

Penelitian tentang Pengenalan dan Kepuasan Etnis Minoritas terhadap Layanan Publik Terpilih

Ringkasan Eksekutif

Pengantar

Tujuan Penelitian

1. Tujuan penelitian adalah menilai pengenalan dan kepuasan etnis minoritas (EM) terhadap layanan publik utama dan mengidentifikasi penyebab dari fenomena yang ditemukan dalam penelitian. Secara spesifik, penelitian dilakukan pada hal-hal berikut ini: –
 - (a) bertujuan memiliki ruang lingkup terkendali tanpa mengorbankan kompleksitas, penelitian seharusnya mencakup layanan publik terpilih dengan kaitan yang lebih besar terhadap pengintegrasian EM. Telah diputuskan bahwa empat layanan publik berikut ini akan dibahas dalam penelitian, yaitu,
 - (i) layanan ketenagakerjaan dari Departemen Tenaga Kerja (LD), termasuk pencarian pekerjaan, rujukan dan layanan saran pertimbangan ketenagakerjaan yang terutama disediakan melalui pusat pencarian pekerjaan LD;
 - (ii) program pelatihan / pelatihan ulang yang disediakan oleh Dewan Pelatihan Kembali Pekerja (ERB) melalui badan pelatihan ERB;
 - (iii) layanan kesejahteraan keluarga dan anak, layanan untuk remaja, layanan pengembangan masyarakat, dan layanan untuk kaum lanjut usia yang disediakan melalui Pusat Layanan Keluarga Terpadu (IFSC) / Pusat Layanan Terpadu (ISC), Pusat Layanan Terpadu Anak dan Remaja (ICYSC), Pusat Komunitas Kaum Lanjut Usia Tingkat Daerah/ Pusat Kaum Lanjut Usia Lingkungan yang dijalankan atau disubsidi oleh Departemen Kesejahteraan Sosial (SWD); dan
 - (iv) layanan pengintegrasian yang disediakan oleh Departemen Dalam Negeri (HAD) melalui pusat layanan pendukung dan unit-pusat HAD bagi EM (pusat EM), termasuk Pusat Layanan Dukungan untuk Etnis Minoritas (Pusat CHEER) yang menyediakan layanan penerjemahan dan translasi umum selain layanan dasarnya.
 - (b) sasaran kelompok EM adalah EM dari etnis Asia Selatan (yaitu orang India, orang Nepal dan orang Pakistan) dimana Laporan Kemiskinan EM telah mengidentifikasi bahwa kelompok etnis ini lebih rentan terhadap resiko kemiskinan. Mereka mungkin lebih membutuhkan layanan publik untuk pengintegrasian mereka ke dalam masyarakat setempat; dan
 - (c) salah satu tujuan penelitian adalah mengidentifikasi penyebab atau faktor guna menilai tingkat pengenalan dan kepuasan yang bertujuan merumuskan upaya

perbaikan, penelitian kualitatif akan dilakukan melalui diskusi kelompok terarah atau wawancara dengan para pemangku kepentingan. Upaya harus dilakukan untuk memastikan bahwa EM partisipan mencakup berbagai sasaran EM responden yang mencukupi berdasarkan patokan seperti usia, etnisitas, jenis kelamin, status sosial-ekonomi dan lama tinggal di Hong Kong.

Metodologi

Pendekatan

2. Dalam melakukan penelitian ini, dilakukan upaya untuk menjangkau EM dengan status kegiatan ekonomi, kemampuan bahasa dan tingkat pendidikan yang berbeda agar bisa secara efektif mengukur masalah yang mereka hadapi dalam mengakses layanan publik. Langkah-langkah yang diterapkan dirangkum di bawah ini:
 - a) EM yang tinggal di berbagai wilayah didekati melalui LSM yang melayani EM di wilayah tersebut;
 - b) Perpaduan EM yang seimbang dalam hal usia, tingkat pendidikan dan status kegiatan ekonomi (entah apakah mereka bekerja, pekerja rumah tangga, tidak bekerja maupun pensiun) diundang dalam diskusi kelompok terarah;
 - c) Dilakukan upaya untuk menjangkau EM yang sulit dihubungi yang tidak berpartisipasi dalam kegiatan yang diadakan oleh LSM. Contoh dari upaya semacam itu yaitu mendekati EM di pintu masuk tempat beribadah dimana mereka biasanya sering berkumpul dan rujukan oleh EM lainnya dengan menggunakan teknik penarikan sampel bola salju;
 - d) Untuk mengatasi kendala bahasa, dipekerjakan EM sebagai penerjemah/fasilitator dalam diskusi kelompok terarah dimana peserta diskusi tidak berbicara bahasa Kanton, Mandarin atau Inggris;
 - e) Untuk mengurangi keengganan EM wanita berpartisipasi dalam diskusi kelompok terarah, peneliti wanita dari Tim Proyek dikerahkan untuk menjadi fasilitator diskusi kelompok terarah pada saat EM wanita hadir;
 - f) Diskusi kelompok terarah diatur terpisah bagi peserta dari India dan Pakistan.

