

**KEPUASAN PENGHUNI PROGRAM
PERUMAHAN RAKYAT TERHADAP KUALITI
PERUMAHAN**

NOORZAIMAH BINTI ADNAN

**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH**

**TESIS INI DIKEMUKAKAN UNTUK MEMENUHI
SYARAT MEMPEROLEHI IJAZAH SARJANA
SASTERA**

**FAKULTI KEMANUSIAAN, SENI DAN WARISAN
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH
2016**



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS

JUDUL: KEPUASAN PENGHUNI PROGRAM PERUMAHAN RAKYAT TERHADAP KUALITI PERUMAHAN

IJAZAH: SARJANA SASTERA DALAM BIDANG GEOGRAFI

Saya NOORZAIMAH BINTI ADNAN, Sesi Pengajian 2011-2016 mengaku membenarkan tesis Sarjana ini disimpan di Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:-

1. Tesis ini adalah hak milik Universiti Malaysia Sabah.
2. Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja.
3. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi.
4. Sila tandakan (/)

☐

SULIT

(Mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan Malaysia seperti yang termaktub di dalam AKTA RAHSIA RASMI 1972)

☐

TERHAD

(Mengandungi maklumat TERHAD yang telah ditentukan oleh organisasi/badan dimana penyelidikan ini dijalankan)

☒

TIDAK TERHAD



(Tandatangan Penulis)

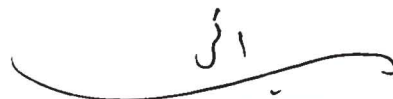
Alamat tetap: LOT NO 1165, INANAM
Tarikh: 11 MEI 2016

Disahkan oleh,

NURULAIN BINTI ISMA
LIBRARIAN
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH



(Tandatangan Pustakawan)



(DR. ALIAKBAR GULASAN)
Penyelia

DR. ALIAKBAR GULASAN
PENYELARAS PASCASISWAZAM
FAKULTI KEMANUSIAAN, SENI DAN WARISAN
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH.



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

PENGAKUAN

Karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan, ringkasan dan rujukan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.



11 Mei 2016

Noorzaimah Binti Adnan

PA20108167

PERPUSTAKAAN

PENGESAHAN PENYELIA

NAMA : NOORZAIMAH BINTI ADNAN

NO.MATRIKS : PA20108167

**TAJUK : KEPUASAN PENGHUNI PROGRAM PERUMAHAN
RAKYAT TERHADAP KUALITI PERUMAHAN**

IJAZAH : SARJANA SASTERA (GEOGRAFI)

TARIKH VIVA : 28 JULAI 2015

DISAHKAN OLEH:

1. PENYELIA

Dr. Aliakbar Gulasan

**DR. ALIAKBAR GULASAN
PENYELARAS PASCASISWAZAH
FAKULTI KEMANUSIAAN, SENI DAN WARISAN
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH.**

Tandatangan



PENGHARGAAN

Dengan Nama Allah Yang Maha Pemurah Lagi Maha Pengayang

Perkara pertama yang harus saya ucapkan ialah alhamdulillah dan syukur ke hadrat illahi kerana telah dapat menyiapkan tesis ini setelah menempuh pelbagai dugaan. Tetapi saya telah dapat melakukannya dengan penuh kesabaran. Tenaga dan wang sudah dilaburkan bagi mendapatkan sebuah ilmu dan pengajaran yang baik dalam hidup sepanjang menyiapkan tesis ini.

Kepada keluarga, terima kasih saya ucapkan kerana banyak memberi sokongan di saat jatuh dan bangun. Tangisan sudah tidak mampu di selindung lagi di depan kalian apabila tekanan semakin menghambat. Sokongan kalian sepanjang menyiapkan tesis ini, tidak mampu dibayar dengan wang. Tetapi saya berjanji, setiap kesenangan yang mendatang akan dikongsi bersama kerana hadiah kejayaan ini adalah untuk kalian semua.

Tidak lupa juga, kepada penyelia saya iaitu Dr. Aliakbar Gulasan. Satu-satunya penyelia saya, terlalu banyak pertolongan yang diberikan. Serta, Prof. Madya Dr Kntayya yang banyak membantu di saat susah dan senang. Tidak lupa juga kepada pemeriksa dalaman iaitu Dr. Ubong Imang. Semoga Allah membalas membalas jasa yang telah ditabur kepada pelajarnya.

Kepada sahabat, terutama sekali kawan-kawan seperjuangan iaitu Ahsiah, Emilia, Kalsia, Adi Jaafar, Mariaty (Nanak), Zulhelmi, Aziela, Sally dan semua kawan-kawan yang terlalu banyak untuk disebut. Juga, pihak pascasiswazah iaitu Puan Norfadzillah Roslee dan Cik Aliccia. Terima kasih kalian. Mudah-mudahan kita semua berjaya di dunia dan akhirat.

Noorzaimah Binti Adnan

11 Mei 2016

ABSTRAK

Penyediaan program perumahan rakyat merupakan usaha pihak kerajaan yang bermatlamat untuk menyediakan perumahan yang berkualiti kepada golongan berpendapatan rendah. Walau bagaimanapun, terdapat rungutan penduduk terhadap penyediaan perumahan PPR yang menunjukkan ketidakpuasan hati penghuni terhadap kualiti perumahan. Maka, kajian ini berkaitan dengan penilaian tahap kepuasan penghuni di kawasan program perumahan rakyat terhadap kualiti perumahan. Skop kawasan kajian akan di tumpukan di kawasan program perumahan rakyat, Telipok Ria. Berdasarkan tiga objektif iaitu mengenalpasti konsep kepuasan berdasarkan ciri-ciri perumahan yang berkualiti, mengenalpasti indikator yang berkaitan dengan kepuasan penduduk terhadap kualiti perumahan di kawasan program perumahan rakyat dan menilai tahap kepuasan penduduk terhadap kualiti perumahan program perumahan rakyat di kawasan kajian merupakan aspek yang penting dibincangkan dalam kajian ini. Terdapat lima indikator iaitu keselamatan, fizikal dalaman rumah, kemudahan, sosial dan persekitaran dalam mengenalpasti tahap kepuasan penghuni terhadap kualiti perumahan PPR dari segi kualiti luaran dan kualiti dalaman. Pengkaji telah melakukan kerja lapangan termasuk pemerhatian, temubual dan pengedaran borang soal selidik sebanyak 342 borang soal selidik. Kajian ini menggunakan dua kaedah iaitu analisis indeks kepuasan dan analisis deskriptif menunjukkan tahap kepuasan penghuni di kawasan program perumahan rakyat, Telipok Ria terhadap kualiti perumahan berdasarkan lima indikator yang telah dikenalpasti iaitu sosial, kemudahan awam, fizikal rumah, persekitaran dan keselamatan adalah memuaskan. Walau bagaimanapun, terdapat beberapa kriteria daripada lima indikator dari segi kualiti dalaman dan luaran mencapai tahap kepuasan yang kurang baik. Hal ini perlu diperbaiki dari semasa ke semasa bagi mencapai penyediaan perumahan yang berkualiti tinggi untuk golongan berpendapatan rendah.

