

PERANAN DAN CABARAN PEKERJA SOSIAL DALAM MENYALURKAN PERKHIDMATAN KEPADA GELANDANGAN

Mohd Alif Jasni^{1,2*}, Sabri Sulaiman, Mohd Norbayusri Baharudin³ & Muhammad Dhamir Audi Azizul⁴

¹Pusat Pengajian Psikologi Gunaan, Dasar dan Kerja Sosial, Universiti Utara Malaysia, Sintok, 06010, Kedah

²Institute for Psychotherapy, Correctional & Rehabilitation (iPSYCORE), Universiti Utara Malaysia, Sintok 06010, Kedah

³Jabatan Antropologi Dan Sosiologi, Fakulti Sastera Dan Sains Sosial, Universiti Malaya

⁴Center For English Language and General Studies, Lincoln University College

*Corresponding author: mohd.alif.jasni@uum.edu.my / alevmikail@gmail.com

ABSTRACT

In Malaysia, social workers play a crucial role in managing issues related to homelessness. Their presence is vital in delivering various services and efforts to empower this vulnerable group. This concept paper aims to discuss the roles and challenges faced by social workers in providing practices and services to the homeless community. Furthermore, it also proposes strategies to address the challenges encountered by social workers in their efforts to empower this marginalised group. The entire paper, validated by a review of past studies from both local and international contexts, is based on a review of past studies from both local and international experiences. It is hoped that this paper will be beneficial to social workers, counsellors, enforcement officers, rehabilitation officers, and other stakeholders in enhancing the services provided to marginalised communities.

Keywords: Role, function, social worker, homelessness, marginal community, society

PENDAHULUAN

Pekerja sosial merupakan elemen penting dalam struktur pembangunan sosial sesebuah negara, khususnya dalam menangani isu-isu berkaitan komuniti marginal seperti gelandangan (Mabhala, 2017). Profesion ini tidak hanya berakar daripada semangat kedermawanan, tetapi juga telah berkembang menjadi suatu bidang berasaskan pengetahuan dan amalan yang sistematik. Pada penghujung abad ke-19, kerja sosial muncul sebagai respons terhadap masalah kemiskinan dalam kalangan imigran dan komuniti miskin bandar, dengan matlamat membantu mereka keluar daripada belenggu keterasingan sosial dan ekonomi (National Association of Social Workers, 2022; Zaenal & Mahsyur, 2021). Menurut International Federation of Social Work (2014), kerja sosial merupakan profesion yang berteraskan amalan dan disiplin akademik yang bertujuan memperkukuh perpaduan sosial, memperkasakan individu, serta memperjuangkan keadilan sosial dan hak asasi manusia. Melalui pendekatan mikro, mezo, dan makro, pekerja sosial berperanan secara menyeluruh dalam membantu individu, kumpulan, serta mempengaruhi dasar sosial yang lebih adil (Pott, 2017).

Namun, dalam konteks Malaysia, meskipun dasar pembangunan negara semakin menekankan aspek inklusiviti, profesion kerja sosial masih berdepan pelbagai cabaran. Stigma masyarakat yang menganggap pekerja sosial sebagai sekadar sukarelawan telah menenggelamkan sumbangan sebenar mereka (Parker & Crabtree, 2017). Situasi ini menekankan keperluan untuk mengiktiraf peranan penting pekerja sosial dalam menyampaikan perkhidmatan kepada klien. Seperti yang ingin diketengahkan dalam kertas konsep ini, pekerja sosial memainkan pelbagai peranan penting dalam membantu klien, khususnya dalam kalangan komuniti rentan. Fokus perbincangan dalam penulisan ini adalah terhadap komuniti gelandangan, yang sering berdepan kesukaran hidup dan memerlukan pemerkasaan berterusan. Golongan ini dipilih kerana mereka antara yang paling terpinggir dan terhimpit dengan pelbagai cabaran sosioekonomi. Lebih membimbangkan, komuniti gelandangan sering disalah anggap sebagai kelompok yang memilih gaya hidup jalanan, sedangkan hakikatnya mereka terperangkap dalam kemiskinan struktural, kehilangan tempat tinggal, gangguan kesihatan mental, serta kekurangan sokongan sosial.

Peranan pekerja sosial dalam membantu gelandangan merangkumi pelbagai dimensi daripada memberikan sokongan moral, intervensi kaunseling, hingga kepada merangka strategi pemulihan sosial jangka panjang (Gustin & Wagner, 2012). Mereka berfungsi sebagai pemangkin, pendidik, orang tengah dan perunding dalam usaha mengembalikan fungsi sosial golongan ini. Walau bagaimanapun, usaha ini sering kali terhalang oleh kurangnya kerjasama antara agensi kerajaan dan organisasi bukan kerajaan (NGO), serta kurangnya pengiktirafan profesional (Mohd Adib, Hussin, & Ahmad, 2018). Tambahan pula, kelompok gelandangan sering merangkumi bekas banduan, penagih dadah, wanita yang mengalami keganasan rumah tangga, serta individu tanpa dokumen sah. Ini menjadikan intervensi pekerja sosial bukan sahaja bersifat teknikal, tetapi juga memerlukan pemahaman mendalam tentang dasar, undang-undang, dan cabaran kemanusiaan yang kompleks. Justeru, penulisan ini bertujuan untuk mengupas peranan penting pekerja sosial dalam membantu gelandangan, meneroka cabaran yang dihadapi dalam konteks Malaysia, serta mencadangkan strategi bagi memperkukuh profesion ini sebagai agen perubahan sosial yang berkesan.

