

KEBOLEHCAPAIAN KHIDMAT BANTU DI RUMAH DI LUAR BANDAR: PERSPEKTIF KERJA SOSIAL KOMUNITI

(Accessibility of Home Help Services in Rural Areas: Community Social Work Persepective)

Khadijah Alavi, Nor Farziana Karim & Siti Khadijah Mahamad Sakri

ABSTRAK

Kajian ini dijalankan bagi mengenalpasti keperluan penjagaan yang diperlukan oleh warga emas melalui Program Khidmat Bantu di Rumah dalam komuniti di luar Bandar. Objektif utama kajian adalah bagi mengkaji kebolehcapaian Program Khidmat Bantu di Rumah serta peranan pekerja sosial dalam meningkatkan kualiti program tersebut. Kajian berbentuk kualitatif telah dijalankan di sekitar daerah Kampung Gajah, Perak dan seramai 10 orang responden telah dipilih secara *snow ball* untuk ditemubual secara mendalam. Analisis yang digunakan ialah tematik dan interpretasi data secara manual dalam proses penulisan. Penemuan hasil kajian mendapati keperluan responden adalah bagi meningkatkan kesejahteraan warga emas iaitu keperluan dari segi mobiliti, penjagaan kesihatan, kewangan, sosial dan penjagaan emosi. Manakala, hasil kajian daripada aspek kebolehcapaian program tersebut dapat dianalisis melalui keperluan mobiliti warga emas, penjagaan kesihatan, sosial, emosi dan kemahiran sukarelawan dalam penjagaan warga emas yang mana ianya dapat dipenuhi melalui Program Khidmat Bantu di Rumah. Kajian ini merumuskan bahawa peranan pekerja sosial amat penting bagi meningkatkan kualiti Program Khidmat Bantu di rumah dalam penjagaan warga emas di luar bandar serta tindakan wajar yang perlu diambil oleh pihak yang berkepentingan bagi memenuhi keperluan yang diperlukan oleh warga emas terutama yang tinggal di luar bandar.

Kata kunci: Khidmat bantu di rumah, warga emas, keperluan penjagaan, sukarelawan, peranan pekerja sosial

ABSTRACT

This study was conducted to identify the needs of the care needed by elderly through the Home Help Services Program in rural communities. The main purpose of the study is to review the accessibility at Home Help Services Program and the role of social workers in improving the quality of the program. This qualitative research was conducted in the vicinity of Kampung Gajah, Perak and a total of 10 respondents were selected at snow ball to be interviewed in depth. The results showed that the required level by the respondent is to improve the welfare of senior citizens in terms of mobility requirements, healthcare, financial, social and emotional care. Meanwhile, a survey of the accessibility of the program is reflected in the demand for mobility, health care, social, and emotional skills of volunteers in care for the elderly which can be met through the Home Help Services Program. The study concluded that the role of social workers is essential for improving the quality of service program at Home Help Care for the elderly in rural areas and appropriate actions to be taken by stakeholders to meet the requirements needed by the elderly, especially those living in rural areas.

Keywords: Home help services, elderly, care requirements, volunteer, social worker role

PENGENALAN

Khidmat bantu di rumah merupakan perkhidmatan yang bercorak pendampingan sosial kepada warga emas yang mana ia amat dititikberatkan oleh kerajaan hari ini. Ia merupakan program yang mana sukarelawan akan pergi ke rumah warga emas tanpa perlu menunggu mereka mendekati agensi tertentu bagi memohon pertolongan (Jabatan Kebajikan Masyarakat, 2013). Isu penjagaan dan perkhidmatan penjagaan untuk warga emas telah dikenal pasti secara serius dalam Rancangan Malaysia ke-8 yang mana perkhidmatan penjagaan secara formal dan informal kurang mendapat perhatian bagi memenuhi keperluan warga emas yang semakin bertambah. Oleh hal yang demikian, penambahbaikan akan dilakukan bagi meningkatkan mekanisme selaras dengan harapan masyarakat untuk mendapatkan perkhidmatan yang berkesan melalui Program Khidmat Bantu di Rumah yang mana ia mula diperkenalkan oleh Pertubuhan Sukarela Kebajikan iaitu USIAMAS bagi membantu warga emas yang tinggal bersendirian (Syed Barkat, 2007).

Secara amnya, warga emas banyak bergantung kepada perkhidmatan sokongan yang diberikan oleh kakitangan kesihatan, pusat jagaan harian, agensi kerajaan dan agensi sokongan. Namun, akibat daripada kekurangan perkhidmatan ini, warga emas terpaksa berusaha sendiri untuk melaksanakan sesuatu perkara tanpa bantuan perkhidmatan sokongan. Penglibatan wanita dalam kerjaya menimbulkan bebanan jagaan ke atas wanita sebagai ahli keluarga dan merupakan penjaga utama. Begitu juga dengan peranan anak lelaki dewasa yang mana mereka perlu menumpukan perhatian terhadap kerjaya dan keluarga sehingga menyukarkan mereka untuk memberi tumpuan terhadap kedua ibu bapa. Hal ini memaksa anak dewasa melepaskan sebahagian peranan mereka kepada orang lain. Oleh hal yang demikian, penjagaan warga emas bukan sahaja berfokuskan kepada peranan individu, tetapi melibatkan semua pihak terutamanya institusi kekeluargaan, masyarakat dan kerajaan.

Ekoran daripada pertambahan bilangan golongan ini, maka permintaan terhadap perkhidmatan penjagaan juga semakin diperlukan. Pertumbuhan sangat terhadap terhadap semua bentuk perkhidmatan penjagaan warga emas yang mana hanya rumah jagaan sahaja yang banyak dilaksanakan. Oleh itu, wujudnya suatu program yang mana keperluan warga emas dapat dipenuhi tanpa perlu untuk mereka pergi ke organisasi yang menyediakan perkhidmatan yang diperlukan. Menurut Zulkipli (2015), Program Khidmat Bantu di Rumah telah menjadi petunjuk prestasi utama (KPI) terhadap Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat pada tahun 2013 dan 2014 serta menjadi aras kepada menggerakkan sukarelawan dalam komuniti. Seterusnya, ia berjaya melebihi sasaran tersebut pada tahun 2014 iaitu sebanyak 2,228 klien atau 146 peratus faedah berbanding sasaran sebenar sebanyak 1,500 klien.