Kata kunci : Program Perumahan Rakyat, Kualiti Perumahan, Tahap Kepuasan, Skala Indeks Kepuasan, Indikator dan Program Perumahan Rakyat, Telipok

ABSTRACT

SATISFACTION OF THE PUBLIC HOUSING PROGRAM IN THE AREA OF QUALITY HOUSING

Provision of public housing program is an effort by the government which aims to provide quality housing to low-income earners. However, there are complaints from residents against Public Housing Program (PPR) provision indicating dissatisfaction with the quality of housing inmates. Thus, this study relates to the assessment of the level of satisfaction of the public housing program in the area of quality housing. The scope of the study area was focused in the PPR Telipok Ria. Based on the three objectives, namely to identify the concept of satisfaction based on the characteristics of quality housing, identify indicators related to the satisfaction of the population to quality housing in the housing and evaluate the level of satisfaction of the population of housing quality program of public housing in the study area is an important aspect discussed in this study. There are five indicators, namely safety, physical interior of the house, amenities, social and environmental information in identifying the level of satisfaction of the PPR housing quality in terms of quality external and internal quality. Researcher has conducted field work including observation, interviews and questionnaires distribution of 342 questionnaires. This study uses two methods namely satisfaction index analysis and descriptive analysis that shows the level of satisfaction among the residents under public housing programme, Telipok Ria towards the housing qualities based on five indicator that can be indentified such as social, amenities, physical interior of the house, environment and safety are satisfy. However, there are several criteria from the five indicator in term of internal and external quality of house that contribute to the low level of satisfaction. This needs to be corrected from time to time to achieve the provision of high-quality housing for lower income groups.

Keywords: Public Housing Program, Housing Quality, Satisfaction, Convenience, Satisfaction Index, Indicator and Public Housing Program, Telipok Ria.

SENARAI KANDUNGAN

	Halaman
TAJUK	i
PENGAKUAN	ii
PENGESAHAN	iii
PENGHARGAAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
SENARAI KANDUNGAN	vii
SENARAI JADUAL	xii
SENARAI RAJAH	xiii
SENARAI GRAF	xiv
SENARAI FOTO	xv
SENARAI PETA	xvi
SENARAI SINGKATAN	xvii
SENARAI LAMPIRAN	xviii
BAB 1: PENDAHULUAN	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Permasalahan Kajian	3
1.3 Objektif Kajian	6
1.4 Latar Belakang Kawasan Kajian	7
1.5 Skop Kajian	11
1.6 Masalah Dalam Kajian	12
1.7 Kepentingan Dalam Kajian	13
1.8 Kesimpulan	14
BAB 2 : SOROTAN LITERATUR	
2.1 Pengenalan	15
2.2 Konsep Rumah Dan Perumahan	16
2.3 Jenis-Jenis Perumahan di Malaysia	18
2.3.1 Perumahan Kos Rendah	18

2.3.2	Program Mampu Milik	20
2.3.3	Program Perumahan Kos Rendah Awam Rakyat	20
2.3.4	Rumah Mesra Rakyat	21
2.4	Kualiti Hidup	22
2.4.1	Penunjuk Kualiti Hidup	23
2.5	Kualiti Perumahan	25
2.5.1	Pengukuran Kualiti Perumahan	27
2.6	Ciri-Ciri Kualiti Perumahan	28
2.6.1	Kualiti Dalaman	29
2.6.2	Kualiti Luaran	29
2.6.3	Indikator Kualiti Perumahan	30
2.7	Ketersampaian Penduduk	32
2.8	Kesimpulan	35

BAB 3 : METODOLOGI KAJIAN

3.1	Pengenalan	36
3.2	Proses Pengumpulan Data	38
3.2.1	Data Primer	38
a.	Tinjauan Awal	38
b.	Pemilihan Responden	41
c.	Temubual	41
d.	Pemerhatian	42
e.	Borang Soal Selidik	43
i.	Bahagian A: Latar Belakang Responden	46
ii.	Bahagian B: Ciri-Ciri Rumah Dari Segi Kemudahan Asas Dan Awam	46
iii.	Bahagian C: Tahap Kepuasan Penduduk Terhadap Kualiti Perumahan	46
3.2.1	Pengumpulan Data Sekunder	48
a.	Kajian Pustaka	49
b.	Kaedah Internet	50
c.	Data Daripada Badan Kerajaan Dan Swasta	50
3.3	Analisis Data	51