PERANAN DAN FUNGSI PEKERJA SOSIAL

Kerja sosial merupakan disiplin ilmu dan aktiviti profesional yang dilakukan oleh pekerja sosial dengan tujuan membantu individu, kumpulan, atau komuniti dalam meningkatkan serta memulihkan keupayaan mereka untuk mencapai fungsi sosial yang optimum (Ronald, Malar, & Laavanya, 2013). Secara asasnya, pekerja sosial berperanan dalam membentuk masyarakat yang harmoni bagi merealisasikan matlamat bersama (Hairul, 2010). Pekerja sosial menggunakan pengetahuan saintifik berkaitan tingkah laku manusia secara berdisiplin dan mengoptimumkan sumber untuk memenuhi keperluan serta aspirasi individu, dengan matlamat akhir dalam meningkatkan kualiti hidup dan mencapai keadilan sosial (Hamilton, 2017). Secara konseptual, kerja sosial memberi tumpuan kepada penyelesaian masalah, peningkatan kefungsi sosial, serta pembangunan kapasiti individu, keluarga dan komuniti. Tujuan akhirnya adalah untuk menggalakkan keadilan sosial, hak asasi manusia, dan tanggungjawab kolektif dalam kalangan semua lapisan masyarakat (Brahim, 2017; Mayer, 2013). Payne (2006) turut menjelaskan bahawa perkhidmatan kerja sosial memanfaatkan pendekatan sains sosial dan psikologi untuk berinteraksi secara interpersonal dengan pelbagai kumpulan sosial.

Dalam konteks profesion, pekerja sosial merupakan golongan profesional yang bekerja dalam pelbagai bidang dan berinteraksi secara langsung dengan manusia (Channamma, 2016; Kirst-Ashman & Hull, 2018; Zastrow & Kirst-Ashman, 2018). Mereka memainkan peranan penting dalam mendorong perubahan sosial, menyelesaikan konflik dalam hubungan sosial, serta memperkasakan individu untuk mencapai kesejahteraan hidup (Dhavaleshwar, 2016; Payne, 2006). Pekerja sosial juga membantu meningkatkan kefungsi sosial golongan rentan dan berperanan sebagai penghubung bagi komuniti marginal (Barker, 2018). Di Malaysia, peranan pekerja sosial amat penting dalam membantu komuniti marginal melalui proses pengumpulan dan analisis maklumat yang terperinci (Shaffie, & Yusoff, 2008). Menurut Engku Fatin (2012), pekerja sosial turut menyumbang kepada pembentukan komuniti yang harmoni dengan membantu individu dan kumpulan mencapai kehidupan yang sejahtera. Dalam masa yang sama, mereka juga memotivasi serta membimbing belia agar menjadi pemimpin berwibawa dalam komuniti mereka (Channamma, 2016; Dash, 2022). Profesion ini tidak boleh dipandang ringan kerana ia menuntut penguasaan kemahiran praktikal yang tinggi serta pengetahuan mendalam. Salah satu keperluan penting ialah kemahiran komunikasi yang berkesan, yang membolehkan pekerja sosial menjalankan intervensi dengan lebih efektif (Wilshire, 2021).

PERANAN PEKERJA SOSIAL DALAM MENGENDALIKAN KOMUNITI MARGINAL

Pekerja sosial memainkan peranan penting dalam memperkasa komuniti marginal dengan memberi bantuan berterusan serta menyuntik nilai kehidupan yang lebih bermakna (Setiadi, 2018). Dalam konteks Malaysia, mereka bertindak sebagai agen perubahan yang membantu menyelesaikan pelbagai isu sosial yang kompleks, terutamanya melibatkan individu dan komuniti yang tersisih seperti golongan gelandangan (Channamma, 2016; Swinton et al., 2019). Pekerja sosial bertanggungjawab membimbing individu dalam menghadapi cabaran hidup dan menangani isu-isu sosial melalui intervensi yang berasaskan ilmu dan pendekatan profesional. Tindakan ini selari dengan tanggungjawab mereka untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualiti hidup masyarakat, sejajar dengan matlamat mencapai keadilan sosial (Adi, 2003; Ferguson, 2018; Zulkipili, 2015). Peranan utama pekerja sosial meliputi usaha menyelesaikan masalah sosial serta memahami punca masalah yang dihadapi oleh individu, keluarga, dan komuniti. Mereka menggunakan pendekatan berasaskan pengetahuan saintifik dan teori sains

sosial untuk membangunkan sumber serta memenuhi aspirasi masyarakat dan negara (Ferguson, 2018). Dalam amalan profesional mereka, pekerja sosial terlibat dalam aktiviti kaunseling, pengurusan kes, pembangunan komuniti, dan advokasi sosial, di samping mempromosikan prinsip keadilan sosial dan hak asasi manusia (Princeton, 2015; Reith-Hall, 2022). Peranan ini amat signifikan dalam mendepani isu-isu seperti ketidakadilan rumah tangga, kehilangan tempat tinggal, konflik keluarga, penindasan masyarakat, serta kelemahan ekonomi (Iskandar, 2017; Ronald, 2015).

Selain itu, pekerja sosial turut bertindak sebagai perantara dalam memberikan bantuan dan perkhidmatan yang sesuai kepada golongan marginal. Melalui kehadiran mereka dalam sistem kesihatan, kebajikan awam, dan perkhidmatan keluarga, pekerja sosial berusaha memastikan bahawa klien menerima intervensi yang sesuai berdasarkan keperluan khusus mereka. Ini termasuk membantu individu dalam mencari pekerjaan, membina keyakinan diri, dan mengatasi stigma sosial (Dietrich, 2018; Zufferey & Kerr, 2004). Di peringkat dasar pula, mereka terlibat dalam menyokong perubahan polisi yang berkaitan dengan hak dan kebajikan masyarakat terpinggir. Pekerja sosial juga berperanan dalam mencegah berulangnya situasi negatif yang dialami oleh klien, serta berusaha memulihkan komuniti yang terkesan akibat kelemahan fungsi sosial dalam diri seseorang. Dalam konteks global, keperluan terhadap peranan pekerja sosial semakin mendesak berikutan cabaran kehidupan moden yang lebih kompleks dan dinamik (Ronald, 2015). Dengan populasi bandar yang dijangka meningkat kepada 70 peratus menjelang 2050, isu gelandangan dan marginalisasi dijangka menjadi lebih kritikal (Ku Yaacob, Mohamad, & Sarnon, 2017). Walaupun begitu, Malaysia masih berdepan kekurangan pekerja sosial. Statistik menunjukkan nisbah pekerja sosial kepada penduduk di Malaysia adalah 1:8,576, jauh lebih tinggi berbanding Australia (1:1,040) dan Singapura (1:3,448) (Bernama, 2019).

