

Pengurusan Sosial Bersepadu Negeri Selangor melalui Sistem Pengurusan Sosial Elektronik (E-SMS) / WEB E-SMS: myegems.org

*Mohd. Zaidi Hajazi¹, Wan Puspa Melati Wan Halim²
dan Marliza bt. Malik³*

¹Institut Kajian Malaysia Indonesia, Universiti Selangor, Selangor.

²Jabatan Komunikasi Massa, SEGi University, Selangor.

³Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat, Universiti Selangor, Selangor.

* Corresponding e-mail: zaidihajazi@yahoo.com

Abstrak

Pembangunan sosial yang tidak seimbang dengan pembangunan fizikal dan ekonomi akan menghasilkan sebuah masyarakat yang pincang. Selangor telah berjaya mencapai kadar pembangunan ekonomi dan fizikal yang sangat dibanggakan oleh kerana penggubalan dan pelaksanaan dasar yang berkesan. Namun begitu, adalah jelas bahawa pembangunan ekonomi tidak semestinya membawa pembangunan sosial yang pesat oleh kerana proses pembangunan boleh menjejaskan institusi, nilai, amalan sosial tertentu di dalam masyarakat. Peranan dan fungsi individu, keluarga, kelompok, komuniti dan persatuan di dalam masyarakat tradisional berubah hasil perubahan sosial yang rancak. Tanpa pelbagai usaha yang sistematik dan menyeluruh untuk menentukan sokongan dan khidmat sosial diperolehi oleh setiap anggota masyarakat yang memerlukannya, pelbagai permasalahan atau gejala sosial akan timbul di dalam masyarakat. E-SMS atau Electronic Social Management System merupakan satu inisiatif mewujudkan sistem pengurusan sosial yang efisien, sistematik dan menyeluruh. Ianya dibangunkan menggunakan pelbagai pendekatan disiplin ilmu seperti sosiologi, IT, politik dan juga pentadbiran awam serta lain-lain ilmu yang berkaitan. Komponen utama E-SMS ialah data aduan masyarakat mengikut daerah, data pengurusan sosial mengikut daerah, perkhidmatan mengikut daerah dan juga format laporan yang akan memudahkan pengurus sosial dan agensi kerajaan negeri merancang, melaksanakan, memantapkan dan membuat pemantauan perkhidmatan sosial kepada rakyat. E-SMS diyakini akan dapat mengubah caragaya berfikir, proses pengurusan sosial dan sistem penyampaian perkhidmatan sosial kepada masyarakat.

Abstract: *Development of Selangor state can be applauded especially in terms of its economic and physical development. However, with such rapid development, the growth of social issues is inevitable as development oftentimes affect and test the boundaries of social institutions, values, practices as well as social norms of a given community. In fact, the roles and functions of individuals, families, community as well as organizations would also change due to the vast development. Hence, the Electronic Social Management System [E-SMS] has been developed under the initiative of Selangor State in lieu to curb social issues systematically, holistically, and efficiently. E-SMS was developed based on multidisciplinary foundations namely Sociology, Information Technology, Politics, Public Administration among other relevant studies. The main functions of E-SMS is that it serves as a platform that stores and manage complaint data made by individuals; record the responses and action taken by trained personnel to handle the complaints;*

outlines social services available within the communities; as well as provides summary report to assigned authority. Thus, E-SMS eases the management of social issues and would enable state government to plan, execute, improvise as well as monitor social issues and services in Selangor. It is believed that E-SMS would change the mindset as well as process of managing social issues by the authority to better improve the community.

Kata kunci: Pengurusan sosial, pembangunan sosial, gejala sosial, perkhidmatan sosial, pemantauan perkhidmatan sosial, sistem pengurusan sosial.

1.0 PENDAHULUAN

Selangor telah berjaya mencapai kadar pembangunan ekonomi dan fizikal yang sangat dibanggakan oleh kerana penggubalan dan perlaksanaan dasar yang berkesan. Namun begitu, adalah jelas bahawa pembangunan ekonomi tidak semestinya membawa pembangunan sosial yang pesat oleh kerana proses pembangunan boleh menjejaskan institusi, nilai, amalan sosial tertentu di dalam masyarakat. Pada hari ini, peranan dan fungsi individu, keluarga, kelompok, komuniti dan persatuan di dalam masyarakat tradisional telah berubah hasil perubahan sosial yang rancak. Oleh itu tanpa pelbagai usaha yang sistematik dan menyeluruh untuk menentukan sokongan dan khidmat sosial diperolehi oleh setiap anggota masyarakat yang memerlukannya, pelbagai permasalahan atau gejala sosial akan timbul di dalam masyarakat.