3.3.1	Penggunaan Perisian	51
3.4	Kesimpulan	52
 BAB 4 : PROGRAM PERUMAHAN RAKYAT DI SABAH		
4.1	Pengenalan	54
4.2	Program Perumahan di Sabah	54
4.3	Program Perumahan Rakyat, Telipok Ria	58
4.3.1	Pengurusan Program Perumahan Rakyat, Telipok Ria	58
4.3.2	Objektif Utama Penubuhan Program Perumahan Rakyat	59
4.3.3	Ciri-Ciri Program Perumahan Rakyat, Telipok Ria	59
4.3.4	Pemilihan Permohonan Dan Pemohon	60
4.3.5	Penyesuaian Diri Penduduk	61
4.3.6	Keselesaian Penduduk	61
4.4	Masalah-Masalah Yang dihadapi di Kawasan Program Perumahan Rakyat, Telipok Ria	62
4.4.1	Tunggakan sewa	62
4.4.2	Sikap Penduduk	62
4.4.3	Pencerobohan	63
4.5	Kesimpulan	63
 BAB 5 : LATAR BELAKANG RESPONDEN RESPONDEN DAN CIRI-CIRI PERUMAHAN YANG BERKUALITI		
5.1	Pengenalan	66
5.2	Latar Belakang Responden	67
5.2.1	Bangsa	67
5.2.2	Agama	68
5.2.3	Jumlah Isi Rumah	69
5.2.4	Tahap Pendidikan	70
5.2.5	Pendapatan Keseluruhan Isi Rumah	71
5.2.6	Jenis Pekerjaan Responden	72
5.2.7	Kadar Sewaan	73

	5.2.8	Proses Mendapatkan Unit Rumah	74
5.3		Ciri-Ciri Perumahan Yang Berkualiti di Program Perumahan Rakyat, Telipok Ria	75
	5.3.1	Kemudahan Asas	77
	5.3.2	Kemudahan Awam	80
	5.3.3	Jarak ketersampaian Penduduk	85
5.4		Kesimpulan	91
 BAB 6 TAHAP KEPUASAN PENGHUNI TERHADAP KUALITI PERUMAHAN DALAMAN DAN LUARAN			
6.1		Pengenalan	93
6.2		Kepuasan Terhadap Kualiti Dalaman Rumah	94
	6.2.1	Ciri Fizikal Rumah	95
6.3		Kepuasan Terhadap Kualiti Luaran Rumah	98
	6.3.1	Kemudahan Awam	100
	6.3.2	Sosial	107
	6.3.3	Keselamatan	108
	6.3.4	Persekitaran	109
6.4		Perbezaan Jumlah Isi Rumah Dengan Tahap Kepuasan Penyediaan Jumlah Bilik	111
6.5		Perbezaan Status Penghuni Dengan Tahap Kepuasan Penyediaan Jumlah Bilik	112
6.6		Perbezaan Jumlah Isi Rumah Dengan Tahap Kepuasan Penyediaan Tempat Letak Kereta	113
6.7		Perbezaan Pendapatan Penghuni Dengan Tahap Kepuasan Sewa	115
6.8		Perbezaan Jumlah Isi Rumah Dengan Tahap Kepuasan Penyediaan Taman Permainan	116
6.9		Kesimpulan	117
 BAB 7 : PERBINCANGAN DAN RUMUSAN			
7.1		Pengenalan	119
7.2		Kepuasan Penduduk Terhadap Penyediaan Ciri-Ciri	119

	Perumahan Berkualiti	
7.2.1	Penyediaan Kemudahan Asas Dan Awam	120
7.2.2	Kemudahsampaian Penduduk Terhadap Penyediaan Kemudahan	121
7.3	Kepuasan Penduduk Terhadap Penyediaan Kualiti Berdasarkan Indikator	122
7.3.1	Ciri Fizikal Rumah	122
7.3.2	Kemudahan Awam	122
7.3.3	Sosial	125
7.3.4	Persekitaran	125
7.3.5	Keselamatan	126
7.4	Tahap Kepuasan Penghuni Terhadap Kualiti Perumahan di Kawasan Program Perumahan Rakyat, Telipok Ria	126
7.4.1	Kualiti Dalam Rumah	127
a.	Kepadatan Jumlah Isi Rumah	128
b.	Saiz Ruangan	129
7.4.2	Kualiti Luaran	130
a.	Pencerobohan Dan Tunggakan Sewa	130
b.	Aktiviti Sosial	130
c.	Kemudahan Awam Dan Penyelenggaraan	131
7.5	Rumusan keseluruhan	131
7.6	Cadangan	133
7.7	Kesimpulan	134
	BIBLIOGRAFI	136
	LAMPIRAN	144

SENARAI JADUAL

	Halaman
Jadual 2.1 Jenis Perumahan Kos Rendah Mengikut Harga Semenanjung, Sabah Dan Sarawak	20
Jadual 2.2 Ciri-Ciri Program Perumahan Awam Kos Rendah	21
Jadual 3.1 Jumlah Responden di Kawasan Kajian	45
Jadual 3.2 Pengiraan Nilai Skala Indeks Kepuasan	47
Jadual 3.3 Pengukuran Nilai Skala Indeks	48
Jadual 4.1 Program Perumahan Rakyat di Sabah Yang Berjaya disiapkan Sehingga Tahun 2011	56
Jadual 4.2 Projek Program Perumahan Rakyat di Sabah Bakal disiapkan Sehingga Tahun 2013	57
Jadual 4.3 Ciri-Ciri Program Perumahan Rakyat	60
Jadual 5.1 Jenis-Jenis Kemudahan Asas	77
Jadual 5.2 Jenis-Jenis Kemudahan Awam	81
Jadual 5.3 Jenis Emudahan Dan Perkhidmatan Yang disediakan Berdasarkan Empat Pusat Perkhidmatan	89
Jadual 6.1 Pengukuran Nilai Skala Indeks	94
Jadual 6.2 Tahap Kepuasan Kualiti Dalaman Rumah	95
Jadual 6.3 Tahap Kepuasan Kualiti Luaran Rumah	99
Jadual 6.4 Jumlah Isi Rumah Dengan Tahap Kepuasan Penyediaan Jumlah Bilik	112
Jadual 6.5 Status Penghuni Dengan Tahap Kepuasan Penyediaan Tempat Letak Kereta	113
Jadual 6.6 Jumlah Isi Rumah Dengan Tahap Kepuasan Sewa	114
Jadual 6.7 Pendapatan Penghuni Dengan Tahap Kepuasan Sewa	115
Jadual 6.8 Jumlah Isi Rumah Dengan Tahap Kepuasan Penyediaan Taman Permainan	117
Jadual 7.1 Pengukuran Nilai Skala Indeks	127

SENARAI RAJAH

		Halaman
Rajah 3.1	Carta Alir Kajian	37
Rajah 3.2	Kedudukan Blok di Kawasan Kajian	40
Rajah 4.1	Pelan Dalaman PPR	58

