https://www.parlimen.gov.my/files/hindex/pdf/DR-31102019.pdf>
- Firli, A. (2017). Factors that influence financial literacy: A conceptual framework. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 180 (1), 012254.
- Hsu, C. (2025). Contesting individualization and individualism in marriage in East Asia: Dual-income couples' monetary practices. *The British Journal of Sociology*, 76(2), 295–315. <https://doi.org/10.1111/1468-4446.13170>
- Jabatan Kebajikan Masyarakat. (2025). *Program Pembangunan Komuniti Projek Perumahan Rakyat*. <https://www.jkm.gov.my/main/article/program-pembangunan-komuniti-projek-perumahan-rakyat>
- Khazanah Research Institute. (2023). *Decent shelter for the urban poor*. https://www.krinstitute.org/assets/contentMS/img/template/editor/KRIReport_DecentShelterfortheUrbanPoor.pdf
- Kolin, E. J., & Siew, N. M. (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Guru Matematik terhadap Penggunaan Bahan Bantu Mengajar Digital Matematik di Sekolah Rendah. *International Journal of Education, Psychology and Counseling*, 8(49), 22-36. <https://doi.org/10.35631/IJEP.849003>
- Li, T., Li, L. M. W., Sun, Y. Y., Chan, L. Y.-C., Law, W., Jiang, D., Stertz, A. M., & Wiese, B. S. (2024). Dual-earner couples' sharing of work-related experiences: Effects on relational and personal well-being. *Applied Psychology. Health and Well-Being*, 16(4), 2006–2025. <https://doi.org/10.1111/aphw.12574>

- Mohammad Shamil Mohammad Nor & Mohd Nasir Selamat. (2020). Hubungan antara Sistem Kerja Ergonomik dan Prestasi Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan. *Jurnal Wacana Sarjana*, 4(1), 1-13. <https://doi.org/10.17576/jws-2020-0402>
- Noor Fariza, M. Z., Ibrahim, N. S., Ibrahim, R., Rais, N. A. M., & Rahman, N. A. A. (2023). Financial management among B40 population in Taman Sri Pelangi, Segamat Johor. *Journal of Business Innovation*, 8(1), 188.
- Norizan Rameli. (2022). Pembangunan Program Perumahan Miskin Bandar di Kuala Lumpur. *Journal of Social Transformation and Regional Development*, 4(2), 84-93. <https://doi.org/10.55197/qjssh.v5i4.413>
- Nornadia Liz Zakaria, Mohamad Fazli Sabri, & Husniyah Abd. Rahim. (2017). Penilaian impak program pendidikan kewangan dalam kalangan peserta program bijak wang. *Jurnal Pengguna Malaysia*, 2, 19-38. <https://doi.org/10.55197/qjssh.v5i4.413>
- Normawati, D., Rahayu, S., & Worokinasih, S. (2021). Financial knowledge, digital financial knowledge, financial attitude, financial behavior and financial satisfaction on millennials. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 9(3), 443-455. <https://doi.org/10.4108/eai.6-3-2021.2305967>
- Nurzaimah, A., Zakaria, E., & Abd Wahab, H. (2012). The level of knowledge among teachers and students on social work interventions implemented in schools to overcome students' social issues. *Sarjana*, 27(2), 79-95. <https://doi.org/10.22452/SARJANA.vol27no2.5>
- Nurzaimah, A., Zakaria, E., & Abd Wahab, H. (2013). Intervensi kerja sosial sekolah dalam menangani masalah sosial pelajar. *Jurnal Pendidikan Malaysia*, 38(1), 41-51. Doi link
- Parthiban, A., Rahman, M. A. A., Malek, N. M., Singh, P. S. J., & Hong, L. C. (2021). Kemiskinan adalah satu fenomena multidimensi: Suatu pemerhatian awal. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities*, 6(1), 40-51. <https://doi.org/10.47405/mjssh.v6i1.608>
- Ramalingam, N., & Alavi, K. (2021). Cabaran Pekerja Sosial Dalam Mengendalikan Pengurusan Kes Penderaan Kanak-Kanak Di Taska. *Universiti Malaysia Terengganu Journal of Undergraduate Research*, 3, 99-110. <https://doi.org/10.20412/umtjur.v3i1.196>
- Rina, M., Siti, S., & Neng, S. (2022). Faktor demografi, literasi keuangan, sikap keuangan terhadap perilaku pengelolaan keuangan pada UMKM di Kabupaten Bekasi. *Jurnal Akuntansi Bisnis Pelita Bangsa*, 7(1), 1-16. <https://doi.org/10.37366/akubis.v7i01.431>
- Thomas, B., & Subhashree, P. (2020). Factors that influence the financial literacy among engineering students. *Procedia Computer Science*, 172, 480-487. <https://doi.org/10.22271/hrmars.2024.v13.i10.2882>
- Zaimah, R., Sarmila, M. D., Abd Hair Awang, L. N., Sevadurai, S., Suhana Saad, A. A., & Rosniza Aznie, C. R. (2012). Pembuatan keputusan kewangan: Kajian kes keluarga dwi-kerjaya di Malaysia. *Geografia-Malaysia Journal of Society and Space*, 11(10), 1-13.
- Zaimah, R., Sarmila, M.S., Azima, A.M., Suhana Saad, Rosniza Aznie Che Rose, & Novel Lyndon. (2015). Pembuatan Keputusan Kewangan Pasangan Melayu: Hubungan antara Kuasa dan Sumber. *e-Bangi: Journal of Social Science and Humanities*, 10(2), 160-171. <https://doi.org/10.17576/ebangi-2015-1202-04>