

## ABSTRACT

The delivery and management of public assistance to the target groups of the Sarawak State Social Welfare Department has been identified as a real problem that existed in the department. The problem is evident from the complaint letters from the public, audit queries and the high number of outstanding public assistance cases which had not been investigated as at the end of the year. This study therefore attempted to investigate ways of improving the delivery and management of public assistance to the target groups of the Sarawak State Social Welfare Department, through action research.

For the purpose of this study, an action research group comprising 8 officers from the department including the researcher had been formed to take part in the research process in addressing the problem. Besides, 37 field officers involving Asst. Social Welfare officers and Social Welfare Assistants were given a set of questionnaires in the survey regarding the delivery and management of public assistance cases. An interview was also carried out with 26 public assistance recipients from Kuching and Samarahan Divisions to find out about their problems faced with regards to their application, investigation and payment of their public assistance.

The main research question that formed the basis of this study was "Could a more effective system be developed in the delivery and management of public assistance to the target groups of the Sarawak State Social Welfare Department, through action research?" In this respect, the study examined further the existing procedures and practices in the delivery and management of public assistance to the target groups concerned and problems faced by the department as well as the problems that welfare recipients experience within the existing delivery and management system.

Through the action research methodology which involved a spiral cycles of planning, action, observation and reflection, the study concluded that an effective system can be developed in improving the delivery and management of public assistance to the target groups of the Sarawak Social Welfare Department. In the process of addressing the real problem, the Action Research Group identified 5 existing procedures and practices of the delivery and management system that is the application, registration, investigation, payment and review.

The significant findings in this study showed that monitoring and supervision by the officers concerned in the existing procedures and practices are important for an effective delivery and management of public assistance to the target groups. As such, the recommendations to improve the system are 1) to have a proper work process procedure for public assistance application whereby a timeframe is to be given for the investigation to be made, 2) to form a Quality Control Circle to look further into the major problems faced, 3) payment of public assistance to be made through recipients bank accounts and also through individual checks to avoid overpayment/underpayment and 4) that public assistance payment is to be made for 3 months once to reduce time and transport costs of the recipients.

## ABSTRAK

*Penyampaian dan pengurusan bantuan am bulanan kepada kumpulan sasar Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri Sarawak telah dikenalpastikan sebagai masalah benar yang wujud di Jabatan tersebut. Ini ternyata dari surat rayuan orang ramai, pertanyaan daripada Jabatan Audit dan bilangan kes yang besar yang belum dapat disiasat pada hujung tahun. Oleh yang demikian, kajian ini cuba untuk menyiasat cara-cara untuk memperbaiki penyampaian dan pengurusan bantuan am bulanan kepada kumpulan sasar Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri Sarawak, melalui penyelidikan tindakan.*

*Untuk tujuan kajian ini, kumpulan penyelidikan tindakan yang terdiri daripada 8 orang pegawai dari Jabatan tersebut termasuk penyelidik sendiri telah ditubuhkan untuk mengambil bahagian dalam proses penyelidikan untuk menyelesaikan masalah tersebut. Selain daripada itu, 37 orang pegawai kerja luar yang melibatkan Penolong Pegawai Kebajikan Masyarakat dan Pembantu Kebajikan Masyarakat telah diberi beberapa soalselidik dalam satu tinjauan mengenai masalah penyampaian dan pengurusan kes bantuan am bulanan. Tenubual dengan 26 orang penerima bantuan am bulanan dari Bahagian Kuching dan Samarahan juga telah diadakan untuk mengetahui masalah-masalah yang dihadapi berhubung dengan permohonan, penyiasatan dan bayaran bantuan am bulanan mereka.*

*Soalan penyelidikan utama yang menjadi asas dalam kajian ini ialah "Bolehkah sistem yang lebih berkesan dikembangkan dalam penyampaian dan pengurusan bantuan am bulanan kepada kumpulan sasar Jabatan berkenaan, melalui penyelidikan tindakan?" Dalam perkara ini, kajian ini mengkaji tentang prosidur dan amalan yang ada sekarang dalam penyampaian dan pengurusan bantuan am bulanan kepada kumpulan sasar berkenaan serta masalah-masalah yang dialami oleh penerima-penerima bantuan dalam sistem penyampaian dan pengurusan yang ada sekarang.*

*Melalui kaedah penyelidikan tindakan ini yang melibatkan satu pusingan berbentuk lingkaran mulai dengan perancangan, tindakan, pemerhatian dan renungan, kajian ini mengambil kesimpulan bahawa sistem yang berkesan boleh diwujudkan dalam memperbaiki penyampaian dan pengurusan bantuan am bulanan kepada kumpulan sasar Jabatan Kebajikan Masyarakat negeri Sarawak. Dalam usaha mengkaji masalah benar tersebut, kumpulan penyelidikan tindakan telah mengenalpastikan 5 prosidur dan amalan yang sedia ada berhubung dengan sistem penyampaian dan pengurusan bantuan am bulanan iaitu dari segi permohonan, pendaftaran, penyiasatan, pembayaran dan ulangkaji kes.*

*Hasil yang bermakna dalam kajian ini menunjukkan bahawa pemantauan dan penyeliaan oleh pegawai-pegawai yang berkenaan adalah penting untuk penyampaian dan pengurusan bantuan am bulanan yang berkesan kepada kumpulan sasar Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri Sarawak. Oleh yang demikian, syor-syor untuk memperbaiki sistem tersebut adalah 1) untuk mengadakan prosidur proses kerja permohonan bantuan am bulanan yang betul dimana dinyatakan had masa untuk penyiasatan kes diselesaikan, 2) menubuh kumpulan mutu kerja untuk mengkaji masalah-masalah utama yang dihadapi, 3) pembayaran bantuan am bulanan dibuat melalui akaun bank sipenerima dan cek persendirian sahaja untuk mengelakkan pembayaran berlebihan atau berkurangan dan 4) pembayaran bantuan am bulanan dibuat untuk 3 bulan sekali untuk mengurangkan masa dan kos pengangkutan penerima bantuan am bulanan.*