Dalam menjalankan peranan mereka, pekerja sosial perlu menguasai kemahiran komunikasi interpersonal, penilaian situasi, pemikiran kritikal, serta strategi etika dan politik yang berkesan bagi membina hubungan kepercayaan dengan klien (Mustafar et al., 2017). Kemahiran-kemahiran ini penting untuk menghadapi cabaran emosi dan intelektual yang sering timbul apabila berurusan dengan komuniti marginal yang mengalami diskriminasi, stigma, dan pengasingan sosial. Justeru, praktis kerja sosial di Malaysia dilihat sebagai pemacu kepada perubahan sosial dan pembangunan budaya yang inklusif serta adil untuk semua lapisan masyarakat. Peranan pekerja sosial bukan sekadar memberikan perkhidmatan kebajikan, tetapi melibatkan komitmen yang tinggi untuk membina semula struktur sosial yang lebih adil dan sejahtera. Pekerja sosial menjadi tunjang kepada usaha membina masyarakat yang bersatu padu dan stabil, serta memainkan peranan signifikan dalam menyumbang kepada daya saing dan keharmonian negara (Amin, Mohamad & Azizul, 2020).

Pekerja sosial memainkan peranan yang sangat penting dalam usaha menangani isu gelandangan. Golongan ini sering terpinggir dan menghadapi pelbagai masalah termasuk ketiadaan tempat tinggal, pengangguran, masalah kesihatan mental, penagihan dadah, serta kurangnya akses kepada perkhidmatan sosial asas. Melalui pelbagai peranan profesional, pekerja sosial bertindak sebagai agen perubahan yang membantu individu gelandangan membina semula kehidupan mereka ke arah yang lebih stabil dan bermaruah (Wee, & Raja Omar, 2015). Antara peranan utama pekerja sosial dalam konteks ini adalah seperti berikut (Che Mohd Nasir, 2019; Okafor, 2021; Toseland & Rivas, 2012; Zastrow, 2010):

- i. *Perantara*: Sebagai mediator, pekerja sosial membantu menyelesaikan konflik yang timbul antara individu gelandangan dengan ahli keluarga, komuniti, pihak berkuasa, atau organisasi penyedia perkhidmatan. Contohnya, konflik dalam keluarga yang menyebabkan seseorang menjadi gelandangan boleh ditangani melalui sesi mediasi yang membina persefahaman dan peluang perdamaian.

Dalam peranan ini, pekerja sosial perlu bersikap adil, neutral dan memahami keadaan kedua-dua pihak bagi membolehkan penyelesaian yang berkesan dicapai (Kaur, 2021).

- ii. *Pemangkin*: Pekerja sosial juga bertindak sebagai pemangkin, iaitu pemudah cara yang membantu gelandangan mengenal pasti kekuatan dan potensi mereka, seterusnya membimbing mereka ke arah pemulihan dan pemberdayaan sendiri. Pekerja sosial menilai kelemahan dalam struktur polisi atau sistem sokongan sedia ada dan merancang pendekatan untuk meningkatkan keberkesanan intervensi. Contohnya, mereka membantu gelandangan memahami hak mereka, menyuarakan keperluan kepada pihak berwajib, dan bersama-sama merancang penyelesaian masalah jangka panjang (Dietrich, 2018).
- iii. *Orang Tengah*: Sebagai orang tengah, pekerja sosial berperanan menghubungkan gelandangan dengan sumber dan perkhidmatan yang diperlukan seperti tempat perlindungan sementara, perkhidmatan kesihatan, pemulihan dadah, latihan kemahiran, atau bantuan kebajikan. Pekerja sosial memastikan klien memahami cara mengakses perkhidmatan ini dan menilai kesesuaian serta kualiti bantuan yang diterima (Limon, 2018). Peranan ini sangat penting kerana kebanyakan gelandangan tidak tahu ke mana harus dituju atau bagaimana cara mendapatkan bantuan yang sesuai.
- iv. *Pendidik*: Sebagai pendidik, pekerja sosial membantu gelandangan membina kemahiran hidup asas seperti mengurus kewangan, berinteraksi secara sosial, menggunakan pengangkutan awam, serta memahami hak dan tanggungjawab mereka sebagai warganegara (Subhi et al., 2016). Mereka juga memberi bimbingan dalam aspek kesihatan mental, perancangan keluarga, kemahiran keibubapaan dan langkah pencegahan terhadap risiko sosial seperti pengulangan jenayah atau penagihan semula (Rezeki & Rusyidi, 2015; Nitayadnya, 2016; Princeton, 2015). Pendidikan ini penting bagi membolehkan gelandangan menyesuaikan diri dengan kehidupan yang lebih teratur dan produktif.
- v. *Perunding*: Dalam peranan perunding, pekerja sosial menjadi jambatan antara gelandangan dan organisasi atau agensi yang terlibat dalam memberikan bantuan. Mereka memastikan setiap keputusan yang dibuat mengambil kira kepentingan dan kebajikan gelandangan. Melalui sesi rundingan dan aktiviti peningkatan kesedaran, pekerja sosial turut memperjuangkan perubahan dasar dan mewujudkan persekitaran yang lebih mesra terhadap golongan ini. Mereka juga menyumbang dalam pembangunan komuniti yang inklusif dan mampan (Reith-Hall, 2022).
- vi. *Penyelidik*: Sebagai penyelidik, pekerja sosial menggunakan teori tingkah laku manusia dan teknik penyelidikan untuk menilai keberkesanan program bantuan kepada gelandangan. Mereka mengumpul data melalui temu bual, pemerhatian, dan kajian kes bagi memahami realiti kehidupan gelandangan serta mengenal pasti jurang dalam perkhidmatan sosial. Hasil penyelidikan ini digunakan untuk mencadangkan penambahbaikan polisi dan merancang intervensi yang lebih berfokus serta berimpak tinggi (Swinton et al., 2019).