Para pemangku kepentingan dimintai pendapat

3. Total 30 wawancara mendalam dan 16 diskusi kelompok terarah diadakan dengan melibatkan 179 pemangku kepentingan. Rincian dari mereka yang diwawancarai dan peserta diskusi ditentukan di bawah ini: -

Mereka yang diwawancarai/peserta diskusi	Jumlah wawancara mendalam	Jumlah diskusi kelompok terarah	Jumlah para pemangku kepentingan yang berpartisipasi
Penyedia informasi utama	6	-	6

Departemen/lembaga pemerintah		11	-	23
Penyedia layanan	Pusat layanan dukungan	4	-	6
	LSM lainnya	7	-	9
	Organisasi EM	2	-	5
EM partisipan *		-	16	130
Total		30	16	179

* EM partisipan mencakup berbagai latar belakang dalam usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan dan lama tinggal di Hong Kong.

4. Dari 130 EM partisipan, 34 orang India, 57 orang Pakistan dan 39 orang Nepal. Sekitar 65% dari mereka adalah wanita. Sekitar 72% berusia 25-64, 16% berusia 15-24 dan sisanya 12% berusia 65 atau lebih. Hampir 58% dari EM partisipan telah tinggal di Hong Kong lebih dari 10 tahun, sementara 21% lainnya telah tinggal di Hong Kong kurang dari 7 tahun.
5. Dari 130 EM partisipan, hanya 7 yang menggunakan semua layanan publik terpilih, sementara 22 tidak menggunakan layanan publik terpilih samasekali. Dari semua partisipan, kurang dari setengahnya adalah pengguna layanan LD, ERB dan SWD, masing-masing sekitar 31%, 14% dan 44%. Sekitar 62% dari responden perorangan EM telah memanfaatkan layanan yang disediakan oleh HAD melalui pusat EM HAD.

Keterbatasan

6. Mengingat ruang lingkup dan sifat dari penelitian, ada sejumlah keterbatasan sebagai berikut: -
 - (a) Pandangan yang diungkapkan oleh para pemangku kepentingan dalam penelitian ini mewakili komentar dan wawasan pribadi mereka. Tim peneliti tidak pada posisi untuk memeriksa pernyataan / komentar yang dibuat oleh peserta diskusi.
 - (b) Sebagian besar EM yang dimintai pendapat oleh tim peneliti bukan pengguna layanan publik.
 - (c) Mengingat bahwa seorang responden mungkin sebagai pengguna layanan satu organisasi dan bukan pengguna layanan organisasi lainnya, maka sulit membuat gambaran antara pengguna layanan dan non-pengguna layanan saat mengumpulkan pendapat mereka selama diskusi kelompok terarah.
 - (d) Para pemangku kepentingan non-EM yang dimintai pendapat mungkin memiliki pengetahuan yang baik tentang kebutuhan EM melalui penelitian mereka selama bertahun-tahun dan kontak dengan EM. Namun demikian, mereka seringkali bukan tangan pertama pengguna layanan EM.

Layanan yang disediakan oleh HAD

7. HAD menyediakan layanan dukungan bagi EM untuk membantu mereka berintegrasi ke dalam masyarakat. HAD menugaskan LSM untuk menjalankan enam pusat layanan pendukung dan dua unit-pusat bagi EM (pusat EM) agar membuat kelas khusus, program pengintegrasian dan sebagainya. Semua pusat EM berjalan lancar. Umpan balik dari penerima layanan sangat positif dan mereka berpendapat layanan mampu memenuhi kebutuhan khusus mereka.
8. Selain pusat EM, HAD juga menerapkan program lainnya, termasuk tim dukungan masyarakat, skema duta, program pengintegrasian berdasarkan wilayah, Skema Beasiswa Harmoni dan sebagainya untuk membantu pengintegrasian EM lebih awal ke dalam masyarakat.
9. Untuk menyebarkan informasi yang berguna kepada EM, HAD mensponsori program radio dalam lima bahasa EM, membuat situs web khusus dan menerbitkan buku pedoman dalam enam bahasa EM dan bahasa Inggris, dan menugaskan satu LSM untuk menyebarkan perangkat informasi kepada EM pendatang baru dan menangani pertanyaan mereka di bandara. Untuk mendorong keharmonisan antar ras, petugas EM dan petugas Tionghoa dari Unit Hubungan antar Ras (RRU) di HAD memberikan ceramah di sekolah dan pameran berkeliling tentang keragaman budaya dan keharmonisan antar ras.

