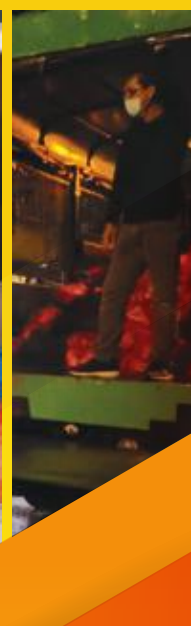




PEKERJA SOSIAL DAN PANDEMI : TUGAS DAN CABARAN HERO JAKET OREN

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT



KEMENTERIAN PEMBANGUNAN WANITA
KELUARGA DAN MASYARAKAT
JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT

Diterbitkan Oktober 2022

Hak cipta ©Jabatan Kebajikan Masyarakat. Semua hak cipta terpelihara. Tiada bahagian daripada penerbitan ini boleh diterbitkan semula, dicetak semula atau disiarkan dalam sebarang bentuk atau dengan sebarang cara, elektronik, fotokopi, mekanik, rakaman atau sebaliknya, tanpa terlebih dahulu mendapat kebenaran bertulis daripada Ketua Pengarah Kebajikan Masyarakat atau hubungi:

JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT
ARAS 6,9-18, NO. 55,
PERSIARAN PERDANA, PRESINT 4,
62100 PUTRAJAYA
TEL: 03-8323 1656 / 03-8323 1658
FAKS: 03-8323 2094

Jabatan Kebajikan Masyarakat mengucapkan terima kasih kepada semua yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam penghasilan buku ini serta mereka yang bersetuju membenarkan kami menggunakan koleksi gambar.

Dicetak dan direkabentuk oleh:
OMR Press Sdn. Bhd.
No. 18, Jalan Industri USJ 1/12,
Taman Perindustrian USJ 1,
47600 Subang Jaya, Selangor
Tel: 03-8024 6396

KANDUNGAN

Bicara Ketua Pengarah Kebajikan Masyarakat	4
Pengenalan	5
Jawatankuasa Bertindak PKPD-6	8
Peranan Pekerja Sosial	9
Pegawai JKM yang Bertugas	12
Penglibatan Agensi Lain	13
Tugasan yang Telah Dilaksanakan	15
Sorotan Sepanjang PKPD-6	18
Cabaran dan Cadangan Penyelesaian	26
Aspek Positif yang Membantu Pelaksanaan Tugas JKM	28
Bakul Makanan JKM	30
Sumbangan NGO	31
Pengagihan Barangan Makanan	34
Pengagihan Barangan Aduan	36
Cadangan Penyediaan Prosedur Operasi Standard (SOP) PKPD	37
Penutup	38

BICARA KETUA PENGARAH KEBAJIKAN MASYARAKAT

Penglibatan pegawai Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) yang juga Pekerja Sosial sebagai *frontliners* dalam menangani pandemik COVID-19 merupakan suatu pengalaman yang sangat bermakna. Perintah Kawalan Pergerakan Diperketatkan (PKPD) di Pusat Bandar Utara dan kawasan sekitar Pasar Borong Kuala Lumpur mulai 20 April sehingga 12 Mei 2020 merupakan PKPD terbesar kerana meliputi kawasan seluas 4.5 km dengan anggaran penduduk seramai lebih 19,000 orang.

JKM telah dipertanggungjawab untuk menguruskan pengagihan makanan kepada penduduk di kawasan yang dikenakan PKPD. Penerbitan buku ini diharap akan menjadi panduan buat semua pegawai dan kakitangan JKJ yang terlibat dalam pengurusan bencana khususnya dan rujukan pada masa hadapan.

ZULKIFLI BIN ISMAIL

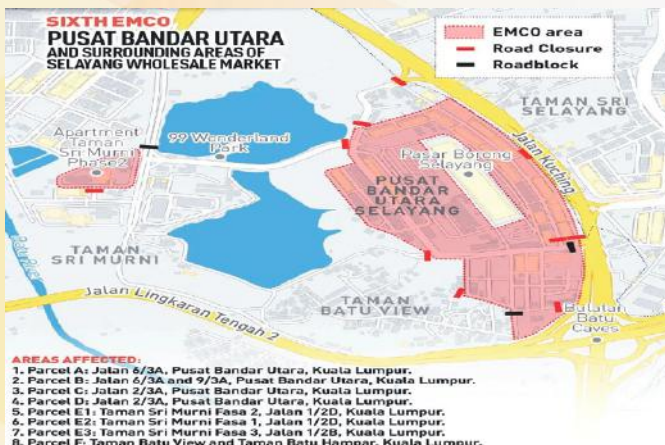


PENGENALAN

Kerja Sosial telah diamalkan lebih tujuh dekad di Malaysia semenjak penubuhan Jabatan Kebajikan Masyarakat pada tahun 1946 dengan menghadapi pelbagai cabaran dalam menangani isu psikososial yang semakin kompleks seperti pengabaian dan penderaan, keganasan rumah tangga, pemerdagangan manusia, penyalahgunaan bahan, pelarian, bencana dan sebagainya. Sewaktu negara dilanda bencana pandemik COVID-19, petugas JKM sebagai Pekerja Sosial terus menyediakan sokongan kepada individu dan keluarga yang terkesan meskipun terdapat halangan untuk berinteraksi secara fizikal.

Pada 19 April 2019, Menteri Kanan, Dato' Seri Ismail Sabri Yaakob telah mengumumkan **Perintah Kawalan Pergerakan Diperketatkan (PKPD) di Pusat Bandar Utara dan Kawasan Sekitar Pasar Borong Kuala Lumpur bermula 20 April sehingga 4 Mei 2020.**

PKPD-6 ini dilaksanakan untuk membendung penularan COVID-19. Langkah ini membolehkan pengesanan dan saringan dapat dilakukan ke atas penduduk di kawasan tersebut.