Kerajaan Selangor berhasrat menjadi sebuah negeri yang maju, idaman dan berkeadilan. Selaras dengan moto itu, pelbagai perancangan ekonomi, pembangunan dan sosial telah dirancang. Perancangan sosial yang dibuat akan menjadi proses untuk mencapai matlamat diatas melalui pengambilan keputusan yang rasional dan cekap. Namun begitu, perancangan sosial hanya boleh dilakukan berasaskan kepada hakikat atau realiti sosial, termasuk data-data statistik yang boleh membantu dalam proses membuat keputusan. Hakikat yang perlu diterima ialah semua usaha perancangan, seperti perancangan fizikal dan ekonomi mempunyai implikasi sosial tertentu, dan ianya berlaku secara tidak langsung. Sebaliknya, perancangan sosial untuk menangani masalah dan isu sosial akan memberi kesan secara langsung kepada faktor ekonomi.

Di Negeri Selangor, perkembangan konsep perancangan sosial dalam pelbagai bidang ditunjukkan melalui usaha-usaha menangani isu-isu sosial dengan lebih agresif dan proaktif. Kerajaan Negeri juga menyedari bahawa perancangan sosial hanya boleh dilakukan jika terdapat gambaran yang lengkap dan tepat tentang keadaan yang wujud di dalam masyarakat pada sesuatu masa. Hanya dengan mengetahui keadaan sebenar, barulah langkah-langkah untuk menuju ke arah sesuatu matlamat dapat dirancang. Ini bererti pengumpulan serta penganalisan maklumat merupakan asas yang paling penting sebelum usaha untuk membangunkan potensi manusia dan menjamin kesejahteraan sosial yang optimum.

2.0 KELEMAHAN-KELEMAHAN DALAM PENGURUSAN SOSIAL HARI INI

Walaupun perkembangan statistik sosial dan petunjuk sosial sudah dimulakan di Malaysia sebagai suatu keperluan untuk membantu proses perancangan sosial negara, masih terdapat pelbagai kelemahan yang perlu diatasi. Pertama ialah kurang usaha untuk mengenalpasti senarai

petunjuk sosial lengkap yang penting dan perlu untuk memberikan gambaran yang menyeluruh tentang keadaan sosial di dalam masyarakat. Senarai yang lengkap perlu ditentukan oleh semua bidang kepakaran berkaitan dengan kehidupan sosial. Tanpa satu usaha untuk menyenaraikan senarai petunjuk sosial yang lengkap, tumpuan hanya akan diberikan kepada aspek-aspek perkhidmatan sedia ada yang diberikan di dalam masyarakat seperti bidang-bidang pendidikan, kesihatan, keselamatan, kebajikan, guna tenaga, perhubungan dan rekreasi. Sebaliknya indikator-indikator yang jarang dilihat seperti pola perhubungan antara-individu, dalam keluarga, dalam komuniti, antara-kaum dan antara wilayah dalam negara, serta persepsi anggota masyarakat terhadap keperluan, keadaan, isu dan nilai sosial dan peribadi semasa akan ketinggalan. Usaha untuk menyenarai petunjuk sosial perlulah ditentukan oleh keperluan memperoleh maklumat atau petunjuk tersebut, bukan dihadkan mengikut pandangan tentang apakah maklumat dan petunjuk yang mudah diperolehi. Mengumpul maklumat yang mudah, penting atau perlu, tidak boleh dibuat secara kebetulan, inkremental dan ad hoc sahaja. Pengumpulan dan pelaporan maklumat oleh kerana kebetulan ianya wujud, tidak membantu dalam perancangan sosial Negara. Ianya boleh dianggap oleh setengah pihak sebagai melepas batuk di tangga sahaja. Secara rasionalnya satu persetujuan tentang senarai petunjuk sosial diperlukan antara semua bidang kepakaran sains sosial, dan bukan ditentukan oleh kepakaran dari bidang-bidang tertentu sahaja. Sebagai contoh, cuba kita meneliti aspek perkhidmatan kebajikan seperti di dalam laporan Buletin Perangkaan Sosial. Maklumat yang dimasukkan di dalam laporan itu mungkin dapat menunjukkan statistik yang hampir lengkap tentang perkhidmatan kerajaan yang diberikan tetapi persoalan yang timbul adalah sejauh manakah perkhidmatan lain yang diberikan oleh sektor-sektor sukarela dan swasta. Perkhidmatan kerajaan tidak memberikan gambaran yang lengkap tentang kewujudan perkhidmatan dalam masyarakat. Soalan yang lebih penting adalah apakah permintaan sebenar terhadap sesuatu perkhidmatan kebajikan dan berapa peratuskah perkhidmatan ini disediakan kepada masyarakat. Statistik tentang berapa institusi dan berapa tempat disediakan tidak membantu perancang sosial mengenalpasti sejauh manakah kewujudan perkhidmatan tersebut membantu memenuhi keperluan sebenar dalam masyarakat. Satu cara memperoleh maklumat secara mudah adalah dengan hanya menggunakan maklumat yang sudah terkumpul secara rutin oleh kerajaan, seperti statistik sosial daripada bancian dan pendaftaran serta pengisian borang secara rutin oleh agensi kerajaan. Biasanya maklumat ini tidak dapat memberikan gambaran yang menyeluruh tentang keadaan sosial dalam masyarakat kerana perubahan masa yang terlalu jauh. Maklumat yang terlalu lama perlu ditambah dan digenapkan secara berkala melalui kaji selidik sampel terkini.