Pandangan para pemangku kepentingan tentang layanan HAD

10. Sebagian besar EM yang dimintai pendapat menyatakan bahwa kursus bahasa ada di tingkat sangat dasar yang diperlukan untuk “bertahan hidup”. Kelas komputer juga di tingkat dasar. Ketersediaan kursus pelatihan diberitahukan kepada EM hanya dalam rentan waktu yang sangat singkat. Akibatnya, banyak EM kesulitan untuk merubah jadwal mereka untuk berkomitmen dalam mengikuti kursus. Tentang pelajaran tambahan setelah jam sekolah untuk anak-anak, permintaan ini besar tapi jumlah tempat yang tersedia tidak memadai.
11. Beberapa EM yang dimintai pendapat merasa bahwa banyak kegiatan yang diadakan oleh pusat EM adalah kegiatan rekreasi. Hal ini tidak banyak membantu pengintegrasian karena hampir semua partisipan adalah EM. Ditegaskan bahwa tujuan utama seharusnya untuk memfasilitasi pengintegrasian EM ke dalam masyarakat lokal dan meningkatkan harmoni antar warga dari berbagai etnis. Kegiatan yang diadakan oleh pusat EM untuk mengumpulkan EM bersama hanyalah langkah awal.
12. Selain itu, sejumlah EM yang dimintai pendapat beropini bahwa kegiatan yang diadakan oleh pusat EM tidak memiliki sasaran tertentu untuk komunitas EM dan gagal memperhitungkan kebutuhan EM yang berbeda dan beragam. EM pendatang baru di Hong Kong memiliki kebutuhan yang sangat berbeda dari EM yang telah cukup lama tinggal di Hong Kong. Disarankan agar mengumpulkan

informasi tentang EM pendatang baru di Hong Kong dalam upaya menyediakan layanan tindak lanjut bagi mereka.

Kesulitan yang dihadapi oleh penyedia layanan

13. Dalam mengadakan kegiatan bagi EM, pusat EM mengalami kesulitan menemukan tempat di lokasi yang nyaman. Biaya sewa tempat yang cukup tinggi telah membatasi jenis kegiatan yang bisa diadakan oleh pusat EM. Selain itu, beberapa pusat EM yang tidak sanggup membayar kenaikan biaya sewa harus pindah ke lokasi terpencil yang biaya sewanya lebih rendah. Ini memengaruhi kemampuan pusat EM dalam mempertahankan anggota lama dan menarik anggota baru.
14. Selain itu, pusat EM hanya diberikan dua tahun kontrak oleh HAD. Sulit bagi pusat EM untuk menyusun rencana jangka panjang. Kegiatan sekolah yang biasanya direncanakan satu tahun di muka, pusat EM memiliki waktu kurang dari setahun dalam merencanakan dan menjalankan kegiatan. Hal ini membuat petugas di pusat EM memiliki waktu sangat singkat untuk membangun hubungan dan melibatkan siswa EM yang secara serius memengaruhi efektivitas program mereka.

Praktek yang baik yang dijalankan oleh pusat EM

15. Untuk menjawab kesulitan EM dalam menemukan pekerjaan, pusat EM tertentu mengadakan hari perekrutan dan bursa kerja bagi EM pencari kerja, dimana pemberi kerja bisa melakukan wawancara kerja dan membuat penawaran kerja pada saat itu. Pusat EM juga mengatur EM pencari kerja untuk bergabung di bursa kerja dan pameran terkait lapangan kerja yang diadakan oleh LSM dan LD lainnya. Melalui upaya yang dilakukan oleh pusat EM, pemberi kerja didorong untuk membuka posisi pekerjaan yang kurang menuntut bahasa Kanton lisan. Dukungan ketenagakerjaan dianggap cukup efektif dalam membantu EM menemukan pekerjaan.