PEMBAHAGIAN PARCEL DAN ANGGARAN PENDUDUK PKPD-6 PUSAT BANDAR UTARA DAN KAWASAN SEKITAR PASAR BORONG, KUALA LUMPUR

ANGGARAN JUMLAH PINTU RUMAH WARGANEGARA & BUKAN WARGANEGARA PKPD PUSAT BANDAR UTARA & KAWASAN SEKITAR PASAR BORONG, KUALA LUMPUR

BIL	LOKASI PKPD	PARCEL PKPD	JUMLAH PINTU BUKAN WARGANEGARA		JUMLAH PINTU KESELURUHAN	JUMLAH PENGHUNI BUKAN WARGANEGARA		JUMLAH KESELURUHAN
			WARGANEGARA	BUKAN WARGANEGARA		WARGANEGARA	BUKAN WARGANEGARA	
1	RUMAH KEDAI JLN 6/3A	PARCEL A	0	25	25	0	75	75
2	LOT RUMAH KEDAI PASAR BORONG 9/3A	PARCEL B	0	372	372	0	5,462	5,462
3	LOT RUMAH KEDAI PASAR BORONG JLN MASUK 2/3A	PARCEL C	0	66	66	0	548	548
4	LOT RUMAH KEDAI PASAR BORONG 2/3A	PARCEL D	0	501	501	0	5,500	5,500
5	APARTMENT TAMAN SERI MURNI (FASA 2)	PARCEL E 1 : BLOK 26	100	76	176	376	431	807
		PARCEL E 1 : BLOK 28	110	114	224	349	536	885
		PARCEL E 1 : BLOK 30	140	185	325	550	453	1,003
		PARCEL E 1 : RUMAH KEDAI	7	6	13	28	24	52
6	APARTMENT TAMAN SERI MURNI (FASA 1)	JUMLAH E1:	357	381	738	1,303	1,444	2,747
		PARCEL E 2 : BLOK 1	144	68	212	576	401	977
		PARCEL E 2 : BLOK 3	54	172	226	432	450	882
		PARCEL E 2 : BLOK 5	108	68	176	432	278	710
7	APARTMENT TAMAN SERI MURNI (FASA 3)	JUMLAH E2:	306	308	614	1,440	1,129	2,569
		PARCEL E 3 : BLOKS8	149	107	256	572	125	697
		PARCEL E 3 : BLOK 60	164	107	271	576	125	701
		JUMLAH E3:	313	214	527	1,148	250	1,398
8	TAMAN BATU VIEW	PARCEL F	77	141	218	312	1,182	1,494
JUMLAH KESELURUHAN			1,053	2,008	3,061	4,203	15,590	19,793

JAWATANKUASA BERTINDAK PKPD-6

KOMANDER OPERASI : KETUA POLIS DAERAH

TIMBALAN KOMANDER OPERASI : PEGAWAI JABATAN BOMBA DAN PENYELAMAT

SEKRETARIAT : ANGKATAN PERTAHANAN AWAM MALAYSIA (APM)

JAWATANKUASA:

1. KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA (KKM)
2. ANGKATAN TENTERA MALAYSIA (ATM)
3. POLIS DIRAJA MALAYSIA (PDRM)
4. DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR (DBKL)
- 5. JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT (JKM)**
6. JABATAN SUKARELAWAN MALAYSIA (RELA)
7. JABATAN PENERANGAN MALAYSIA (PENERANGAN)

PERANAN PEKERJA SOSIAL

Pegawai JKM yang merupakan Pekerja Sosial telah memainkan peranan yang penting terutamanya dalam menjayakan misi kemanusiaan dan kebajikan sosial bagi menjayakan usaha kerajaan untuk mengekang penularan COVID-19 walaupun terpaksa menghadapi pelbagai cabaran. Antara peranan Pekerja Sosial semasa krisis pandemik COVID-19 adalah seperti berikut:

1. Penyeliaan dan Pengurusan Operasi Depoh

Menetapkan lokasi bagi Penyediaan Depoh/Pusat Pengumpulan Barangan Makanan semasa PKPD dengan kerjasama Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) dan Angkatan Tentera Malaysia (ATM).

2. Pengurusan Penyediaan Bekalan Makanan dan Keperluan

- i. Mewujudkan jaringan kerjasama dengan agensi-agensi berkaitan dalam penyampaian bekalan makanan dan keperluan kepada penduduk yang terlibat.
- ii. Merancang dan menyelaras bekalan makanan kering dan keperluan asas untuk diserahkan kepada penduduk.



3. Menyelaraskan Agihan Bakul Makanan Semasa Pelaksanaan PKPD

- i. Merancang dan menyelaras penerimaan sumbangan barangan dan keperluan asas daripada NGO/Pertubuhan/Korporat
- ii. Menyelaras tugas agihan yang dilaksanakan oleh RELA dan Angkatan Pertahanan Awam Malaysia (APM) serta tugas hebahan/penerangan oleh Jabatan Penerangan Malaysia.

4. Pengurusan Aduan Berkaitan Bekalan Makanan dan Keperluan Asas

- i. Menerima aduan berkaitan bekalan makanan atau keperluan asas dan menyelaras penghantaran kepada pengadu berkenaan.
- ii. Merujuk aduan kepada jabatan dan agensi yang berkaitan sekiranya bukan di bawah peranan JKM seperti bantuan perubatan yang perlu dirujuk kepada Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM).