CABARAN PEKERJA SOSIAL DALAM MENYALURKAN PERKHIDMATAN

Pekerja sosial memainkan peranan penting sebagai penghubung antara golongan berkeperluan dengan pelbagai lapisan masyarakat (Zainol, 2010; Saman, 2019). Namun, profesion ini tidak terlepas daripada pelbagai cabaran, khususnya dalam usaha menangani komuniti marginal seperti golongan gelandangan. Walaupun mereka dilatih untuk menyediakan intervensi yang berkesan, realiti di lapangan sering kali jauh lebih mencabar daripada apa yang diajarkan secara teori (Arif & Wee, 2022; Berman, 2016; Zukri, 2019). Salah satu cabaran utama ialah kerumitan kes yang dikendalikan. Pekerja sosial kini berhadapan dengan isu-isu multidimensi seperti trauma, masalah kesihatan mental, ketagihan, dan jenayah lampau yang membelenggu golongan gelandangan. Kes-kes sebegini berada di luar jangkauan pengetahuan yang diperoleh secara formal dan memerlukan pendekatan yang bersifat fleksibel dan empati (Alpaslan & Schenck, 2014; Ambrose-Miller & Ashcroft, 2016). Tambahan pula, gelandangan sering bersikap tertutup akibat trauma masa lalu, seperti penderaan, kematian ahli keluarga, atau pengalaman ditolak oleh masyarakat. Sikap enggan menerima bantuan ini menjadikan proses intervensi lebih mencabar (Wirth et al., 2019).

Selain itu, pekerja sosial menghadapi kesukaran untuk mengenal pasti dan menjejak gelandangan kerana ada antara mereka yang hanya muncul untuk mendapatkan bantuan asas seperti makanan sebelum menghilangkan diri (Sidor & Abdelhafez, 2021). Kepelbagaian latar belakang gelandangan; sama ada akibat kehilangan pekerjaan, beban hutang, masalah kesihatan atau pengabaian sosial sejak lahir telah menuntut pemahaman mendalam terhadap keperluan unik setiap individu (Speak & Tipple, 2007). Cabaran lain ialah kekangan institusi dan struktur organisasi. Antaranya ialah kekurangan jawatan tetap dalam skim perkhidmatan awam khusus untuk graduan kerja sosial, yang menghalang profesional ini daripada mengaplikasikan pengetahuan dan kemahiran mereka secara optimum (Amin et al., 2020). Malah, perbezaan kuasa antara profesion juga menjejaskan kerjasama antara pekerja sosial dan pihak lain yang terlibat dalam penyampaian perkhidmatan (Ambrose-Miller & Ashcroft, 2016).

Kemampuan teknikal pekerja sosial turut diuji apabila mereka kekurangan pengalaman dan kemahiran komunikasi yang baik, terutamanya dalam kalangan pekerja baharu (Dhavaleshwar, 2016). Dalam masa yang sama, mereka perlu berperanan sebagai penghubung antara klien dan agensi berkaitan, yang sering memerlukan koordinasi pelbagai pihak. Aspek logistik juga menyumbang kepada kesukaran tugas ini. Kekurangan fasiliti seperti pejabat, peralatan dan kenderaan menjejaskan keupayaan mereka untuk menjalankan tugas dengan cekap (Alpaslan & Schenck, 2014). Jadual kerja yang tidak menentu dan keperluan bertugas di luar waktu pejabat juga meningkatkan tekanan, terutama apabila perlu menangani kecemasan atau krisis (Wirth et al., 2019). Kekangan kewangan merupakan satu lagi cabaran besar. Projek yang dirancang sering terbantut akibat kekurangan dana dan kebergantungan terhadap penderma luar, yang mungkin mengubah keutamaan pembiayaan mereka (Despard, Chowa & Hart, 2012; O'Donoghue, 2015). Ketiadaan dana berterusan turut mengganggu keberlanjutan usaha intervensi (Engelbrecht & Ornellas, 2019).

Dari sudut kesejahteraan emosi, tekanan kerja dalam kalangan pekerja sosial sangat tinggi. Mereka berisiko mengalami keletihan fizikal dan mental akibat beban kes, terutama apabila berurusan dengan kumpulan rentan seperti ibu tunggal, anak-anak terabai dan penagih dadah (Tipple & Speak, 2009; Yap, 2020). Kajian menunjukkan bahawa jumlah kes yang tinggi menjejaskan keupayaan pekerja sosial untuk membina hubungan bermakna dengan klien (Kaur, 2021). Keselamatan juga menjadi isu penting. Pekerja sosial sering terdedah kepada risiko semasa berurusan dengan komuniti marginal berisiko tinggi, termasuk penagih dan bekas banduan (Zain, 2021). Ancaman fizikal dan provokasi daripada klien boleh membantutkan pelaksanaan intervensi yang dirancang

(Kurniawan et al., 2019; Jasni, 2022a; Jasni, 2022b).

