



**UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

**PERSEPSI KUMPULAN SASAR TERHADAP SKIM BANTUAN  
JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT DI WILAYAH  
PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR**

**MOHAMAD ZAHIR BIN ZAINUDIN**

**IPSS 2009 2**



**PERSEPSI KUMPULAN SASAR TERHADAP SKIM  
BANTUAN JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT DI  
WILAYAH PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR**

**MOHAMAD ZAHIR BIN ZAINUDIN**

**MASTER SAINS  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

**2009**



**PERSEPSI KUMPULAN SASAR TERHADAP SKIM BANTUAN  
JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT DI WILAYAH  
PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR**

Oleh

MOHAMAD ZAHIR BIN ZAINUDIN

Tesis ini Dikemukakan kepada Sekolah Pengajian Siswazah,  
Universiti Putra Malaysia Sebagai Memenuhi Keperluan untuk  
Ijazah Master Sains

Februari 2009

i



Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia sebagai memenuhi keperluan untuk mendapatkan ijazah Master Sains

**PERSEPSI KUMPULAN SASAR TERHADAP SKIM BANTUAN JABATAN  
KEBAJIKAN MASYARAKAT DI WILAYAH PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR**

Oleh

**MOHAMAD ZAHIR BIN ZAINUDIN**

**Februari 2009**

Penyelia: Profesor Md Salleh Hj Hassan, PhD

Fakulti: Institut Pengajian Sains Sosial

Kajian-kajian mengenai kemiskinan di Malaysia sering dilakukan oleh penyelidik daripada perspektif yang berbeza-beza kerana banyak program yang dilaksanakan oleh pelbagai pihak termasuk agensi kerajaan dan swasta. Bagaimanapun program skim bantuan kepada kumpulan sasaran seringkali kurang mendapat maklum balas daripada penerima bantuan. Justeru itu, sukar bagi agensi pelaksana untuk mengenal pasti kekuatan dan kelemahan yang ada dalam program berkenaan. Oleh itu adalah penting untuk mengetahui persepsi penerima bantuan terhadap JKMM dan juga perubahan yang dilalui dari segi ekonomi, sosial dan jati diri mereka. Tujuan utama kajian ini ialah untuk mengenal pasti persepsi kumpulan sasaran terhadap skim bantuan JKMM WP. Seramai 157 responden yang terdiri daripada penerima bantuan telah dipilih secara persampelan mudah. Pengumpulan data menggunakan soal selidik berstruktur. Data yang diperolehi telah dianalisis dengan menggunakan perisian *SPSS versi 15.0*. Hasil kajian menunjukkan golongan wanita lebih ramai menerima bantuan berbanding lelaki.



Daripada keseluruhan penerima, mereka yang berumur lebih 55 tahun adalah paling ramai mendapat bantuan (57.3%). Sebahagian besar penerima terdiri dari etnik Melayu (45.2%), diikuti India (33.1%) dan Cina (16.6%), berpendapatan di bawah RM500 sebulan dan majoritinya menerima bantuan di bawah skim Bantuan Am (56.7%). Kajian juga mendapati terdapat perkaitan yang signifikan di antara persepsi penerima bantuan ke atas perkhidmatan pelanggan JKMM dengan faktor demografi taraf pendidikan dan pendapatan keluarga. Dapatan ini menunjukkan persepsi perkhidmatan pelanggan yang lebih baik akan meningkatkan kesan umum penerima ke atas skim bantuan berkenaan. Hasil kajian juga menunjukkan persepsi penerima terhadap skim bantuan berada pada tahap tinggi di mana nilai min keseluruhan pemboleh ubah yang dikaji adalah 3.71. Perkaitan di antara faktor demografi dengan persepsi perubahan yang dilalui dari segi ekonomi tidak menunjukkan sebarang perkaitan yang signifikan. Namun wujud hubungan yang signifikan di antara faktor demografi dengan perubahan sosial dan jati diri bagi etnik dan pendapatan keluarga. Beberapa cadangan telah dikemukakan kepada pihak pengurusan bagi meningkatkan pelaksanaan skim bantuan yang disediakan. Kajian pada masa hadapan juga harus melihat kepada usaha-usaha memperkasa keupayaan penerima bantuan supaya mereka dapat berdikari dan tidak bergantung pada bantuan pihak-pihak berkaitan.