Kelemahan kedua adalah anggapan bahawa apa sahaja maklumat yang berkaitan dengan manusia boleh digunakan sebagai petunjuk sosial yang penting. Tidak banyak perhatian diberikan untuk memilih petunjuk-petunjuk yang pokok berbanding dengan petunjuk-petunjuk yang ranting dan mungkin tidak banyak memberikan gambaran tentang kehidupan sosial dalam masyarakat. Kelemahan yang ketara adalah bila petunjuk sosio-ekonomi dianggap sebagai petunjuk utama yang mencerminkan kehidupan sosial walhal ianya tidak semestinya mencerminkan keadaan sosial yang sebenar. Malah ia mungkin menghasilkan keadaan yang sebalik, seperti peningkatan taraf ekonomi penduduk boleh menghasilkan persepsi, nilai serta tingkahlaku yang lebih negatif dan menurun. Bahaya yang timbul adalah bila tidak ada lagi usaha untuk membina petunjuk-petunjuk sosial yang baru selain daripada apa yang biasanya dilakukan oleh kerana petunjuk sedia ada dianggap sudah memadai. Hasil daripada sikap ini adalah gambaran yang kurang tepat yang diberikan kepada pihak kerajaan dan para perancang sosial sehingga paras ketidakpuasan sosial

juga menjelma di dalam bentuk ketidakpuasan politik yang dapat melemahkan pengaruh politik kerajaan.

Bagi menentukan petunjuk-petunjuk sosial dapat sentiasa dikemaskini dan diperkembangkan tanpa terlalu memberikan tumpuan kepada petunjuk-petunjuk sosio-ekonomi, sebuah badan perancangan sosial di peringkat negara perlu ditubuhkan segera. Keperluan mengesan kemajuan sosial adalah sangat penting malah boleh diberikan hujah untuk menunjukkan ianya lebih penting daripada kemajuan ekonomi. Namun begitu, kita boleh mengatakan kemajuan sosial adalah sama penting dengan kemajuan ekonomi.