Layanan yang disediakan oleh LD

16. LD menyediakan berbagai layanan ketenagakerjaan gratis bagi pencari kerja, termasuk EM, melalui jaringan 13 pusat ketenagakerjaan, tiga pusat rekrutmen untuk industri katering, ritel dan konstruksi, Pusat Pemrosesan Lowongan Kerja dan Pusat Layanan Tenaga Kerja melalui Telepon. Pencari kerja juga bisa memperoleh informasi lowongan kerja terbaru melalui situs web Layanan Ketenagakerjaan Interaktif (iES), aplikasi ponsel LD serta terminal pencarian lowongan kerja yang ada di seluruh wilayah.

17. Sejak September 2014, LD telah menerapkan Program Duta Layanan Ketenagakerjaan (ESA) bagi etnis minoritas untuk mempekerjakan peserta pelatihan Program Ketenagakerjaan dan Pelatihan Remaja (YETP) yang bisa berkomunikasi dalam bahasa EM seperti ESA di pusat ketenagakerjaan, pusat rekrutmen berdasarkan industri dan bursa kerja selama enam bulan. Selain itu, sejak Mei 2017, LD telah melibatkan dua Asisten Ketenagakerjaan yang fasih berbahasa EM di Pusat Pencarian Pekerjaan Kowloon Barat di Sham Shui Po dan Ketenagakerjaan Satu-atap di Tin Shui Wai untuk percontohan memperkuat dukungan ketenagakerjaan bagi EM pencari kerja, terutama mereka yang berasal dari Asia Selatan.
18. Selain itu, LD telah menyiapkan platform elektronik eksklusif, halaman web khusus bagi EM pencari kerja di situs web iES (www.jobs.gov.hk/EM). Halaman web, menampilkan lowongan kerja yang dipublikasikan oleh pemberi kerja menyambut EM pencari kerja dan yang tidak atau kurang memenuhi persyaratan kemampuan bahasa Cina, juga mempublikasikan kisah sukses EM dalam pekerjaan.

Promosi layanan ketenagakerjaan dari LD bagi EM

19. Untuk meningkatkan pengenalan EM terhadap layanan ketenagakerjaan LD, selebaran promosi disiapkan dalam bahasa Inggris dan enam bahasa EM. Selain itu, dengan dukungan dari ESA dan Asisten Ketenagakerjaan yang juga anggota komunitas EM, LD secara proaktif menjangkau EM di tempat pertemuan mereka yang populer seperti masjid, organisasi-organisasi di wilayah, toko kelontong, organisasi bantuan makanan, kegiatan yang ditujukan bagi EM, dan sebagainya dan menyebarkan selebaran promosi ini. Selain itu, tetap mempertahankan dialog dengan LSM yang melayani EM melalui jaringan Dewan Layanan Sosial Hong Kong (Hong Kong Council of Social Service).

Promosi LD bagi pemberi kerja

20. LD terus-menerus mengingatkan pemberi kerja agar mempertimbangkan mempublikasikan kualifikasi kerja yang sebenarnya saat menyebutkan persyaratan kemampuan bahasa dan mendorong mereka untuk menyediakan informasi lowongan kerja dwibahasa. Pemberi kerja juga harus menyebutkan empat aspek dari masing-masing persyaratan kemampuan bahasa Cina (yaitu, membaca dan menulis bahasa Cina, berbicara bahasa Kanton dan Mandarin) dan mendorong mereka membuka lowongan kerja bagi EM pencari kerja yang memiliki sedikit pengetahuan menulis bahasa Cina sejauh bisa diterapkan. Selain itu, diadakan sesi berbagi pengalaman bagi pemberi kerja agar mereka mengenal budaya EM dan mampu berkomunikasi dengan mereka.

21. Selain itu, LD telah terus-menerus berupaya menganalisa lowongan kerja yang sesuai bagi EM pencari kerja untuk meningkatkan peluang lapangan kerja bagi mereka. LD mengadakan bursa kerja berskala besar dan berbasis wilayah inklusif dimana EM pencari kerja bisa memasukkan lamaran pekerjaan dan mengikuti wawancara dengan pemberi kerja di tempat. Dalam merekrut, pemberi kerja bergabung di bursa kerja ini, dilakukan upaya khusus untuk mendorong pemberi kerja melonggarkan persyaratan kemampuan bahasa Cina.