Abstract of thesis presented to the Senate of Universiti Putra Malaysia in fulfilment of the requirement for the degree of Master of Science

**TARGET GROUP PERCEPTION TOWARDS AID SCHEME OF THE  
DEPARTMENT OF SOCIAL WELFARE IN THE FEDERAL TERRITORY OF  
KUALA LUMPUR**

By

**MOHAMAD ZAHIR BIN ZAINUDIN**

**February 2009**

Supervisor: Professor Md Salleh Hj Hassan, PhD

Faculty: Institute for Social Science Studies

Studies on poverty in Malaysia have been conducted by researchers from different perspectives as there are many related programs implemented by various agencies namely goverment and private. However, the aid scheme programs to target group often do not receive feedback from the recipient. Hence, it is quite problematic for implementing agency to identify the strengths and weaknesses of these programs. Therefore, it is important to know target group perception towards DSW and their change via economic, social and self-esteem. The main objective of this study is to identify target group perception towards aid scheme provided by the Department of Social Welfare. A total of 157 respondents consisting of the recipients of the social aid scheme from the Department of Social Welfare of Federal Territory of Kuala Lumpur was selected by convenient sampling method. Data collection were done using structured questionnaire.



The SPSS version 15.0 was used to analyse the data collected. Findings of the study indicated that there are more female recipients as compared to male. Of all the recipients, those over 55 years old are the highest (57.3%). Most of them are Malays (45.2%) followed by Indians (33.1%) and Chinese (16.6%) with salary below RM500 per month, with the majority receiving fund via the General Aid Scheme (56.7%). The study also found that there is a significant relationship between recipients' perception towards the Department of Social Welfare customer service with education and family income. This finding indicated that better customer service perception will increase the recipient general effect on the aid scheme. Findings also show that recipients' perception towards aid scheme is high with overall min value 3.71. Correlates between demographic factors and change perception via economic aspect does not show any significant relationship. However, there is a significant relationship between demographic factors with the social change and self-esteem for ethnic and family income. Based on the findings of the study, some recommendations are made to the management so as to improve the implementation of the aid scheme provided. Future research should also look at efforts in empowering recipients' capability to become more independent and not solely rely on funding from related parties.



## PENGHARGAAN

Dengan nama Allah Yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang. Selawat dan salam ke atas Rasulullah SAW dan para sahabat.

Ucapan setinggi-tinggi penghargaan kepada pengerusi jawatankuasa penyeliaan, YBhg. Profesor Dr Md Salleh Hj Hassan di atas khidmat kepakaran, bimbingan, tunjuk ajar dan dorongan bagi melengkapkan penyelidikan ini.

Penghargaan juga diberikan kepada YBhg. Prof Madya Dr Bahaman Abu Samah, anggota ahli jawatankuasa penyeliaan kerana pandangan, ulasan dan kerjasama bagi merealisasikan hasil penyelidikan ini.

Terima kasih juga kepada Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia yang memberi keizinan dan membenarkan kajian ini dilaksanakan. Begitu juga kepada Profesor Datuk Dr Roziah Omar, Profesor Dr Mohd Taib Hj Dora, Profesor G. M. Letta, Dr Abdullah Sudin Ab. Rahman dan Dr Ismi yang banyak memberi galakan dan sokongan untuk terus belajar.

Seterusnya doa untuk mak dan ayah, mak dan ayah mertua, isteri Dr Diyana, adik-adik, pensyarah dan rakan-rakan, Bang Sudin, Cikgu Rose, Ruzita sekeluarga, Hanizam, Sheikh Nazri, Tin, Ichiro dan Asok yang sentiasa memberi dorongan dan semangat sehingga penyelidikan ini dapat disempurnakan.

يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ [المجادلة : 11]

‘Allah akan meninggikan beberapa darjat orang-orang yang beriman dalam kalangan kamu dan orang yang diberi ilmu pengetahuan.’ [Al-Mujadalah:11]



Saya mengesahkan bahawa satu Jawatankuasa Peperiksaan Tesis telah berjumpa pada 27 Februari 2009 untuk menjalankan peperiksaan akhir bagi Mohamad Zahir bin Zainudin bagi menilai tesis beliau yang bertajuk “Persepsi Kumpulan Sasar Terhadap Skim Bantuan Jabatan Kebajikan Masyarakat Di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur” mengikut Akta Universiti dan Kolej Universiti 1971 dan Perlembagaan Universiti Putra Malaysia [P.U.(A) 106] 15 Mac 1998. Jawatankuasa tersebut telah memperakukan bahawa calon ini layak dianugerahi ijazah Master Sains.

Ahli Jawatankuasa Peperiksaan Tesis adalah seperti berikut:

**Jegak Uli, PhD**

Profesor Madya

Jabatan Pemajuan Profesional dan Pendidikan Lanjutan

Fakulti Pengajian Pendidikan

Universiti Putra Malaysia

(Pengerusi)

**Laily Hj Paim, PhD**

Profesor Madya

Fakulti Ekologi Manusia

Universiti Putra Malaysia

(Pemeriksa Dalam)

**Shamsuddin Ahmad, PhD**

Jabatan Pemajuan Profesional dan Pendidikan Lanjutan

Fakulti Pengajian Pendidikan

Universiti Putra Malaysia

(Pemeriksa Dalam)

**Ismail Baba, PhD**

Profesor Madya

Pusat Pengajian Sains Kemasyarakatan

Universiti Sains Malaysia

(Pemeriksa Luar)

---

**BUJANG KIM HUAT, PHD**

Profesor dan Timbalan Dekan

Sekolah Pengajian Siswazah

Universiti Putra Malaysia

Tarikh:



Tesis ini telah diserahkan kepada Senat Universiti Putra Malaysia dan telah diterima sebagai memenuhi keperluan untuk ijazah Master Sains. Ahli Jawatankuasa Penyeliaan adalah seperti berikut:

**Md Salleh Hj Hassan, PhD**  
Profesor  
Institut Pengajian Sains Sosial  
Universiti Putra Malaysia  
(Pengerusi)

**Bahaman Abu Samah, PhD**  
Profesor Madya  
Institut Pengajian Sains Sosial  
Universiti Putra Malaysia  
(Ahli)

---

**HASANAH MOHD GHAZALI, PhD**  
Profesor dan Dekan  
Sekolah Pengajian Siswazah  
Universiti Putra Malaysia

Tarikh: 8 Jun 2009



## **PERAKUAN**

Saya dengan ini mengaku bahawa tesis ini adalah berdasarkan kerja saya yang asli kecuali petikan dan kutipan yang telah dinyatakan rujukannya dengan jelas. Saya juga mengaku bahawa tesis ini tidak pernah dikemukakan sebelum ini atau bersama-sama ini untuk mana-mana ijazah di Universiti Putra Malaysia atau di institusi-institusi selain daripada Universiti Putra Malaysia.

---

**MOHAMAD ZAHIR BIN ZAINUDIN**

Tarikh:



## ISI KANDUNGAN

### Muka Surat

<b>ABSTRAK</b>	ii
<b>ABSTRACT</b>	iv
<b>PENGHARGAAN</b>	vi
<b>PERAKUAN</b>	ix
<b>SENARAI JADUAL</b>	xii
<b>SENARAI RAJAH</b>	xiv

### **BAB 1: PENDAHULUAN**

Pengenalan	1
Pendapatan Garis Kemiskinan	4
Skim Bantuan	5
Latar Belakang Masalah	8
Pernyataan Masalah	10
Objektif Kajian	12
Objektif Khusus	13
Kepentingan Kajian	13
Skop Kajian	14
Limitasi Kajian	15
Definisi Operasi	15
Rumusan	17

### **BAB 2: TINJAUAN LITERATUR**

Pengenalan	18
Sejarah Kajian Kemiskinan di Malaysia	21
Konsep Persepsi	24
Kajian-kajian Lepas Berkaitan Persepsi	26
Perkhidmatan Pelanggan	28
Keperluan Perkhidmatan Pelanggan kepada Organisasi	30
Khidmat Pelanggan yang Berkesan	33
Perubahan Ekonomi, Sosial dan Jati Diri selepas	
Menerima Bantuan	36
Pengaruh Faktor Demografi Terhadap Perubahan Ekonomi,	
Sosial dan Jati Diri	40
Rumusan	45