Kelemahan ketiga adalah kelemahan kawalan mutu maklumat yang dikumpul. Biasanya maklumat yang diberikan oleh pihak pelaksana tidak akan menunjukkan kelemahan ataupun kegagalannya menyediakan sesuatu perkhidmatan. Maklumat seringkali digunakan sebagai asas penilaian prestasi kerja dan prestasi pencapaian sesuatu agensi. Ini bererti agensi tersebut mungkin tidak sahaja perlu memikirkan tentang maklumat yang perlu diberikan tetapi juga perlu memikirkan implikasi jika sesuatu maklumat diberikan tanpa 'pengubahsuaian' tertentu dilakukan kepada maklumat tersebut. Bilangan dan mutu perkhidmatan mungkin ditambah untuk tujuan meningkatkan imej dan peranan agensi dalam masyarakat; menunjukkan keberkesanan sesuatu program yang kurang mendapat sambutan; menunjukkan bebankerja yang tinggi; atau menonjolkan kepimpinan agensi supaya dianggap berkesan dan cekap. Maklumat sebenar mungkin dikurangkan untuk tujuan menunjukkan keberkesanan agensi menangani sesuatu masalah dan juga untuk menyampaikan mesej bahawa keupayaan agensi yang terhad telah menghadkan perkhidmatan yang diberikan kepada masyarakat, dengan harapan untuk memperolehi peruntukan yang lebih untuk tahun-tahun mendatang. Pemberian maklumat yang kurang tepat boleh dielakkan jika sudah wujud satu budaya yang maklumat dan maklumbalas dianggap sebagai satu alat yang mempunyai fungsi yang melebihi hanya memberikan gambaran sebenar tentang situasi masyarakat. Masalah ketepatan maklumat adalah sangat serius bila sesuatu maklumat ditentukan oleh seseorang pelapor sahaja tanpa dapat disahkan oleh orang lain, walaupun di dalam agensi itu sendiri. Ini bererti bahawa ketua sesuatu agensi itu sendiri tidak dapat mengesahkan kesahihan laporan yang diterima. Dalam keadaan seperti ini adalah tidak mustahil di dalam keadaan tertentu seseorang yang mewujudkan statistiknya sendiri untuk tujuan-tujuan tertentu dan ianya diterima sebagai sebahagian daripada statistik negara. Bagi sesetengah agensi, pengumpulan dan penyimpanan maklumat masih di dalam bentuk manual yang susah untuk diperolehi terutama sekali jika diperlukan dengan segera. Proses penggunaan komputer biasanya bermula di peringkat pentadbiran yang tinggi, iaitu di peringkat negara dengan seterusnya di peringkat negeri, walaupun pengumpulan maklumat bermula di peringkat komuniti. Maklumat yang dikumpul secara manual di peringkat bawah yang boleh menghasilkan pelbagai masalah dan kelemahan data, oleh itu walaupun maklumat tersebut kemudiannya dimasukkan ke dalam komputer, usaha di peringkat negeri dan negara tidak mungkin dapat membersihkan maklumat yang sudah terjejas dan tercemar itu.

Satu lagi kelemahan ialah apabila statistik sosial diperolehi hanya sebagai satu tambahan kepada usaha pengumpulan maklumat yang memberikan tumpuan kepada maklumat-maklumat lain. Di dalam keadaan tersebut, ruang yang sangat terhad diberikan untuk mengumpul maklumat-maklumat sosial yang dianggap sebagai soalan tambahan yang kurang penting untuk dikumpul.

3.0 E-SMS SEBAGAI SALAH SATU ALTERNATIF ALAT PENGURUSAN SOSIAL YANG BERKESAN (myegems.org)

E-SMS adalah sebuah instrumen untuk mengumpul data dan maklumat peristiwa sosial semasa dari segi pelbagai aspek sosial di dalam sesebuah masyarakat atau komuniti. Maklumat tentang keadaan semasa ini dapat digunakan untuk merancang tindakan untuk mencapai sesuatu matlamat kesejahteraan sosial masyarakat. E-SMS yang telah diwujudkan mempunyai ciri-ciri berikut iaitu spesifik ataupun ia menggambarkan sesuatu aspek sosial yang jelas dan khusus; validiti; ia menggambarkan ketepatan sesuatu keadaan sosial dan tidak memberikan gambaran tentang perkara lain; reliabiliti atau gambaran sosial tidak berubah-ubah bila dikaji dari pelbagai sudut dan dalam pelbagai keadaan; objektiviti ataupun bebas daripada persepsi dan bias pengukur sesuatu keadaan sosial, walaupun sesuatu gambaran itu melibatkan pandangan subjektif seseorang subjek dalam kajian; relevans ataupun perkaitan rapat sesuatu ukuran dengan fenomena yang sedang dikaji, dan akhirnya ialah komponen sensitiviti yang memberikan keupayaan menunjukkan perubahan yang berlaku dalam masyarakat, iaitu ia merupakan sesuatu yang tetap dan tidak berubah.

