

Meneroka Cabaran Penjaga Formal Warga Emas dalam Khidmat Bantu di Rumah

Exploring the Challenges among Formal Elderly Care in Home Help Services

SITI ZULAIKHA AZLAN, KHADIJAH ALAVI* & SURENDRAN RAJARATNAM

Received: 29 March 2024 /Accepted: 28 January 2025

ABSTRAK

Penjaga tidak formal terdiri daripada komuniti setempat dan merupakan individu yang berperanan penting menjaga kebajikan warga emas. Keperluan untuk penjagaan tidak formal dalam komuniti mempunyai permintaan tinggi bagi menenuhi penawaran dalam penjagaan warga emas. Peningkatan jangka hayat warga emas juga memberi impak kepada keuzuran kesihatan fizikal dan mental. Justeru, kajian ini akan meneroka cabaran penjaga formal warga emas dalam Khidmat Bantu Di Rumah (KBDR). Kajian telah dilaksanakan secara kualitatif dengan menggunakan teknik temubual separa berstruktur. Seramai 10 orang informan kajian terdiri daripada penjaga formal warga emas dalam KBDR di sekitar Lembah Klang telah ditemubual secara bersemuka. Dapatan kajian telah ditranskripsikan secara verbatim dan dianalisis secara manual. Hasil analisis mendapati terdapat lima tema cabaran penjaga formal warga emas dalam KBDR terdiri daripada kewangan penjaga, emosi warga emas, masa penjagaan, beban tugas dan gender penjaga. Cabaran-cabaran ini terbentuk disebabkan tiada polisi perkhidmatan kualiti penjagaan di Malaysia yang dapat menyokong dan mengangkat standard skop tugas sehingga berlaku beban penjagaan. Kesimpulannya, bidang penjagaan ini memerlukan suatu pembaharuan yang boleh memelihara kebajikan penjaga KBDR. Oleh itu, implikasi kajian ini mencadangkan pembentukan satu garis panduan penjaga profesional yang dapat menjadi rujukan kepada pihak berkepentingan dalam bidang penjagaan warga emas KBDR bagi mengatasi cabaran yang dihadapi penjaga formal warga emas KBDR.

Kata kunci: Cabaran; penjaga formal; warga emas; khidmat bantu di rumah

ABSTRACT

Informal caregivers who are local community and individuals who play an important role in looking after the welfare of the elderly. The need for informal care is in high demand to meet the supply of informal care for the elderly in the community. The increasing of the life expectancy of the elderly is also having an impact on the physical and mental health. Thus, this study will explore the challenges of formal caregivers of the elderly in Home Help Services (KBDR). The study was conducted qualitatively using semi-structured interview techniques. A total of 10 informants consisting of formal caregivers of the elderly in KBDR around the Klang Valley were interviewed face-to-face. The findings of the study were transcribed verbatim and analyzed manually. The results of the analysis found that there are five themes of challenges for formal carers of the elderly in the KBDR consisting of carers' finances, the care of the elderly, care time, workload and the carer's gender. These challenges are formed because there is no policy in the quality home help services that can support and limit the scope of their work until there is a care burden. In conclusion, this field of care needs a reform that can preserve the welfare of KBDR custodians. Therefore, the implications of this study suggest the formation of a professional caregiver guideline that can be a reference for stakeholders in the field of KBDR elderly care to overcome the challenges faced by formal caregivers of KBDR elderly.

Keywords: challenges; formal caregiver; elderly; home help services

PENGENALAN

Malaysia menuju negara menua menjelang tahun 2030. Sejauhmanakah persiapan negara untuk mencapai negara menua dalam menyediakan perkhidmatan dan kemudahan untuk warga emas (Khadijah & Fazni 2022). Sejajar dengan Dasar Warga Emas Negara (DWEN), isu tersebut akan berlaku apabila negara mencapai peratusan penduduk yang berusia 60 tahun dan ke atas sebanyak 15.3% (5.8 juta) jumlah warga emas (Sharif et al. 2023). Hal ini berlaku adalah disebabkan beberapa faktor, antaranya kerana kesedaran dan pengamalan gaya hidup sihat dalam kalangan masyarakat yang menyumbang kepada peningkatan jangka hayat manusia (Vellymalay 2020; Selvaratnam et al. 2009). Pengamalan gaya hidup sihat terbukti boleh menjamin kesihatan fizikal untuk jangka masa yang lama dan meningkatkan kesejahteraan warga emas (Robb et al. 2023). Di samping itu, peningkatan kualiti makanan di dalam negara, kaedah rawatan pesakit yang berkesan dan kemajuan teknologi perubatan yang semakin canggih juga antara faktor yang menyumbang kepada peningkatan jumlah warga emas (Nurhayati et al. 2017).

Faktor perkembangan positif sektor sosioekonomi negara Malaysia juga turut menjadi salah satu punca yang menggiatkan percambahan golongan warga emas. Isu ini adalah terkait dengan proses *gender mainstreaming* atau percambahan golongan wanita dalam sektor pekerjaan (Ismail et al. 2017) yang membuatkan kadar kesuburan semakin menurun kerana mereka sibuk bekerja (DiCioccio & Wunnava 2008; Ghannam 2005). Penurunan kadar kesuburan akan mempengaruhi kadar kelahiran (Jing & Noor 2022; Eam & Wei 2010). Maka jumlah wanita yang meninggal dunia disebabkan komplikasi yang berlaku ketika melahirkan anak juga semakin berkurang. Oleh itu, jelaslah bagaimana keterlibatan golongan wanita dalam sektor pendidikan dan pekerjaan memberi kesan kepada kadar kesuburan wanita serta peningkatan jangka hayat manusia (Noraini et al 2023; Ghannam 2005; Peng 2002).

Peningkatan jangka hayat manusia menyebabkan pertambahan drastik keperluan perkhidmatan pusat jagaan warga emas di seluruh negeri yang dikendalikan oleh pihak kerajaan dan agensi swasta (Nazali & Alavi 2021; Azura & Suresh 2019). Peningkatan pusat jagaan warga emas dapat membantu dalam memelihara kesejahteraan golongan warga emas yang terabai dari segi penjagaan harian. Di pusat jagaan tersebut mereka dapat menerima sokongan dan keperluan yang sewajarnya seperti bantuan pengurusan diri, bekalan ubat-ubatan, pengangkutan ke hospital serta rawatan terapi kerja untuk meningkatkan aktiviti kehidupan harian [*activity daily living* (ADL)] (Sagari et al. 2023; Azura & Suresh 2019). Penghuni pusat jagaan juga dapat menikmati kemudahan menuntut ilmu agama dan beribadah untuk penerapan elemen kerohanian di samping mengeratkan silaturahim sesama mereka (Azura & Suresh 2019). Kelebihan-kelebihan yang diperoleh seperti ini akan membantu meningkatkan tahap kesejahteraan hidup warga emas ke arah yang lebih berkualiti yang mana menyumbang kepada peningkatan jangka hayat dalam kalangan warga emas dan mengurangkan kadar kematian (Azura & Suresh 2019; Nur & Yarina 2017).

Fenomena penuaan yang berlaku mendesak pembaharuan yang lebih terperinci dalam sistem penjagaan kesihatan dan sosial sedia ada (Akil et al. 2014). Perubahan yang berlaku pada demografi serata dunia telah meningkatkan permintaan terhadap penjaga warga emas bagi memenuhi keperluan dalam bidang penjagaan golongan warga emas di rumah dan institusi jagaan (Hussein 2022; Gazzaroli et al. 2020). Penjaga warga emas sama ada penjaga formal atau tidak formal, kedua-duanya mempunyai tanggungjawab berat memelihara kesejahteraan pelbagai kategori warga emas iaitu warga emas sihat, kurang upaya dan terlantar (Martins et al. 2019; Collins & Swartz 2011). Warga emas yang tinggal di rumah khususnya menghadapi kesukaran dalam mendapatkan akses kepada perkhidmatan formal dan tidak formal yang ada.

SEJARAH KHIDMAT BANTU DI RUMAH

Negara perlu membuat persediaan awal bagi berdepan gelombang lambakan warga emas ini agar tiada keciciran dan pengabaian berlaku di bandar mahupun luar bandar. Menyedari kelemahan ini, Pertubuhan Sukarela Kebajikan (PSK) iaitu Usiamas Malaysia telah mengambil inisiatif memperkenalkan program Khidmat Bantu Di Rumah (KBDR) yang memfokus kepada penjagaan warga emas di rumah bagi mereka yang tinggal sendirian (Syed Barkat, 2007; Zulkifli 2016). Usaha ini telah dibangunkan hasil penyertaan Malaysia dalam Republic of Korea-ASEAN (ROK-ASEAN) Summit Conference yang berlangsung pada bulan November 1999 di Manila.