Komunikasi turut menjadi cabaran apabila jurang bahasa dan budaya menghalang pemahaman dua hala yang efektif (Hendrayani, 2019). Salah faham akibat perbezaan latar belakang sering menjejaskan keberkesanan pendekatan bantuan yang diberikan. Ini diburukkan lagi oleh persepsi negatif klien terhadap pekerja sosial, yang menganggap mereka sebagai wakil sistem yang menghukum; bukannya membantu. Cabaran semakin meningkat apabila pekerja sosial berhadapan dengan isu dokumentasi, terutamanya apabila komuniti marginal tidak memiliki dokumen pengenalan diri yang sah. Ketiadaan dokumen ini menghalang akses mereka kepada perkhidmatan sosial dan ekonomi (Griffith, 2019; Wiltz, 2018; Woolley, 2016). Kekurangan tenaga kerja sosial yang terlatih turut menghalang pelaksanaan program intervensi yang menyeluruh dan berkesan (Bernama, October 19th 2019). Akhir sekali, bekerja dengan individu rentan merupakan satu tanggungjawab berat kerana mereka memerlukan pendekatan khas yang mengambil kira keadaan psikososial, trauma lampau dan keterasingan sosial. Keadaan ini menuntut pekerja sosial untuk sentiasa mengemas kini pengetahuan dan meningkatkan ketahanan diri agar dapat menjalankan tugas secara profesional dan beretika.

STRATEGI MENYOKONG PERANAN PEKERJA SOSIAL DALAM MENANGANI ISU KOMUNITI MARGINAL

Pekerja sosial merupakan golongan profesional yang memainkan peranan penting dalam menguruskan kes-kes berkaitan komuniti marginal seperti gelandangan, penagih dadah, dan warga emas. Walau bagaimanapun, pelaksanaan tugas ini sering berdepan pelbagai kekangan, terutamanya apabila tiada sokongan yang mencukupi daripada pihak berwajib (Parolin, 2021). Oleh itu, pihak kerajaan dan sektor swasta perlu melaksanakan strategi yang menyokong kerjaya pekerja sosial agar perkhidmatan mereka dapat memberi impak yang optimum kepada kesejahteraan masyarakat. Pengurusan isu sosial yang berkesan merupakan antara indikator utama dalam memastikan kesejahteraan komuniti marginal sentiasa terpelihara (Fahnoe, 2018; Kim & Garcia, 2019). Beberapa strategi utama yang dicadangkan adalah seperti berikut:

- i. *Pewartaan Akta Kerja Sosial*: Kerja sosial merupakan profesion yang berasaskan praktis, ilmu akademik, dan tanggungjawab sosial. Namun begitu, di Malaysia, ketiadaan akta khusus yang mengawal selia profesion ini menimbulkan kebimbangan terhadap perlindungan pekerja sosial dan standard profesionalisme mereka. Pewartaan Akta Kerja Sosial adalah satu langkah penting bagi memperkukuhkan pengiktirafan terhadap profesion ini, melindungi kebajikan pekerja sosial, serta menetapkan garis panduan tatacara kerja yang jelas dan beretika (Berita Harian, 2021; Sukaimi, 2022). Dalam konteks tugas yang mencabar dan berisiko termasuk menangani kelompok yang agresif, emosi tidak stabil, dan lokasi yang berbahaya – akta ini akan menjadi instrumen perlindungan dan legitimasi bagi profesion kerja sosial.
- ii. *Penambahbaikan Manual Pengurusan Kes*: Manual pengurusan kerja sosial merupakan alat panduan penting bagi memastikan pengendalian kes dijalankan secara sistematik dan berkesan. Dalam menghadapi peningkatan masalah sosial akibat urbanisasi dan tekanan ekonomi, pekerja sosial memerlukan panduan kerja yang tersusun dan dinamik (Adi, 2003). Penambahbaikan manual ini harus menekankan kepada lima komponen utama dalam pengurusan kes: penerimaan, penentuan situasi, perancangan intervensi, pelaksanaan, pemantauan, dan penamatan (Bernama, October 9th 2019). Manual yang dikemas kini bukan sahaja

membantu pekerja sosial menyusun intervensi yang bersesuaian dengan konteks kes, malah berfungsi sebagai rujukan piawai dalam menilai kualiti kerja sosial.

- iii. *Penekanan terhadap Aspek Keselamatan Pekerja Sosial:* Aspek keselamatan pekerja sosial ketika menjalankan tugas merupakan keutamaan yang sering terabai. Interaksi secara langsung dengan komuniti marginal berisiko tinggi boleh mendedahkan pekerja sosial kepada insiden berbahaya seperti ancaman fizikal dan gangguan emosi (Sidor & Abdelhafez, 2021). Oleh itu, organisasi dan majikan harus mengambil langkah proaktif dengan menyediakan latihan keselamatan, sokongan fizikal semasa lawatan lapangan, dan kemudahan pengangkutan yang selamat. Usaha kolektif ini penting dalam memastikan pekerja sosial tidak menjadi mangsa ketika berusaha membantu golongan rentan (UNICEF, 2021).
- iv. *Pemeriksaan Kemahiran Profesional dan Psikososial:* Perubahan dinamik masyarakat serta perkembangan teknologi menuntut pekerja sosial untuk terus meningkatkan kemahiran mereka, khususnya dalam komunikasi berkesan, kepekaan budaya, dan kemahiran menyelesaikan konflik. Latihan kemahiran komunikasi yang berterusan dapat membantu mereka memahami latar belakang klien dengan lebih mendalam serta menangani tekanan kerja secara konstruktif (Swinton et al., 2019). Selain itu, organisasi harus menyediakan akses kepada sokongan psikologi dan program pembangunan profesional seperti sesi bersama kaunselor, ahli terapi, dan peluang latihan kemahiran sendiri. Gaya kepimpinan organisasi yang inklusif, telus, dan menyokong juga penting bagi menjamin motivasi dan kesejahteraan pekerja sosial (Limebury & Shea, 2015; Sidor & Abdelhafez, 2021).