Sumbangan oleh sukarelawan belia kepada pembangunan sosial dan kesejahteraan negara juga telah menarik perhatian pihak kerajaan. Oleh hal yang demikian, pihak kerajaan telah mengambil langkah dengan menyediakan geran bantuan kewangan kepada pertubuhan organisasi kesukarelaan dan insentif pengecualian cukai pendapatan (Dewan Rakyat Malaysia 2012). Di samping itu, pihak kerajaan juga telah berbesar hati menyediakan Dana Sukarelawan belia

1Malaysia sebanyak RM 100 juta terhadap golongan belia yang menjalankan aktiviti-aktiviti kesukarelaan serta menjadikan khidmat masyarakat sebagai salah satu kriteria dalam penilaian prestasi institusi dan penjawat awam (Kementerian Belia dan Sukan, 2013).

Jadual 1 : Pencapaian Pelaksanaan Program KBDR yang Dilaksanakan oleh JKM dan PSK Tahun 2013

Pertubuhan Sukarela Kebajikan (PSK)	Sukarelawan	Klien (Warga emas)
Majlis Pusat Kebajikan SeMalaysia (MPKSM)	231	795
Persatuan Kebajikan Usiamas	48	102
Persatuan Gerontologi Malaysia (GeM)	70	280
Bulan Sabit Merah (BSMM)	-	-
Majlis Kebajikan Sosial Sarawak	7	28
Jumlah Keseluruhan	356	1205

Sumber: Jabatan Kebajikan Masyarakat, 2013

Kecenderungan individu terlibat dengan aktiviti kesukarelawan mungkin timbul secara reaktif dan proaktif iaitu sebagai tindak balas terhadap sesuatu peristiwa, masalah sosial atau keperluan komuniti (Elis, 2006). Kejadian seperti warga emas yang terpinggir sebagai faktor individu secara sukarela untuk membantu mereka dengan menjalankan khidmat bantu di rumah. Perasaan simpati dan empati yang wujud dalam diri individu terhadap kemiskinan dan kemelaratan masyarakat atau warga emas yang terpinggir juga pencetus kepada individu untuk menjadi sukarelawan kebajikan yang menjalankan khidmat bantu di rumah. Oleh hal yang demikian, pelbagai organisasi telah ditubuhkan bagi memberi ruang kepada sukarelawan belia untuk menyumbang masa dan tenaga kepada warga emas yang memerlukan bantuan.

Tambahan pula, perkhidmatan penjagaan yang telah sedia ada, kebanyakannya hanya tertumpu di kawasan bandar. Manakala kawasan di luar bandar tidak diberi perhatian serta dipinggirkan daripada kemudahan perkhidmatan penjagaan bagi warga emas yang tinggal bersendirian dan memerlukan sokongan daripada pihak lain. Kurangnya perkhidmatan penjagaan di kawasan luar Bandar seperti Pusat Jagaan Harian, Pusat Jagaan Sementara dan Pusat Aktiviti Warga Emas (PAWE). Permasalahan ini timbul oleh kerana kemudahan yang tidak diberi sama rata antara kawasan bandar dan luar bandar. Walhal, keperluan dan sokongan yang diperlukan adalah sama bagi semua warga emas di bandar mahupun di luar bandar. Oleh hal yang demikian, kepentingan Program Khidmat Bantu di Rumah adalah merupakan inisiatif terbaik bagi meningkatkan kesejahteraan kepada seluruh warga emas.

Jadual 2 : Lokasi Pelaksanaan Program KBDR yang Dilaksanakan oleh JKM dan PSK Tahun 2013

Pertubuhan Sukarela Kebajikan (PSK)	Lokasi
Majlis Pusat Kebajikan SeMalaysia (MPKSM)	Melaka, Perlis, Perak, Pulau Pinang, Selangor, Negeri Sembilan, Johor, Pahang, Kedah, Kelantan dan Terengganu
Persatuan Kebajikan Usiamas	Selangor dan Negeri Sembilan
Persatuan Gerontologi Malaysia (GeM)	Pahang dan Johor
Bulan Sabit Merah (BSMM)	Selangor
Majlis Kebajikan Sosial Sarawak	Sarawak

Sumber: Jabatan Kebajikan Masyarakat, 2013

Oleh hal yang demikian, penglibatan sukarelawan amat diperlukan bagi meningkatkan kesejahteraan warga emas. Namun, masalah yang sering timbul melibatkan sukarelawan adalah kekurangan sukarelawan dan latihan serta kemahiran dalam pengurusan warga emas. Kajian yang dilakukan oleh *Institute for Volunteering Research* (2014) mendapati bahawa perjalanan aktiviti sesebuah organisasi akan menghadapi masalah disebabkan kesukaran dalam merekrut dan mengekalkan sukarelawan belia menjelang tiga tahun yang akan datang. Masalah ini timbul kerana penglibatan sukarelawan adalah dalam kalangan belia yang tidak mempunyai sebarang pengalaman dalam penjagaan warga emas dalam komuniti.

Oleh itu, dengan adanya latihan kesukarelawan, maka secara tidak langsung akan dapat membantu masyarakat dalam pelbagai aspek khidmat sokongan sosial dalam melalui Program Khidmat Bantu di Rumah seperti gotong-royong serta perkhidmatan kerajaan secara *outreach* dalam komuniti yang bertujuan untuk membantu masyarakat yang kurang bernasib baik seperti warga emas dan OKU yang tinggal bersendirian atau bersama keluarga mahupun di institusi kerajaan dan NGO.