Usaha ini turut mendapat sokongan daripada pihak kerajaan Malaysia seperti Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) di mana program KBDR telah dilancarkan oleh Menteri Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat pada tanggal 1 Oktober 2005. KBDR telah dirintiskan bermula tahun 2006 hingga 2012 di 4 lokasi berbeza iaitu Ampang, Kuala Langat, Klang dan Seremban dan telah menerima maklum balas yang sangat positif di mana program ini telah meringankan beban warga emas serta mengisi kekosongan dengan kegembiraan melalui perkhidmatan yang berkesan. Program KBDR ini melibatkan sukarelawan sebagai petugas dalam kerja-kerja berbentuk kemasyarakatan bagi memperkasakan komuniti untuk membangunkan dan mensejahterakan ummah (Jabatan Kebajikan Masyarakat 2021). Ia dilaksanakan secara kondusif dengan menggerakkan sukarelawan ke rumah warga emas itu sendiri yang bertujuan memudahkan warga emas untuk tidak perlu bergerak ke mana-mana agensi bagi mendapatkan perkhidmatan sokongan sosial atau perkhidmatan pembayaran seperti bil utiliti di pejabat pos dan sebagainya (Mohamad Haikal 2021). Pelbagai risiko perlu diambil kira sekiranya seseorang warga emas yang tinggal bersendirian khususnya, tidak mempunyai peneman sepanjang perjalanannya ke sesuatu destinasi perkhidmatan bantuan.

Cabaran sebagai penjaga warga emas perlu difahami dan ditangani supaya dapat menarik minat lebih ramai masyarakat menceburi bidang penjagaan warga emas. Cabaran penjaga warga emas antaranya adalah kekurangan kemahiran, imej profession yang dipandang rendah seperti pembantu rumah atau pengasuh warga emas, dan risiko keselamatan iaitu risiko kecederaan dan risiko jangkitan penyakit (Nik Nur Aliaa Athirah et al. 2024; Nur Hasna et al. 2023).

Statistik sukarelawan JKM pada tahun 2021 menunjukkan terdapat seramai 10,388 orang yang berdaftar sebagai sukarelawan (Jabatan Kebajikan Masyarakat 2021). Daripada jumlah keseluruhan ini, statistik melaporkan sejumlah besar daripadanya adalah sukarelawan perempuan iaitu 6,648 orang manakala baki 3,740 orang lagi adalah sukarelawan lelaki. Ini telah menunjukkan bahawa negara kita kekurangan tenaga kerja dalam bidang kesukarelawanan kerana secara lazimnya golongan lelaki mempunyai kudrat fizikal yang lebih berbanding perempuan. Seiring dengan permasalahan ini, bidang penjagaan warga emas juga mengalami kekurangan tenaga kerja penjaga lelaki bagi membantu memenuhi keperluan tugas fizikal seperti kerja-kerja mengangkat dan memindahkan warga emas (Normala & Lukman 2020). Kerja penjagaan seringkali dianggap sebagai tanggungjawab individu dan dalam kebanyakan keadaan dibebankan ke atas bahu wanita (Anfaal 2023).

Cabaran program KBDR dalam menyediakan sukarelawan komuniti yang mempunyai kemahiran dalam penjagaan warga emas berhadapan dengan pelbagai masalah. KBDR telah ditubuhkan untuk menyediakan penjaga yang menemani warga emas dalam komuniti sejak 20 tahun yang lalu tetapi program ini masih belum mencapai tahap kualiti penyampaian perkhidmatan memuaskan. Program KBDR hanya menyediakan perkhidmatan kepada klien Jabatan Kebajikan Masyarakat yang berdaftar dalam sistem e-kasih dan penerima bantuan orang

tua (BOT). Perkhidmatan KBDR sedia ada masih terhad jangkauan penyediaan perkhidmatan dan tumpuan utama kepada golongan B40 sahaja. Permintaan terhadap perkhidmatan KBDR semakin meningkat saban hari tanpa mengira status sosio-ekonomi, bangsa dan lokasi tempat tinggal warga emas.

Cabaran penjaga warga emas antaranya adalah kekurangan kemahiran, imej profession yang dipandang rendah seperti pembantu rumah atau pengasuh warga emas, dan risiko keselamatan iaitu risiko kecederaan dan risiko jangkitan penyakit (Nur Hasna et al. 2023). Nilai sektor penjagaan, dengan tidak memikirkan soal upah yang bermaruah (*decent wage*), kurangnya ilmu dan kemahiran, ketiadaan polisi yang menyokong, maka hal ini memberi tekanan kepada para pekerja sektor penjagaan (Anfaal 2023). Justeru, tepat pada masanya untuk meneroka pembentukan model khidmat bantu di rumah untuk profesion pekerja penjagaan (*care workers*) warga emas dalam kalangan belia.

Bekalan sumber manusia dalam bidang penjagaan warga emas pada masa ini amat kurang dan tidak selari dengan permintaan terhadap perkhidmatan penjagaan warga emas yang tinggi (Nur Hasna et al. 2023; Khadijah & Fazni 2022; Nurhazirah & Khadijah 2021). Seiring peredaran masa yang pantas dan negara dijangka menjadi negara tua pada tahun 2030, Malaysia masih belum bersedia menghadapi gelombang peningkatan penduduk warga emas. Malaysia memerlukan lebih ramai pekerja komuniti dalam bidang gerontologi dan geriatrik bagi menampung permintaan yang tinggi terhadap keperluan perkhidmatan formal penjagaan warga emas (Khadijah et al. 2019; Khadijah & Fazni 2022). Masyarakat kini sering memandang mudah dan tidak menitik beratkan profesion penjagaan warga emas kerana masa kerja/shift, upah yang rendah dan stigma imej profesion semacam pembantu rumah (Alavi et al. 2017). Pekerja penjagaan berbayar (*Paid Careworker*) pula menghadapi isu kadar upah yang rendah, kerana nilai pekerjaan mereka yang dipandang rendah oleh masyarakat. Kerja penjagaan yakni sama ada penjaga tidak dibayar atau berbayar lazimnya tidak diiktiraf dan nilainya tidak diangkat dengan sewajarnya (Anfaal 2023).

Pekerja penjagaan warga emas di Malaysia masih kurang latihan, bergaji rendah, kurang faedah kesihatan, jaminan keselamatan, tidak ada laluan kerjaya dan pelan persaraan. Pengkhususan dalam bidang geriatrik dan gerontologi dalam kalangan graduan masih kurang popular berbanding kumpulan sasar yang lain (Khadijah & Fazni 2022; Maw Pin 2018; Stacey 2005). Oleh itu, merekrut dan mengekalkan pekerja penjagaan warga emas (*care workers*) jangka masa panjang yang profesional, bergaji dan laluan kerjaya merupakan perkara yang sangat kritikal dan membimbangkan di seluruh dunia (ILO 2019; Smith 2013). Isu peningkatan berhenti kerja (*turnover*), beban kerja penjagaan 7 hari 24 jam, tempoh masa pekerjaan yang tidak menentu, kurang peluang kenaikan pangkat, gaji rendah, imej pekerjaan yang rendah dan kerenah warga emas yang tidak stabil menyebabkan kemerosotan kualiti dalam penyediaan perkhidmatan penjagaan warga emas (Zhang & Wang 2020; Kementerian Kesihatan Malaysia 2019; Aziz et al. 2017; Dhakal et al. 2017).

Jurang kajian yang melibatkan profesion penjagaan warga emas yang terlatih disebabkan belum ada kurikulum standard persijilan dan latihan peringkat kebangsaan yang menampung keperluan sumber manusia untuk keperluan hospital dan klinik kesihatan; 1,400 pusat jagaan swasta; 320 pusat jagaan yang berdaftar di bawah Kementerian Kesihatan Malaysia dan hampir 400 pusat jagaan NGO yang berdaftar di bawah Jabatan Kebajikan Masyarakat (Khadijah & Fazni 2022). Kebanyakan kajian lepas lebih fokus kepada kesihatan, isu persaraan warga emas, jaminan keselamatan dan pendapatan (Siti Anom et al. 2022; World Bank Report 2020; Mansor et al. 2019; Khazanah Research Institute Report 2015). Justeru kajian ini perlu dilaksanakan bagi

memahami cabaran penjaga warga emas agar ditangani supaya dapat menarik minat lebih ramai masyarakat menceburi bidang penjagaan warga emas bagi memenuhi permintaan dan penawaran perkhidmatan penjagaan warga emas.