KESIMPULAN

Secara keseluruhannya, pekerja sosial memainkan peranan yang signifikan dalam menangani pelbagai isu sosial, khususnya yang melibatkan komuniti marginal seperti gelandangan. Mereka bukan sahaja membantu mengenal pasti punca masalah sosial, malah turut terlibat secara langsung dalam merancang dan melaksanakan intervensi yang sistematik dan berfokus. Peranan-peranan seperti perantara, pemangkin, orang tengah, pendidik, perunding dan penyelidik memperlihatkan keluasan skop kerja mereka dalam memperbaiki kesejahteraan hidup golongan yang terpinggir. Namun begitu, pekerja sosial juga berdepan dengan pelbagai cabaran, antaranya ialah kekangan sumber, kurangnya pengiktirafan profesional, beban kerja yang tinggi, serta keperluan untuk menangani kes-kes yang kompleks secara berterusan. Dalam konteks gelandangan, cabaran menjadi lebih mencabar apabila mereka perlu berdepan dengan stigma masyarakat, dasar awam yang tidak mesra, serta sistem sokongan yang kadangkala tidak menyeluruh.

Bagi menangani cabaran-cabaran ini, beberapa strategi boleh dilaksanakan. Antaranya ialah memperkukuhkan latihan profesional berasaskan amalan bukti (evidence-based practice), meningkatkan kerjasama antara agensi kerajaan dan NGO, memperluas jaringan sokongan komuniti, serta memperjuangkan dasar yang lebih inklusif. Pendidikan awam juga perlu ditingkatkan agar masyarakat lebih memahami peranan pekerja sosial, sekaligus mengurangkan salah faham dan meningkatkan sokongan terhadap profesion ini. Penulisan ini diharap dapat membuka mata masyarakat terhadap kepentingan dan sumbangan besar pekerja sosial dalam membina masyarakat yang lebih sejahtera, inklusif dan harmoni. Dengan memperkukuhkan pemahaman tentang skop kerja, mengiktiraf cabaran yang dihadapi, serta mengusulkan langkah-langkah penambahbaikan, kita dapat memartabatkan lagi profesion kerja sosial sebagai tunjang penting dalam sistem pembangunan sosial negara.

RUJUKAN

- Adi Fahrudin. (2003, October 9–10). Kod etika dalam profesion kerja sosial: Satu keperluan dalam konteks Malaysia [Pembentangan kertas kerja]. Persidangan Kebangsaan Etika Gunaan dan Profesional 2002, Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi, Selangor, Malaysia.
- Alpaslan, N., & Schenck, R. (2014). Challenges related to working conditions experienced by social workers practising in rural areas. *Social Work/Maatskaplike Werk*, 48(4). https://www.academia.edu/9722659/Challenges_related_to_working_conditions_experienced_by_social_workers_practicing_in_rural_areas
- Ambrose-Miller, W., & Ashcroft, R. (2016). Challenges faced by social workers as members of interprofessional collaborative health care teams. <https://www.researchgate.net/publication/299389112>
- Amin, S. M., Mohamad, M. S., & Azizul, M. D. A. (2020). Analisa perspektif kepentingan akta profesion kerja sosial di Malaysia. *Journal of Islamic Social Sciences and Humanities*, 23(1), 196–212.
- Arif, & Wee, L. K. (2022, July 8). Old and homeless or urban poor: How some seniors are coping with life, living with illnesses. *Malay Mail*. <https://www.malaymail.com/news/life/2022/07/08/old-and-homeless-or-urban-poor-how-some-seniors-are-coping-with-life-living-with-illnesses-video/16418>
- Barker, R. L. (2018). *The social work dictionary* (7th ed.). NASW Press.
- Berita Harian. (2021, March 17). RUU profesion kerja sosial pada peringkat akhir penggubalan. <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2021/03/797033/ruu-profesion-kerja-sosial-pada-peringkat-akhir-penggubalan>
- Berman, J. D. (2016). Serious illness and end-of-life in the homeless: Examining a service system and a call for action for social work. *Social Work and International Online Journal*, 14(1), 1–11. <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:hbz:464-sws-964>
- Bernama. (2019, October 9). Shortage of social workers among social problem challenges – Wan Azizah. *Malaysiakini*. <https://www.malaysiakini.com/news/495037>
- Brahim, S. (2017). *Praktis kerja sosial dalam pengurusan kes kanak-kanak: Kajian di Jabatan Kebajikan Masyarakat*. Paper presented at Research Colloquium at INTAN Bukit Kiara, Kuala Lumpur.
- Channamma, R. (2016). The function of social worker in community development. *International Journal of Social Sciences*, 5(10), 61–63.
- Che Mohd Nasir, N. (2019). *Prinsip asas dan perkembangan kerja sosial di Malaysia*. UUM Press.
- Dash, B. (2022, October 10). Topic 7 principles of social work. *Social Work*. <https://www.socialworkin.com/2020/08/top-7-principles-of-social-work.html>
- Despard, M. R., Chowa, G. A. N., & Hart, L. J. (2012). Personal financial problems: Opportunities for social work interventions? *Journal of Social Service Research*, 38(3), 342–350. <https://doi.org/10.1080/01488376.2011.649391>
- Dhavaleshwar, C. (2016). The role of social worker in community development. *International Research Journal of Social Science*, 5(10), 61–63. <https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2854682>
- Dietrich, U. (2018). Homelessness in Kuala Lumpur: An intractable problem. *Think City*. <https://thinkcity.com.my/wp/wp-content/uploads/2019/09/Homelessness-Report-Final-07-May-2018.pdf>
- Dubois, B., & Miley, K. K. (2005). *Social work: An empowering profession* (5th ed.). Pearson Education.