SENARAI GRAF

		Halaman
Graf 1.0	Responden Mengikut Bangsa	68
Graf 2.0	Responden Mengikut Agama	69
Graf 3.0	Jumlah Isi Rumah Yang Mendiami	70
Graf 4.0	Responden Mengikut Tahap Pendidikan	71
Graf 5.0	Responden Berdasarkan Pendapatan Isi Rumah	72
Graf 6.0	Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	73
Graf 7.0	Responden Berdasarkan Kadar Sewaan	74
Graf 8.0	Status Pemilikan Unit Rumah	75

SENARAI FOTO

		Halaman
Foto 1.0	Kawasan Kajian Program Perumahan Rakyat Telipok Ria	10
Foto 2.0	Kawasan Kajian Fasa Tiga	10
Foto 3.0	Antara Kemudahan Yang Disediakan di Kawasan Kajian	11
Foto 4.0	Antara Kemudahan Asas Yang Disediakan di Kawasan Kajian	80
Foto 5.0	Antara Kemudahan Awam Yang Disediakan di Kawasan Kajian	84
Foto 6.0	Kerosakan Taman Permainan	110
Foto 7.0	Buaian Yang Rosak Di Taman Permainan	111

SENARAI PETA

		Halaman
Peta 1.0	Lokasi Kawasan Kajian Program Perumahan Rakyat, Telipok Ria	8
Peta 2.0	Empat Pusat Perkhidmatan Utama Yang Berdekatan Dengan Kawasan Kajian	88

SENARAI SINGKATAN

DBKK	Dewan Bandaraya Kota Kinabalu
IKHM	Indeks Kualiti Hidup Malaysia
JPM	Jambatan Perdana Menteri
LPPB	Lembaga Perumahan Dan Perancangan Bandar
PBT	Pihak Berkuasa Tempatan
PKAR	Perumahan Kos Awam Rendah
SPM	Sijil Pelajaran Malaysia
PMR	Penilaian Menengah Rendah
KPKT	Kementerian Perumahan Dan Kerajaan Tempatan
RMK	Rancangan Malaysia Ke
SPSS	<i>Statistical Packages For Social Sciences</i>

LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran A	Borang Soal Selidik	144
Lampiran B	Peta Pembangunan Program Perumahan Rakyat, Telipok Ria (Fasa Tiga)	150

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Rumah merupakan keperluan asas yang penting dalam kehidupan manusia. Dalam menjalani kehidupan yang selesa, rumah yang dilengkapi dengan pelbagai aspek kemudahan mampu mewujudkan situasi yang positif di kalangan penghuninya (Nurizan Yahya, 1998). Malah, Garis Panduan Rancangan Perumahan (2011) mentakrifkan perumahan bukan sahaja sebuah kawasan bagi menjana ekonomi tetapi dilengkapi dengan pelbagai kemudahan yang sesuai untuk semua golongan bagi menikmati kehidupan yang lebih baik. Selain itu, perumahan yang sempurna dinilai sebagai kawasan perumahan yang lengkap dengan pelbagai kemudahan yang mampu mencapai tahap kualiti perumahan yang baik (Nurizan Yahya, 1998). Hal ini kerana rumah yang berkualiti tinggi dapat menjamin keselamatan dan meningkatkan kualiti hidup isi rumah dengan penyediaan kemudahan yang cukup untuk isi rumah (Mohd. Syukri, 2012). Seterusnya, melalui penyediaan kualiti rumah yang baik, mampu memberikan kepuasan atau kebahagiaan kepada penghuni dengan persekitaraannya (Hafazah, 2012).

Secara umumnya, golongan yang berpendapatan tinggi mudah untuk memperolehi rumah yang berkualiti namun adalah sebaliknya bagi golongan yang berpendapatan rendah. Hal ini kerana, bagi mendapatkan sebuah rumah yang berkualiti tinggi adalah memerlukan kos pembinaan yang agak besar (Masitah Zulkefli, 2011). Walhal, keperluan untuk mendapatkan rumah yang selesa dan berkualiti tinggi bukan sahaja menjadi keinginan di kalangan golongan atasan tetapi juga golongan berpendapatan rendah. Menyedari hakikat ini, pihak kerajaan telah mengambil beberapa langkah progresif bagi mengatasi masalah perumahan khususnya untuk golongan berpendapatan rendah iaitu bermula daripada Rancangan Malaysia Pertama sehingga Rancangan Malaysia kesepuluh melalui pengenalan beberapa program perumahan kos rendah seperti rumah pangsa,



perumahan awam razak, program perumahan rakyat, program skim perumahan rakyat 1 Malaysia (PRIMA) dan program rumah mampu milik (Berita Harian, 2004).

Salah satu program perumahan yang diperkenalkan oleh pihak kerajaan di bawah Rancangan Malaysia Kelapan (RMK 8) yang bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup golongan berpendapatan rendah di kawasan bandar ialah program perumahan rakyat (Norizan, 2014). Objektif utama program perumahan rakyat ini diperkenalkan adalah bagi mengurangkan penempatan setinggan dengan menyediakan perumahan sementara yang selesa melalui penyediaan kemudahan yang lengkap kepada golongan berpendapatan rendah. Program perumahan rakyat yang memperkenalkan konsep mengehendkan penggunaan tanah dengan kos pembinaan tetapi menjamin penyediaan perumahan yang berkualiti baik untuk golongan berpendapatan rendah dijalankan selaras bagi meningkatkan kualiti hidup penduduk (Samsudin Puteh *et. al*, 2004). Seterusnya, penduduk dari kawasan setinggan mampu memiliki rumah sendiri pada satu hari nanti (Dasar Perbandaran Negara, 2006).

Walaupun bagaimanapun, ciri-ciri perumahan yang diperkenalkan oleh pihak pemaju di kawasan program perumahan rakyat sebelum ini telah mendapat kritikan kerana penyediaan keluasan saiz rumah yang kecil dan penyediaan hanya satu bilik sahaja telah menimbulkan ketidakpuasan hati bagi jumlah isi rumah yang bersaiz besar (Berita Harian, 2004).