Salah satu fungsi E-SMS ialah membantu agensi kerajaan menangani permasalahan sosial diperingkat akar umbi dengan menghasilkan petunjuk sosial untuk mengesan gejala sosial dalam masyarakat. Data-data dan maklumat terkumpul boleh memberikan implikasi dasar yang dapat membantu penyelesaian sesuatu masalah ataupun perubahan kepada sesuatu keadaan sosial. Ianya juga khusus dan berkaitan dengan sesuatu kelompok sasar tertentu dalam masyarakat dan bukan terlalu umum. Data-data dari E-SMS adalah dalam bentuk yang kuantitatif, iaitu nilainya dapat diukur di dalam bentuk angka tertentu supaya perbandingan masa dan tempat dapat dilakukan.

Penyelidik menyedari betapa pentingnya statistik sosial bagi (agensi kerajaan) yang terlibat dalam perancangan sosial oleh kerana ia memberikan gambaran atau ukuran tentang sesuatu aspek kehidupan sosial di dalam masyarakat pada sesuatu masa tertentu. Sebagai contoh, bilangan kes jenayah memberikan satu gambaran atau ukuran tentang keadaan jenayah di dalam masyarakat. Statistik ini membantu seseorang membuat sesuatu kenyataan tentang masyarakat berasaskan kepada sesuatu bukti yang boleh dianggap konkrit, iaitu statistik sosial yang telah dikumpul. Namun begitu, statistik ini belum tentu mencerminkan keadaan yang sebenarnya wujud dalam masyarakat oleh kerana perlu ditentukan pengumpulan dan analisis statistik itu dilakukan mengikut prosedur statistik yang tepat. Statistik ini perlu diolahkan di dalam bentuk yang bukan hanya memberikan gambaran tentang sesuatu keadaan sosial yang khusus pada sesuatu masa, tetapi juga yang boleh dijadikan satu PETUNJUK atau INDIKATOR yang memberikan gambaran yang lebih menyeluruh tentang keadaan dalam masyarakat yang juga dapat digunakan untuk tujuan perbandingan antara masa ataupun antara masyarakat. Berikut adalah komponen-komponen E-SMS yang memberi fokus kepada aspek statistik dan fenomena sosial yang akan menjadi kayu pengukur keberkesanan pengurusan sosial.

3.1 Komponen 1: Profil Peribadi dan Aktiviti Komponen Pengurus Sosial Agensi Kerajaan

Isu kajian: Keperluan memperolehi Profil Peribadi Peranan Serta Aktiviti Harian Setiap Pengurus Sosial di dalam sesebuah negeri/daerah sebagai maklumat yang paling asas.

Persoalan kajian: Tidak terdapat usaha maksimum atau secara yang lebih berkesan untuk menganalisis kegiatan dan aktiviti harian sebenar pihak komponen pengurus sosial mengikut beberapa kategori utama sebagai satu asas untuk membantu penggunaan optimum masa, tenaga dan sumber seseorang ahli komponen pengurus sosial. Seseorang pengurus sosial dikehendaki mengendalikan masa, tenaga dan sumber harian mengikut cara mereka masing-masing. Tanpa sistem pemantauan berkomputer tertentu ada ahli komponen yang mengalami masalah mengimbangkan kesemua peranan, tugas dan tanggungjawab mereka.

Objektif kajian: Membangun komponen sistem maklumat peribadi, peranan dan aktiviti komponen pengurus sosial sebagai asas utama E-SMS.

3.2 Komponen 2: Profil Penduduk dan Kawasan Komuniti Dibawah Seliaan Pengurus Sosial

Isu kajian: Mengemaskini profil setiap penduduk dan penghuni serta kawasan sebagai maklumat yang paling asas yang menentukan keperluan perancangan dan pelaksanaan segala strategi pengurusan sosial di dalam sesebuah kawasan.

Persoalan kajian: Masih terdapat kesamaran tentang keperluan khusus setiap penduduk di dalam sesebuah kawasan. Pengurus Sosial membuat anggapan yang tidak tepat dan tidak mengambilkira keperluan sebenar penduduk sebagai asas pembangunan kawasan.

Objektif kajian: Membangun komponen sistem maklumat penduduk dan kawasan komuniti sebagai komponen E-SMS.