5. Mengendalikan Pengoperasian Pusat Kuarantin bagi Kuarantin Wajib Person Under Surveillance (PUS) yang Kembali dari Pintu Masuk Antarabangsa (PMA)



Petugas dari Pejabat Kesihatan Daerah (PKD)



Lawatan YBM di PPS Sekolah Menengah Sungai Abong, Muar, Johor sempena demonstrasi untuk pengendalian operasi semasa bencana



Proses pelepasan (discaj) PUS setelah tamat tempoh kuarantin



Agensi barisan hadapan (*frontliner*)



Mesyuarat bersama agensi terlibat

PEGAWAI JKM YANG BERTUGAS

BIL	NAMA PEGAWAI	TEMPAT BERTUGAS
1	AHMAD HASHIM BIN SELAMAT	JKMM PUTRAJAYA
2	PATHMANATHAN R. NALASAMY	JKMM PUTRAJAYA
3	SAMSUL BAHARI BIN MOHD NOR	JKMM PUTRAJAYA
4	ZULKIFLI BIN HANIFAH	JKMM PUTRAJAYA
5	MOHD ZAMRY BIN ABULIS	JKMM PUTRAJAYA
6	KAMARUZAMAN BIN ISMAIL	JKMM PUTRAJAYA
7	ZULKIPLI BIN HASHIM	JKMM PUTRAJAYA
8	ZAMRY BIN MOHAMAD	JKMM PUTRAJAYA
9	SHHRUL NIZAM BIN SHAARI	JKMWPKL
10	ARRENCE ANAK EMON	JKMM PUTRAJAYA
11	NURUL AIN BINTI ABDUL RASYID	JKMWPKL
12	NURUL AZAWIYAH BINTI AZIZ	JKMWPKL
13	TENGGU AHMAD FAISAL BIN TENGGU RAHIM	JKMM PUTRAJAYA
14	MOHD AZRUL BIN YUSOF	JKMWPKL
15	MUHAMMAD HAFIZ BIN MAZLAN	JKMWPKL
16	MUHAMMAD AKMAL BIN ABDUL RAHIM	JKMM PUTRAJAYA
17	WAN AHMAD HAFIFI BIN WAN ILLIAS	JKMM PUTRAJAYA
18	MOHD KHARULZAMAN BIN MOH NOOR	JKMWPKL
19	AMIR HUSAIRI BIN AMIR SHARIFUDDIN	JKMM PUTRAJAYA
20	MUHAMMAD ADIB BIN ZAKARIA	JKMM PUTRAJAYA
21	RUDYWAN BIN ISMAIL	JKMWPKL
22	AMEILLIA BINTI ARIFFIN	JKMM PUTRAJAYA
23	ZAINAL ARIEF BIN ZAINAL ABIDIN	JKMWPKL
24	SAIFUL NIDZIR BIN BADROL	JKMWPKL
25	MOHD SABRY BIN AHMAD	JKMWPKL
26	AHMAD SABIRIN BIN ABDUL MUTALIB	JKMWPKL
27	AHMAD ZAFIR BIN DAUD	JKMWPKL

PENGLIBATAN AGENSI LAIN

Pelbagai agensi telah membantu JKM dalam melaksanakan tanggungjawab dalam pengurusan keperluan asas termasuk pembungkusan dan pengagihan makanan kepada penduduk di kawasan PKPD.

JKM : 27 ORANG
APM : 51 ORANG
RELA : 44 ORANG
DBKL : 25 ORANG



147 ORANG





TUGASAN YANG TELAH DILAKSANAKAN

- ✔ Menyelaras pengoperasian PKPD khususnya bagi bekalan makanan dan barangan keperluan asas serta keperluan kebajikan di bawah tanggungjawab JKM di kawasan yang ditutup atau *lockdown*.
- ✔ Menyelaras pengurusan bekalan makanan basah/kering/bermasak/barangan keperluan asas bersama agensi lain (APM, RELA dan PBT).
- ✔ Menguruskan pengoperasian depoh sementara, bagi penyimpanan makanan kering dan barangan keperluan asas.
- ✔ Mengenal pasti lokasi/pusat pengagihan makanan yang sesuai dan selamat kepada penghuni kawasan berkenaan.
- ✔ Bekerjasama dengan pihak wakil penduduk dan ketua masyarakat setempat untuk memastikan pengagihan makanan berjalan lancar.
- ✔ Merekod penerimaan dan pengeluaran semua barang makanan/barang keperluan asas lain sama ada daripada bekalan kerajaan atau sumbangan daripada NGO/korporat.
- ✔ Menguruskan dan melaksanakan pembungkusan bekalan makanan kering bersama agensi seperti RELA untuk agihan kepada penduduk berdasarkan stok sedia ada.
- ✔ Menyelaras dan mengatur pengagihan makanan kering/bermasak/barangan keperluan asas yang dibantu oleh APM dan RELA kepada penduduk warganegara/bukan warganegara.
- ✔ Menyelaras dan menerima aduan penduduk dengan mewujudkan talian Helpline khusus untuk kawasan PKPD.
- ✔ Menyalurkan bantuan berdasarkan aduan penduduk/wakil penduduk.

- ✓ Memastikan semua bekalan dalam depoh berada dalam keadaan baik, teratur dan selamat mengikut panduan pihak KKM.
- ✓ Menyediakan Laporan Harian Pengoperasian Depoh.
- ✓ Menyediakan anggaran bakul makanan JKM dan bakul makanan sumbangan NGO berdasarkan anggaran kapasiti penduduk.
- ✓ Bertindak sebagai perantara kepada pengurusan tertinggi JKM dan Jabatan Kebajikan Masyarakat Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur (JKMWPKL) terutamanya daripada aspek keperluan bekalan makanan.
- ✓ Memberi maklumat tentang anggaran kakitangan yang diperlukan untuk bertugas di kawasan PKPD berdasarkan keluasan dan kepadatan penduduk kawasan yang dikenakan PKPD.
- ✓ Menguruskan pengaliran kakitangan mengikut syif.
- ✓ Menguruskan kebajikan kakitangan pelbagai agensi (JAPM, RELA, JKM, PBT) dari aspek keselamatan, makan minum dan ruang rehat.
- ✓ Menghadiri sebarang mesyuarat *Taskforce*/Jawatankuasa Khas PKPD yang dipengerusikan oleh YBM/YBTM KWP, Ketua Polis Negeri/Ketua Polis Daerah.