### **BAB 3: METODOLOGI KAJIAN**

Reka Bentuk Kajian	46
Kerangka Konseptual	47
Populasi dan Sampel Kajian	48
Instrumen Kajian	50
Kajian Rintis	54
Pengumpulan Data	55
Analisis Data	56

### **BAB 4: HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN**

Latar Belakang dan Ciri Demografi Responden	59
Jenis Bantuan yang Diterima	65
Persepsi Umum Responden Terhadap Program Skim Bantuan	66
Persepsi Responden Terhadap Perkhidmatan Pelanggan JKMM Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur	68
Persepsi Responden Terhadap Perubahan yang dilalui dari segi Ekonomi	70
Persepsi Responden Terhadap Perubahan yang dilalui dari segi Sosial	72
Persepsi Responden Terhadap Perubahan yang dilalui dari segi Jati Diri	74
Analisis Tahap Persepsi Program Skim Bantuan	76
Analisis Perkaitan di antara Faktor Demografi dengan Perkhidmatan Pelanggan	78
Analisis Perkaitan di antara Faktor Demografi dengan Perubahan yang dilalui dari segi Ekonomi, Sosial dan Jati Diri	81
Rumusan	86

### **BAB 5: RINGKASAN DAN CADANGAN**

Ringkasan Kajian	88
Kesimpulan Kajian	90
Implikasi Kajian	91
Cadangan Kajian Lanjutan	93

<b>RUJUKAN</b>	<b>95</b>
----------------	-----------

### **LAMPIRAN**

### **BIODATA PELAJAR**



## SENARAI JADUAL

Jadual		Muka Surat
1	Evolusi dasar pembasmian kemiskinan di bawah DEB, DPN dan DWN	2
2	Pendapatan Garis Kemiskinan (PGK)	4
3	Bilangan kes Bantuan Am dan jumlah bantuan, 2002-2004	7
4	Peruntukan pembangunan bagi program pengagihan, 2006-2010 (RM juta)	23
5	Perubahan pendapatan purata responden di kedua-dua kawasan projek Pemuda UMNO	37
6	Amanah Ikhtiar Malaysia: Kajian impak (kekesanan) penemuan awal: Perubahan jumlah pendapatan bersih isi rumah sebulan dari modal Projek Ikhtiar mengikut jantina	39
7	Sampel berasaskan G*Power	50
8	Nilai pekali kebolehpercayaan sebelum dan selepas ujian rintis	58
9	Taburan responden mengikut gender, umur dan etnik	60
10	Taburan responden mengikut bilangan anak, taraf pendidikan, pekerjaan utama, pendapatan keluarga dan penglibatan dalam persatuan	63
11	Taburan responden mengikut jenis bantuan	66
12	Taburan responden terhadap persepsi umum skim bantuan	67
13	Taburan persepsi responden terhadap perkhidmatan pelanggan JKMM	69
14	Taburan persepsi responden terhadap perubahan yang dilalui dari segi ekonomi	71
15	Taburan persepsi responden terhadap perubahan yang dilalui dari segi sosial	73
16	Taburan persepsi responden terhadap perubahan yang dilalui	



	dari segi jati diri	75
17	Julat min skor	76
18	Analisis tahap persepsi program skim bantuan	78
19	Pekali korelasi di antara faktor demografi dengan persepsi terhadap perkhidmatan pelanggan	79
20	Analisis perbandingan persepsi di antara etnik dan taraf pendidikan dengan perkhidmatan pelanggan	79
21	Analisis perkaitan di antara faktor demografi dengan perubahan yang dilalui dari segi ekonomi	81
22	Analisis perkaitan di antara faktor demografi dengan perubahan yang dilalui dari segi sosial	82
23	Analisis perkaitan di antara faktor demografi dengan perubahan yang dilalui dari segi jati diri	82
24	Analisis perbandingan di antara faktor demografi dengan perubahan yang dilalui dari segi ekonomi	83
25	Analisis perbandingan di antara faktor demografi dengan perubahan yang dilalui dari segi sosial	84
26	Analisis perbandingan di antara faktor demografi dengan perubahan yang dilalui dari segi jati diri	84