Pandangan para pemangku kepentingan tentang layanan LD

22. Banyak EM yang dimintai pendapat mengindikasikan mereka biasanya memperoleh informasi tentang lowongan kerja melalui anggota keluarga dan teman. Mereka beranggapan bahwa lowongan kerja yang tersedia melalui LD kebanyakan pekerjaan kasar di tempat konstruksi atau pekerja pelayan. Lowongan kerja yang tersedia tidak cukup beragam dalam memenuhi kebutuhan pekerjaan dari EM yang memiliki tingkat pendidikan dan kemampuan yang berbeda. Selain itu, persyaratan kemampuan bahasa Cina dari banyak pekerjaan yang ditawarkan bagi EM cukup tinggi, termasuk pekerjaan mengajar bahasa Inggris, pembukuan dan TI.
23. Ada beberapa yang berkomentar bahwa petugas LD yang menangani hotline layanan tenaga kerja melalui telepon tidak sepenuhnya bisa berkomunikasi dengan EM dalam bahasa Inggris, hal ini mengurangi efektivitas dari hotline. Beberapa EM mencatat bahwa terkadang EM pengguna layanan harus menunggu lama untuk layanan penerjemahan. Sementara sebagian besar EM yang dimintai pendapat menemukan bahwa petugas LD di pusat ketenagakerjaan ramah dan sopan, sejauh yang berkaitan dengan pencarian pekerjaan, layanan mereka tidak membantu. Beberapa EM pengguna layanan menyatakan bahwa terkadang mereka harus menunggu lama sebelum memperoleh tanggapan dari LD. Pengalaman negatif ini mungkin bisa menjadi salah satu alasan mengapa beberapa EM enggan menggunakan layanan ketenagakerjaan LD.
24. Selain itu, peran ESA agak terbatas. Mereka hanya membantu mengatasi kendala bahasa saat EM pencari kerja berusaha menggunakan fasilitas dan layanan mereka di pusat atau bursa kerja. Mereka tidak memiliki pengetahuan tentang pasar kerja lokal. Petugas penuh-waktu seharusnya dipekerjakan. Di sisi lain, para pemangku kepentingan dengan gembira mencatat bahwa LD telah mempekerjakan dua petugas penuh-waktu yang fasih berbahasa EM sejak Mei 2017.
25. Dicatat oleh beberapa EM yang dimintai pendapat bahwa beberapa pemberi kerja tidak mengenal budaya EM, termasuk upacara keagamaan mereka seperti puasa selama Ramadhan dan sembahyang keagamaan (yaitu Salat lima kali sehari), dan pemberi kerja mungkin enggan menyesuaikan pengaturan kerja atau

kantor (yaitu ruang yang tenang untuk sembahyang).

Saran untuk LD

26. Untuk membantu pemberi kerja, LD disarankan seharusnya bekerjasama dengan LSM, mengadakan seminar bagi pemberi kerja untuk meningkatkan sensitivitas mereka tentang budaya EM dengan menjelaskan kepada pemberi kerja tentang kebiasaan kerja dan praktek keagamaan dari EM. Hal ini akan memfasilitasi penerapan praktek yang kondusif untuk hubungan baik antara EM dan rekan Tionghoa lokal di tempat kerja. Demikian pula perundingan atau seminar tentang kondisi pasar tenaga kerja lokal, termasuk kebiasaan kerja umum dan harapan dari pemberi kerja, juga seharusnya diadakan bagi EM pencari kerja.

Praktek LSM yang dianggap efektif

27. Satu LSM yang dikunjungi menyediakan layanan tindak lanjut setelah mereka berhasil memastikan pekerjaan bagi EM. Layanan tindak lanjut termasuk menyediakan informasi bagi pemberi kerja tentang budaya EM dan membantu pemberi kerja dan pekerja EM untuk saling memahami dan menyesuaikan diri terhadap praktek dan harapan kerja. Beberapa LSM juga berbagi pandangan bahwa layanan tindak lanjut semacam itu sangat membantu pemberi kerja dan pekerja EM. Mereka menemukan bahwa daftar “apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan” di tempat kerja seringkali berguna bagi pemberi kerja dan pekerja EM.

Layanan yang disediakan oleh ERB

28. ERB mengkoordinasikan, mendanai dan memonitor kursus pelatihan dan layanan yang didorong oleh kebutuhan pasar dan berorientasi pada lapangan kerja untuk memenuhi perubahan kebutuhan pasar tenaga kerja. Sejak 2007, ERB menyediakan kursus pelatihan khusus yang disampaikan dalam bahasa Inggris untuk menyesuaikan aspirasi EM dan kebutuhan pelatihan. Sejak Oktober 2016, ERB juga mensubsidi badan pelatihan untuk mengembangkan materi pelatihan tambahan dan menyediakan layanan dukungan belajar untuk memfasilitasi EM yang bisa berbicara dan memahami bahasa Kanton untuk mengikuti sekitar 500 kursus pelatihan yang disediakan bagi anggota masyarakat.
29. Untuk memfasilitasi EM yang tidak bisa berkomitmen menyediakan waktu mereka untuk keseluruhan jalannya kursus, Skema Akumulasi Sertifikat Bermodul telah diluncurkan tahun 2016 sehingga EM serta pelajar lainnya bisa mengumpulkan sertifikat yang diperoleh melalui beberapa kursus berdurasi

lebih singkat untuk memperoleh kualifikasi yang sepenuhnya diakui dimana sebelumnya hanya mungkin diperoleh di kursus berdurasi lebih lama.

30. ERB dari waktu ke waktu meninjau kursus pelatihan dan layanan bagi EM, dan mencari pendapat dari para pemangku kepentingan selama proses. ERB secara berkala bertemu dengan Kelompok Terarah untuk pelatihan bagi etnis minoritas, mendiskusikan antara lain kebutuhan EM untuk pelatihan dan pekerjaan. Kelompok Terarah terdiri dari perwakilan kelompok EM, organisasi layanan sosial, badan pelatihan, pemberi kerja dan badan pemerintah yang relevan.

Mempromosikan layanan ERB

31. Untuk mendorong program di komunitas EM, diterbitkan selebaran dalam bahasa Inggris dan enam bahasa etnis minoritas (termasuk Hindi, Urdu, Nepal, Indonesia, Tagalog dan Thailand). Prospektus Kursus tersedia dalam bahasa Inggris, dan dipasang iklan di koran bahasa Inggris, Urdu dan Nepal untuk mempromosikan kursus bagi EM. Selebaran promosi dan Prospektus Kursus disebarkan melalui berbagai saluran.
32. Selain itu, ERB mensponsori badan pelatihan untuk mengatur kegiatan berdasarkan-wilayah, termasuk wisata wilayah dengan pemandu, kursus dan pameran industri serta bursa kerja untuk menyebarkan informasi pelatihan dan pekerjaan bagi anggota masyarakat termasuk EM, agar meningkatkan peluang kerja mereka.

Pandangan para pemangku kepentingan tentang layanan ERB

33. Beberapa EM yang dimintai pendapat mengindikasikan mereka tidak mengetahui layanan ERB. Saat selebaran promosi ERB diperlihatkan kepada mereka pada saat diskusi kelompok terarah, mereka berminat. Rendahnya tingkat pengenalan ERB di kalangan EM yang dimintai pendapat mungkin bisa menjelaskan rendahnya partisipasi mereka di kursus pelatihan yang disediakan oleh ERB.
34. Untuk kursus bahasa, sejumlah EM yang dimintai pendapat berkomentar buruk tentang kualitas pelatihan. Misalnya, mereka menyatakan bahwa pergantian pengajar memengaruhi koordinasi dan efektivitas dari beberapa kursus.
35. Dikomentari oleh beberapa EM yang dimintai pendapat bahwa ada pembatasan jumlah kursus ERB yang bisa diikuti oleh seorang pemohon. Jika satu kursus yang telah didaftar oleh pemohon dibatalkan karena jumlah pemohon tidak mencukupi, pemohon harus membatalkan pendaftarannya sebelum ia bisa mendaftar untuk kursus ERB lainnya.

36. Beberapa pemangku kepentingan berkomentar bahwa banyak posisi pekerjaan tidak memerlukan sertifikat pelatihan dari ERB sebagai persyaratan. EM peserta kursus menemukan bahkan setelah pelatihan ERB, mereka hanya bisa menemukan jenis posisi pekerjaan yang sama seperti sebelum pelatihan. Hal ini juga bisa menjelaskan mengapa minat di kalangan EM untuk mengikuti kursus ERB masih kurang.
37. Hal ini menegaskan bahwa durasi 6 – 8 jam setiap hari untuk sebagian besar kursus bagi EM tidak diarahkan pada praktek kehidupan dari banyak EM. Bagi EM yang bekerja paruh-waktu atau yang harus mengurus anak mereka bersekolah, mereka hanya bisa meluangkan 2 – 3 jam untuk mengikuti kelas.
38. Pada bagian penyedia layanan, beropini bahwa ketentuan tentang minimum ukuran kelas menciptakan ketidakpastian bagi mereka, karena seringkali tidak mungkin mengisi kelas dengan pelajar EM yang mencukupi.

Layanan yang disediakan oleh SWD

39. Dalam perencanaan dan pelaksanaan layanan kesejahteraan, SWD telah merujuk pada statistik dan informasi tentang EM untuk lebih memahami kebutuhan sosial dari etnis minoritas. Telah diterbitkan “Hal-yang-perlu-dicatat dalam menyediakan layanan kesejahteraan bagi etnis minoritas” untuk pekerja sosial / pekerja keamanan sosial dari unit terkait agar menyediakan referensi untuk melayani EM, termasuk praktek budaya dari berbagai kelompok EM dan cara mengatur layanan penerjemahan dan translasi yang sesuai, dan sebagainya. Ada orang yang ditunjuk di setiap wilayah administratif untuk memberikan dukungan internal bagi rekan-rekan wilayah dalam menyediakan layanan kesejahteraan bagi etnis minoritas.
40. Untuk mendorong kesetaraan antar ras dan meningkatkan akses yang sama terhadap layanan kesejahteraan yang relevan, selebaran layanan utama SWD disediakan dalam 6 bahasa EM. Selebaran tersedia di pusat layanan dan juga secara online. Selain itu, lambang yang mudah dikenali “Informasi bagi EM” telah dimasukkan di beranda Internet SWD untuk memfasilitasi akses informasi yang mudah bagi EM. Hotline SWD menyediakan akses cepat bagi penelepon dari kelompok EM untuk layanan penerjemahan melalui telepon dalam 7 bahasa EM yang umum dalam memfasilitasi permintaan keterangan layanan kesejahteraan mereka. Selain itu, SWD telah mempekerjakan EM sebagai Pendukung Kesejahteraan dan Asisten Perantara di IFSC untuk membantu EM yang mencari bantuan di sana.

Pandangan para pemangku kepentingan tentang layanan SWD

41. Banyak EM yang dimintai pendapat mengindikasikan mereka mengetahui tentang adanya SWD saat mereka memohon Bantuan Jaminan Sosial

Komprehensif (CSSA) atau Tunjangan Hari Tua. Namun mereka tidak mengetahui layanan lainnya yang disediakan oleh SWD.

42. Selain itu, untuk kegiatan yang dijalankan oleh LSM, selebaran informasi dan pemberitahuan ditulis dalam bahasa Cina. Hal ini secara signifikan mengurangi peluang EM yang bisa berbicara bahasa Kanton untuk berpartisipasi di kegiatan yang tidak diatur secara khusus bagi EM, dengan demikian pengintegrasian EM ke dalam masyarakat lokal melalui kegiatan dimana EM dan rekan Tionghoa lokal berpartisipasi semakin terhambat.
43. Selain itu, seperti yang diungkapkan oleh EM, saat mereka mendekati loket layanan dari pusat yang dijalankan atau didanai oleh SWD, mereka jarang ditawarkan layanan penerjemahan meskipun jelas terlihat ada kendala komunikasi antara EM yang mencari layanan di satu pihak dan petugas lini depan yang menyediakan layanan di pihak lain. Secara spesifik, beberapa EM yang dimintai pendapat menyatakan bahwa layanan yang disediakan oleh pusat remaja yang didanai oleh SWD seperti konseling sebagian besar dilakukan dalam bahasa Kanton. Hal ini membuat EM patah semangat dalam mencari bantuan dari pusat remaja.
44. Beberapa EM juga berbagi pengalaman mereka mencari bantuan di IFSC. Karena banyak EM telah memiliki pengalaman sebelumnya atau diberitahu oleh teman-teman mereka bahwa layanan penerjemahan tidak siap tersedia, mereka harus meminta anggota keluarga mereka, teman-teman EM atau petugas sosial EM untuk mendampingi mereka ke IFSC. Petugas EM dari LSM yang dimintai pendapat juga berbagi pengalaman mereka diminta mendampingi EM ke SWD untuk bertugas sebagai “penerjemah”.

Rekomendasi

Umum

Rekomendasi 1

45. *Sementara telah dicatat bahwa indikator tertentu telah dimasukkan oleh departemen terkait untuk memfasilitasi pemeriksaan hasil layanan yang disediakan oleh mereka bagi EM, dan menilai apakah hasil semacam itu kondusif untuk akses yang sama terhadap layanan publik, disarankan agar HAD, LD, ERB dan SWD seharusnya mempertimbangkan meninjau dan, jika memungkinkan, menyempurnakan indikator mereka dari waktu ke waktu dengan memperhitungkan perubahan kebutuhan dari EM, agar bisa menilai dengan lebih baik hasil layanan mereka untuk meningkatkan layanan lebih lanjut.*