Selain itu juga, pembinaan reka bentuk sebuah rumah melalui penyediaan tiga buah bilik merupakan sesuatu perkara yang harus diambil kira oleh pihak pemaju. Hal ini kerana penghuni rumah yang beragama Islam amat mementingkan soal aurat antara lelaki dan perempuan. Di bawah pemerintahan negara Islam, kepentingan bagi penyediaan reka bentuk rumah yang mengamalkan pengasingan bilik antara anak lelaki dan anak perempuan serta ruang privasi untuk ahli keluarga dalam pembangunan sebuah perumahan harus dilaksanakan bagi mengelakkan masalah keruntuhan akhlak terjadi dalam sebuah institusi keluarga (Zakiyah Jamaluddin *et. al*, 2000).

Di samping itu, isu seperti kesesakan di dalam rumah dan kekurangan tempat letak kereta turut terjadi di kawasan perumahan PPR (Anas, 2014). Malah, ketidakpuasan hati penghuni terhadap indikator-indikator perumahan mencerminkan bahawa penyediaan perumahan kos rendah tidak dilaksanakan dengan sebaiknya oleh pihak pemaju. Oleh itu, tanggungjawab pihak pemaju perumahan bagi menyediakan perumahan yang berkualiti perlu menitikberatkan aspek perumahan dari segi dalaman dan luaran yang mempengaruhi kepada keselesaan dan kepuasan di kalangan penghuni. Sehubungan dengan itu, kajian ini lebih menumpukan penilaian tahap kepuasan penghuni di kawasan program perumahan rakyat terhadap kualiti perumahan.

1.2 Permasalahan Kajian

Kesesakan, kurang selesa dan tidak berpuas hati merupakan keluhan penduduk terhadap penyediaan perumahan terutama perumahan PPR (Rosnita, 2010). Antara isu yang mempengaruhi kepuasan penghuni di kawasan perumahan PPR ialah isu kesesakan ahli isi rumah di dalam rumah disebabkan saiz rumah yang kecil dan tempat letak kereta yang tidak mencukupi (Anas, 2014). Malah, penyediaan perumahan kos rendah hanya melibatkan kos pembinaan yang minimum sahaja termasuk keluasan saiz rumah, jumlah bilik dan kemudahan asas (Mustaqim Yusof, 2012). Hal ini mampu mempengaruhi ketidakpuasan hati penduduk disebabkan penyediaan saiz rumah yang kecil dan kekurangan jumlah bilik bagi ahli isi rumah yang besar serta penyediaan tempat letak kereta di kawasan perumahan PPR.

Pembinaan sebuah perumahan tidak sepatutnya memikirkan keuntungan semata-mata tanpa mementingkan aspek yang mempengaruhi tahap kepuasan dan keselesaan penduduk (Zakiyah Jamaluddin *et. al*, 2000). Kesannya, kesesakan di dalam rumah yang bersaiz kecil menimbulkan ketidakselesaan dengan ahli isi rumah dan mempengaruhi psikologi sebuah keluarga terutama dikalangan remaja (Ahmad Nazri Jai, 2002). Faktor gejala melepak dikalangan remaja dan sumbang mahram merupakan salah satu kesan daripada keadaan yang sesak di dalam rumah (Iran herman, 1995).

Selain itu, isu ketidakpuasan hati penduduk di kawasan program perumahan rakyat terhadap kekurangan penyediaan kemudahan yang lengkap juga wujud di kawasan perumahan (Haryati shafii, 2012). Hal ini disebabkan aspek-aspek kemudahan yang tidak di ambil kira di kawasan perumahan oleh pihak pemaaju telah mempengaruhi ketidakpuasan hati penduduk. Keadaan ini juga mampu mempengaruhi kadar ketersampaian penduduk sama ada baik atau kurang baik terhadap kemudahan yang disediakan di kawasan persekitaran (Haryati shafii, 2012). Penyediaan perumahan yang berkualiti bukan sahaja penting dari segi struktur fizikal tetapi perlu seimbang dengan struktur dalaman iaitu penyediaan aspek kemudahan bagi meningkatkan kesejahteraan hidup penduduk. Hal ini kerana penyediaan aspek kemudahan rumah yang lengkap penting bagi meningkatkan kesejahteraan hidup melalui kemudahan asas seperti kemudahan elektrik, air dan bahan bakar (Nurizan Yahya, 1998).

Malah, kemudahan awam seperti pusat kesihatan, pusat pendidikan dan pusat membeli belah merupakan kemudahan yang mampu memudahkan orang awam untuk menggunakannya perkhidmatan tersebut (Halmi Zainol, 2000). Penyediaan kemudahan yang tidak membebankan penduduk dari segi kos pengangkutan dan masa untuk mendapatkan kemudahan tersebut serta mampu memudahkan penduduk dapat mempengaruhi tahap kepuasan penduduk. Jika penyediaan aspek kemudahan dari segi luaran dan dalaman yang kurang lengkap disediakan di kawasan perumahan menunjukkan penyediaan kualiti perumahan belum mampu mencapai kesejahteraan dalam hidup kerana kesejahteraan yang menyeluruh dicapai berdasarkan kepuasan hidup individu dengan persekitaran (Cutter, 1985).

Ciri-ciri perumahan yang berkualiti iaitu mampu memberikan keselesaan, memenuhi fungsi asas seperti kemudahan, suasana yang mampu mempengaruhi kesihatan yang baik dan keselamatan persekitaran rumah dapat mencapai tahap kualiti hidup yang baik (Mustaqim yusof, 2012). Kesan ini menjadi lebih baik jika penyediaan perumahan yang berkualiti di kawasan perumahan kos rendah khasnya untuk golongan berpendapatan rendah. Tidak dinafikan, melalui penyediaan perumahan yang berkualiti tinggi kepada golongan berpendapatan rendah akan meningkatkan taraf hidup dan kualiti hidup penduduk menjadi semakin baik.

Pembinaan perumahan yang tidak mencapai tahap kualiti perumahan yang baik dianggap rumah yang kurang sesuai dijadikan sebagai tempat tinggal (Zakiyah Jamaluddin *et. al*, 2000). Hal ini kerana penyediaan perumahan yang tidak dilengkapi dengan kemudahan asas mampu mewujudkan sesuatu keadaan yang kurang selesa kepada penduduk.