## SENARAI RAJAH

<b>Rajah</b>		<b>Muka Surat</b>
1	Model memproses maklumat (Hawkins, Best dan Covey, 2004)	25
2	Kerangka konseptual kajian	47



# BAB I

## PENDAHULUAN

### Pengenalan

Kemiskinan telah menjadi isu yang diutamakan sejak 13 Mei 1969 melalui pengenalan Dasar Ekonomi Baru (DEB) pada tahun 1971. Dua objektif DEB ialah menghapuskan kemiskinan tanpa mengira kaum dan menyusun semula masyarakat supaya kekayaan negara dapat diagih dan digunakan secara adil dan saksama (Rancangan Malaysia Kedua, 1970). Setelah DEB berakhir, terdapat dua dasar yang telah diperkenalkan oleh kerajaan sebagai kesinambungan ke arah pembasmian kemiskinan di negara ini. Agenda ke arah pembentukan masyarakat Malaysia yang sepadu dan harmoni diteruskan oleh kerajaan apabila melaksanakan Dasar Pembangunan Nasional (1991-2000) dan Dasar Wawasan Negara (2001-2010). Kesinambungan ketiga-tiga dasar ini terangkum dalam aspirasi kerajaan bagi membentuk sebuah negara Malaysia yang maju pada tahun 2020 melalui Wawasan 2020. Kaedah pelaksanaan yang melibatkan strategi bagi meningkatkan pendapatan golongan miskin melalui kegiatan ekonomi telah membantu kelompok ini untuk keluar daripada cengkaman kemiskinan seperti mana yang dinyatakan oleh Zazali (2004) mengenai evolusi pembasmian kemiskinan di bawah DEB, DPN dan DWN (Jadual 1).

Jadual 1: Evolusi dasar pembasmian kemiskinan di bawah DEB, DPN dan DWN

1971-1990 Dasar Ekonomi Baru	1991-2000 Dasar Pembangunan Nasional	2001-2010 Dasar Wawasan Negara
Usaha pembasmian kemiskinan secara bersungguh-sungguh	Tumpuan kepada golongan termiskin	Pembasmian kemiskinan mutlak dan fokus kepada kawasan kemiskinan
<b>Strategi</b>	<b>Strategi</b>	<b>Strategi</b>
Menambah daya pengeluaran dan pendapatan penduduk	Menyediakan daftar lengkap isi rumah termiskin bagi setiap daerah	Penyatuan program di bawah Skim Pembangunan Kesejahteraan Rakyat
Peluang untuk rakyat menukar kegiatan ekonomi daripada sektor rendah daya pengeluaran kepada sektor yang lebih menguntungkan	Menyediakan bantuan sokongan kewangan kepada NGO	Peningkatan pendapatan
Mengadakan perkhidmatan sosial percuma untuk meningkatkan golongan berpendapatan rendah	Meningkatkan produktiviti melalui program berasaskan konsep berdikari dan kemasyarakatan	Kesampaian kepada ameniti asas  Memperkukuhkan pembangunan swadaya  Meningkatkan pendidikan dan latihan

Sumber: Zazali Salehudin (2004) dalam Pembasmian Kemiskinan Bandar dan Luar Bandar

Pada peringkat antarabangsa, isu kemiskinan turut menjadi agenda yang sentiasa dibincangkan. Dalam Persidangan Menteri-Menteri ESCAP Mengenai Kebajikan Masyarakat dan Pembangunan Sosial (*ESCAP's Ministerial Conferences Social Welfare and Social Development*) pada tahun 1991 telah menetapkan tiga tema sebagai teras untuk melaksanakan program pembangunan masyarakat yang merangkumi pembasmian kemiskinan, pengagihan yang saksama dan penglibatan