SOROTAN LITERATUR

FENOMENA PENUAAN DI MALAYSIA

Fenomena penuaan di Malaysia kini berada di fasa semakin membimbangkan kerana Malaysia masih belum bersedia untuk berhadapan dengan isu lambakan populasi warga emas. Menurut Salam et al. (2022), Malaysia seharusnya sudah bersedia mengatur langkah dan strategi yang lebih jauh ke hadapan dalam memahami situasi dan kehendak golongan kategori warga emas atau juga digelar sebagai *baby boomers*. Hal ini dikatakan demikian kerana pada tahun 2050 hingga tahun 2055, Malaysia akan berdepan dengan isu bilangan warga emas yang berumur 60 tahun ke atas adalah sama dengan bilangan orang muda yang berumur 15 tahun ke bawah (Mohd Shuhaili 2023).

Isu peningkatan ini berlaku disebabkan oleh berlakunya penurunan kadar kesuburan, kadar kematian dan peningkatan jangka hayat individu dalam kalangan masyarakat Malaysia yang berpunca daripada perkembangan yang positif dalam bidang sosio ekonomi negara (Nor 2018). Rata-rata masyarakat sudah mulai sedar bahawa kos sara hidup kini kian meningkat sehinggakan mereka terpaksa bekerja keras untuk menyara hidup. Pasangan berkahwin juga membuat perancangan keluarga untuk tidak mempunyai anak yang ramai supaya komitmen berkurang pada era kegawatan ekonomi ini. Oleh itu kadar kelahiran negara mengalami penurunan yang mendadak.

Pada masa yang sama, penurunan kadar kesuburan dalam kalangan wanita juga mempengaruhi trend penurunan kadar kelahiran. Kadar kesuburan wanita telah turun sebanyak tiga kali ganda dari tahun 1950 hingga tahun 2021 dimana berkurang daripada 6.4 orang anak bagi seorang wanita kepada 1.9 orang anak (Jing & Noor 2022). Apabila kadar tersebut berkurang, maka risiko kematian ketika melahirkan anak juga berkurang. Ini juga menjadi faktor penyumbang kepada peningkatan jangka hayat individu selain pengamalan gaya hidup sihat. Kerajaan dan badan bukan berkanun perlu memainkan peranan memenuhi keperluan warga emas apabila kadar kematian berkurang supaya mereka tidak terabai walaupun bukanlah golongan yang produktif. Kesejahteraan warga emas perlu ditekankan dari aspek keperluan mobiliti, penjagaan kesihatan, bantuan kewangan, sosial dan juga penjagaan emosi (Khadijah et al. 2017).

DEMOGRAFI PENJAGA WARGA EMAS

Peringkat umur mereka yang terlibat dalam perkhidmatan penjagaan adalah berkemuncak pada umur 25 hingga 34 tahun (Patterson & Margolis 2019). Menurut Junaidi & Mohd Amirul (2020), sebanyak 35.7 peratus tenaga kerja yang berumur 15 hingga 30 tahun dalam pasaran buruh Malaysia. Rata-rata penjaga warga emas adalah golongan perempuan. Kajian oleh Nik et al. 2023 mendapati latar belakang demografi penjaga warga emas mempunyai hubungan positif dengan cabaran penjagaan. Ketidakeimbangan jantina berlaku disebabkan lambakan penjaga warga emas perempuan berbanding penjaga warga emas lelaki (Zeng et al. 2019). Kebanyakkan penjaga warga emas tinggal di kawasan luar bandar (Luo et al. 2020).

Peningkatan golongan warga emas telah merangsang keperluan penjaga dalam bidang tersebut (Fatimah et al. 2015). Cabaran ini bukan sahaja perlu dirasa oleh warga emas itu sendiri, malah ia juga memberi kesan kepada ahli keluarga warga emas (Vellymalay 2020). Keluarga juga perlu menanggung beban penjagaan warga emas di rumah mereka. Oleh itu, jumlah pekerja penjagaan warga emas perlu ditingkatkan bagi menampung keperluan tenaga kerja dalam bidang penjagaan warga emas (Elsy 2020; Almberg et al. 2002).

CABARAN PENJAGA WARGA EMAS

Berdasarkan sorotan literatur yang telah dibuat, terdapat beberapa cabaran penjaga warga emas yang kerap diketengahkan oleh pengkaji-pengkaji lepas. Penjaga warga emas memikul bebanan yang berat disebabkan mereka perlu memberikan penjagaan yang terbaik kepada warga emas terutamanya warga emas terlantar di samping menguruskan diri dan ahli keluarga sendiri (Nik et al. 2023). Penjaga warga emas perlu membuat perancangan strategik dalam pembahagian masa agar tidak dibebani dengan tugas penjagaan.

Antara cabaran penjaga warga emas adalah daripada aspek fizikal. Penjaga perlu memastikan kesihatan dan keselamatan fizikal warga emas yang dijaga sentiasa terjamin (Akgun-Citak et al. 2020). Dalam erti kata lain, penjaga bertanggungjawab mengelakkan sebarang risiko yang boleh mendatangkan kemudaratan kepada warga emas sepanjang tempoh perkhidmatan. Risiko keselamatan fizikal dalam kalangan warga emas seperti jatuh adalah berkait dengan cabaran yang perlu dihadapi seseorang penjaga warga emas (Kuzuya et al. 2006). Penjaga warga emas juga terdedah kepada cabaran fizikal seperti kekurangan tenaga upaya (Yustisia et al. 2023; Born 2018) dan kecederaan fizikal (Tuttle et al. 2023).

Penjagaan warga emas juga mendatangkan cabaran dari aspek sosial kepada penjaga warga emas. Penjaga warga emas lazimnya kurang mempunyai masa untuk bersosial kerana kesibukan menguruskan orang di bawah jagaannya. Penjagaan warga emas jangka masa panjang memerlukan pertolongan dan pengawasan yang rapi daripada penjaga (Liu et al. 2020). Penjaga perlu membantu warga emas dalam melaksanakan aktiviti harian bermula daripada pagi sehingga malam. Tugas ini telah mengakibatkan perubahan gaya hidup berlaku kepada penjaga warga emas di mana mereka tidak mempunyai masa peribadi (Akgun-Citak et al. 2020). Kajian lepas mendapati bahawa antara cabaran yang dihadapi penjaga warga emas adalah dari aspek psikologi dan keperluan sosial (Wieczorek et al. 2021; Choi & Seo 2019; Nurhayati et al. 2017; Slaunwhite et al. 2016; Tooth et al. 2008;). Cabaran yang dihadapi oleh penjaga warga emas adalah amat kompleks sehingga menunjukkan gejala seperti tekanan emosi, hubungan sosial yang terjejas, krisis kewangan, masalah kesihatan mental dan fizikal sehingga kualiti hidup penjaga juga terjejas teruk (Cruz 2024). Kajian ini bertujuan meneroka pengalaman penjaga formal dalam komuniti setempat yang bersedia menjaga warga emas yang mempunyai masalah kesihatan fizikal dan mental yang tinggal di rumah. Penjaga khidmat bantu di rumah menyediakan perkhidmatan sokongan jangka masa panjang kepada ahli keluarga yang sedang sakit terlantar dan kurang upaya dalam komuniti. Jurang utama kajian lepas tentang penjagaan warga emas umumnya fokus kepada penjaga yang terdiri daripada ahli keluarga warga emas tersebut berbanding kajian mefokuskan kepada sukarelawan komuniti dalam penjagaan warga emas.