Di samping itu, penyediaan perumahan yang berkualiti tinggi di kawasan program perumahan rakyat merupakan kayu pengukur bagi membuat penilaian keberkesanan penyediaan program perumahan rakyat. Berdasarkan matlamat Dasar Perumahan Negara (2012) yang membolehkan golongan berpendapatan rendah memiliki rumah yang berkualiti dan selesa yang mampu memberikan kepuasan terhadap penghuni. Walau bagaimanapun, hasil kajian lepas berkaitan tahap kepuasan penghuni daripada Norizan (2014) dan Anas (2014) menunjukkan keadaan ini berbeza dengan dasar matlamat pembangunan perumahan yang ingin dicapai. Ini menunjukkan program perumahan rakyat di Sabah hanya sekadar penyediaan sebuah perumahan yang tidak memberi kesan kepuasan yang baik terhadap penghuni.

Secara khususnya, kajian ini berkaitan dengan kepuasan penghuni di kawasan program perumahan rakyat, Telipok Ria terhadap kualiti perumahan. Oleh yang demikian, kajian ini mengupas satu persatu isu-isu yang mempengaruhi tahap kepuasan penghuni terhadap penyediaan perumahan yang berkualiti di kawasan kajian. Bermula dengan mengenalpasti kepuasan berdasarkan ciri fizikal perumahan yang berkualiti. Hal ini penting bagi mengetahui kepuasan penghuni terhadap penyediaan ciri-ciri fizikal perumahan yang berkualiti. Selain itu, mengenalpasti indikator yang berkaitan dengan kepuasan penduduk terhadap kualiti perumahan di kawasan program perumahan rakyat. Hal disebabkan indikator yang dikenalpasti mampu menjelaskan tahap kepuasan penghuni terhadap kualiti perumahan. Di samping itu, menilai tahap kepuasan penduduk terhadap kualiti perumahan program perumahan rakyat di kawasan kajian. Hal ini kerana pandangan penduduk berdasarkan lima tahap kepuasan skala likert merupakan aspek penting bagi mengukur tahap kepuasan penduduk berdasarkan indikator yang mempengaruhi kualiti perumahan.

BIBLIOGRAFI

- Abu Hassan. 1980. *Kaedah Penyelidikan Sosial: Suatu Rampaian Esei Masalah Kajian Luar*. Disunting Oleh Wan Hashim, Ting Chew Peh Dan Shamsul Amri Baharuddin. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka.
- Adi Jaafar. 2013. *Pengaruh Pembangunan Terhadap Kejadian Banjir Di Lembangan Sungai Menggatal, Kota Kinabalu*. Kota Kinabalu: Universiti Malaysia Sabah.
- Afzainizam Abdul Rahman Dan Haryati Shafii. 2013. Keselesaian Termal: Suatu Kajian Teoritik. Dalam *Persidangan Kebangsaan Geografi Dan Alam Sekitar Kali Ke 4*. Anjuran Jabatan Geografi Dan Alam Sekitar, Fakulti Kemanusiaan, Universiti Pendidikan Sultan Idris. Pada 17-18 April, 2013. Tanjung Malim, Perak.
- Ahmad Mahadzan Ayob. 2002. *Kaedah Penyelidikan Sosioekonomi (Edisi Ke-2)*. Selangor Darul Ehsan: Dewan Bahasa Dan Pustaka.
- Ahmad Nazri Jai. 2002. Pengaruh Kediaman Dalam Kehidupan Remaja. *The Malaysian Journal of Social Administration*. Vol. 1 Halaman 61-78.
- Aliakbar Gulasan. 2009. *Penilaian Program Penempatan Setinggal: Kajian Kes Di Kota Kinabalu, Sabah*. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Anas Nabawi Ismail. 2014. *Kualiti Dan Kepuasan Penduduk Di Perumahan Kos Rendah Taman Puri Warisan, Kalansanan, Kota Kinabalu*. Kota Kinabalu: Universiti Malaysia.
- Azemi Che Hamid. 2006. Persepsi Kualiti Hidup: Satu Tinjauan Ke Atas Penduduk Bandar Seri, Kertih Kemaman, Terengganu. Dalam *Buku Dinamika Masyarakat Bandar Malaysia*. Kuala Lumpur: Universiti Malaya.
- Azahan Awang, Abdul Hadi Harman Shah Dan Kadaruddin Aiyub. 2008. Penilaian makna kualiti hidup dan aplikasinya dalam bidang pengurusan persekitaran di Malaysia. *Akademika* 72. Halaman 45-68.

Azahan Awang, Jamaluddin, Lukman, Kadir Dan Kadaruddin. 2009. The Quality Of Life in Malaysia's Intermediate City: Urban. *European Journal of Social Sciences – Volume 9*. Number 1: Dwellers Perspective.

Berita Harian. 23 Oktober 2015. Bajet 2016: 315,500 Unit Rumah Bakal Dibina Tangani Isu Pemilikan Rumah.

Berita Harian. 13 Oktober 2004. Penduduk Usah Termakan Janji Jaguh Setinggalan.

Carol S Burckhardt Dan Kathryn L Anderson. 2003. The Quality Of Life Scale (QOLS): Reliability, Validity, And Utilization. *Health And Quality Of Life Outcomes: BioMed Central* [Http://Www.Hqlo.Com/Content/1/1/60](http://www.hqlo.com/content/1/1/60). 28 Januari 2015.

Chua Yan Piaw. 2006. *Research Methods*. Shah Alam: McGraw-Hill Education.

Cutter, S. L. 1985. *Rating Places: A Geographer's View on Quality Of Life*. Resource Publications in Geography, the Association of American Geographers.

Dasar Perumahan Negara. 2012. Jabatan Perumahan Negara. Kementerian Perumahan Dan Kerajaan Tempatan.

Dasar Perbandaran Negara. 2006. Jabatan Perancangan Bandar Dan Desa. Kementerian Kesejahteraan Bandar, Perumahan Dan Kerajaan Tempatan.