masyarakat. Isu yang sama masih dibincangkan dalam Sidang Kemuncak Dunia Mengenai Pembangunan Sosial di Copenhagen pada tahun 1995 dan di Geneva pada tahun 2000. Oleh yang demikian, isu kemiskinan adalah masalah sejagat yang perlu dibincangkan bersama. Pembentukan Wawasan 2020 yang hendak menjadikan Malaysia sebuah negara maju adalah selari dengan '*Millenium Development Goals*' (MDG) Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu yang mengutamakan keperkasaan ekonomi, pembangunan sosial dan penjagaan alam sekitar. Salah satu matlamat MDG ialah mengurangkan 50 peratus kadar kemiskinan yang ketara dalam tempoh 1990-2015. Kedua-dua dasar ini mempunyai objektif yang selari bagi meningkatkan keupayaan ekonomi masyarakat dan menekankan pembangunan sosial yang mantap dan menyeluruh (Sayed A. Rahman, 2004).

Di Malaysia, sehingga kini isu kemiskinan masih lagi menjadi salah satu daripada cabaran dan halangan ke arah pembangunan negara yang cemerlang, gemilang dan terbilang. Kajian-kajian mengenai kemiskinan di Malaysia memang telah banyak dilakukan tetapi kebanyakan kajian lebih tertumpu di kawasan luar bandar (Nor Aini dan Chamchuri, 2003). Walaupun kadar kemiskinan di Malaysia telah berubah dan bertambah baik sejak tahun 1970 iaitu 52.4 peratus, 6.8 peratus pada tahun 1997 dan sehingga tahun 2007 masih terdapat 5.1 peratus dengan jumlah keluarga miskin sebanyak 100,564 (Portal Pembasmian Kemiskinan JPM-ICU eKasih Portal, <https://www.ekasih.gov.my/Pages/default.aspx>).

## Pendapatan Garis Kemiskinan

Kaedah pengukuran yang diguna pakai untuk menentukan tahap kemiskinan ialah melalui Pendapatan Garis Kemiskinan (PGK) yang telah ditentukan oleh kerajaan berdasarkan kepada pertumbuhan ekonomi negara. Jika pendapatan bulanan sesebuah isi rumah adalah kurang daripada PGK maka isi rumah ini dianggap miskin.

Pendapatan Garis Kemiskinan didefinisikan sebagai pendapatan yang diperlukan bagi memenuhi keperluan minimum kemudahan hidup termasuk makanan, kesihatan, pakaian, pendidikan, rekreasi, pengangkutan, minyak dan sewa (Jabatan Perangkaan Malaysia, 2007). PGK ini berubah-ubah mengikut kawasan iaitu Semenanjung Malaysia, Sabah dan Sarawak. Pendapatan Garis Kemiskinan bagi Semenanjung Malaysia, Sabah dan Sarawak ditunjukkan dalam Jadual 2.

Jadual 2: Pendapatan Garis Kemiskinan (PGK)

	1990 (RM)	1995 (RM)	1997 (RM)	1999 (RM)	2002 (RM)	2004 (RM)	2007 (RM)
Semenanjung Malaysia	370	425	460	510	529	661	660
Sabah	544	601	633	685	690	888	880
Sarawak	452	516	543	584	600	765	780

Sumber: Jabatan Perangkaan Malaysia (Pelbagai Tahun) dan Perangkaan Wanita, Keluarga dan Kebajikan Masyarakat 2004, KPWK dan Rancangan Malaysia Kesembilan, 2006-2010 (Malaysia, 2006:348)

Di Malaysia, kemiskinan mutlak diukur dengan menggunakan PGK yang berasaskan pendapatan bulanan dan saiz isi rumah. Pada tahun 1999, PGK bagi Semenanjung Malaysia ialah RM510 sebulan bagi saiz isi rumah 4.6, Sabah ialah RM685 sebulan bagi saiz isi rumah 4.9 dan Sarawak RM584 sebulan bagi saiz isi rumah 4.8. Kemiskinan turut melibatkan kewujudan golongan termiskin iaitu mereka yang menerima pendapatan kurang daripada separuh nilai PGK (Rancangan Malaysia Kelapan, 2001-2005, Jadual 3-2). PGK bagi tahun 2004 menunjukkan Sabah adalah tertinggi iaitu RM888, diikuti Sarawak (RM765) dan Semenanjung (RM661). Manakala bagi tahun 2007, PGK mencatatkan Sabah masih lagi tertinggi (RM880), Sarawak (RM780) dan Semenanjung Malaysia (RM660).