METODOLOGI

Kajian ini dilaksanakan menggunakan reka bentuk kualitatif menerusi pendekatan fenomenologi. Pendekatan fenomenologi dipilih bersesuaian dengan memahami keperluan perkhidmatan khidmat bantu di rumah (Liamputtong 2014; Alase 2017). Lokasi kajian adalah di Lembah Klang, Selangor. Penyelidik menggunakan persampelan bertujuan kerana hanya ingin memfokuskan kepada penjaga formal warga emas dalam KBDR yang berpengalaman menguruskan warga emas. Seramai 10 orang informan telah ditemubual secara bersemuka dengan menggunakan teknik temubual separa berstruktur. Setelah itu carian informan diberhentikan kerana hasil analisis data menunjukkan kemunculan tema yang hampir sama dan berulang. Informan kajian dipilih berdasarkan kriteria inklusif dan eksklusif yang telah ditetapkan seperti jadual berikut:

JADUAL 1. Kriteria Pemilihan Sampel Kajian

Inklusif	Eksklusif
Berumur 20 hingga 50 tahun	Penjaga yang menyertai program KBDR kurang 3 bulan
Warganegara Malaysia	Penjaga yang belum pernah praktis di lapangan
Berdaftar secara sah sebagai penjaga warga emas dalam perkhidmatan KBDR	Penjaga yang tidak menyertai latihan KBDR

Garis panduan soalan yang digunakan telah dibina berdasarkan objektif kajian. Validasi garis panduan soalan telah dibuat melalui '*members check*' dan pengesahan pakar bidang supaya dapatan yang diperoleh mencapai objektif yang ditetapkan. Sesi temubual yang diadakan bersama seorang informan adalah antara 30 hingga 45 minit. Sebelum sesi bermula, informan telah diminta untuk membaca helaian maklumat kajian dan seterusnya melengkapkan borang keizinan jika bersetuju dengan protokol yang ditetapkan. Semasa temubual dilaksanakan, penyelidik merekodkan data informan menggunakan pita rakaman suara dan buku catatan untuk memudahkan penganalisan data. Analisis manual telah digunakan untuk menganalisis hasil kajian di mana data temu bual ditukar kepada bentuk transkrip verbatim dan dianalisis mengikut tema-tema yang dapat menjawab objektif kajian.

HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN

LATAR BELAKANG PENJAGA FORMAL WARGA EMAS

Hasil kajian menunjukkan seramai 10 orang informan penjaga warga emas dalam khidmat bantu di rumah telah berjaya ditemubual semasa proses kutipan data (Jadual 1). Kesemua mereka merupakan penjaga formal yang berdaftar secara sah di bawah program KBDR Persatuan Kebajikan Usiamas Malaysia. Informan-informan yang diperoleh adalah terdiri daripada lima (5) orang penjaga perempuan yang berumur lingkungan 20 hingga 30 tahun dan lima (5) orang lagi berumur antara 40 hingga 50 tahun. Dua (2) daripada mereka bertugas sebagai penjaga KBDR di daerah Klang, enam (6) daripada mereka bertugas di Hulu Langat manakala selebihnya masing-masing bertugas di daerah Gombak dan Sabak Bernam. Tujuh (7) orang informan mempunyai pengalaman dalam bidang KBDR lebih daripada 1 tahun manakala tiga (3) orang lagi berpengalaman kurang 1 tahun. Kesemua mereka dipilih berdasarkan kriteria inklusif yang ditetapkan dalam kajian ini.

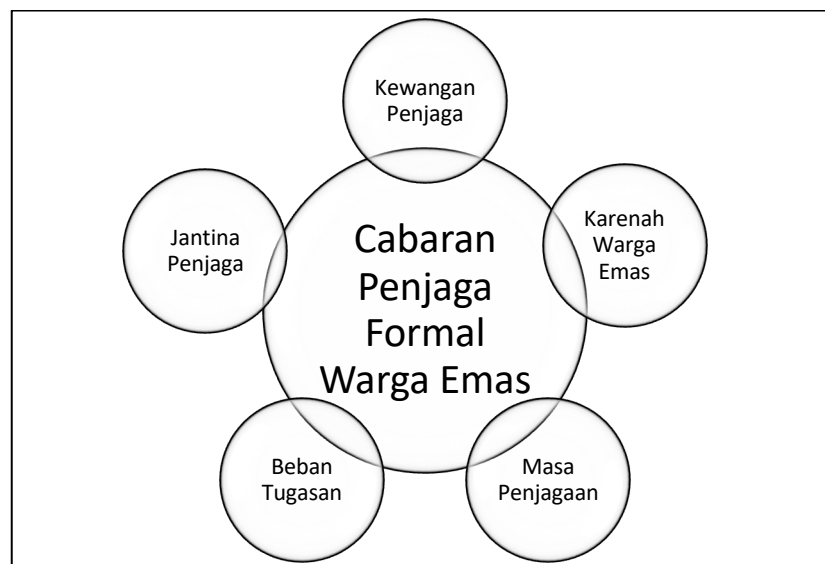
Bagi status perkahwinan pula, 3 orang informan berstatus bujang dan 7 orang lagi telah berkahwin. Kesemua informan kajian ini mempunyai latar belakang pendidikan yang sewajarnya di mana tujuh (8) orang informan memiliki Sijil Pelajaran Malaysia (SPM), seorang (1) mempunyai sijil peringkat diploma dan seorang (1) orang lagi merupakan graduan sijil ijazah sarjana muda. Selain menjadi penjaga formal KBDR, sebahagian besar informan kajian juga mempunyai kerjaya lain iaitu seorang (1) bekerja sebagai pegawai pemasaran di sebuah syarikat swasta, seorang (1) bekerja sebagai pembantu klinik, seorang (1) bekerja sebagai pembantu operasi serta tiga (3) orang lagi bekerja sendiri seperti mengambil upah jahitan, bercucuk tanam dan mengambil upah mengasuh kanak-kanak, manakala empat (4) orang informan lagi tidak bekerja dan melaksanakan tugas KBDR secara sepenuh masa.

JADUAL 2. Latar Belakang Penjaga Formal Warga Emas

Informan	Umur	Daerah Jagaan	Pengalaman	Status perkahwinan	Pendidikan	Pekerjaan
1	30	Hulu Langat	4 Tahun	Bujang	Diploma	Pegawai pemasaran
2	28	Gombak	6 Bulan	Berkahwin	SPM	Pembantu klinik
3	24	Klang	3 Tahun	Berkahwin	SPM	Tidak bekerja
4	28	Klang	8 Bulan	Bujang	SPM	Bekerja sendiri
5	27	Sabak Bernam	3 Tahun	Bujang	Ijazah sarjana muda	Bekerja sendiri
6	50	Hulu Langat	5 Tahun	Berkahwin	SPM	Pengasuh
7	45	Hulu Langat	5 Tahun	Berkahwin	SPM	Pembantu operasi
8	43	Hulu Langat	4 Tahun	Berkahwin	SPM	Tidak bekerja
9	43	Hulu Langat	5 Tahun	Berkahwin	SPM	Tidak bekerja
10	43	Hulu Langat	11 Bulan	Berkahwin	SPM	Tidak bekerja

CABARAN PENJAGA FORMAL WARGA EMAS

Hasil analisis terhadap dapatan kajian menunjukkan terdapat lima tema berkaitan cabaran yang dihadapi penjaga formal warga emas. Cabaran-cabaran tersebut adalah kewangan penjaga, karenah warga emas, masa penjagaan dan beban tugas dan jantina penjaga.



RAJAH 1. Rumusan Cabaran Penjaga Formal Warga Emas

1. Kewangan penjaga

Tugas penjagaan warga emas sememangnya melibatkan pelbagai komitmen terutamanya daripada aspek kewangan. Isu kewangan bukan sahaja terkesan kepada ahli keluarga yang perlu membayar perkhidmatan jagaan kepada klien, malah isu ini juga turut dirasai oleh penjaga formal warga emas yang melaksanakan KBDR. Penjaga formal warga emas di bawah program KBDR Usiama menerima elaun bulanan sebanyak RM 400.00 sebagai tanda penghargaan kepada khidmat yang diberikan. Namun begitu, daripada sejumlah elaun tersebut, penjaga perlu menanggung kos perjalanan lawatan ke rumah klien dan kos perkhidmatan percetakan dokumen untuk laporan bulanan tugas. Penjaga juga perlu menampung kos perbelanjaan mingguan klien jika melebihi peruntukan RM 20.00 belian sumbangan barangan asas klien. Tambahan lagi, nisbah penjaga kepada klien adalah 1:4. Perkhidmatan KBDR menetapkan seorang penjaga formal warga emas perlu mempunyai seramai 4 orang klien di bawah jagaannya. Oleh itu, dengan jumlah elaun bulanan yang diterima, penjaga formal warga emas mengalami bebanan berbentuk kewangan dalam melaksanakan tugas. Berikut adalah pernyataan informan:

“dengan harga sekarang ni, tak memadai dengan apa yang dia bagi... ha jadi kita sebagai sukarelawan ni, kita yang menanggung duit kecil-kecil tu... memang lah kita rasa benda tu macam pejam mata, tapi bila setiap kali setiap bulan tu, banyak juga...” “...sebab kita nak kena bagi dekat klien tu makanan boleh katakan makanan berkhasiat, takkan la kita nak beli maggie...” “takkan la setiap kali kita datang aa acik saya beli biskut... takkan la biskut saja...” “...jadi kita beli ikan, ikan pula mahal sekarang ni. Itu lah kekurangan dari segi bajet”

(Informan 4)

Jumlah elaun RM 400.00 sebulan tidak dapat menampung keseluruhan kos khidmat bantu di rumah dengan mengambil kira kos perjalanan ke rumah klien, perbelanjaan lain atas permintaan klien selain daripada barang asas dan kos percetakan dokumen yang semakin meningkat saban tahun.