- Engelbrecht, L. K., & Ornellas, A. (2019). Financial capabilities development: Essential discourse in social work. *International Journal of Social Economics*, 46(10), 1234–1246. <https://doi.org/10.1108/IJSE-02-2019-0074>
- Engku Fatin. (2012, December 14). *Praktis kerja sosial*. Slideshare. <https://www.slideshare.net/fatinazwani1/praktis-kerja-sosial>
- Fahnoe, K. (2018, December). Emotional geographies of urban homeless people's avoidance of places providing social services. *European Journal of Homelessness*, 12(2), 15–34.
- Ferguson, H. (2018). How social workers reflect in action and when and why they don't: The possibilities and limits to reflective practice in social work. *Social Work Education*, 37(4), 415–427. <https://doi.org/10.1080/02615479.2017.1413083>
- Griffith, C. (2019, July 1). We cannot end homelessness without accurate data. *Invisible People*. <https://invisiblepeople.tv/we-cannot-end-homelessness-without-accurate-data>
- Gustin, L. W., & Wagner, L. (2012). The butterfly effect of caring – Clinical nursing teachers' understanding of self-compassion as a source to compassionate care. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 27(1), 175–183.
- Hairul Aishah. (2010, January 1). *Kerja sosial dengan individu dan kumpulan*. <http://hairulaishah.blogspot.com/2010/01/kerja-sosial.html>
- Hamilton, D. (2017, November 3). How do social workers humanize the face of homelessness. *Mental Health Recruitment*. <http://mentalhealthrecruitment.com/social-workers-helping-homeless/>
- Hendrayani, M. (2019). Keterampilan komunikasi interpersonal pekerja sosial dalam menangani pengemis di IPSM Yogyakarta. *Jurnal Dakwah Risalah*, 30(1), 61–73.
- International Federation of Social Workers. (2014). Global definition of social work. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
- Iskandar. (2017). *Intervensi dalam pekerjaan sosial*. Inninawa.
- Jasni, M. A. (2022a). Cabaran dan keperluan praktis kerja sosial dalam membantu sistem perundangan Malaysia. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 7(7), e001593. <https://doi.org/10.47405/mjssh.v7i7.1593>
- Jasni, M. A. (2022b). Jenayah dan gelandangan wanita: Garis panduan kepada pemulihan sosial, dan keperluan praktis kerja sosial. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 7(7), e001594. <https://doi.org/10.47405/mjssh.v7i7.1594>
- Kaur, K. (2021, October 24). Social workers are frontliners too, provide for them in Budget 2022. *The Star*. <https://www.thestar.com.my/news/focus/2021/10/24/social-workers-are-frontliners-too-provide-for-them-in-budget-2022>
- Kirst-Ashman, K. K., & Hull, G. H., Jr. (2018). *Understanding generalist practice* (8th ed.). Cengage Learning.
- Kim, K., & Garcia, I. (2019, November 6). Why do homeless families exit and return the homeless shelter? Factors affecting the risk of family homelessness in Salt Lake County (Utah, United States) as a case study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(4328), 1–23. <https://doi.org/10.3390/ijerph16224328>
- Ku Yaacob, K.B., Mohamad, M.S. & Sarnon, N. (2017). Isu gelandangan di Malaysia: Tahap kesihatan mental & kemahiran hidup. *Jurnal Sultan Alauddin Sulaiman Shah (Special Issue)*, 119–131.
- Kurniawan, R. A., Nurwati, N., & Krisnani, H. (2019). Peranan pekerja sosial dalam menangani anak korban kekerasan seksual. *Prosiding Penelitian dan Pengabdian*

Kepada Masyarakat, 6(1), 21.

- Leyba, E. (2010). How school social workers integrate service opportunities into multiple preelements of practice. *Children & Schools*, 32(1), 27–49.
- Limebury, J., & Shea, S. (2015). The role of compassion and 'Tough Love' in caring for and supporting the homeless: Experiences from 'Catching Lives' Canterbury, UK. *Journal of Compassionate Health Care*, 2(1), 2–9.
- Limon, E. (2018). Challenges medical social workers face that lead to burnout [Master's thesis, California State University]. California State University ScholarWorks. <https://scholarworks.lib.csusb.edu/etd/1740>
- Mabhala, M. A. (2017). Social conditions of becoming homelessness: Qualitative analysis of life stories of homeless peoples. *International Journal for Equity in Health*, 16, Article 150. <https://equityhealthj.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12939-017-0646-3>
- Mayer, B. (2013). Conflict resolution. In *Encyclopedia of Social Work*. Oxford University Press. <http://socialwork.oxfordre.com/view/10.1093/acrefore/9780199975839.001.0001/acrefore-9780199975839-e-80>
- Mohd Adib, N. A., Hussin, Z. H., & Ahmad, Y. (2018). How effective are the current initiatives in dealing with homelessness in Malaysia. *Journal of Administrative Science*, 15(3), 1–9.
- Mustafar, F.W., Yusof, F., Mustaffa, F. & Mokhtar, M.Y.O. 2018a. Profil gelandangan: Satu kajian literatur. https://www.researchgate.net/publication/329772284_PROFIL_GELANDANGAN_SATU_KAJIAN_LITERATUR [15 Desember 2021].
- National Association of Social Workers. (2022). History of social work. <https://www.socialworkers.org/News/Facts/Social-Work-History>
- Nitayadnya, I. W. (2016). Perubahan pola pikir kaum marginal terhadap pendidikan dalam novel *Orang Miskin Dilarang Sekolah* karya Wiwid Prasetyo. *Aksara*, 28(2), 181–196.
- Okafor, A. (2021). Role of the social worker in the outbreak of pandemics (A case of COVID-19). *Cogent Psychology*, 8(1), Article 1939537.
- O'Donoghue, K. (2015). Issues and challenges facing social work supervision in the twenty-first century. *China Journal of Social Work*, 8(2), 136–149. <https://doi.org/10.1080/17525098.2015.1039172>
- Parker, J., & Crabtree, S. A. (2017). *Social work with disadvantaged and marginalised people*. SAGE Publications.
- Parolin, Z. (2021). Income support policies and the rise of student and family homelessness. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 693, 47–63.
- Payne, M. (2006). *What is professional social work?* Policy Press.
- Pott, R. (2017). Delivering social work services in collaboration with the legal representation for individual clients: An effective, ethical and economical approach to supporting families in child abuse and neglect legal proceedings. *Child Abuse & Neglect*, 73, 24–29.
- Princeton, D. M. (2015). The caring phenomenon: A search for absolute good caring. *International Journal of Humanities and Social Science*, 5(1), 211–219.
- Reith-Hall, E. (2022). The teaching and learning of communication skills for social work students: A realist synthesis protocol. *Systematic Reviews*, 11, Article 266. <https://doi.org/10.1186/s13643-022-02125-w>
- Rezeki, N. F., & Rusyidi, B. (2015). *Pekerja sosial dan pendidikan inklusi*. Prosiding Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat.