#### Skim Bantuan

Keperihatinan kerajaan untuk merangka strategi bagi mengurangkan kadar kemiskinan sebagai persediaan ke arah pembasmian kemiskinan telah dijelmakan di dalam pembentukan program atau skim. Dua jenis strategi yang digunakan oleh kerajaan ialah: i) skim atau program yang meningkatkan produktiviti, dan ii) skim atau program yang memberi kemudahan, bantuan atau pertolongan keperluan asas (Asnarulkhadi, 2006).

Kaedah yang digunakan bagi skim bantuan ialah meningkatkan produktiviti dan memberi peluang pekerjaan kepada kumpulan sasar dan program pembentukan modal insan dengan menyemai nilai dan sikap melalui aktiviti yang dilaksanakan. Antara program yang diperkenalkan ialah Program Pembangunan Luar Bandar Hala Cara Baru yang diperkenalkan dalam Rancangan Malaysia Keempat yang menjadikan

golongan petani sebagai kumpulan sasar, Program Pembasmian Rakyat Termiskin (PPRT) yang diperkenalkan pada tahun 1989 dan Skim Pembangunan Kesejahteraan Rakyat (SPKR) yang mengambil alih peranan PPRT pada tahun 2002.

Di bawah skim ini, kemiskinan akan dibasmi melalui Program Peningkatan Ekonomi, Program Pembangunan Infrastruktur Asas dan Program Pembangunan Insan kepada golongan sasar bagi membangunkan modal insan dan bina upaya. Inisiatif kerajaan bagi membantu mengenal pasti isu dan masalah kebajikan serta pembangunan masyarakat diteruskan dengan penubuhan Majlis Kebajikan dan Pembangunan Masyarakat (Mayang) di setiap kawasan parlimen. Peranan Mayang ialah memberi panduan bagi perancangan program kebajikan dan pembangunan masyarakat serta program pencegahan, intervensi awal dan pemulihan yang perlu diberi keutamaan (<http://www.ncwsdm.org.my/index.html>).

Pengenalan program Amanah Ikhtiar Malaysia (AIM) pada tahun 1987 diperkukuhkan dengan peluasan kemudahan kredit mikro kepada 69,200 peserta sedia ada dan tambahan keahlian kepada 203,200 menjelang 2010. Matlamat penubuhan AIM ialah mengeluarkan isi rumah termiskin melalui pembiayaan kredit mikro tanpa mengambil kira fahaman politik, agama dan bangsa. Peningkatan pertambahan ahli dalam program AIM menunjukkan keberkesanan kaedah program ini dilaksanakan sama ada di peringkat perancangan, pelaksanaan ataupun penilaian (Nurazzura, 2001).

Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia (JKMM) turut memperkenalkan skim Bantuan Am dan Bantuan Geran Pelancaran. Bantuan Am adalah bantuan yang

diberikan secara bulanan kepada mereka yang layak bagi meringankan beban hidup dan Bantuan Geran Pelancaran ialah bantuan dalam bentuk modal yang diberikan kepada keluarga miskin atau termiskin bagi meningkatkan taraf hidup mereka. Melalui bantuan ini, penerima diharap akan dapat mengubah keadaan sosioekonomi mereka dan dapat keluar dari kepompong kemiskinan (<http://www.jkm.gov.my> dan Rusni, 2005). Sehingga 2004, jumlah peruntukan bantuan semakin meningkat setiap tahun (Jadual 3).