METODOLOGI KAJIAN

Pendekatan kualitatif dipilih bagi menjawab persoalan kajian. Kaedah temubual telah dijalankan ke atas warga emas di luar bandar. Kaedah ini dilakukan bertujuan memahami fenomena sosial dari sudut responden itu sendiri yang memerlukan perkhidmatan penjagaan di rumah serta menceritakan dengan lebih terperinci tentang keperluan yang diperlukan. Penentuan sampel dilakukan melalui kaedah *snow bowling* yang mana ia perlu menepati ciri-ciri populasi kajian supaya kajian dapat digeneralisasikan. Secara keseluruhannya, hanya 6 orang responden yang terlibat dalam kajian ini yang terdiri daripada warga emas yang berumur 62 tahun dan ke atas dan dijalankan di Daerah Kampung Gajah kerana ia banyak menempatkan golongan warga emas yang tinggal bersendirian. Analisis kajian yang digunakan adalah proses menyusun data untuk ditafsirkan. Oleh itu, analisis kajian melibatkan peringkat transkripsi, pengkodan, perbandingan dan perbincangan laporan. Transkripsi data; Data daripada rakaman ditranskrip secara menyeluruh. Hal ini bagi memudahkan penyelidik untuk memahami dan menyelami data-data yang diperolehi. Pengkodan; Pengkaji perlu mengenalpasti antara hasil data yang penting untuk

dikenal pasti dan digunakan sepanjang perbincangan serta kesimpulan kajian. Perbandingan; Pada peringkat ini, pengkaji melihat perbezaan antara data terdahulu dan terkini serta data antara responden. Perbincangan; Perbincangan data akan dilakukan bagi merumuskan hasil kajian dengan baik. Pada peringkat ini juga, kajian yang dilakukan akan mendapat rumusan tentang keseluruhan kajian bagi kegunaan ilmiah pada masa akan datang serta untuk pembangunan komuniti dan negara.

HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Profil Responden

Pengkaji telah menemubual seramai 10 orang responden namun hanya 6 responden sahaja dipilih berdasarkan kualiti maklumat yang diperolehi. Keseluruhan responden adalah dalam kalangan wanita dan berstatus ibu tunggal. Hal ini disebabkan oleh kesemua responden telah kehilangan suami akibat meninggal dunia. Warga emas yang dijadikan responden adalah berumur dalam lingkungan 62 tahun dan ke atas. Responden D dan F adalah yang paling tua iaitu berumur 82 tahun. Terdapat juga perbezaan antara responden iaitu dari segi status kesihatan, status pendidikan dan juga bilangan isi rumah. Kesemua responden mengalami masalah kesihatan seperti kencing manis, darah tinggi, sakit sendi, sakit lutut, sakit gusi, kurang pendengaran dan sakit tua. Kebanyakannya mengalami masalah kesihatan yang berbeza, namun responden A dan C mengalami masalah kesihatan yang sama iaitu penyakit darah tinggi dan responden E dan F mengalami masalah pendengaran.

Jadual 3: Profil Demografi Responden (warga tua berumur 62 tahun ke atas)

Responden	Umur (tahun)	Jantina	Status Perkahwinan	Status Kesihatan	Status Pendidikan	Bil. Isi Rumah (orang)
A	62	P	Ibu tunggal	Kencing manis Darah tinggi	Darjah 6	1
B	67	P	Ibu tunggal	Sakit sendi	Darjah 3	1
C	78	P	Ibu tunggal	Sakit lutut Darah tinggi	Darjah 5	1
D	82	P	Ibu tunggal	Sakit gusi	Tidak bersekolah	3
E	82	P	Ibu tunggal	Kurang pendengaran Sakit tua	Tidak bersekolah	3
F	79	P	Ibu tunggal	Kurang pendengaran	Tidak bersekolah	4

Manakala, dari segi status pendidikan, kesemua responden tidak mempunyai pendidikan yang tinggi kerana mengalami masalah kewangan pada masa dahulu. Kesemua responden juga tidak bekerja dan hanya mengharapkan bantuan daripada pihak lain. Bagi responden A, B dan C,

mereka mempunyai pendidikan setakat sekolah rendah sahaja manakala responden D, E dan F tidak mempunyai pendidikan kerana tidak pernah bersekolah. Bagi bilangan isi rumah, responden A, B dan C tinggal bersendirian dan tidak mempunyai keluarga yang menemaninya. Manakala, responden D, E dan F tinggal bersama-sama dengan ahli keluarga mereka iaitu dengan anak dan cucu. Kesemua responden adalah merupakan warga emas yang tinggal di kawasan luar bandar iaitu di perkampungan Kampung Gajah, Perak.

Keperluan Warga Emas

Berdasarkan hasil temu bual terdapat 5 jenis keperluan yang diperlukan oleh warga emas dalam Program Khidmat Bantu Di Rumah bagi melaksanakan kegiatan harian mereka. Antara keperluan yang diperlukan adalah keperluan dari segi mobiliti, kesihatan, kewangan, sosial dan emosi. Kesemua keperluan ini amat diperlukan oleh warga emas berikutan keadaan mereka yang sudah uzur dan ketidakupayaan.

1) Keperluan Mobiliti

Pengkaji mendapati responden mempunyai masalah dalam memenuhi keperluan mobiliti melalui temubual yang dijalankan. Mereka terpaksa meminta bantuan daripada komuniti setempat setiap hari. Keperluan mobiliti diperlukan oleh warga emas untuk membayar bil elektrik dan air, pergi ke klinik dan hospital serta ke pasar untuk membeli barang keperluan harian.