Fatimah Abdullah Dan Noraziah Ali. 2004. Penunjuk Kesejahteraan Isi Rumah Dan Keluarga *Dalam Indicators of Sustainable Development. Assesing Changes in Environmental Conditions*. A.Latiff, Pereira, J.J, A.Hezri Adnan and Aldrie. E.E (eds) Institut Alam Sekitar Dan Pembangunan (LESTARI) UKM, Bangi.

Garis Panduan Rancangan Perumahan. 2011. Jabatan Perancangan Bandar Dan Desa Semenanjung Malaysia Kementerian Perumahan Dan Kerajaan Tempatan.

- Habsah Hashim Dan Yusfida Ayu Abdullah. 2012. *Pembandaran, Kemudahan Sosial Serta Program Masyarakat Di Kawasan Kejiranan. Dalam Buku Perancangan Dan Pembangunan Bandar*. Shah Alam: Penerbit Universiti Institut Teknologi Mara (UITM).
- Hafazah Abdul Karim. 2012. *Urbanisasi Dan Kualiti Hidup Bandar. Dalam Buku Perancangan Dan Pembangunan Bandar*. Shah Alam: Penerbit Universiti Institut Teknologi Mara (UITM).
- Halizah Sipun. 2010. *Penempatan Semula Setinggalan Negeri Perak Kawasan Kajian: Rancangan Perkampungan Tersusun Seri Murni, Seri Keramat Dan Tok Chendang, Mukim Ulu Kinta, Daerah Kinta*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Halmi Zainol. 2000. *Pendahuluan Kepada Perancangan Fizikal*. Shah Alam: Penerbit Universiti Institut Teknologi Mara (UITM).
- Hamidah Abu bakar. 2014. *Kepimpinan Rukun Tetangga: Satu Kajian Kes Di Kawasan Rukun Tetangga Kampung Malaysia Raya, Cheras, Kuala Lumpur*. Pulau Pinang: Universiti Sains Malaysia.
- Hasnida. 2002. *Crowding (Kesesakan) dan Density (Kepadatan)*. USU Digital Library.
- Haryati Shafii. 2007. *Persepsi Penduduk Terhadap Tempat Tinggal Dan Kualiti Hidup Masyarakat Bandar*. Bangi. Program Pengurusan Persekitaran. Pusat Pengajian Siswazah. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Haryati Shafii. 2010. *Tempat Tinggal Dan Kualiti Hidup Masyarakat*. Johor: Universiti Tun Hussien Onn Malaysia.
- Haryati Shafii. 2012. *Keselesaan terma rumah kediaman dan pengaruhnya terhadap kualiti hidup penduduk*. GEOGRAFIA Online. *Malaysia Journal of Society and Space* 8 issue 4 (28-43).
- Haryati Shafii Dan Nurasyikin Miskam. 2011. *Pembentukan Penunjuk Dan Indeks Kualiti Hidup Bagi Mengukur Kesejahteraan Hidup Masyarakat Di Pekan Parit Raja Johor*. Johor: Universiti Tun Hussien Onn Malaysia.

Haryati Shafii Dan Sharifah Meryam. 2012. *Keselesaan Tempat Tinggal Untuk Kesejahteraan Hidup Masyarakat Di Bandar*. Johor: Universiti Tun Hussien Onn Malaysia.

Iran Herman. 1995. Tingkahlaku Lepak Remaja Luar Bandar: Strategi Menangani Masalah. Dalam Zakiah Jamaluddin, Sharifah Sofia, & Afifah. 2000. Kepuasan Terhadap Perumahan Dan Impak Terhadap Permasalahan Sosial. *Prosiding Seminar Kebangsaan Kerja Sosial*. Sekolah Pembangunan Sosial. Sintok: Universiti Utara Malaysia.

Jabatan Perdana Menteri. 1999. Kualiti Hidup 1999. Kuala Lumpur: Jabatan Perdana Menteri.

Jabatan Penerangan Malaysia. 2016. Rumah Mesra Rakyat. Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur: Putrajaya.

Katiman Rostam. 1988. *Pengantar Geografi Bandar*. Dewan Bahasa dan Pustaka. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.

Katiman Rostam. 1985. Kesampaian Ke Pusat Perkhidmatan: Suatu Pemerhatian Di Sekitar Mersing, Johor. *Akademika No. 27*. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.

Katiman Rostam, Er Ah Coy, Zaini Sakawi, Abdul Rahim Mohd Nor Dan Aishah @ Esah Mohamed. 2010. Pembandaran Di Pinggir Wilayah Metropolitan Lanjutan Malaysia: Beberapa Implikasi Terhadap Kejiranan Dari Lembah Klang-Langat. *GEOGRAFIA Online Malaysia Journal Of Society And Space*. 6 Issue 2. Halaman 37-50.

Kementerian Perumahan Dan Kerajaan Tempatan. [Http://www.kpkt.gov.my/kpkt/](http://www.kpkt.gov.my/kpkt/)

Kenneth D. Bailey. 1995. *Kaedah Penyelidikan Sosial*. Terjemahan Hashim Awang. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka.

Kerajaan Malaysia. 1986. *Rancangan Malaysia kelima 1986-1990*. Kuala Lumpur: Pencetak Kerajaan.

Kualiti Hidup Malaysia. 2002. Unit perancangan Ekonomi Malaysia. Kuala lumpur.

Lesley Fallowfield. 2009. *What is quality of life?*. Second edition. Published by Hayward Medical Communications, a division of Hayward Group Ltd.

Masitah Zulkefli. 2011. *Pembangunan Model Penentuan Keperluan Perumahan. Kajian Kes: Johor Bahru, Malaysia*. Johor: Universiti Tun Hussien Onn Malaysia.

Mohd. Ali, 2011. *Masalah Perumahan Negara: Pendekatan Koperasi Kopsya Angkasa*. Petaling Jaya: Angkatan Koperasi Kebangsaan Malaysia Berhad (ANGKASA).

Mohd Majid Konting. 2000. *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka.

Mohd. Nazaruddin Yusoff. 2004. *Pembudayaan Nilai Islam Dalam Rekabentuk Rumah Tradisional Masyarakat Melayu*. Sintok: Universiti Utara Malaysia.