Jadual 3: Bilangan kes Bantuan Am dan jumlah bantuan, 2004-2006

	2004		2005		2006	
	Kes	RM	Kes	RM	Kes	RM
Jumlah	72,497	93,830,716	95,345	85,456,351	82,602	99,489,951

Sumber: Jabatan Perangkaan Malaysia (2007)

Inisiatif membasmi kemiskinan, pengagihan pendapatan dan pemilikan kekayaan dan penyusunan semula guna tenaga dalam Rancangan Malaysia Kesembilan berpaksikan pengecilan jurang pendapatan dan mewujudkan penyertaan yang lebih seimbang dan adil di antara etnik dan wilayah. Antara program yang dirancang ialah program membina dan meningkatkan keupayaan golongan miskin dengan menyediakan skim pendidikan, latihan kemahiran dan ilmu pengetahuan untuk melaksanakan aktiviti ekonomi yang lebih aktif, produktif dan progresif (Rancangan Malaysia Kesembilan, 2006).

Walaupun pelbagai usaha oleh kerajaan bagi mengurangkan kadar kemiskinan melalui agensi-agensi tertentu, kadar kemiskinan masih lagi belum dapat dihapuskan sepenuhnya. Justeru pengemblengan sumber dan tenaga dalam kalangan agensi kerajaan, pertubuhan bukan kerajaan dan persatuan di peringkat akar umbi sangat perlu diberi perhatian supaya matlamat pembasmian kemiskinan akan tercapai.

### Latar Belakang Masalah

Matlamat penubuhan Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia (JKMM) ialah memberi perlindungan dan pemulihan kepada kumpulan sasar, membangunkan masyarakat melalui perubahan sikap dan peningkatan keupayaan untuk berdikari, mewujudkan masyarakat yang berbudaya penyayang dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui perkhidmatan kebajikan dan pembangunan sosial yang profesional serta perkongsian tanggungjawab yang strategik (<http://www.jkm.gov.my/sejarah.htm>).

Peranan dan tanggungjawab JKMM kini semakin bertambah apabila diberi kepercayaan untuk membantu golongan miskin dan kurang berupaya melalui jumlah peruntukan yang besar. Bagi mengurus kebajikan dan keperluan golongan sasar ini, JKMM memperkenalkan Skim Bantuan Am, Kanak-kanak, Orang Tua dan Elaun Pekerja Cacat dengan kadar bulanan yang ditetapkan. Tujuan skim ini adalah sebagai alat untuk pemulihan dan pencegahan yang merupakan suatu kaedah dalam pengurusan kerja-kerja sosial. Penerima bantuan akan dipantau dari semasa ke semasa supaya mereka dapat mengurus kehidupan sendiri, berdikari dan tidak lagi bergantung kepada JKMM.



Bantuan kebajikan telah menjadi sebahagian daripada keperluan golongan miskin di negara ini. Selain daripada meringankan beban hidup, ia juga membina kesedaran mental penerima untuk memahami diri mereka sendiri dan persekitaran sosial serta fizikal. Justeru, penerima bantuan sewajarnya sedar dan memahami bahawa persepsi positif ke atas skim bantuan berkenaan mungkin dapat menolong tercapainya objektif pelaksanaan program itu.

Menurut Davis dan Newstrom (1985), persepsi adalah satu proses di mana seseorang menerima dan menterjemahkan apa yang diterimanya, didengarnya atau dilihatnya kepada tingkah laku atau keputusan tertentu. Bagi Yahya (1982), persepsi memang perlu untuk menentukan pendapat, penerimaan atau rasa tidak puas hati terhadap apa yang dilihat dan dialami. Maksudnya, persepsi merupakan pengamatan seseorang terhadap sesuatu seperti persepsi penerima bantuan ke atas skim bantuan yang diperkenalkan oleh JKMM. Persepsi ini terbentuk berdasarkan pengalaman lepas sama ada dengan cara melihat, merasa, mendengar, mengalami, memahami dan sebagainya. Manakala Zaidatul dan Habibah (1994) melihat pengalaman-pengalaman ini secara tidak langsung akan mempengaruhi kuantiti dan kualiti penerimaan seseorang.

Oleh itu, persepsi penerima bantuan merupakan salah satu perkara penting yang perlu diberi perhatian dalam perubahan diri penerima dan menambah baik perkhidmatan JKMM. Mengenal pasti persepsi penerima ke atas aspek-aspek perkhidmatan skim bantuan ini dapat membantu JKMM, sebagai agensi khidmat sosial untuk mengurangkan bebanan hidup golongan miskin. Justeru, persepsi ini wajar