3.3 Komponen 3: Profil Klientel Komuniti

Isu kajian: Mengesan dan menganalisis jenis klientel, iaitu jenis-jenis pengaduan serta ciri-ciri dan profil pengadu yang diterima oleh pengurus sosial di dalam kegiatan hariannya dan di dalam perhubungannya dengan penduduk dan antara penduduk kawasannya.

Persoalan kajian: Konsep pengurus sosial yang sebenarnya, iaitu sebagai seorang yang menghadapi klientel yang membuat pengaduan tertentu dengan cara yang profesional, terutama sekali bila saluran lain seperti melalui pembekal perkhidmatan kerajaan dan bukan-kerajaan biasa, didapati tidak berjaya, tidak dapat direalisasikan tanpa sokongan sistem maklumat seperti ini.

Objektif kajian: Membangun komponen sistem maklumat klientel kawasan pengurus sosial.

3.4 Komponen 4: Profil Peristiwa Sosial Komuniti

Isu kajian: Mengesan dan menganalisis peristiwa yang berlaku (konflik dan krisis) dan diadakan di dalam komuniti di antara anggota masyarakat serta yang melibatkan pihak-pihak yang lain daripada aktiviti pengurus sosial, yang dapat memberikan gambaran tentang suasana dan perhubungan sosial di dalam komuniti yang mempunyai implikasi tertentu kepada pembangunan dan keselamatan komuniti.

Persoalan kajian: Keadaan sekarang tidak ada maklumat terkumpul dari komuniti yang dapat memberikan gambaran yang menyeluruh tentang semua kegiatan, perhubungan dan peristiwa yang berlaku di dalam komuniti pada sesuatu jangkamasa, selain daripada apa yang dikendalikan oleh pengurus sosial sendiri. Maklumat tentang polarisasi, konflik dan khabar angin yang berkitar di dalam komuniti dapat memberikan gambaran sebenar tentang suasana sosial

komuniti yang boleh digunakan sebagai asas tindakan pencegahan (*prevention*) dan pencelahan (*intervention*) yang bijak bagi semua pihak.

Objektif kajian: Membangun komponen sistem maklumat suasana sosial sebagai komponen E-SMS.

3.5 Komponen 5: Profil Perkhidmatan Sosial Komuniti

Isu kajian: Ahli masyarakat sukar mendapatkan maklumat tepat berkaitan dengan jenis-jenis perkhidmatan sosial yang ditawarkan dalam kawasan setempat, samada yang ditawarkan oleh agensi kerajaan atau lain-lain agensi serta NGO tempatan. Jika cadangan-cadangan di atas memberikan gambaran tentang pembangunan dan Permasalahan, cadangan ini menyediakan sumber-sumber perkhidmatan kepada sesuatu keperluan anggota komuniti. Aplikasi ini menyenaraikan pelbagai jenis perkhidmatan sosial yang terdapat di dalam sesebuah kawasan yang dapat dirujuk oleh pengurus sosial bila dia berhadapan dengan seseorang penduduk atau penduduk yang bermasalah.

Keadaan sekarang: Setiap ahli pengurus sosial biasanya tidak mempunyai senarai perkhidmatan yang wujud di dalam kawasannya dengan lengkap dan di dalam bentuk yang mudah diperolehi bila dia memerlukannya untuk membuat rujukan terhadap seseorang pengadu.

Objektif kajian: Membangun komponen sistem maklumat perkhidmatan sosial komuniti sebagai komponen E-SMS.

3.6 Komponen 6: Kaedah Pengurusan Isu Sosial dan Psikologi

Isu kajian: Pada hari ini, pelbagai masalah sosial timbul dan dibincangkan secara terbuka. Kemudahan maklumat dari media massa menyebabkan Pengurus Sosial perlu melengkapkan diri dengan kaedah pengurusan isu sosial dan psikologi yang ‘*up to date*’. Aplikasi ini menyenaraikan pelbagai jenis isu dan masalah sosial dan psikologi, iaitu masalah yang berkaitan dengan perhubungan antara manusia, sama ada di dalam diri seseorang, di dalam dan di antara keluarga, di dalam dan di antara komuniti; dan di dalam dan di antara kaum, yang lazimnya dihadapi dan perlu ditangani oleh seseorang pengurus sosial di dalam sesebuah kawasan. Aplikasi ini juga mewujudkan ruang forum antara pengurus sosial dan rakan bertukar pandangan untuk menyelesaikan masalah sosial.