Rekomendasi 2

46. *Disarankan agar upaya terpadu seharusnya dilakukan oleh HAD, LD, ERB dan SWD untuk mempublikasikan keseluruhan layanan mereka, terutama langkah-langkah yang baru diperkenalkan beberapa tahun terakhir untuk membantu EM, terutama menyoroti kisah-kisah sukses.*

Rekomendasi 3

47. *Disarankan agar dalam pemberian layanan publik, pertimbangan seharusnya diberikan untuk mendanai LSM agar menyediakan layanan dan memberikan layanan dalam kemitraan dengan LSM, dimana LSM berperan dalam melibatkan EM dan memfasilitasi pengembangan saling percaya antara EM dan penyedia layanan.*

Rekomendasi 4

48. *Disarankan agar dalam pemberian layanan publik, pertimbangan seharusnya diberikan untuk mengadakan praktek kerja lapangan bagi EM, melalui upaya terpadu dari pemberi kerja, departemen pemerintah yang relevan, dan LSM dengan dukungan dana dari pemerintah, bertujuan membangun saling percaya antara EM dan pemberi kerja.*

Rekomendasi khusus

Layanan yang disediakan oleh HAD

Rekomendasi 5

49. *Disarankan agar pertimbangan seharusnya diberikan oleh EM untuk meninjau pelaksanaan dari pusat EM yang bertujuan untuk melihat apakah pusat tersebut bisa memenuhi kebutuhan EM yang berbeda dan beragam untuk memfasilitasi pengintegrasian mereka ke dalam masyarakat.*

Rekomendasi 6

50. *Disarankan agar HAD seharusnya mempertimbangkan merancang mekanisme tindak lanjut bagi EM pendatang baru di Hong Kong dan menugaskan LSM agar secara proaktif menghubungi EM tersebut dan menyediakan layanan bagi mereka termasuk program orientasi dan kelas bahasa yang diarahkan untuk kebutuhan EM pendatang baru.*

Rekomendasi 7

51. *Disarankan agar HAD seharusnya secara aktif mempertimbangkan mendanai lebih banyak LSM untuk menyediakan layanan bagi EM, berdasarkan penilaian*

permintaan sistematis, dengan penekanan terutama pada pengintegrasian melalui kegiatan yang melibatkan EM dan Tionghoa lokal.

Rekomendasi 8

52. *Disarankan agar HAD seharusnya meninjau kecukupan pendanaan dari pusat EM dan mempertimbangkan memperpanjang kontrak dengan pusat EM selama lebih dari dua tahun.*

Layanan yang disediakan oleh LD

Rekomendasi 9

53. *Disarankan agar layanan tindak lanjut ditingkatkan untuk disediakan bagi EM pencari kerja dan pemberi kerja yang mempekerjakan EM. Layanan tindak lanjut semacam itu termasuk menyediakan informasi bagi pemberi kerja tentang budaya EM dan membantu pemberi kerja dan pekerja EM untuk saling memahami dan menyesuaikan diri terhadap praktek dan harapan kerja.*

Layanan yang disediakan oleh ERB

Rekomendasi 10

54. *Disarankan agar ERB seharusnya mengambil langkah untuk mendorong dan memfasilitasi pusat yang berbeda, saat masing-masing pusat menerima sangat sedikit pemohon, pusat semacam itu saling mengkonsolidasikan permohonan mereka agar bisa memulai kelas dengan jumlah pemohon yang mencukupi. Selain itu, ERB seharusnya mempertimbangkan menyediakan kursus dengan cara yang lebih fleksibel, dalam hal cara pengajaran dan waktu kelas.*

Layanan yang disediakan oleh SWD

Rekomendasi 11

55. *Disarankan agar SWD seharusnya membangun indikator kinerja tentang hasil layanannya untuk EM, dengan memperhitungkan penggunaan layanan aktual.*

Layanan penerjemahan

Rekomendasi 12

56. *Sejalan dengan Pedoman Administratif, disarankan agar departemen pemerintah yang relevan seharusnya melakukan pendekatan dan mendanai lebih banyak LSM, sebaiknya yang berlokasi di wilayah yang berbeda, agar menyediakan layanan penerjemahan bagi EM untuk memastikan akses yang sama bagi mereka terhadap layanan publik.*

Tanggapan oleh penyedia layanan

57. Tanggapan dari HAD, LD, ERB dan SWD tentang pandangan dari para pemangku kepentingan dan rekomendasi ada di Lampiran 3 dari laporan lengkap.