2. Karenah Warga Emas

Sifat manusia kian berubah seiring peredaran umur. Apabila memasuki ambang penuaan, warga emas terdedah dengan risiko pelbagai penyakit antaranya demensia. Demensia mempengaruhi tingkahlaku manusia yang mana berlaku perubahan terhadap perangai dan sikap warga emas disebabkan oleh kemerosotan kognitif. Mereka cenderung berkelakuan seperti kanak-kanak dan bersikap panas baran (Khadijah et al. 2019). Penjaga formal warga emas perlu berhadapan dengan karenah warga emas yang pelbagai. Cabaran ini memerlukan tahap kesabaran yang tinggi dan pengetahuan dalam mengendalikan situasi-situasi di luar jangkaan seperti perubahan tingkahlaku klien. Di samping itu, terdapat juga penjaga yang terpaksa berhadapan dengan tingkahlaku ahli keluarga yang tinggal bersama klien. Penerimaan ahli keluarga terhadap kehadiran penjaga kadangkala tidak bersifat positif. Oleh itu, penjaga formal warga emas perlu bijak dalam pengawalan emosi ketika bertugas.

“dia suka marah-marah.. orang tua kan... bila cerita kat adik-beradik dia, pastu cakap bila dengan adik-beradik dia tak macam tu pun.. Bila dengan saya macam tu... macam eh pelik kan”

(Informan 3)

“Ha warga emas sorang ni, dia tinggal berdua je macam dengan kakak saudara gitu.. Dua-dua warga emas duduk kat rumah tu, dia berdua..” “... tapi yang paling teruk tu yang kakak tu la sebab kakak dah start nyanyok”

(Informan 1)

Cabaran yang sukar untuk dihadapi oleh penjaga ialah karenah warga emas. Antara karenah warga emas ialah mencari perhatian penjaga untuk melayani tingkahlaku mereka. Penjaga juga memahami lumrah warga emas ingin mendapatkan perhatian kerana merasa kesunyian dan kurang mendapat kasih sayang daripada keluarga mereka. Kebanyakan penjaga KBDR juga kurang terlatih dalam membina *rapport* atau hubungan yang menyebabkan jurang komunikasi antara penjaga dan warga emas.

Perubahan emosi yang ketara dalam warga emas (*moody*) juga merupakan cabaran yang sukar untuk dikendalikan oleh penjaga. Penjaga juga mendapati bahawa warga emas mempunyai penyakit kemurungan, demensia, kerap mengulangi pertanyaan yang hampir sama dan pelupa tidak mendapat rawatan pemeriksaan daripada mana-mana klinik atau hospital berdekatan. Warga emas lebih kerap memaki, mencarut dan memarahi penjaga tanpa mengira waktu dan tempat. Dalam mengendalikan situasi perubahan ketara emosi warga emas, penjaga memerlukan kemahiran kecekapan dalam penjagaan warga emas. Penjaga KBDR memerlukan kesabaran yang tinggi dan berhadapan dengan cabaran yang sukar untuk melayani kehendak dan kerenah warga emas.

3. Masa Penjagaan

Masa penjagaan KBDR sememangnya bersifat fleksibel, akan tetapi terdapat penjaga formal warga emas yang mengalami kekangan dari segi masa bertugas. Hal ini dikatakan demikian kerana terdapat penjaga yang mempunyai komitmen pekerjaan sepenuh masa selain melaksanakan KBDR. Mereka perlu melaksanakan beberapa pekerjaan lain untuk menambah pendapatan sampingan kerana elaun KBDR yang diberikan tidak dapat menampung sara hidup sepenuhnya. Penjaga formal warga emas akan melakukan tugas lawatan ke rumah klien pada hari cuti lazimnya hari Ahad kerana mereka mempunyai kerja hakiki pada hari Isnin hingga Sabtu. Namun begitu, hari Ahad sepatutnya menjadi ruang kepada penjaga untuk berehat, akan tetapi mereka perlu menjalankan tanggungjawab KBDR yang dipikul. Berikut antara pernyataan informan:

“mula-mula buat tu macam ye lah agak susah lah, penat lah macam dia ambil masa kita kan...” “...Rumah warga emas ini, kita kena lawat dia setiap minggu.. Satu minggu sekali *so* dalam sebulan tu awak kena jumpa dia empat (4) kali... Jadi memang *time consuming* la kan... kebanyakan diorang macam.. masalah ni lah urus rumah saja...”

(Informan 1)

Tugas penjagaan juga merangkumi penjagaan kebersihan diri dan persekitaran rumah warga emas. Penjagaan domestik memerlukan masa yang panjang dan memenatkan. Selain itu, penjaga juga perlu menjaga kebersihan diri, keselesaan persekitaran tempat tinggal dan tugas penjagaan personal seperti memberi makanan, memandikan, yang melibatkan mengelap badan, mencuci najis, dan memakaikan lampin pakai buang. Cabaran penjaga KBDR tidak menjalankan tugas penjagaan psikososial kerana keadaan persekitaran rumah yang tidak terjaga kebersihan persekitaran.

4. Beban Tugas

Cabaran penjaga formal warga emas yang seterusnya adalah dari aspek tugas. Penjaga dibebani dengan pelbagai tugas yang diluar daripada skop tugas penjaga KBDR. Selain menjaga kebajikan klien warga emas, penjaga juga perlu melakukan kerja rumah klien seperti mengemas rumah, melipat pakaian, membersihkan laman dan sebagainya. Hal ini kerana anak-anak klien bersikap lepas tangan dan tidak mempedulikan perihal orang tuanya. Anak dewasa mereka meninggalkan beban penjagaan sepenuhnya kepada penjaga KBDR yang bertugas. Ahli keluarga terutamanya anak-anak klien menganggap penjaga formal warga emas ibarat pembantu rumah yang dibekalkan secara percuma untuk menjaga kebajikan orang tuanya dan persekitaran rumah.

“klien saya yang kedua ni, anak dia langsung tak jumpa dia.. macam ni, dia ada anak tapi anak dia tak pernah balik rumah.. so bila mak dia ni yang sakit strok ni, bila jalan kan dia papah.. jalan pun tergigil-gigil.. rumah pun mestilah bersepeh kan...” “itu cabaran saya, saya kena kemas overall daripada depan sampai belakang rumah dia...jadi setiap kali laporan tu saya akan cagak bersih rumah, bersih rumah bersih rumah haa...”

(Informan 4)

Beban penjagaan warga emas pelbagai sehingga kecekapan penjaga KBDR dalam bidang penjagaan tidak profesional. Tugas penjaga KBDR seperti menjaga keperluan harian warga emas iaitu memandikan perantis, memberi makan, memasak, membersihkan, menyediakan pengangkutan ke klinik kesihatan, membelikan barang keperluan, membeli ubat-ubat untuk warga emas. Kepelbagaian tugas penjagaan warga emas membebaskan penjaga KBDR dalam mencapai kecekapan profesionalisme.

5. Jantina Penjaga

Jantina penjaga formal warga emas dalam kajian ini kesemuanya adalah wanita. Majoriti informan yang dipilih telah bersetuju untuk turut serta dalam kajian ini adalah wanita. Ketidaksamarataan gender ini berlaku adalah kerana majoriti golongan perempuan terlibat dalam bidang penjagaan kerana mereka lebih mengutamakan penjagaan praktikal seperti kebersihan rumah dan bantuan personal iaitu komunikasi berkesan berkenaan masalah serta nasihat (Khadijah 2012). Tugas penjagaan KBDR lebih ramai dalam kalangan wanita berbanding dengan lelaki. Hasil kajian ini selari dengan kajian Asnarulhadi et al. 2008 yang mendapati bahawa sokongan sosial seperti berbual, ziarah, memberi kasih sayang, bantuan kewangan dan membantu warga emas adalah sokongan yang paling diharapkan dan diperlukan oleh warga emas dalam meniti hari-hari tua mereka. Secara keseluruhan tugas penjaga KBDR meliputi domain penjagaan fizikal, emosi, interpersonal, persekitaran dan pengangkutan. Bahkan penjaga KBDR juga menyatakan bahawa urusan kematian warga emas juga akan dilaksanakan merangkumi menghubungi polis, masjid untuk mandikan jenazah dan urusan penguburan jenazah warga emas, walaupun arwah mempunyai anak kandung yang tinggal bersama. Dalam situasi ini, penjaga KBDR memerlukan kecekapan pengurusan emosi, misalnya teknik bercerita, memberi nasihat, memberi galakan, membimbing semasa meluangkan masa bersama warga emas bagi mencapai kesejahteraan hidup yang lebih berkualiti.