Persoalan kajian: Seseorang pengurus sosial belum pasti mempunyai keyakinan, pengetahuan dan kemahiran menangani pelbagai isu atau masalah sosial dan psikologi yang dihadapi oleh individu, kelompok dan komuniti. Walaupun pengurus sosial dapat mengenalpasti permasalahan dan bersedia untuk mengambil tindakan, tanpa pengetahuan dan kemahiran masalah tersebut tidak akan dapat diatasi dengan berkesan.

Objektif kajian: Menyediakan forum, modul dan latihan pengurusan sosial serta rujukan untuk pengurus sosial.

3.7 Komponen 7: Modul Latihan Mesra-komputer bagi Pengurus Sosial Mengendalikan Perisian Sistem Pengurusan Sosial E-SMS

Isu kajian: Pengurus sosial perlu memperolehi pengetahuan dan kemahiran mengendalikan maklumat serta berkomunikasi melalui penggunaan komputer. Kejayaan komponen-komponen

yang dicadangkan di atas memerlukan penguasaan kemahiran penggunaan komputer, sekurang-kurangnya bagi sebilangan daripada ahli pengurus sosial di dalam sesebuah jawatankuasa.

Persoalan kajian: Masih ada pengurus sosial yang tidak sedar tentang keperluan dan kepentingan mempelajari dan menggunakan teknologi maklumat. Pada hari ini masih terdapat mereka yang tidak berpeluang memperolehi kemahiran ini. Mereka yang telah mempelajari kemahiran ini, kadangkala tidak dapat memanfaatkannya kerana kawasan pengurus sosial belum mewujudkan sistem-sistem maklumat berkomputer seperti yang dicadangkan di atas

Objektif kajian: Menyediakan modul dan latihan mesra-komputer bagi sistem pengurusan sosial E-SMS.

4.0 PENUTUP

E-SMS diwujudkan untuk mengurangkan kelemahan-kelemahan pengurusan sosial masa kini dengan mendapatkan data secara langsung dari komuniti dan juga pengurus-pengurus sosial yang dilantik oleh kerajaan. Pada masa yang sama, maklumbalas dari ahli masyarakat akan menjadi elemen *check and balanced* dalam proses penyampaian sosial yang diberikan oleh agensi kerajaan.

Rujukan

- Alvin, L.S. (1968). *Explorations in social policy*. New York, Basic Books.
- Colomy, P. & Greiner, L.R. (2005). Criminalizing transgressing youth: A neofunctionalist analysis of institution building In P. Kivitsito (Ed.), *Illuminating social life: classical and contemporary theory revisited* (3rd ed., pp. 125 - 159). Thousand Oaks, CA: Pine Forge Press.
- David, M.S. (1973). *Geography of social well-being in the United States*. New York: McGraw-Hill Book Company
- Gutek, B. & V. Dunwoody. (1987). Understanding sex in the workplace. *Women and Work: An Annual Review*, 2, 249-269. California: SAGE Publications, Inc.
- Gelfend, D.E. & Lee, R.D. (1973). Ethnic conflicts and power : *A Cross-National Perspective*. New York: J. Wiley & Sons.
- Henslin, J.M. (2009). *Sociology: A down-to-earth approach; core concept* (3rd ed.). New York: Pearson, Allyn and Bacon.
- Honess, T. & Yardley, K. (Eds.). (1987). *Self and Identity: Perspectives across the Lifespan*. London: Routledge & Kegan Paul.
- Jauhari Taib. (1987). On the measuring of social relations: A theoretical proposition - the case for Malaysia. *Negara*, 11(2).
- Lazarfeld, P.F. & Reitz, J.R. (1975). *An introduction to applied sociology*. New York: Elsevier Scientific Publishing Company.
- Mahmod Nazar Mohamad. (1995). Hubungan manusia dalam organisasi. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Orlans, H. (1968). Making social research more useful to government. *Social Science Information*, 7, 151-158.

Osteen, P.J. (2011). Motivation, value and conflict resolution: Students' integration of personal and professional identities. *Journal of Social Work Education*, 47(3), 423-444.

Sabitha, M. (2007). Effects of sexual harassment at workplace. *Public Administration Journal*, 16, 19-33.