“..Opah Uda mintak tolong dengan Cik Non bawakan Opah Uda pergi bayar duit api dan air. Tambang bayar. Tambang pergi balik Kampung Gajah RM5. Kalau pergi naik motor, Opah Uda isi minyak je..” (Responden A)

“..mintak tolong jiran bawakkan pergi bayar bil. Lepas tu bawakkan pergi pasar beli barang dapur. Kalau nak keluar duit selalu suruh anak Cik Non...” (Responden B)

“..kadang kirim dekat orang, kadang numpang orang. Kirim dekat orang galaknya. Apa yang nak naik bukan ada kereta..” (Responden C)

Ketiadaan keperluan pengangkutan ini menjejaskan kualiti hidup warga emas. Hal ini kerana warga emas yang tinggal bersendirian atau berhampiran dengan anak-anak amat memerlukan sokongan seperti bantuan kewangan, penyediaan makanan, pembelian barang keperluan, pengurusan kebersihan dan pengangkutan ke hospital atau klinik (Khadijah et al. 2010). Responden A, B dan C memperoleh keperluan mobiliti daripada sumber yang sama iaitu jiran tetangga bagi membayar bil air dan elektrik memandangkan jiran mereka mempunyai pengangkutan sendiri. Bagi responden yang tinggal berjauhan dengan komuniti, mereka mendapatkan pertolongan daripada saudara-mara yang tinggal berdekatan untuk membantu.

“..Mak cik ada sakit gusi. Sebulan sekali mak cik kena pergi hospital besar dekat Kuala Lumpur. Mak cik bukan ada kereta, makcik suruh anak makcik tolong

bawakan untuk pergi ambil ubat sakit gusi makcik ni. 4 bulan sekali kena ambik ubat..” (Responden D)

“..rumah makcik jauh daripada jiran-jiran. Makcik kalau nak bayar bil api dengan air, makcik telefon sepupu mintak tolong. Kalau beli barang dapur, makcik suruh anak makcik belikan dekat pasar naik van bertambang setiap hari selasa je ada van bertambang ni. Anak makcik ada basikal je..” (Responden E)

Walaupun responden D dan E tinggal bersama dengan anak-anak, namun mereka masih memerlukan bantuan daripada komuniti dan saudara-mara. Hal ini adalah kerana, anak-anak mereka yang tidak berkahwin dan tidak mempunyai pengangkutan sendiri. Oleh itu, keperluan mobiliti diperlukan oleh warga emas untuk menjalankan aktiviti harian mereka. Berdasarkan analisis temubual, responden yang tinggal bersendirian lebih bergantung kepada komuniti untuk mendapatkan bantuan pengangkutan berbanding responden yang tinggal bersama dengan anak-anak yang mana mereka lebih mengharapkan bantuan anak untuk menguruskan hal berkenaan dengan pengangkutan walaupun anak-anak mereka tidak mempunyai pengangkutan.

2) Keperluan Penjagaan Kesihatan

Dalam kajian ini, pengkaji mendapati beberapa responden masih sihat dan kuat dalam menjalankan aktiviti. Bagi yang mengalami masalah kesihatan, kebanyakan daripada mereka mengalami masalah sakit sendi dan tulang berikutan usia mereka yang semakin meningkat. Oleh hal yang demikian, mereka memerlukan penjagaan yang sempurna daripada anak-anak namun hal ini tidak berlaku sedemikian oleh kerana anak-anak yang tinggal berjauhan dan terpaksa meminta bantuan penjagaan daripada komuniti.

“kalau demam ke badan tak sihat, opah uda minta tolong Che Seni masakkan bubur. Opah Uda tido kat umah Che Seni kalau sakit sebab senang nak mintak tolong kalau jadi apa-apa”. (Responden A)

“kalau sakit sikit-sikit tak ada la mintak tolong. Kalau dah sakit sangat baru la mintak tolong jiran bawakkan pergi klinik. Kadang-kadang ada yang hantar makanan kat rumah”. (Responden C)

Bagi responden A dan C, mereka meminta pertolongan daripada komuniti setempat dalam urusan penjagaan kesihatan. Mereka mendapat pertolongan daripada segi penghantaran ke klinik dan pemberian makanan. Berdasarkan kenyataan yang diberi oleh responden A dan C, mereka memerlukan pertolongan daripada komuniti setempat berikutan keadaan mereka yang tinggal berjauhan dengan anak-anak dan tidak mempunyai saudara-mara yang terdekat untuk meminta pertolongan.

Bagi responden F, anak-anak beliau banyak memilih kediaman yang berdekatan dengan rumahnya. Ini memudahkan penjagaan kesihatan beliau apabila terdapat ramai anak-anak yang bertanggungjawab terhadap kesihatannya. Menurut Khadijah et al. (2010) seseorang yang

memilih untuk menjaga orang tua adalah atas rasa tanggungjawab. Mereka akan tinggal serumah atau berdekatan untuk mengambil peranan menjaga orang tua mereka.

“waktu sakit demam ke sakit telinga ke anak-anak opah la bawak pergi klinik. Masa ambil ubat anak opah yang ambil, opah tak berapa nak dengar orang tu cukup..” (Responden F)

Menurut Wan Ibrahim et al. (2003) pula, anak-anak dan ahli keluarga bertanggungjawab sepenuhnya ke atas penjagaan kesihatan dan kesejahteraan warga emas. Warga emas bergantung kepada anak-anak dalam penjagaan kesihatan untuk mempercepatkan proses pemulihan kerana ikatan kasih sayang yang terjalin memberi kesan dalam proses penyembuhan warga emas.

3) **Keperluan kewangan**

Pengkaji mengenalpasti masalah yang membelenggu warga emas iaitu masalah dari segi kewangan. Namun begitu, masalah tersebut sedikit berkurangan apabila warga emas ini mendapat bantuan kewangan daripada pelbagai pihak serta anak-anak. Terdapat 4 orang responden yang menerima bantuan kewangan daripada JKM, baitulmal, socso dan pencen untuk menanggung perbelanjaan harian mereka. Menurut responden B, beliau mendapat bantuan kewangan hasil daripada socso arwah suaminya yang bekerja dahulu memandangkan beliau tidak pernah bekerja kerajaan.

“..Opah Uda ada dapat socso RM280 sebulan. Itu pun arwah Tok Uda punya. Nasib baik ada bolehla tanggung Opah Uda. Anak-anak kadang-kadang ada bagi, kadang-kadang tak ada. Selalunya tak ada yang bagi. Dia pun tanggung ramai, tak cukup kerja sorang..” (Responden A)

Responden B dan C mendapat bantuan kewangan daripada hasil pencen arwah suami dan bantuan daripada baitulmal untuk menyara kehidupan. Walaupun kadang kala bantuan kewangan yang diterima tidak mencukupi, mereka terpaksa bergantung kepada anak-anak untuk menanggung perbelanjaan mereka apabila anak-anak pulang ke kampung.

“Pencen. Anak-anak ada juga bagi tapi tak selalu.” (Responden B)

“..nak kata tak ada idak. Kalo balik bagi la. Kadang-kadang je bagi. Bagi sikit-sikit. Deme pun susah gaji bukan tinggi. Itulah, mak cik dapat bantuan baitulmal. Dapat RM 200.” (Responden C)

Menurut kajian Farizan (2007) tentang persepsi kecukupan perbelanjaan dalam kalangan warga emas di Semenanjung Malaysia mendapati majoriti warga emas mempunyai pendapatan yang rendah apabila usia semakin meningkat dan tergolong dalam kategori miskin dan miskin tegar.

4) **Keperluan sosial**

Menurut Asnarulkhadi et al. (2006), keperluan sosial seperti berbual, menziarahi, kasih sayang dan membantu warga emas merupakan keperluan yang amat diperlukan oleh warga emas dalam meniti hari-hari tua mereka. Dapatan kajian menunjukkan warga emas mempunyai keinginan untuk pergi ke tempat-tempat yang diingini seperti jemputan perkahwinan, bersiar-siar dan ke pasar. Bagi responden A dan C, mereka gemar melakukan aktiviti luar bagi mengisi masa lapang mereka seperti menziarahi jiran tetangga. Mereka tidak terikat dengan mana-mana tanggungjawab oleh kerana mereka tinggal bersendirian.

“Kadang nak juga merasa sesekali makan kat luar tapisapa nak membawanya. Aktiviti petangnyembang-nyembang, siram pokok bunga, dengar ceramah dengan mengaji.” (Responden A)

“..kalau teringin pergi jalan-jalan, opah ajak jiran depan rumah opah. Opah ajak pergi pasar dengan beli barang dekat Bandar. Kalau adarumah kahwin jiran selalu ajak opah. Yela..opah tak ada sapa nak bawak sebab tinggal sorang..” (Responden C)

Keperluan sosial diperlukan oleh warga emas untuk bersosialisasi dengan komuniti setempat serta saudara mara mereka. Keperluan ini meliputi lawatan daripada jiran-jiran yang bertanya khabar dan berbual-bual bersama responden. Keperluan ini bukan sahaja dapat memberi peluang kepada warga emas untuk bersosial bersama komuniti setempat, malah dapat memberi ketenangan emosi kepada mereka.

5) Keperluan penjagaan emosi

Kehilangan deria-deria dan berlakunya ketidakupayaan akan menyebabkan kecekapan emosi mereka juga terjejas. Kekurangan daya penglihatan, pendengaran dan sebagainya menyebabkan mereka akan merasa seperti tidak diperlukan atau menyusahkan orang lain. Menurut responden D dan E, akibat daripada penempatan mereka yang jauh dari komuniti, mereka mengalami kesunyian kerana tidak dapat berhubung dengan komuniti setempat. Mereka hanya meluangkan masa dengan termenung dan berbaring di rumah tanpa membuat apa-apa aktiviti. Mereka tidak dapat melakukan aktiviti di luar rumah kerana keadaan fizikal yang uzur dan hanya menunggu jiran-jiran untuk melawatnya. Dengan kedatangan jiran-jiran ke rumah dapat menghilangkan masalah kesunyian yang mereka hadapi serta menggembirakan hati mereka apabila dapat meluangkan masa bersama-sama.

“Tengok la keadaan kat sini, bukan ada orang. Ini la rupanya. Sunyi je tak ada orang. Tengok jalan je la lepas tu duduk kat tangga tengok orang lalu lalang. Rumah sunyi je, jiran tak ada”. (Responden D)

“..opah dekat rumah ni baring je. Tak lalu nak bangun buat kerja rumah. Opah suka kalau jiran-jiran datang rumah. Tak ada la bosan duduk sorang-sorang, ada orang datang sembang la.” (Responden E)

Berbanding dengan responden A,B,C dan F yang mempunyai kekerapan dalam berinteraksi dengan jiran-jiran dan rakan-rakan. Mereka melakukan pelbagai aktiviti di luar rumah bagi mengelakkan kesunyian berlaku terhadap diri mereka. Antara aktiviti yang dilakukan oleh mereka seperti menziarahi rakan, menyiram pokok bunga, mendengar ceramah, mengikuti aktiviti pengajian dan mengait. Adam et al. (2004) mencadangkan supaya warga emas menyertai aktiviti yang boleh menghubungkan mereka dengan warga emas yang lain. Kenyataan ini disokong oleh Drageset (2004) yang membuktikan bahawa interaksi yang kerap dengan sahabat terutamanya sahabat karib boleh mengurangkan risiko kesunyian yang boleh mendatangkan masalah emosi yang tidak stabil.

“kalo ada masalah jumpa kawan-kawan. Kalo ada masalah yang boleh dikongsi, kongsi la. Kalo tak bolrh, taka da la kongsi.” (Responden A)

“masalah semua orang ada. Reti ngan tak reti je nak selesaikan. Selalu cerita kat kawan-kawan yang dekat je la.”(Responden C)

Berdasarkan temubual tersebut, dapat disimpulkan bahawa warga emas sudah mencapai fasa hidup terakhir yang mana tidak banyak lagi yang diharapkan dalam kehidupan mereka. Cukuplah sesetengah individu yang menunjukkan kasih sayang dan keprihatinan (Maziah et al. 2013).

Kebolehcapaian Khidmat Bantu di Rumah

1) Keperluan mobiliti

Keperluan mobiliti menjadi satu tonggak utama keperluan warga emas. Ia menjadi keperluan utama bagi memudahkan warga emas melaksanakan kegiatan luar rumah. Dengan wujudnya Program Khidmat Bantu di Rumah ini, masalah keperluan mobiliti dapat diatasi dengan cara memenuhi setiap permintaan warga emas terutama berkaitan dengan keperluan asas oleh sukarelawan khidmat bantu di rumah.

“..sukarelawan akan tolong bayar setiap bil elektrik dan api tanpa membawa warga emas tersebut. Kebiasaannya kenderaan memang tidak disediakan sebab tidak mencukupi. Kenderaan sukarelawan punya sendiri. Untuk keperluan barang dapur juga sukarelawan akan tolong belikan mengikut kehendak warga emas”.
(Pegawai JKM)

Sukarelawan ditugaskan untuk membantu warga emas dalam masalah pengangkutan terutama bagi mereka yang tinggal bersendirian. Warga emas akan diberi kemudahan ini dengan dibawa oleh sukarelawan ke tempat yang ingin dituju seperti ke masjid, pasar, kedai, membayar bil utiliti dan menziarahi rakan-rakan yang berdekatan. Kebenaran haruslah diperolehi daripada penjaga jika warga emas tersebut tinggal bersama dengan anak-anak. Kebolehcapaian dalam memenuhi keperluan mobiliti dapat dilihat melalui perkhidmatan yang diberikan oleh sukarelawan terhadap warga emas dalam menguruskan aktiviti-aktiviti luar. Kesusahan yang

dialami oleh warga emas tersebut dapat dikurangkan melalui perkhidmatan yang ditawarkan serta jaminan sosial yang mana mereka akan dapat hidup dalam keadaan yang selesa.

2) **Keperluan Penjagaan kesihatan**

Dalam penjagaan kesihatan, sukarelawan perlu mengambil berat tentang keadaan kesihatan warga emas yang berada dalam penjagaan sukarelawan. Sukarelawan perlu memberi ubat serta menghantar warga emas ke hospital untuk rawatan dan pemeriksaan kesihatan kepada warga emas yang berada di bawah jagaan mereka.

“Bawa ke hospital atau klinik, macam yang ada temujanji ke apa, warga tua yang tidak boleh bangun diorang akan kita refer kepada pihak kesihatan untuk mendapatkan pemeriksaan.” (Pegawai JKM)

Warga emas yang mempunyai temujanji di hospital secara berkala setiap bulan akan diuruskan oleh sukarelawan dengan menghantar dan mengambil mereka bagi tujuan untuk memudahkan urusan dan melancarkan pergerakan mereka.

3) **Keperluan sosial**

Program Khidmat Bantu di Rumah dapat membantu warga emas dalam menjalani kehidupan sosial dengan membawa warga emas berkumpul bersama-sama dengan jiran tetangga. Mereka akan lebih bersemangat untuk meneruskan hubungan sosial dan mengurangkan kemurungan dan kesunyian mereka. Warga emas ini akan merasa bangga jika mereka masih diberi peranan dan dijadikan tempat rujukan mengenai sesuatu perkara.

“Kita guna sukarelawan, sukarelawan ini akan pergi semata-mata untuk bersembang, tanya khabar diorang, pastu ada sesetengah akan tolong bersihkan rumah ataupun ada juga di mana sukarelawan tolong bawa ke kedai. Maknanya kita bersosial dengan warga emas ini supaya mereka boleh bergaul dengan masyarakat lain”. (Pegawai JKM)

Warga emas berkeinginan untuk bergiat aktif dan berperanan dalam masyarakat. Oleh itu, sukarelawan memainkan peranan dengan mewujudkan perhubungan bersama dengan warga emas. Mereka akan melawat ke rumah warga emas dengan melakukan aktiviti bersama-sama seperti menyiram pokok bunga, berekreasi, mengemas rumah atau meluangkan masa bersama dengan berbual-bual bersama dengan warga emas dan memberikan khidmat nasihat.

4) **Keperluan penjagaan emosi**

Program Khidmat Bantu di Rumah memberikan penjagaan terhadap semua aspek termasuklah penjagaan emosi warga emas. Hal ini kerana warga emas mempunyai perasan yang sensitif dan perlu dijaga sebaiknya. Sukarelawan akan meluangkan masa terhadap warga emas apabila mereka ingin meluahkan perasaan atau menceritakan masalah yang dihadapi oleh mereka.

“Kami ada perkhidmatan kaunseling di pejabat. Biasanya mereka akan datang ke pejabat apabila memerlukan perkhidmatan kaunseling. Macam ada masalah dengan anak-anak.” (Pegawai JKM)

Apabila warga emas mengalami gangguan emosi, sukarelawan akan menghubungi mereka dengan pihak kaunseling yang terdapat di JKM bagi membantu mereka menyelesaikan masalah yang dihadapi. Kadang-kadang masalah yang dihadapi oleh warga emas melibatkan anak-anak dan pihak kaunseling akan memanggil anak-anak untuk turut serta menjalani terapi kaunseling bagi memulihkan perhubungan mereka sekeluarga.

5) **Kemahiran sukarelawan**

Sukarelawan perlu berdaftar dengan Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) untuk membantu dalam memberikan perkhidmatan kepada warga emas melalui Program Khidmat Bantu di Rumah. Aktiviti yang akan dilakukan oleh sukarelawan kebajikan adalah membersihkan rumah, memandikan warga emas, memasak, berbual, menemani mereka bersiar dan mengurut mereka. Sebelum ditugaskan untuk menjaga warga emas, kesemua sukarelawan akan diberi latihan khusus mengenai aspek penting dalam penjagaan warga emas yang bergantung kepada keperluan mereka secara spesifik,

“Biasanya, kursus ini diberi pendedahan macam mana nak menguruskan warga emas yang terlantar. Kebanyakan latihan berfokus kepada cara mengangkat warga emas terlantar.” (Pegawai JKM)

Para sukarelawan akan dipanggil oleh JKM untuk diberi pendedahan tentang penjagaan warga emas. Namun, penerangan yang lebih mendalam akan diberi oleh Pihak Kementerian Kesihatan yang dijemput khas oleh JKM. Pegawai atasan juga diwajibkan untuk mengikuti kursus yang dianjurkan supaya mereka juga mempunyai kemahiran untuk dipraktikkan kepada warga emas yang memerlukan bantuan.

“Kami akan panggil untuk kursus. Pegawai penyelaras diberi kursus juga macam mana nak uruskan orang tua yang terlantar. Kami memang terlatih”. (Pegawai JKM)

Peranan dan tanggungjawab sukarelawan sangat dititikberatkan dalam penjagaan warga emas melalui lawatan ke rumah warga emas setiap minggu dengan menguruskan kehidupan warga emas dalam memberi sokongan, pengurusan keperluan diri termasuk di dalam rumah dan luar rumah, kesihatan dan persahabatan. Setiap lawatan dan penjagaan yang diberi, setiap sukarelawan akan diberi elaun diri sebagai tanda penghargaan dalam melibatkan diri dalam aktiviti kebajikan.

“Elaun sukarelawan kita tengok dia punya nisbah yang dijaga berapa orang. Sekurang-kurangnya nisbah 1:4 la. Kalau dalam sebulan memerlukan sekurang-kurangnya 8 jam dan membuat lawatan seminggu sekali.” (Pegawai JKM)

“Sukarelawan kami buat kerja yang sepatutnya, bukan mengambil alih penjagaan ibu bapa mereka. Bagi yang terlantar, ajar anak-anak sekali membantu menguruskannya. Kita hanya sebagai mentor tunjuk ajar tetapi jangan kita yang buat. Nanti anak lepas tangan.” (Pegawai JKM)

Tambahan pula, terdapat sesetengah keluarga yang menghadapi kekangan dari segi keupayaan melaksanakan tugas penjagaan itu sendiri seperti kekurangan pengetahuan dalam aspek penjagaan, kemahiran, kewangan dan kesediaan anggota keluarga yang sanggup memberikan penjagaan (Rahimah, 2000). Oleh itu, sukarelawan juga ditugaskan untuk memberi penerangan dan pendedahan kepada anak-anak bagaimana cara pengurusan penjagaan warga emas agar anak-anak tidak melepaskan tanggungjawab mereka terhadap pihak lain. Penglibatan sukarelawan diharapkan dapat membantu penjaga dan ahli keluarga dalam penjagaan warga emas.

KESIMPULAN DAN CADANGAN

Dalam memahami keperluan-keperluan yang diperlukan oleh warga emas dalam penjagaan, dapatan kajian mendapati terdapat lima keperluan yang diperlukan melalui Program Khidmat Bantu di Rumah dalam komuniti iaitu keperluan mobiliti, penjagaan kesihatan, kewangan, sosial dan penjagaan emosi. Selain itu, pengkaji juga dapat melihat bagaimana kebolehcapaian Program Khidmat Bantu di Rumah dalam membantu penjagaan warga emas di kawasan luar Bandar. Mereka tidak dapat melaksanakan aktiviti atau memenuhi keperluan mereka oleh kerana kurangnya perkhidmatan yang disediakan di kawasan luar bandar. Menurut Cox (1996), apabila sebahagian kecil warga emas mengalami kemiskinan, masalah penjagaan kesihatan atau terpinggir, masyarakat mungkin tidak menyedari masalah-masalah golongan tersebut. Tetapi jika bilangan warga emas yang menghadapi masalah ini meningkat, tanggungjawab dan cabaran harus dikenakan terhadap sistem khidmat masyarakat supaya masalah tersebut tidak terus merebak. Warga emas menghadapi kesukaran dalam melaksanakan aktiviti serta penjagaan diri berikutan ketiadaan anak-anak yang tinggal berdekatan dan ketidakupayaan diri mereka untuk melakukan aktiviti bersendirian. Oleh hal yang demikian, Program Khidmat Bantu di Rumah ini perlu disediakan di kawasan luar bandar untuk memberi kemudahan kepada warga emas dalam penjagaan. Mereka amat memerlukan bantuan daripada pelbagai pihak bagi meneruskan kegiatan hariannya.

Antara cadangan kajian adalah diharapkan dapat meluaskan penyertaan sukarelawan dalam menyertai Program Khidmat Bantu di Rumah. Program yang sedia ada amat kurang diaplikasikan secara meluas ke seluruh negara. Oleh hal yang demikian, penambahbaikan perlu dilaksanakan agar perkhidmatan tersebut dapat digunakan oleh semua warga emas. Selain itu, kursus dan latihan mengenai penjagaan dalam Program Khidmat Bantu di Rumah perlulah kerap diadakan. Hal ini supaya kualiti kemahiran dapat dipertingkatkan dalam penjagaan warga emas terutama yang terlantar. Mereka amat memerlukan penjagaan yang rapi berikutan ketiadaan upaya untuk menguruskan diri sendiri. Di samping itu, peranan komuniti dengan kerjasama Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) perlu diperkasakan iaitu dengan meningkatkan kemudahan prasarana fizikal iaitu hospital atau pusat rawatan khusus warga emas terutama di luar bandar. Oleh hal yang demikian, komuniti perlu memainkan peranan dengan bekerjasama dengan pihak

kerajaan dalam menjalankan perkhidmatan untuk warga emas kerana mereka merupakan masyarakat yang rapat dengan persekitaran warga emas. Begitu juga peranan Badan Bukan Kerajaan (NGO) dalam mengurangkan beban kerajaan dan masyarakat dari segi penyediaan program dan khusus untuk golongan warga emas seperti penjagaan, rawatan, kesihatan, rekreasi dan latihan kemahiran (Abdul Aziz et al. 2000). Sebagai contoh, Persatuan Kebajikan USIAMAS diwujudkan bagi merancang aktiviti untuk warga emas tanpa mengira bangsa, agama dan politik.

Tanggungjawab anak dan keluarga juga perlu dititikberatkan terhadap penjagaan dan pemberian sokongan kepada warga emas. Menurut Khadijah (2007), tanggungjawab menjaga ibu bapa oleh anak dewasa boleh dilihat daripada dua sudut. tanggungjawab filial iaitu semasa ibu bapa masih hidup dan tanggungjawab selepas kematian ibu bapa. Tanggungjawab semasa hidup merupakan aktiviti yang dilakukan oleh anak semasa ibu bapa memerlukannya. Ia termasuklah penjagaan, membantu dalam urusan harian dan sebagainya. Manakala tanggungjawab selepas kematian ibu bapa berkait rapat dengan pengekalan silaturrahim dengan rakan taulan ibu bapa dan mendoakan kesejahteraan ibu bapa. Tambahan pula, anak-anak tidak seharusnya meletakkan tanggungjawab sepenuhnya pada sukarelawan yang menghulurkan bantuan penjagaan. Mereka hanyalah meringankan bebanan keluarga dalam penjagaan warga emas. Oleh hal yang demikian, tanggungjawab yang telah diamanahkan perlu dilaksanakan dengan sebaik mungkin demi kesejahteraan kedua ibu bapa.

PENGHARGAAN

Penulis merakamkan penghargaan kepada pelajar FSSK dan responden yang terlibat dalam penyelidikan ini.

RUJUKAN

- Abdul Aziz Jemain, Rahimah Abd. Azizi & Lukman Z. Mohamad. 2000. *Warga Tua: Isu dan Fenomena*. Bangi: Pusat Penerbitan dan Teknologi Pendidikan UKM
- Adams, K. B., Sanders, S., & Auth, E.A. (2004). Loneliness and depression in independent living retirement communities: Risk and resilience factors. *Aging and Mental Health*, (8), 475-485.
- Asnarulkhadi Abu Samah. 2006. *Sokongan Sosial Warga Tua: Satu Kajian Rol Famili*. Monograf Institut Gerontologi. Serdang: Universiti Putra Malaysia
- Cox, H. G., 1996. *Later Life: The Realities Of Aging*. Fourth Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Dewan Rakyat Malaysia. 2012. Teks Ucapan Bajet Tahun 2013. Jumaat 28 September 2012.
- Drageset, J. 2004. The Importance of Activities of Daily Living and Social Contact For Loneliness: A Survey Among Residents in Nursing Homes. *Scandinavian Journal Of Caring Science*, 18 (1): 65-71

- Elis, J. E. 2006. The Implications of History. Energize Inc. <http://www.energizeinc.com> [12 Mei 2012]
- Institute For Volunteering Research (IVR). 2014. Review of Evidence on the Outcomed of Youth Volunteering Social Action and Leadership. http://www.thirdsectorimpact.eu/site/assets/uploads/page/documents-for-researchers/TSI_impact-report_sports-leaders-literature-review-dec-2014.com [December 2014]
- Jabatan Kebajikan Masyarakat. 2013. Lapran Garis Panduan Program Khidmat Bantu di Rumah. [Mei 2013]
- Kementerian Belia dan Sukan. 2013. RM100 Juta untuk Mantapkan Aktiviti Kesukarelawanan. <http://www.kbs.gov.my/IM4U> [5 Ogos 2013].
- Khadijah Alavi & Rahim M. Sail. 2010. Peranan Wanita dalam Proses Penjagaan Ibu Bapa Tua : Dilema dan Cabaran dalam Era Globalisasi. *Kajian Malaysia*, 28 (2).
- Khadijah Alavi. 2007. Pengalaman Anak Dewasa Berpendapatan Rendah yang Menjaga Ibu bapa Tua: Satu Pendekatan Berteraskan Pendidikan Komuniti. *Kajian Malaysia*. 20 (2)
- Rahimah AbdulAziz. 2000. Kepentingan Perancangan Penjagaan Warga Tua. Warga Tua Isu dan Fenomena, eds. Abdul Aziz Jemain, Rahimah Abdul Aziz dan Lukman Z. Mohamad. Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Siti Marziah Zakaria, Khadijah Alavi & Nasrudin Subhi.(2013). Risiko Kesunyian Dalam Kalangan Warga Tua di Rumah Seri Kenangan. *Journal of Psychology & Humanities Development*.1, 49-56.
- Syed Barkat Syed Ali, 2007. The USIAMAS Home Help Project, dalam National Population Conference “Demographic Window for Development: Opportunities and Challenges”, Kuala Lumpur.
- Wan Ibrahim Wan Ahmad & Zainab Ismail. 2003. Mengenalinya Warga Tua Desa di Malaysia: Profil Sosial dan Pengaturan Tempat Kediaman. *Journal of Governance and Development*, 6, 22-39.
- Zulkifly Ramli. 2015. Seminar Home Help Peringkat Zon Timur Tahun 2015. Hotel Tanjung Vista Kuala Terengganu www.jkm.gov.my/jkm/.../2015/teksUcapanKPKM19042015.pdf [19 April 2015]