- Ronald, A. H. (2015). Interdisciplinary palliative care teams: Insights and experiences of chaplain interns and social work interns [Master's thesis, Louisville University]. <https://doi.org/10.18297/etd/2309>
- Ronald, Y., Malar, S., & Laavanya, P. V. (2013). Introduction to social work. Regal Publications.
- Saman, A. R. (2019, May 9). Maksud cabaran. Makna. <https://makna.online/cabaran/>
- Setiadi, I. D. (2018, September 14). Komunikasi kaum marjinal. Unika News. <https://news.unika.ac.id/2018/09/komunikasi-kaum-marjinal/>
- Shaffie, F. & Yusoff, R. (2008). Pembangunan komuniti marginal di Malaysia: Ke arah pengupayaan sendiri. Penerbit Universiti Utara Malaysia.
- Sidor, M., & Abdelhafez, D. (2021). NGO–Public administration relationships in tackling the homelessness problem in the Czech Republic and Poland. *Administrative Sciences*, 11(1), Article 15. <https://doi.org/10.3390/admsci11010024>
- Speak, S., & Tipple, G. (2007). Housing and homelessness in developing nations. In Levinson, D., & Ross, M. (Eds.), *Homelessness Handbook* (pp. 350–369). Open University Press.
- Subhi, N., Mohamad, M. S., Ali, M. M., Sulehan, J., & Abu Bakar, N. R. (2016). Transformasi pendidikan komuniti marginal melalui advokasi literasi. *IMPAK*. <https://www.ukm.my/fep/jurnalimpak/oapaitan.pdf>
- Sukaimi, S. A. (2022, May 13). RUU profesion pekerja sosial dibentang tahun ini. Utusan Malaysia. <https://www.utusan.com.my/nasional/2022/05/ruu-profesion-pekerja-sosial-dibentang-tahun-ini/>
- Swinton, B., Fields, A., Frazier, T., Sauls, C., & Capobianco, K. (2019, March 11). Elevating competence in social work. *The New Social Worker*. <https://www.socialworker.com/extras/social-work-month-2019/elevating-competence-in-social-work/>
- Tipple, G., & Speak, S. (2009). *The hidden millions: Homelessness in developing countries*. Routledge.
- Toseland, R. F., & Rivas, R. F. (2012). *An introduction to group work practice*. Pearson.
- UNICEF. (2021). Let's stand together for social workers. <https://www.unicef.org/eap/lets-stand-together-social-workers>
- Wee, Y. G., & Raja Omar, R. N. B. (2015). Homelessness in Malaysia: Victims of circumstance or by choice? *Asian Journal for Poverty Studies*, 1(1), 26–29.
- Wilshire, J. (2021). Effective communication skills for social workers. *One Education*. <https://www.oneeducation.org.uk/effective-communication-skills-for-social-workers/>
- Wiltz, T. (2017, May 15). Without ID, homeless trapped in vicious cycle. *Pew Research Center*. <https://www.pewtrusts.org/en/research-and-analysis/blogs/stateline/2017/05/15/without-id-homeless-trapped-in-vicious-cycle>
- Wirth, T., Mette, J., Prill, J., Harth, V., & Nienhaus, A. (2019, January 30). Working conditions, mental health and coping of staff in social work with refugees and homeless individuals: A scoping review. *Health & Social Care in the Community*, 27(1), 257–269.
- Woolley, E. (2016). How does a lack of ID impact housing? *The Homeless Hub*. <https://www.homelesshub.ca/blog/how-does-lack-id-impact-housing>
- Zainol, N. H. B. (2010). Cabaran-cabaran, cara menangani dan pencapaian akademik mahasiswa [Master's dissertation, Universiti Malaysia Sarawak]. UNIMAS Institutional Repository.
- Yap, J. (2020, May 18). Gelandangan oh gelandangan. *Sinar Harian*. <https://www.>

- sinarharian.com.my/article/83978/gelandangan-oh-gelandangan
- Zaenal, A., & Mahsyur. (2021). Modernisasi sejarah Eropah. *Journal Historis*, 1(1), 1–16.
- Zain, N. (2021, March 14). Perlu NGO bantu cegah jenayah berulang bekas banduan. *MalaysiaGazette*. <https://malaysiagazette.com/2021/03/14/perlu-ngo-bantu-cegah-jenayah-berulang-bekas-banduan/>
- Zastrow, C. (2010). *Introduction to social work and social welfare* (1st ed.). Brooks/Cole.
- Zastrow, C., & Kirst-Ashman, K. K. (2018). *Introduction to social work and social welfare: Empowering people* (12th ed.). Cengage Learning.
- Zufferey, C., & Kerr, L. (2004). Identity and everyday experiences of homelessness: Some implications for social work. *Australian Social Work*, 57(4), 343–353.
- Zulkipli, L. (2015). Islam dan pekerjaan sosial. *Sosiologi Reflektif*, 9(2), 229–246.
- Zukri, T. (2019). Permasalahan sosial remaja belia: Usaha menanganinya melalui pendekatan kerja komuniti. https://www.academia.edu/36767331/PERMASALAHAN_SOSIAL_REMAJA_BELIA_USAHA_MENANGANINYA_MELALUI_PENDEKATAN_KERJA_KOMUNITI_doc