KESIMPULAN DAN CADANGAN

Kajian ini mendapati bahawa cabaran penjaga formal warga emas terbahagi kepada lima (5) iaitu kewangan penjaga, karenah warga emas, masa penjagaan, beban tugas dan jantina penjaga. Cabaran-cabaran ini perlu ditangani dengan segera agar tidak menjadi akar umbi kepada tekanan dalam kalangan penjaga formal warga emas. Lama-kelamaan, kualiti perkhidmatan penjaga KBDR akan merosot dan mengakibatkan kecekapan profesionalisme dalam bidang penjagaan warga emas ini tidak dapat dicapai. Justeru, untuk menjamin perkhidmatan penjagaan warga emas yang berkesan, maka beberapa penambahbaikan proaktif perlu dibuat kepada kerjaya penjaga warga emas dalam bidang KBDR ini.

Kajian ini mencadangkan agar satu garis panduan penjaga profesional diwujudkan dan diaplikasi dalam kerjaya penjaga KBDR. Perkara ini dikemukakan kerana di Malaysia masih belum ada garis panduan penjaga profesional yang boleh menjadi rujukan dan panduan kepada pihak kerajaan, pengusaha pusat penjagaan warga emas, penyedia perkhidmatan mobiliti dan penjaga warga emas dalam bidang KBDR.

Garis panduan yang akan dibangunkan perlu merangkumi skop pekerjaan, latihan dan pembangunan, masa pekerjaan dan elaun yang berpatutan. Skop pekerjaan warga emas perlu diperincikan dengan jelas dan mudah difahami. Dengan ini, penjaga KBDR tidak akan lagi dibebani dengan tugas yang tidak wajar dibuat seperti menggalaskan sepenuhnya tanggungjawab menjaga kebajikan klien yang pada mulanya merupakan tugas anak klien itu sendiri. Tugas-tugas seperti membersihkan dalam dan luar rumah klien, membuang najis haiwan peliharaan klien, memasak untuk klien dan lain-lain bukanlah tugas asal penjaga formal warga emas.

Latihan dan pembangunan penjaga KBDR juga antara isu penting yang perlu digariskan. Seseorang penjaga formal warga emas perlu mendapat latihan dan kemahiran yang menyeluruh berkaitan penjagaan warga emas agar perkhidmatan dapat disampaikan secara holistik dan optimum. Mereka juga diperlukan untuk menghadiri kursus-kursus yang diadakan supaya lebih cekap dalam melaksanakan tugas dan mengelakkan keciciran penjaga yang tidak menyertai kursus kerana ilmu yang diberikan dapat digunapakai semasa turun ke lapangan. Antaranya latihan yang perlu diberikan adalah pemakanan yang sesuai, pemilihan susu nutrisi, komunikasi lisan dan simptom penyakit seperti kemurungan atau demensia. Oleh itu, penjaga KBDR lebih cekap dan bersikap profesional dalam berdepan dengan klien yang pelbagai karenah terutamanya mereka yang mempunyai demensia. Di samping itu, garis panduan juga perlu menetapkan masa bertugas yang sepatutnya agar penjaga KBDR mempunyai banyak masa terluang untuk menguruskan hal peribadi dan berehat. Dalam konteks ini, had masa yang ditetapkan perlu ditegaskan kepada ahli keluarga klien bagi menjaga kebajikan penjaga formal warga emas dan batasan profesionalisme yang terbina.

Model ini boleh digunakan sebagai panduan bagi mewujudkan penjanaan keusahawanan sosial dalam golongan belia; mengurangkan pengangguran dalam kalangan belia (asnaf, yatim tahfiz, ibu tunggal dan graduan); merangka pelan intervensi bagi menyelesaikan isu berkaitan penjagaan warga emas tidak formal dalam komuniti, pusat jagaan dan hospital. Model ini juga boleh digunakan sebagai input untuk menganjurkan kursus pendek, sijil profesional, program latihan dan pembangunan modal insan profesional dan mampan dalam penjagaan warga emas jangka masa panjang.

Dengan adanya garis panduan ini, kerjaya penjaga KBDR akan diiktiraf secara profesional kerana ada garis panduan yang membantu perubahan polisi untuk menyokong dan menjaga kebajikan pekerja dalam bidang penjagaan warga emas terutamanya KBDR. Pada masa yang sama, isu kewangan penjaga juga akan dapat diselesaikan dengan peningkatan elaun atau gaji yang akan diberi setiap bulan sekiranya penjaga KBDR mendapat pengiktirafan profesional. Mereka selayaknya diberi pendapatan bulanan yang setaraf dengan beban tugas yang dibawa dan berlandaskan gaji minimum yang ditetapkan oleh pihak kerajaan iaitu RM 1500.00.

Kajian ini mencadangkan pembangunan akta pekerjaan penjaga profesional dalam kalangan warga emas kepada Bahagian Perundangan Buruh, Kementerian Sumber Manusia dan Bahagian Dasar, Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat (KPWKM). Keperluan cadangan akta ini melalui pembentukan model KBDR perlu diwujudkan melalui dana insurans penjagaan (spt insurans Perkeso) bagi membayar penjagaan warga emas, untuk kesejahteraan keluarga Malaysia. Kajian ini telah bekerjasama dengan Persatuan USIAMS yang telah menjalankan program KBDR sebagai pemangkin dan advokator membawa kertas cadangan hasil kajian ke peringkat pembentangan kertas putih dalam mengambil tindakan dalam pembentukan akta pekerja gig dalam bidang penjagaan warga emas. Kajian mencadangkan bagi membantu penjaga formal warga emas dalam perkhidmatan KBDR mengharungi cabaran berhadapan penjagaan warga emas di rumah, hospital dan komuniti yang semakin tinggi permintaan pada masa kini. Perkhidmatan yang diberikan juga lebih lancar dan berkualiti dengan wujudnya penjaga KBDR profesional untuk memelihara kebajikan warga emas yang memerlukan bantuan dan tinggal berseorangan.

PENGHARGAAN

Ucapan penghargaan ditujukan kepada UKM yang membiayai penyelidikan ini di bawah Geran Penyelidikan Universiti GUP-2022-058 serta semua penjaga warga emas uzur yang terlibat dalam kajian ini.

RUJUKAN

- Abdullah, F., Ah, S. H. A. B., & Mohamad, M. S. 2015. Cabaran dalam penjagaan tidak formal di Malaysia. *Sarjana*, 30(2): 41-56.
- Ahmad SA, Tan PM, Singh DKA, Ibrahim R, Teh P-L & Hamid TA (2022) Editorial: Aging Research and Practices in Malaysia. *Front. Public Health* 10:948822. doi: 10.3389/fpubh.2022.948822.
- Akgun-Citak, E., Attepe-Ozden, S., Vaskelyte, A., van Bruchem-Visser, R. L., Pompili, S., Kav, S., ... & Mattace-Raso, F. U. 2020. Challenges and needs of informal caregivers in elderly care: Qualitative research in four European countries, the TRACE project. *Archives of Gerontology and Geriatrics*, 87, 103971.
- Akil, S. M. S., Abdullah, S., & Sipon, S. 2014. Challenges in managing elderly care centres in Malaysia. *International Journal of Arts & Sciences*, 7(3): 129.
- Alavi, K. & Fazni Mat Arifin. 2022. Rumahku Syurgaku: Penjagaan Warga Emas Jangka Masa Panjang di Malaysia. [*Home sweet home: Long-term care for the elderly in Malaysia*]. Penerbit UKM, Bangi, Selangor.