SOROTAN SEPANJANG PKPD-6

1. **Mengenalpasti pusat operasi/depoh** untuk menguruskan pengagihan makanan. JKM telah mendapat bantuan daripada pihak ATM dan DBKL.
2. **Stor Sitaan Jabatan Penguatkuasaan DBKL** telah dicadangkan oleh pihak DBKL walaupun bangunan itu belum diserahkan sepenuhnya oleh pihak kontraktor kepada DBKL. Keluasan dan kedudukannya di luar kawasan EMCO menjadikan tempat ini sebagai pilihan.
3. **Mengenalpasti dan menguruskan petugas JKM.**
4. **Mengadakan perbincangan dengan agensi-agensi lain** untuk menentukan peranan dan bilangan petugas.
5. **Menetapkan peranan dan tanggungjawab utama setiap agensi:**
 - i. **JKM** – Pengurusan dan koordinasi bekalan makanan JKM dan sumbangan NGO serta pengurusan pengagihan makanan.
 - ii. **RELA** – Melaksanakan kerja-kerja menurunkan, membungkus dan memunggah barangan makanan.
 - iii. **APM** – Menyediakan logistik dan membuat pengedaran makanan berdasarkan ketetapan JKM dengan memakai *Personal Protective Equipment* (PPE).
 - iv. **DBKL** – Menyediakan kemudahan logistik seperti lori dan *forklift* untuk urusan penyusunan dan pengedaran makanan.
 - v. **ATM** – Membantu pada peringkat awal operasi PKPD-6 dalam mengenal pasti pusat pengagihan mengikut kawasan perumahan penduduk.
6. **Penyediaan bakul makanan JKM** kepada penduduk warganegara dengan kelulusan MKN.
7. **Penyediaan barang makanan kepada bukan warganegara** dibeli oleh DBKL menggunakan sumbangan daripada pihak korporat dan NGO. Penghantaran barangan ini juga dilakukan

secara berperingkat. Hanya tiga barangan asas dibekalkan iaitu beras, tepung dan minyak. Barangan yang sama juga dihantar kepada semua warganegara pada peringkat awal.

8. **Pembungkusan makanan daripada NGO** kebanyakannya diuruskan oleh pihak RELA agar barangan mudah diagihkan kepada penduduk. Pihak DBKL membekalkan plastik untuk pembungkusan. Seramai 34 orang anggota RELA telah ditugaskan untuk tujuan ini mulai 8.00 pagi sehingga 5.00 petang dan seramai enam orang mulai 2.00 petang sehingga 10.00 malam.
9. **Kaedah pengedaran barang makanan** dilaksanakan oleh pihak APM berdasarkan kawasan pengagihan yang ditetapkan oleh JKM. Pada awalnya JKM mencadangkan pengagihan dibuat dalam khemah yang disediakan agar penduduk dapat turun dan mengambil barang makanan. Namun, kaedah ini dianggap tidak selamat dan menyukarkan penduduk terutamanya sekiranya hujan. Maka, kaedah pengedaran diubah dengan menghantar bahan makanan terus ke bawah blok penginapan penduduk dan ketua blok akan membantu mengagihkan barangan makanan menggunakan tenaga AJK blok berkenaan.
10. **Hubungan dengan ketua blok sangat penting** dalam memastikan proses pengedaran makanan dapat dilaksanakan secara teratur.
11. Bagi **pengagihan barangan aduan/permohonan secara individu**, APM akan mendapatkan barangan dan senarai penerima beserta alamat mereka.
12. Memandangkan **PKPD diklasifikasi sebagai kawasan redzone**, semua anggota APM perlu memakai PPE semasa pengagihan makanan dilakukan.
13. **Mesyuarat Taskforce PKPD-6** diadakan pada setiap hari. Mesyuarat ini biasanya dipengerusikan oleh YBTM Kementerian Wilayah Persekutuan (KWP). Semua agensi perlu membuat pembentangan Laporan Harian yang merangkumi keadaan dan isu terkini selama 10 minit. Banyak isu dan masalah dapat diselesaikan melalui platform mesyuarat ini.

14. Isu yang memerlukan keputusan pada peringkat tertinggi akan dibawa ke **Mesyuarat Crisis Management Committee (CMC) peringkat Negeri** yang diadakan setiap hari di DBKL. Mesyuarat CMC dipengerusikan oleh YBM/YBTM KWP.
15. Laporan Harian perlu disediakan dan dibentangkan dalam Mesyuarat *Taskforce* PKPD-6. Laporan ini juga perlu dihantar ke Ibu Pejabat JKM, agensi-agensi berkaitan seperti MKN, RELA, ATM, APM, Jabatan Penerangan Malaysia dan sebagainya.
16. Prosedur penghantaran makanan oleh pihak NGO/korporat ialah menerusi pengisian borang penghantaran makanan. Pihak yang menyumbang perlu menyatakan nama penuh NGO, no pendaftaran Jabatan Pendaftaran Pertubuhan Malaysia (ROS), jenis barangan yang disumbang, kuantiti dan sebagainya. Barangan yang meragukan akan dipulangkan semula kepada penyumbang.
17. **Semasa PKPD-6 hanya makanan kering** dicadangkan untuk sumbangan bagi mengelakkan barangan rosak kerana depoh tidak sesuai dan tiada kemudahan untuk penyimpanan barangan makanan basah.
18. **Makanan bermasak** hanya dibenarkan untuk juadah berbuka puasa sahaja.
19. **Isu makanan basi** pernah terjadi dan KKM telah menghantar pasukan teknologi makanan daripada Bahagian Keselamatan dan Kualiti Makanan untuk membuat pemantauan dan pemeriksaan.
20. **Laporan pemantauan** telah disediakan oleh pihak KKM dengan syor dan cadangan agar pengurusan makanan dilakukan secara selamat dan berkualiti. Makanan seperti sayur, buah-buahan, ayam, daging atau ikan tidak boleh disimpan sebaliknya perlu diagihkan terus kepada penduduk.
21. Semua barangan **makanan yang diterima melalui sumbangan** perlu diambil gambar bagi mengelakkan sebarang pertikaian dan isu yang mungkin timbul.
22. Pihak **penyumbang juga biasanya akan memohon kebenaran untuk mengambil gambar semasa penyerahan**

sumbangan kepada JKM untuk tujuan rekod NGO/korporat. Walau bagaimanapun, **pihak penyumbang dilarang untuk mengambil gambar di dalam depoh** bagi mengelakkan penyalahgunaan gambar atau pelaporan palsu berkaitan depoh.

23. **Penghantaran barangan individu** yang dikirim oleh ahli keluarga dibenarkan pada tiga hari pertama. Namun begitu, memandangkan tumpuan harus diberikan untuk pengagihan makanan secara keseluruhan, maka penghantaran barangan individu terpaksa dihentikan kecuali untuk barangan seperti ubat-ubatan khusus, susu formula bayi, lampin khas bayi atau dewasa dan makanan binatang peliharaan. Setelah pengagihan makanan di PKPD-6 kembali teratur, penghantaran barangan individu dibenarkan semula.
24. **Aduan penduduk** untuk barangan makanan dan keperluan sangat tinggi pada empat hari pertama. Semua aduan diterima dan direkodkan dengan teliti agar tiada yang tertinggal. Stok barangan yang tersedia akan dihantar terus kepada penduduk berkenaan. Majoriti aduan telah berjaya diselesaikan oleh JKM. Namun, terdapat beberapa **pengadu tegar yang sering memburuk-burukkan agensi tertentu sehingga perkara ini terpaksa dilaporkan dalam Mesyuarat Taskforce PKPD-6** untuk tindakan bersama.
25. **Penyimpanan rekod keluar masuk stok barangan JKM/sumbangan NGO** telah dipertanggungjawabkan kepada seorang pegawai yang sama setiap hari mengikut syif tugas mereka. Rekod akan dikemaskini secara harian untuk dimasukkan dalam Laporan Harian.
26. **Penempatan seorang pegawai JKM di Command Centre** telah diputuskan dalam Mesyuarat Taskforce PKPD-6 untuk menguruskan kes-kes JKM dan untuk mengemaskini laporan JKM.
27. Jabatan Penerangan dan PDRM telah meminta **gambar-gambar di depoh dan proses pengagihan makanan** oleh pihak APM daripada JKM untuk dimasukkan dalam Facebook dan laporan yang akan disediakan.

28. PDRM bersama JKM telah mewujudkan satu Prosedur Operasi Standard (SOP) **Pengagihan Wang Tunai oleh Ahli Keluarga kepada Penduduk di Kawasan PKPD**. Wang tunai tidak melebihi RM500.00 perlu diserahkan kepada JKM, dikira, dicatatkan dan seterusnya akan diserahkan kepada pihak APM untuk diserahkan kepada penduduk berkaitan. Gambar semasa penyerahan diambil sebagai bukti penyerahan dan penerimaan.
29. JKM telah diminta agar memastikan NGO/penyumbang menampal pelekat nama NGO masing-masing pada setiap barangan sumbangan mereka.
30. Keperluan **penjelasan yang tepat daripada YBTM Kementerian Wilayah Persekutuan** berkaitan sumber peruntukan bakul makanan JKM.
31. Keperluan **kerjasama daripada Jabatan Penerangan Malaysia dan The United Nations High Commissioners for Refugees (UNHCR)** dalam aspek komunikasi semasa pengagihan makanan dilakukan dan keperluan di kawasan penghuni bukan warganegara.
32. **JKM diminta untuk menguar-uarkan keperluan barangan makanan dan keperluan lain di media sosial untuk rujukan NGO/penyumbang** bagi memenuhi keperluan sebenar penghuni yang terlibat dengan PKPD.









CABARAN DAN CADANGAN PENYELESAIAN

Pelbagai cabaran telah ditempuhi oleh petugas JKM sepanjang menguruskan PKPD di kawasan yang mempunyai kepadatan penduduk yang tinggi seperti di kawasan Taman Sri Murni dan Pasar Borong. Antaranya:

BIL	CABARAN	CADANGAN PENYELESAIAN
1	Barang makanan lewat diagihkan kerana agensi-agensi berkaitan lambat memberi kelulusan.	Sebaik sahaja PKPD dilaksanakan agensi-agensi berkaitan seharusnya memberi kelulusan segera kepada JKM untuk menguruskan makanan kepada warganegara Malaysia. JKM perlu memastikan sekurang-kurangnya sebanyak 2000 bakul makanan sentiasa berada dalam simpanan.
2	Wakil penduduk memberi tekanan untuk mendapatkan maklumat penghantaran makanan sejurus selepas <i>lockdown</i> diumumkan.	Sekiranya bekalan makanan sudah sedia ada, masa pengagihan dapat ditentukan dengan segera.
3	Lebih daripada seorang individu mendakwa mereka adalah wakil penduduk (politik dalaman).	Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) perlu menyerahkan senarai ketua/wakil penduduk yang sah kepada JKM untuk berhubung.
4	Makanan bermasak/ <i>frozen food</i> sumbangan daripada VIP rosak semasa diedarkan.	Mematuhi saranan KKM agar makanan mudah rosak tidak disimpan dalam depoh dan perlu segera diedarkan kepada penduduk berkaitan.
5	Barangan keperluan harian seperti susu bayi, lampin pakai buang dan tuala wanita antara barangan yang mempunyai permintaan yang tinggi daripada penduduk.	JKMN perlu membuat pembelian/perolehan segera untuk barangan keperluan seperti ini.
6	Sumbangan oleh penyumbang dihantar dalam pelbagai bentuk. Terdapat barangan yang terpaksa dibuat pembungkusan semula agar pengagihan yang lebih mudah dapat dilakukan.	Menetapkan satu prosedur yang <i>standard</i> terutamanya aspek pembungkusan bagi barangan sumbangan.
7	Penduduk mengadu kepada JKM bahawa harga barangan makanan yang dijual di kawasan PKPD adalah terlalu tinggi.	Harga perlu dipantau oleh agensi-agensi berkaitan.
8	Satu sahaja talian <i>Helpline</i> JKM di kawasan PKPD. Ini tidak dapat menampung bilangan panggilan dan mesej yang tinggi terutamanya pada hari pertama hingga hari keempat.	Perlu mewujudkan lebih banyak talian <i>Helpline</i> dan ramai petugas untuk memastikan keberkesanan sistem aduan dan tindakan segera dapat diambil.

BIL.	CABARAN	CADANGAN PENYELESAIAN
9	Mesyuarat <i>Taskforce</i> PKPD-6 memutuskan JKM menyelaraskan data penduduk.	Data penduduk sewajarnya disimpan oleh pihak PBT berdasarkan bancian yang dibuat secara berkala untuk sesuatu kawasan. JKM tidak dapat menyediakan data penduduk secara terperinci kerana JKM tidak dibenarkan berada di kawasan zon merah.
10	Penduduk mendakwa tidak mendapat makanan setelah beberapa hari walaupun JKM telah mengagihkan makanan ke semua tempat	Pihak yang menyediakan peta kawasan <i>lockdown</i> perlu memberi penerangan <i>on site</i> kepada pihak JKM.
11	Makanan yang dibeli oleh PBT menggunakan peruntukan NGO/sumbangan korporat kepada bukan warganegara sangat sedikit dan kurang sesuai serta boleh mengundang kemarahan bukan warganegara.	Pihak berkaitan perlu mendapatkan pandangan daripada JKM untuk penyediaan barangan makanan yang sesuai.
12	JKM terpaksa menguruskan pengagihan makanan kepada penduduk warganegara dan bukan warganegara. Ini memberikan pelbagai kerumitan kepada JKM.	Peruntukan kepada JKM adalah untuk menguruskan pengagihan makanan kepada penduduk warganegara sahaja. Pihak PBT boleh menguruskan pengagihan makanan kepada bukan warganegara kerana PBT yang ditugaskan untuk menyediakan barangan makanan kepada bukan warganegara.
13	Petugas JKM diminta mendapatkan nama dan tandatangan penerima bantuan bakul makanan JKM	Semasa pandemik COVID-19, kontak dengan penerima bantuan dianggap berisiko tinggi. Penerima bantuan yang menulis nama dan tandatangan menggunakan pen yang sama juga sangat berisiko tinggi. Dicadangkan agar JKM mengecualikan/ melonggarkan prosedur ini.
14	Pegawai/petugas JKM perlu memasuki kawasan PKPD yang merupakan zon merah untuk mengetahui kedudukan pusat pengagihan makanan dan lokasi kediaman penduduk.	JKM perlu mengeluarkan satu SOP khas kepada petugas yang diarah bertugas di kawasan zon merah walaupun tidak sepatutnya memasuki kawasan berkenaan. Ini bagi mengelakkan sebarang dakwaan sekiranya petugas JKM terlibat dalam sebarang insiden tidak diingini termasuk dijangkiti COVID-19.
15	JKM diminta menyelesaikan pelbagai kehendak penduduk termasuk perkara-perkara di luar bidang tugas jabatan. Contohnya penduduk yang mohon makanan basah seperti ayam, ikan, sayur makanan binatang peliharaan, gas memasak dan sebagainya.	JKM terutamanya Bahagian Kebajikan Produktif perlu mengadakan perbincangan dengan pihak berkaitan seperti MKN, PDRM, PBT dan KPDNHEP untuk menentukanskop tugas dan tanggungjawab pihak JKM. Ini bagi mengurangkan tekanan kepada petugas JKM di kawasan PKPD.
16	Bilangan bukan warganegara yang di luar jangkaan mengikut bilangan pintu rumah (satu pintu rumah kedai didiami antara 15 sehingga 20 orang) menyebabkan JKM menerima aduan bekalan barangan makanan yang tidak mencukupi.	PBT perlu memberikan jumlah tepat bilangan pintu rumah yang didiami oleh warganegara asing. Ini akan membolehkan JKM untuk membuat anggaran bekalan makanan yang diperlukan.
17	Pembahagian kawasan zon/parcel yang tidak diperjelaskan kepada JKM secara terperinci menyukarkan/ menimbulkan kekeliruan dalam pengagihan bekalan makanan.	Pemetaan pembahagian kawasan/data perlu diperjelaskan pada peringkat awal oleh PBT atau pihak yang menyediakan data kepada JKM dan semua jabatan/agensi dalam Jawatankuasa Bertindak PKPD.

ASPEK POSITIF YANG MEMBANTU PELAKSANAAN TUGAS JKM

PKPD-6 sememangnya telah memberi pelbagai pengalaman. Beberapa aspek positif yang membantu pelaksanaan tugas JKM telah dikenal pasti adalah seperti berikut:

- i. Sumbangan NGO dan korporat sememangnya sangat banyak dan sangat membanggakan.
- ii. Setelah mendapat kepercayaan daripada wakil penduduk, JKM dengan lebih mudah dapat melaksanakan pengagihan makanan dengan bantuan APM.
- iii. Semua agensi memberikan komitmen yang tinggi dalam melaksanakan tanggungjawab masing-masing. Kerjasama daripada pihak PDRM, BOMBA, DBKL, APM, RELA adalah amat memberangsangkan.
- iv. Setelah hari keempat, semua pegawai JKM telah mengetahui peranan masing-masing untuk memastikan kelancaran pengurusan dan penghantaran makanan.
- v. Ada penyumbang yang ingin mengetahui apakah jenis item/barangan yang diperlukan. Ini memudahkan barangan yang diperlukan diagihkan kepada penduduk.
- vi. Kedudukan depoh di luar kawasan PKPD membolehkan penyumbang/ahli keluarga datang ke depoh tanpa sebarang sekatan untuk menghantar makanan/barang keperluan.



BAKUL MAKANAN JKM

Bakul Makanan yang sedia dan dibekalkan oleh JKM bagi memenuhi keperluan penduduk di kawasan PKPD-6 adalah berdasarkan penetapan item dan kuantiti seperti di bawah:

JENIS ITEM	KUANTITI	JUMLAH YANG DITERIMA
1) MINYAK MASAK [1KG]	3	2,700 BAG (Bermula 20 April sehingga 4 Mei 2020)
2) GULA	2	
3) TEPUNG	2	
4) SUSU	2	
5) GARAM	1	
6) BIHUN	2	
7) KICAP	1	
8) SOS	1	
9) SARDIN	2	
10) TEH	1	
11) BISKUT	1	
12) REMPAH RATUS	1	
13) CILI KERING	1	
14) BERAS [10KG]	1	



SUMBANGAN NGO

JKM juga telah menerima sumbangan bekalan makanan daripada pelbagai NGO/syarikat. Sumbangan beberapa pihak NGO adalah seperti berikut:



FOOD AID FOUNDATION



PERSATUAN PERAYAAN FOR PASAR BORONG LAMA SELAYANG



CH LEONG GLOBAL SDN BHD



HAI TAO LIFE FOUNDATION



LAMPIN PAKAI BUANG



TISU



TUALA WANITA

KIMBERLY CLARK KLUANG

PENGAGIHAN BARANGAN MAKANAN

Sepanjang tempoh ini, sebanyak 39,672 pek barangan makanan telah diagihkan kepada semua penduduk yang terlibat di kawasan PKPD-6. Pecahan agihan adalah seperti berikut:

STATUS JUMLAH PEK BARANGAN MAKANAN DI PKPD-6 MULAI 20 APRIL HINGGA 4 MEI 2020

BIL.	PARCEL	JUMLAH
1	PARCEL A (RUMAH KEDAI JLN 6/3A)	1,801
2	PARCEL B (RUMAH KEDAI PASAR BORONG JLN 9/3A)	2,682
3	PARCEL C (RUMAH KEDAI PASAR BORONG JLN 2/3A)	1,257
4	PARCEL D (RUMAH KEDAI PASAR BORONG JLN 2/3A)	3,046
5	PARCEL E1 (BLOK 26,28,30, RUMAH KEDAI)	15,915
6	PARCEL E2 (BLOK 26,28,30)	5,142
7	PARCEL E3 (BLOK 58,60)	8,547
8	PARCEL F (TAMAN BATU VIEW)	1,282
JUMLAH		39,672

AGIHAN BARANGAN MAKANAN





PENGAGIHAN BARANGAN ADUAN

Agihan barang keperluan khas seperti lampin pakai buang, ubat-ubatan dan susu bayi dilaksanakan berdasarkan aduan dan permintaan daripada penduduk.

AGIHAN BARANGAN ADUAN PADA 3 MEI 2020



CADANGAN PENYEDIAAN PROSEDUR OPERASI STANDARD (SOP) PKPD

Memandangkan JKM tidak berpengalaman dalam menguruskan pandemik seperti COVID-19, wujud keperluan untuk membangunkan satu SOP pengendalian pandemik sebagai rujukan kepada warga JKM. Berdasarkan pengalaman bertugas di PKPD-6 adalah disyorkan beberapa perkara penting yang perlu diambil kira semasa membangunkan sesebuah SOP yang komprehensif sebagai rujukan kepada semua warga JKM untuk berhadapan dengan situasi luar jangka pada masa akan datang. Disyorkan SOP yang dibangunkan tersebut perlu dilengkapi dengan perkara-perkara seperti berikut:

- i. Maklumat terperinci kepada Pegawai/Petugas JKM yang bertugas di PKPD;
- ii. Proses mengenalpasti Pusat Operasi/depoh pengumpulan dan pengagihan makanan;
- iii. Penetapan peranan dan tanggungjawab agensi lain berkaitan seperti APM, RELA, PBT, KKM, ATM dan sebagainya;
- iv. Kaedah penentuan barangan makanan dan kaedah pengagihan makanan kepada penduduk mengikut kawasan (rumah teres, rumah pangsa, rumah kedai, kampung, estet dan sebagainya);
- v. Kaedah pengagihan makanan oleh APM/ RELA;
- vi. Penetapan peranan kepada Ketua Masyarakat/Ketua Kampung/ Ketua Blok/Persatuan Penduduk;
- vii. Kaedah pelaporan;
- viii. Prosedur penghantaran makanan oleh penyumbang NGO/ korporat dikawasan PKPD;
- ix. Prosedur penghantaran makanan, barangan keperluan dan ubat-ubatan (contoh: makanan haiwan peliharaan) kepada penduduk secara individu oleh ahli keluarga/kawan;
- x. Kaedah penerimaan, pembungkusan, penyimpanan dan pengedaran barangan makanan;
- xi. Pengurusan aduan penduduk dan kaedah pengendalian *Helpline* JKM khususnya dikawasan PKPD;
- xii. Pelan media PKPD; dan
- xiii. Kaedah pengagihan wang tunai kepada penduduk di kawasan PKPD oleh ahli keluarga.

PENUTUP

Pengalaman dan cabaran semasa PKPD-6 sememangnya sesuatu yang sangat bermakna dalam perkhidmatan kami sebagai pegawai JKM. Sebagai penjawat awam, perasaan bangga sememangnya wujud apabila dapat mencurahkan bakti kepada negara dan rakyat yang memerlukan.

Kita sedar bahawa terdapat keperluan sebenar untuk meningkatkan bilangan Pekerja Sosial (Pegawai Kebajikan Masyarakat) bagi memastikan semua kakitangan dilatih secukupnya bagi memenuhi pelbagai keperluan kumpulan rentan semasa pandemik/bencana.

Penerbitan buku ini adalah hasil pengalaman dan pemerhatian Ketua Penyelaras dan Timbalan Ketua Penyelaras dari 20 April hingga 4 Mei 2020.

Sokongan dan dorongan yang telah diberikan oleh warga KPWKM dan JKM merupakan pemangkin utama kepada kami untuk memberi perkhidmatan yang terbaik kepada semua penduduk yang memerlukan. Nama baik JKM sebagai agensi yang menghulurkan bantuan sentiasa tersemat dalam sanubari kami sepanjang tempoh PKPD-6.



PENGHARGAAN

Setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih diucapkan kepada semua pihak yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam penerbitan buku “Pekerja Sosial dan Pandemik: Tugas dan Cabaran Hero Jacket Oren”. Penerbitan ini telah diselaraskan oleh Bahagian Dasar dan Hubungan Antarabangsa, Jabatan Kebajikan Masyarakat.

Penulisan buku ini turut disumbangkan oleh Encik Ahmad Hashim bin Selamat, Pengarah Bahagian Khidmat Masyarakat dan Encik Pathmanathan a/l R. Nalasamy, Ketua Penolong Pengarah Kanan Bahagian Dasar dan Hubungan Antarabangsa, Jabatan Kebajikan Masyarakat.



Kami Hero Jaket Oren

Terima Kasih







ALBUM KENANGAN





PKPD@PBU&PBKL







AGIHAN MAKANAN
SEKTOR A



AGIHAN MAKANAN
SEKTOR E2
(Block 26, 28 & 30)



Corrected as at
231230H Apr 20



Corrected as at
231830H Apr 20



RAMADHAN
KEDUA



AGIHAN MAKANAN
SEKTOR E2



AGIHAN MAKANAN BERMASAK
SEKTOR E3



JKM 26 APR 20



JKM 25 APR 2020
1830H







**LAWATAN
VIP**



KPKM PADA 25 APRIL 2020



YBM KWP PADA 23 APRIL 2020



YBTM KWP PADA 23 APRIL 2020



TKP(O) JKM PADA 1 MEI 2020



PANGLIMA 12 BRIGED & PENGARAH
JAWI PADA 22 APRIL 2020

MESYUARAT & PERBINCANGAN

MESYUARAT CMC BERSAMA YBM / YBTM KWP



RISIKO YANG DIHADAPI



Tugas kakitangan JKM memerlukan mereka berhubung terus dengan penduduk di PKPD dan berisiko menjadi kontak rapat. Kakitangan JKM juga perlu berhadapan dengan pelbagai kerenah penduduk sepanjang PKPD dilaksanakan.

PENYERAHAN TUGAS KEPADA JKMWPKL PADA 4 MEI 2020



SEKALUNG PENGHARGAAN

1. KEMENTERIAN WILAYAH PERSEKUTUAN (KWP)
2. DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR (DBKL)
3. POLIS DIRAJA MALAYSIA (PDRM)
4. JABATAN BOMBA DAN PENYELAMAT
5. ANGKATAN PERTAHANAN AWAM MALAYSIA (APM)
6. KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA (KKM)
7. ANGKATAN TENTERA MALAYSIA (ATM)
8. IBU PEJABAT JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT (JKM)
9. JABATAN SUKARELAWAN MALAYSIA (RELA)
10. JABATAN PENERANGAN MALAYSIA (PENERANGAN)
11. JABATAN AGAMA ISLAM WP KUALA LUMPUR (JAWI)
12. AHLI PARLIMEN BATU
13. NGO
14. BADAN KORPORAT
15. PERSATUAN PEMBORONG/PENIAGA KAWASAN PASAR BORONG
16. PENYUMBANG INDIVIDU
17. PERSATUAN PENDUDUK DI KAWASAN PKPD

**TERIMA KASIH KHAS
KEPADA SEMUA
HERO JAKET OREN**



59

Jabatan
KEBAJIKAN
Masyarakat



JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT

Aras 6, 9-18, No. 55, Persiaran Perdana,
Presint 4, 62100 Putrajaya

☎ +603 8323 1636 / +603 8323 1658

☎ +603 8323 2045

🌐 www.jkm.gov.my



facebook.com/pages/JKMHQ



twitter@JKMHQ



instagram@jkmhq

TALIAN
Kasih

15999