Mohd Razali Agus. 1992. *Pembangunan Rumah: Isu Dan Prospek*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka Dan Kementerian Pendidikan Malaysia.

Mohd Sheffie Abu Bakar. 1995. *Metodologi Penyelidikan Untuk Ekonomi Dan Bidang-Bidang Berkaitan (Edisi Kedua)*. Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.

Mohd. Syukri. 2012. *kajian kualiti hidup di kalangan penghuni projek perumahan rakyat (PPR) Kajian kes Taman Telipok Ria Fasa 3*. Kota Kinabalu: Universiti Malaysia Sabah.

Mohd. Taib Dora. 2000. *Peminggiran Sosial: Keluarga Melayu Termiskin Bandar*. Skudai: Penerbit Universiti Teknologi Malaysia.

Mustaqim Yusof. 2012. *Kepuasan Penduduk Program Perumahan Rakyat Terhadap Kualiti Perumahan Kajian Kes: Projek Perumahan Rakyat Sri Iskandar, Pasir Pelangi, Johor Bahru Dan Projek Perumahan Rakyat Desa Mutiara, Tebrau, Johor Bahru*. Johor: Universiti Tun Hussien Onn Malaysia.

Nor 'Aini Yusof. 2007. *Pemaju Swasta Dan Perumahan Kos Rendah*. Pulau Pinang: Penerbit Universiti Sains Malaysia.

- Noraini Dan Chamhuri Siwar. 2003. *kemiskinan Bandar dan sektor tidak formal di Malaysia*. Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Norizan Jamaluddin. 2014. *Kepuasan Penghuni Terhadap Kemudahan Fizikal, Persekitaran Dan Sosial Perumahan Telipok Ria*. Kota Kinabalu: Universiti Malaysia Sabah.
- Noorzaimah Adnan Dan Aliakbar. 2013. Satu Tinjauan Awal: Kualiti Perumahan Di Kawasan Perumahan Program Perumahan Rakyat, Telipok Ria, Sabah. Dalam *Persidangan Intellektual Kebangsaan Malaysia 2013 Kearah Penja-naan Paradigma Alaf 21*. Anjuran Jabatan Geografi Dan Alam Sekitar, Fakulti Kemanusiaan, Uniiversiti Pendidikan Sultan Idris .Pada 17-18 April, 2013. Tanjung Malim, Perak.
- Nurbaity Aqmar Binti Mahamud. 2011. *Pengukuran Prestasi Pemaju Perumahan Berdasarkan Sistem Star Rating*. Johor: Universiti Tun Hussein Onn Malay-sia.
- Nurizan Yahya. 1998. *Kemiskinan Dan Perumahan Di Bandar Peranan Pemerintah Dan Penyelesaian*. Selangor Darul Ehsan: Dewan Bahasa Dan Pustaka.
- Nurizan Yahya. 1998. Kualiti Perumahan Dan Kualiti Hidup. *ANALISIS*, 5 (1&2):133-149. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Parid Wardi Sudin. 2002. *Housing, Managing a Dream: Some Thought On the Provision of Housing in Malaysia: Syarahan Perdana Professor*. Johor: Universiti Teknologi Malaysia.
- Rohana Yusof. 2003. *Penyelidikan Sains Sosial*. Pts Publications and Distributors Sdn. Bhd.
- Rohana Yusof. 1999. Suatu Peneltian Teoritikal Dari Perspektif Sosial Terhadap Pengertian Konsep Kualiti Hidup (Quality Of Life). *Jurnal Pembangunan Sosial 1 jan*. Hlmn 103-119.

- Rosadah Mahmud. 2011. *Pengaruh Insentif Ke Atas Pasaran Harta Tanah Perumahan*. Pusat Pengajian Perumahan, Bangunan Dan Perancangan. Pulau Pinang: Universiti Sains Malaysia.
- Rosnita Mohd Jan. 2010. *Rumah Kos Rendah (Council Homes) Dalam Membantu Meningkatkan Tahap Kualiti Hidup Masyarakat. Kajian Kes: Perumahan Rakyat MPSJ*. Johor: Universiti Teknologi Malaysia.
- Shamsudin Puteh Dan Nor Azian Shaari. 2004. *Perumahan Sempurna Rakyat Sejahtera: Siri Pengetahuan Am*. Jabatan Penerangan Kementerian Penerangan.
- Suzylynda Sukymin. 2008. *Persepsi Terhadap Kualiti Dan Kepuasan Perumahan Dalam Kalangan Pemilik Rumah Kos Rendah di Kota Kinabalu, Sabah*. Universiti Teknologi Malaysia: Projek Sarjana Muda.
- Stephen, H. K. Yeh. 1975. *Public Housing in Singapore. A Multi- Disiplinary Study*. Singapore: Singapore University Press.
- Syed Arabi Idid. 1998. *Kaedah Penyelidikan Komunikasi Dan Sains Sosial*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka.
- Unit Perancang Ekonomi. 1999. *Kualiti Hidup Malaysia 1999*. Kuala Lumpur: Jabatan Perdana Menteri.
- Utusan Malaysia*. 25 Oktober 2013. Bajet 2014: 223,000 Rumah Mampu Milik Dibina Tahun Depan.
- Utusan Malaysia*. 26 Oktober 2013. Memperteguhkan Ketahanan Ekonomi, Memperkasa Transformasi Dan Melaksana Janji.
- Yahya Ibrahim. 1995. Migrasi Keluar Dan Permasalahan Sosial Di Kalangan Remaja FELDA. *Jurnal Antropologi Dan Sosiologi*. Vol 22 97-113. *Akademika*. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.

Zakiyah Jamaluddin. 2001. *Kepuasan terhadap perumahan dan sistem perumahan berkonsepkan islam*. Vol. 2. Halaman 141-160. Sintok: Universiti Utara Malaysia.

Zakiyah Jamaluddin, Sharifah Sofia Dan Afifah. 2000. Kepuasan Terhadap Perumahan Dan Impak Terhadap Permasalahan Sosial. *Prosiding Seminar Kebangsaan Kerja Sosial*. Sekolah Pembangunan Sosial. Sintok: Universiti Utara Malaysia.