- Alavi, K. 2012. *Dilema penjagaan ibu bapa tua*. Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Alavi, K., Karim, N. F., & Sakri, S. K. M. 2017. Kebolehcapaian khidmat bantu di rumah di luar bandar: Perspektif kerja sosial komuniti. *e-BANGI*, 12(2): 150-164.
- Almberg, B., Jansson, W., Grafström, M., & Winblad, B. 2002. Differences between and within genders in caregiving strain: a comparison between caregivers of demented and non-caregivers of non-demented elderly people. *Journal of Advanced Nursing*, 28(4), 849-858.
- Alase, A. 2017. the interpretive phenomenological analysis (ipa): a guide to a good qualitative research approach. *International Journal of Education & Literacy Studies* 5(2):9-19.
- Anfaal Saari. 2023. Teks ucapan exco pembangunan wanita dan kebajikan masyarakat. Simposium Ekonomi Penjagaan Selangor: Selangor Penyayang: Memartabat Ekonomi Penjagaan di Selangor. Hotel Mardhiyyah & Suites, Shah Alam pada 30-31 Oktober 2023.
- Aziz, N. A., & Ahmad, Y. 2017. The quality of life of aging population: A study among older person who received long term care services at old Folks Home, Penang. *Journal of Administrative Science*, 14(3): 1-18.
- Aziz, N. A., Hasbollah, H. R., Yaziz, N. A., & Ibrahim, M. A. 2017. Factors Influence the Level of Staff Turnover Rate: A Study among Private Nursing Homes in Malaysia. *International Business Management*, 11(1): 148-155.
- Asnarulhadi Abu Samah, Nobaya Ahmad, Abd Halin Hamid, Ma'rof Redzuan, Mohamad Fadzillah Bagat & Amna Md Noor. 2008. Sokongan sosial yang diharapkan dari famili oleh warga tua Malaysia. *Malaysian Journal of Social Policy and Society* 5: 144-156.
- Bom J, Bakx P, Schut F, van Doorslaer E. The impact of informal caregiving for older adults on the health of various types of caregivers: A systematic review. *The Gerontologist*. Vol. 59(5): 629-42.
- Ahmad SA, Tan PM, Singh DKA, Ibrahim R, Teh P-L and Hamid TA. 2022. Editorial: Aging Research and Practices in Malaysia. *Front. Public Health* 10: 948822. doi: 10.3389/fpubh.2022.948822
- Choi, S., & Seo, J. (2019). Analysis of caregiver burden in palliative care: An integrated review. *Nursing Forum*, 54(2), 280–290. <https://doi.org/10.1111/nuf.12328>
- Collins, L. G., & Swartz, K. 2011. Caregiver care. *American family physician*, 83(11): 1309-1317.
- Cruz, E., Melissa A. Stan, C., Voth, J., Ward, L. & Taboun, M. 2024. Caring for the caregiver: An exploration of the experiences of caregivers of adults with mental illness. *Qualitative Research in Health*. Vol. 5:1-9 <https://doi.org/10.1016/j.ssmqr.2024.100406>
- Che Had, N. H., Alavi, K., Md Akhir, N., Muhammad Nur, I. R., Shuhaimi, M. S. Z., & Foong, H. F. 2023. A Scoping Review of the Factor Associated with Older Adults' Mobility Barriers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(5), 4243. <https://doi.org/10.3390/ijerph20054243>
- Dasar
Warga
Emas
Negara
https://www.kpwkm.gov.my/kpwkm/uploads/files/Dokumen/Dasar/Dasar%20Warga%20Emas_2011.pdf
- DiCioccio, A. E. & Wunnava, V. P. 2008. Working and educated women: culprits of a European kindercrisis? *Eastern Economic Journal*, 34, 213–222.
- Dhakal SP, Nankervis A, Connell J, Fitzgerald S, Burgess J. Attracting and retaining personal care assistants into the Western Australia (WA) residential aged care sector. *Labour Indust*. 2017; 27(4): 333-349.

- Eam, L. H., & Wei, P. S. 2010. Pelan kadar kesuburan pelajar universiti: kesan agama dan kegembiraan hidup. *Prosiding Persidangan Kebangsaan Ekonomi Malaysia Ke V*, 11.
- Elsy, P. 2020. Elderly care in the society 5.0 and kaigo rishoku in Japanese hyper-ageing society. *Jurnal Studi Komunikasi*, 4(2): 435-452.
- Faizal, N., Alavi, K., & Ismail, N. A. 2023. Meneroka Beban Penjagaan dan Kesejahteraan dalam kalangan Penjaga Warga Emas Terlantar. *Akademika*, 93(3): 169-180.
- Fatimah Abdullah, Siti Hajar Abu Bakar Ah & Mohd Suhaimi Mohamad. 2015. Cabaran dalam penjagaan tidak formal di Malaysia. *SARJANA*. Volume 30(2): 41–56.
- Gazzaroli, D., D’Angelo, C., & Corvino, C. 2020. Home-Care Workers’ Representations of Their Role and Competences: A Diaphanous Profession. *Frontiers in Psychology*, 11, 581399.
- Ghannam, A. R. E. 2005. An examination of factors affecting fertility rate differentials as compared among women in less and more developed countries. *Journal of human ecology*, 18(3), 181-192.
- Had, N. H. C., Alavi, K., Akhir, N. M., Nur, I. R. M., & Shuhaimi, M. S. Z. 2023. Cabaran Penyedia Perkhidmatan Peneman Mobiliti Warga Emas dalam Aspek Sumber Manusia. *e-BANGI Journal*, 20(1).
- Hussein, S. 2022. The Global Demand for Migrant Care Workers: Drivers and Implications on Migrants’ Wellbeing. *Sustainability*, 14(17): 10612.
- Ibrahim, N., & Ahmad, N. A. 2022. *Peminggirian sosial dalam kalangan warga emas: Intervensi ke arah penuaan sihat*.
- Institute for Public Health (IPH), National Institutes of Health, Ministry of Health Malaysia. 2019. “National Health and Morbidity Survey (NHMS) 2018: Elderly Health”. Vol. II: Elderly Health Findings, pg 182. <http://iku.moh.gov.my/nhms-2019>
- Ismail, N. S. A., Abdullah, N., Hassan, K., Samsudin, S., Zakuan, U. A. A., Yusof, R., & Zaki, N. M. 2017. Kesejahteraan hidup warga emas: Perancangan berasaskan gender. *Malaysia Journal of Society and Space*, 13, 75-85.
- Jabatan Kebajikan Masyarakat. 2021. Laporan Statistik 2021. [https://www.jkm.gov.my/jkm/uploads/files/BAHAGIAN%20KAWALAN%20STANDAR/Laporan%20Statistik%20JKM%202021%20\(2\).pdf](https://www.jkm.gov.my/jkm/uploads/files/BAHAGIAN%20KAWALAN%20STANDAR/Laporan%20Statistik%20JKM%202021%20(2).pdf)
- Mohd Shuhaili Mohd Taufek. 2023. Malaysia negara menua: Peranan jentera kerajaan. Dalam *Varia Ranah: Penerapan konsep madani dalam perkhidmatan awam Jabatan Perkhidmatan Awam*. Jabatan Perdana Menteri, Putrajaya.
- Jing, C. A., & Noor, H. M. 2022. *Konsep Penuaan Aktif di Malaysia: Satu Penelitian Awal*. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 7(2): e001204-e001204.
- Jing, C. A., & Noor, H. M. 2022. *Konsep Penuaan Aktif di Malaysia: Satu Penelitian Awal*. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 7(2): e001204-e001204.
- Junaidi Mansor & Mohd Amirul Rafiq. 2020. Cabaran dan Strategi Pasca-Pandemik Untuk Belia. Khazanah Research Institute. Discussion Paper 5/20.
- Kuzuya, M., Masuda, Y., Hirakawa, Y., Iwata, M., Enoki, H., Hasegawa, J., ... & Iguchi, A. 2006. Falls of the elderly are associated with burden of caregivers in the community. *International Journal of Geriatric Psychiatry: A journal of the psychiatry of late life and allied sciences*, 21(8): 740-745.
- Khazanah Research Institute Report. 2015. Population Ageing: Can We “Live Long and Prosper. View 7/15. Kuala Lumpur

- Liu, J. J., Huang, M. C., Xu, W., & Sarrafzadeh, M. 2014. Bodypart localization for pressure ulcer prevention. In 2014 36th annual international conference of the IEEE Engineering in Medicine and Biology Society (pp. 766-769). IEEE.
- Liamputtong, P. 2014. *Kaedah Penyelidikan Kualitatif*. Serdang: Universiti Putra Malaysia Press.
- Luo R, Zhang C, Liu Y. Health Risk Assessment Indicators for the Left-Behind Elderly in Rural China: A Delphi Study. *Int J Environ Res Public Health*. 2020 Jan 3;17(1):340. doi: 10.3390/ijerph17010340. PMID: 31947818; PMCID: PMC6981890.
- Mansor, N. Halimah Awang & Nur Fakhiran Ab Rashid. 2019. Malaysian ageing and retirement survey. In D.Gu, M.E. Dupre (eds.). *Encyclopedia of Gerontology and Population Aging*. https://doi.org/10.1007/978-3-319-69892-2_344-1
- Martins, G., Corrêa, L., Caparrol, A. J. D. S., Santos, P. T. A. D., Brugnera, L. M., & Grãtão, A. C. M. 2019. Sociodemographic and health characteristics of formal and informal caregivers of elderly people with Alzheimer's Disease. *Escola Anna Nery*, 23.
- Mohamad Haikal. 2021. Meneroka Motivasi Sukarelawan Usia Dewasa Pertengahan Dalam Program Khidmat Bantu Di Rumah Bagi Daerah Sepang, Selangor. Tesis Sarjana Psikologi Perkembangan Yang Tidak Diterbitkan. Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Nazali, N. H., & Alavi, K. 2021. Meneroka Kesejahteraan Psikologi dan Kualiti Pusat Jagaan Warga Emas di Selangor (Exploration of Psychology Well-being and Quality of Old Folks Home in Selangor). *Jurnal Psikologi Malaysia*, 35(1).
- Nik Nur Aliaa Athirah Mohd Faizal, Khadijah Alavi & Norisma Aiza Ismail 2023. *Meneroka beban penjagaan dan kesejahteraan dalam kalangan penjaga warga emas terlantar*. *Akademika*, 93 (3). pp. 169-180.
- Nor, N. N. F. M. 2018. Trend Penuaan Penduduk: Satu Sorotan Karya. *e-BANGI*, 13(2): 116-130.
- Normala, R., & Lukman, Z. M. 2020. Bedridden elderly: Factors and risks. *International Journal of Research and Scientific Innovation*, 7(8): 46-49.
- Nurhayati Mohamad, Khadijah Alavi, Mohd Suhaimi Mohamad & Nur Saadah Mohamad Aun. 2017. Pengalaman Sokongan Sosial Intergenerasi dalam Kalangan Warga Emas di Institusi Kebajikan Awam. *Akademika* 87(1), April 2017:65-74. <http://doi.org/10.17576/akad-2017-8701-05>
- Patterson, S. E., & Margolis, R. 2019. The demography of multigenerational caregiving: A critical aspect of the gendered life course. *Socius*, 5, 2378023119862737.
- Peng, T. N. 2002, June. Social, economic and ethnic fertility differentials in Peninsular Malaysia. In *IUSSP Conference on Southeast Asia's Population in a Changing Asian Context, held at the Siam City Hotel, Bangkok, Thailand* (pp. 10-13).
- Robb, Catherine, Prudence R. Carr, Jocasta Ball, Alice Owen, Lawrence J. Beilin, Anne B. Newman, Mark R. Nelson, Christopher M. Reid, Suzanne G. Orchard, Johannes T. Neumann, Andrew M. Tonkin, Rory Wolfe & John J. McNeil. (2023). Association of a healthy lifestyle with mortality in older people. *BMC Geriatric*. Vol. 23, 646. <https://doi.org/10.1186/s12877-023-04247-9>
- Sagari, A., Tabira, T., Maruta, M., Tanaka, K., Iso, N., Okabe, T., ... & Kawagoe, M. 2023. Risk factors for nursing home admission among older adults: Analysis of basic movements and activities of daily living. *Plos one*, 18(1), e0279312.
- Salam, N. Z. M. A., Ab Hamid, N. A., Nor, M. F. M., Abd Rahman, S. H., Khan, M. N., Pascasiswazah, P., & dan Undang-Undang, F. S. 2022. Isu Global Penuaan Populasi Penduduk Dunia: Persediaan Malaysia Menuju Negara Tua.

- Slaunwhite, A. K., Ronis, S. T., Sun, Y., & Peters, P. A. (2016). The emotional health and well-being of Canadians who care for persons with mental health or addictions problems. *Health and Social Care in the Community*, 25(3), 840–847. <https://doi.org/10.1111/hsc.12366>
- Selvaratnam, D. P., Idris, N. A. H., Bakar, N. A., & Kim, O. B. 2009. Kesan peningkatan jangka hayat di Malaysia. *Prosiding PERKEM IV, 1 (2009)*, 305-315.
- Sharif, N. C., Alavi, K., Subramaniam, P., & Zakaria, N. E. N. 2023. Hubungan antara Kualiti Hidup dengan Kebimbangan dan Kemurungan Warga Emas Demensia: Peranan Pekerja Sosial (Relationship between Anxiety and Depression with Quality of Life among Older Adults with Dementia). *JURNAL PSIKOLOGI MALAYSIA*: 37(1).
- Sousa, M. F. B., Santos, R. L., Turro-Garriga, O., Dias, R.,Dourado, M. C. N., & Conde-Sala, J. L. 2016. Factors associated with caregiver burden: Comparative study between Brazilian and Spanish caregivers of patients with Alzheimer’s disease (AD). *International Psychogeriatrics* 28(8): 1363–1374. <https://doi.org/10.1017/S1041610216000508>
- Syed Barkat Syed Ali, 2007. The USIAMAS Home Help Project, dalam National Population Conference “Demographic Window for Development: Opportunities and Challenges”, Kuala Lumpur.
- Siti Anom Ahmad, Pin Maw Tan, Devinder Kaur Ajit Singh, Rahimah Ibrahim, Pei-Lee Teh, Tengku Aizan Hamid. 2022. Editorial: Aging Research and Practices in Malaysia. *Frontier. Public Health*. Public Health 10: 948822.[doi: 10.3389/fpubh.2022.948822](https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.948822)
- Tamat, A., & Vellymalay, S. K. N. 2019. Warga emas dan pilihan penempatan di Pusat Jagaan Harian. *e-BANGI*, 16: 1-22.
- Tooth, L., Russell, A., Lucke, J., Byrne, G., Lee, C., Wilson, A., & Dobson, A. 2008. Impact of cognitive and physical impairment on carer burden and quality of life. *Quality of Life Research*, 17, 267-273.
- Tuttle, D., Griffiths, J. & Kaunnil, A. 2023. Family caregivers of older adults with physical disabilities in rural Thailand. *The Qualitative Report*. Volume 28(2): 607-622 <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2023.5785>
- Vellymalay, S. K. N. 2020. *Warga Emas: Cabaran dan Keperluan Sokongan Sosial (Penerbit USM)*. Penerbit USM.
- Wieczorek, E., Evers, S., Kocot, E., Sowada, C., & Pavlova, M. (2022). Assessing policy challenges and strategies supporting informal caregivers in the European Union. *Journal of Aging & Social Policy*, 34(1), 145–160. <https://doi.org/10.1080/08959420.2021.1935144>
- World Bank Report. 2020. A silver lining: Productive and inclusive aging for Malaysia. World Bank Publication, Kuala Lumpur. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/287981606116408851/pdf/A-Silver-Lining-Productive-and-Inclusive-Aging-for-Malaysia.pdf>
- Yustisia, N., Aprilatutini, T. Tuti Anggriani Utama & Mahmasoni Masdar. 2023. The burden experience of family caregiver of older adults with chronic illness. *Research in Community Public Health Nursing*. Vol.34 (2):85-95 <https://doi.org/10.12799/rcphn.2022.00304>

- Zeng, Y., Hu, X., Li, Y., Zhen, X., Gu, Y., Sun, X., & Dong, H. 2019. The quality of caregivers for the elderly in long-term care institutions in Zhejiang Province, China. *International journal of environmental research and public health*, 16(12): 2164.
- Zulkifli Ismail, 2016. "Voluntary welfare organizations and home help services programme in Malaysia". Seminar on successful ageing 2016: Mobilizing communities towards elderly wellbeing. Institut Sosial Malaysia: Kuala Lumpur.

Siti Zulaikha Azlan
Program Kerja Sosial,
Pusat Kajian Psikologi dan Kesejahteraan Manusia,
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia,
43600, Bangi Selangor, Malaysia
Email:

Khadijah Alavi (Corresponding author)
Program Kerja Sosial,
Pusat Kajian Psikologi dan Kesejahteraan Manusia,
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia,
43600, Bangi Selangor, Malaysia
Email: khadijah@ukm.edu.my

Surendran Rajaratnam
Program Kerja Sosial,
Pusat Kajian Psikologi dan Kesejahteraan Manusia,
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia,
43600, Bangi Selangor, Malaysia
Email: