

Latihan Industri Program Kerja Sosial UKM: Peranan Perantis SLDN
dalam Penjagaan Warga Emas
(*Industrial Training for UKM Social Work Programme: Roles of Elderly Care among NDTs
Apprenticeship*)

KHADIJAH ALAVI* & NUR HANIS HAZLAN

ABSTRAK

Latihan industri Sistem Latihan Dual Nasional (SLDN) adalah satu program latihan yang diikuti oleh pelajar kerja sosial UKM dalam bidang penjagaan warga emas di pusat latihan dan syarikat dalam tempoh masa yang ditetapkan bagi memperoleh pengalaman sebenar dengan mempraktikkan pengetahuan dan teori kerja sosial yang dipelajari di Universiti. Kajian ini bertujuan untuk meneroka transformasi pengetahuan, teori dan etika kerja sosial dalam praktis kerja sosial gerontologi melalui latihan industri di pusat jagaan warga emas. Lokasi kajian yang dipilih ialah Rumah Ehsan Kuala Kubu Bahru. Persampelan kajian merupakan sembilan (9) orang responden bersetuju untuk ditemubual daripada 14 orang perantis yang telah melaksanakan program SLDN pada tahun 2017. Data dikumpulkan melalui temubual mendalam yang telah dianalisis secara tematik untuk menjawab persoalan kajian ini. Hasil kajian mendapati bahawa pengalaman kemahiran menolong dengan mengaplikasikan tiga atribut iaitu (i) kebolehan menyelesaikan masalah bagi menampilkan profesionalisme dalam praktikum penjagaan warga emas, (ii) bersifat empati dengan klien dan (iii) intergriti dalam menjalankan tugas yang penuh dengan cabaran di mana ketiga-tiga atribut ini dapat melahirkan pekerja sosial yang profesional dalam mensejahterakan warga emas di institusi.

Katakunci: Latihan industri, kerja sosial, peranan perantis dan penjagaan, warga emas

ABSTRACT

Industrial training through National Dual Training System (NDTS) is a training program for UKM social students/ apprenticeship in the area of elderly care operation at the training center and the company within the prescribed time to acquire real experience by practicing the knowledge and theoretical work theories learned at the University. The purpose of this study is to explore the transformation of knowledge, theory and ethics of social work in the practice of social gerontology through industrial training in senior care institutions. The location of the study chosen was Rumah Ehsan Kuala Kubu Bahru. A total of nine (9) respondents were selected from 14 apprentices who had implemented the NDTS program in year 2017. The data were collected through in-depth interviews that were analyzed thematically to answer the question of this study. The findings show that experience skills help with applying three attributes i.e. (i) ability to solve problems to emerge professionalism in elderly care practicum, (ii) empathy with clients and (iii) integrity in carrying out challenging tasks which produce professional social workers improve the wellbeing of elderly in institutions.

Keywords: Industrial training, social work, apprenticeship role and elderly care

PENGENALAN

Latihan industri dalam bidang kerja sosial merupakan penempatan pelajar menjalankan praktikum berpandukan kepada agensi dan industri yang bersesuaian dengan khidmat kerja sosial dan kemanusiaan. Menurut Muhammad Zul Azri et al (2016), Latihan Amali/Industri telah berjalan di fakulti-fakulti di UKM sejak sesi 1996/97 selaras dengan hasrat universiti yang ingin menambah kepelbagaian dalam pengalaman pelajar. Kesemua pelajar dikehendaki menjalani latihan selama 10 atau 12 minggu, kecuali beberapa program khusus di UKM perlu memenuhi tempoh selama enam bulan. Latihan amali / industri adalah peluang yang baik untuk pelajar mengenali alam pekerjaan, organisasi, operasi organisasi, hubungan dan komunikasi pelbagai lapisan sumber manusia dalam organisasi dan banyak lagi perkara-perkara lain yang tidak terdapat di dalam bilik kuliah. Sebaliknya latihan industri di bawah Pusat Psikologi dan Pembangunan Manusia, FSSK menjalani paktikum penjagaan warga emas memenuhi tempoh yang ditetapkan iaitu 20% teori di UKM dan 80% praktikal di Rumah Ehsan Kuala Kubu Bharu. Di akhir pengajian, pelajar kerja sosial ini dianugerahkan dua sijil iaitu Sarjanamuda Kerja Sosial dan Sijil Kemahiran Malaysia (SKM) tahap 3.

SKM adalah singkatan kepada Sijil Kemahiran Malaysia merupakan sijil yang dikeluarkan oleh Jabatan Pembangunan Kemahiran (JPK) di bawah Kementerian Sumber Manusia (Jabatan Pembangunan Kemahiran, 2012). Perlaksanaan Sistem Persijilan Kemahiran Malaysia (SKPM) adalah polisi, mekanisma, standard dan tatacara yang terlibat dalam penganugerahan Sijil Kemahiran Malaysia/ Diploma Kemahiran Malaysia/ Diploma Lanjutan Kemahiran Malaysia. Terdapat lima tahap persijilan iaitu SKM tahap 1, SKM Tahap 2, SKM Tahap 3, DKM dan DLKM. SKM tahap 3 meliputi Sistem Latihan Dual Nasional (SLDN) kaedah latihan di dua tempat yang berorientasikan industri iaitu merangkumi 70-80% latihan kerja sebenar di industri dan 20-30% pembelajaran teori dan kemahiran asas. SKM didefinisikan sebagai satu kelayakan yang dianugerahkan kepada calon yang membuktikan ketrampilan mereka dalam setiap tugas yang disenaraikan dalam standard kemahiran kebangsaan bagi sesuatu bidang dan tahap-tahap tertentu. Perantis SKM tahap 3 ini akan menjalani latihan praktikal amali selama lapan belas bulan (18) bagi melahirkan perantis berpengetahuan dan berkemahiran tinggi iaitu dari segi teknikal, sosial & kemanusiaan, metodologi dan pembelajaran dalam operasi penjagaan warga emas di Rumah Ehsan Kuala Kubu Bharu (KKB).

Penyelidikan dalam bidang gerontologi

adalah untuk menarik minat semua golongan untuk mempelajari mengenai warga emas dan proses penuaan dalam kalangan masyarakat dan individu. Hal ini disebabkan kurangnya pengetahuan am daripada kalangan masyarakat mengenai penjagaan terhadap warga emas. Aspek teori kajian ini mampu memberi tambahan kepada korpus ilmu dalam bidang gerontologi yang juga boleh dijadikan sumber rujukan terbaharu kepada para pengkaji yang lain yang berminat untuk mengetahui dengan lebih mendalam lagi tentang bidang gerontologi ini. Manakala aspek praktikal, kajian ini juga mampu meneroka cabaran-cabaran yang dihadapi oleh perantis yang dihadapi semasa menjalani latihan industri di Rumah Ehsan. Pembelajaran melalui pengalaman, penekanan serta perkaitan teori yang dipelajari adalah sangat penting bagi memastikan pelajar membina konteks profesional semasa menjalankan intervensi dengan klien. Hal ini adalah untuk memastikan perantis menimba sebanyak mana praktis secara *hands-on* di Rumah Ehsan sebagai panduan mahupun untuk kerjaya yang akan datang. Latihan Industri dan Komuniti (LIK) secara SLDN adalah program yang memberi peluang kepada perantis menimba pengetahuan serta pembelajaran supaya perantis lebih bersedia dengan menempuhi alam pekerjaan yang akan datang serta dapat mengatasi pengangguran dalam kalangan graduan. Seterusnya dapat memperkasakan kompetensi dan kebolehpasaran perantis dalam industri terutama dalam bidang penjagaan warga emas.

Penjagaan warga emas sering dikaitkan secara formal dan tidak formal. Di Malaysia, Khadijah et al. (2010) Razali, (1997) menyatakan suatu projek telah dijalankan untuk menyediakan satu tempat tinggal warga tua yang memerlukan persekitaran yang bersesuaian yang dapat memenuhi kehendak dan juga ciri-ciri kehidupan seorang tua. Kadar penghantaran warga emas ke pusat jagaan warga emas meningkat secara drastik. Punca utama penghantaran disebabkan oleh kesibukan anak dewasa yang bekerja sehingga tidak mampu untuk menjaga dan merawat warga emas tersebut. Dalam konteks penjagaan tidak formal seringkali berlaku pengabaian terhadap warga emas. Salah satu faktornya adalah ekonomi yang tidak menentu menyebabkan anak-anak mengejar kerjaya disebabkan peningkatan kos sara hidup. Walker et al. (1995) menyatakan lazimnya penjagaan tidak formal adalah dalam kalangan keluarga dan komuniti yang mempunyai jaringan sosial. Kebanyakan ahli keluarga dan jiran tidak terlatih dalam tugas penjagaan. Apatah lagi tugas penjagaan mengambil masa panjang dan tidak mendapat ganjaran kewangan. Penjagaan itu disediakan tanpa bayaran dan selalunya dilakukan atas

rasa kasih sayang atau belas kasihan dan tanggungjawab (Ungerson 1995). Penjagaan formal yang sering dikaitkan dengan institusi kerajaan mahupun swasta yang mengambil pekerja yang mempunyai kelayakan dan kemahiran praktis dalam penjagaan warga emas. Lazimnya ia disediakan oleh penjaga profesional, dibayar dan terlatih (Timonen 2009; Walker et al., 1995).

Salah satu inisiatif yang diambil oleh UKM ialah menyediakan perantis di Rumah Ehsan dengan menjalani Latihan Industri di Rumah Ehsan bagi memberi perkhidmatan kepada warga emas yang sakit terlantar. Dalam kajian Timonen (2009) menyatakan trend dalam masyarakat Eropah semakin ramai penjaga formal bekerja di rumah dalam komuniti setempat. Mereka merupakan pembantu kepada pesakit yang menghidap sakit kronik dan memerlukan penjagaan jangka panjang daripada institusi penjagaan. Kajian-kajian lepas mencadangkan bahawa pengalaman kerja dalam latihan industri atau praktikum boleh meningkatkan keyakinan dan kecekapan pekerjaan, yang seterusnya memberi pilihan kepada seseorang pekerja untuk meneruskan kerjaya tersebut. Faktor lain yang penting untuk kegigihan perantis termasuk sokongan penyelia, penghormatan yang ditunjukkan oleh majikan terhadap pelatih (Dickie, McDonald & Pedic 2011), kualiti latihan di tempat kerja (Mitchell, Dobbs & Ward 2008), dan pelbagai pengalaman serta budaya tempat kerja yang bernilai latihan menunjukkan tahap pengekalan yang lebih tinggi. Kajian lepas menunjukkan bahawa persaingan antara peranan sebagai seorang pekerja dan penjaga kepada orang tua telah menjejaskan prestasi kerja dan meningkatkan rasa bebanan kepada penjaga tersebut (Gilbeau and Anastas 1989; Scharlach & Boyd 1989; Neal et al 1993; Scharlach 1994; Pavalko & Artis 1997). Sebaliknya, Penning (1998) mendapati bahawa persepsi tentang tekanan dan kesejahteraan fizikal serta emosi yang dialami oleh penjaga warga emas lantaran kepelbagaian peranan yang dipikul olehnya adalah tidak konsisten dan lemah. Oleh itu, adalah penting

untuk meninjau peranan faktor-faktor tekanan, strategi daya tindak, sumber daya tindak dan sokongan sosial bagi menjelaskan persoalan ini (Pearlin & Schooler 1978; Schulz Tampkins & Rau 1988; Zarith 1994; Irvin & Acton 1997). Justeru, sejauhmanakah peranan perantis SKM tahap 3 beradaptasi cabaran dalam memenuhi latihan industri di institusi penjagaan warga emas. Artikel ini bertujuan meneroka transformasi pengetahuan, teori dan etika kerja sosial dalam adaptasi praktis kerja sosial gerontologi melalui latihan industri di Rumah Ehsan Kuala Kubu Bharu, yang memberi perkhidmatan penjagaan kepada warga emas sakit terlantar.

KAEDAH PENYELIDIKAN

Reka bentuk kajian kualitatif yang menggunakan pendekatan kajian kes bagi memahami sesuatu kes tertentu. Penggunaan kajian kes memudahkan pengkaji mendapatkan maklumat dan memproses data berkaitan persekitaran individu dan masalah yang dihadapi oleh responden. Pemilihan lokasi ialah Rumah Ehsan Kuala Kubu Bahru yang dipilih untuk penempatan latihan industri dalam kalangan pelajar kerja sosial yang mendaftar sebagai perantis penjagaan warga emas di pusat jagaan bagi 2017. Pemilihan responden menggunakan teknik bertujuan dimana pengkaji telah menemubual seramai sembilan (9) responden yang telah tamat latihan Sijil Kemahiran Malaysia tahap 3 modul penjagaan warga emas di pusat jagaan (*Elderly Care Centre Operation*). Pembinaan protokol kajian yang dikemukakan ialah apakah cabaran dalam menyediakan perkhidmatan kepada warga emas. Analisis tematik telah digunakan untuk menginterpretasikan data bagi menjawab objektif artikel ini.

DAPATAN DAN PERBINCANGAN

JADUAL 1. Profil Responden

Responden	Umur	Zon Negeri	Nama Universiti
1	24	Tengah	Alumni UKM
2	24	Pantai Timur	Alumni UKM
3	24	Selatan	Alumni UKM
4	24	Selatan	Alumni UKM
5	26	Tengah	Alumni UKM
6	27	Pantai Timur	Alumni UKM
7	24	Pantai Timur	Alumni UKM
8	23	Selatan	Alumni UKM
9	26	Pantai Timur	Alumni UKM

Profil Demografi Responden

Dalam kajian ini seramai sembilan (9) orang perantis Sijil Kemahiran Malaysia (SKM) yang terdiri daripada pelajar Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) serta pernah mengikuti latihan ilmiah di Rumah Ehsan Kuala Kubu Baru, Selangor diambil untuk menjadi responden. Pengkaji menggunakan kaedah temubual bersemuka serta kaedah temubual elektronik melalui email.

PERANAN PERANTIS SKM PENYEDIAAN PERKHIDMATAN WARGA EMAS

Penjagaan boleh dikategorikan sebagai empat aspek iaitu sokongan sosial, peruntukan keperluan harian, bantuan kewangan dan hubungan dengan organisasi serta pemberi khidmat formal (Harowitz 1982). Penjagaan juga terbahagi kepada dua iaitu formal dan tidak formal. Penjagaan secara profesional sering dikaitkan dengan profesion kerjaya khusus yang dilantik khas seperti golongan profesional yang dibayar, dilatih serta mempunyai praktis yang profesional bagi menjaga warga emas (Timonen 2009; Walker et al. 1995). Manakala bagi yang tidak formal ialah penjagaan yang dilakukan oleh ahli keluarga ke atas warga emas yang sakit. Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) telah memberi sedikit sebanyak informasi dan garis panduan terhadap caregiver atau pemberijaga bagi menguruskan warga emas secara formal mahupun tidak formal.

Peranan Perantis Dalam Penjagaan Warga Emas

Dalam mengatasi isu dalam penjagaan warga emas seharusnya pekerja sosial membuat persediaan yang secukupnya dalam memberi perkhidmatan kepada warga emas. Dengan adanya pendedahan meluas tentang warga emas, kemahiran asas serta pembelajaran yang secukupnya, pekerja sosial dapat memberikan servis yang terbaik. Menurut Segal, Gerdes dan Steiner (2004), “matlamat pekerja sosial gerontologi adalah untuk menggalakkan dan memajukan pelanggan yang terdiri dari warga emas merangkumi aspek sosial, emosi, dan fizikal supaya mereka mendapat kesejahteraan untuk menjalani kehidupan yang lebih bebas, berdikari dan memuaskan”. Dalam kajian ini perantis SKM juga memberikan pendapat yang sama dalam menjayakan matlamat dalam perkhidmatan warga emas.

....peranan perantis selain daripada pekerjaan yang dilakukan semasa di Rumah Ehsan ialah untuk mendidik masyarakat. Hal ini kerana apabila kita mempunyai ilmu mengenai penjagaan warga emas kita boleh mengaplikasikannya kepada keluarga kita. Kalau tidak mampu kita boleh upah “caregiver”. Jangan disebabkan kesibukan kerja kita terpaksa memilih untuk membuang ibu bapa kita yang sakit terlantar (Responden 5).

..Antara peranan yang dimainkan dalam penjagaan warga emas adalah memberikan perkhidmatan penjagaan diri seperti mandi, memakai baju dan menghias diri. Bagi warga emas yang terlantar, perantis memberikan lebih penjagaan rapi seperti menyuap makanan dan memastikan warga emas berada dalam keadaan baik. Selain daripada itu, perantis juga memastikan warga emas melibatkan diri dalam aktiviti rohani seperti mengaji, membaca Yassin dan beriadah. Perantis sering membantu pihak atasan dalam pengendalian majlis atau aktiviti yang melibatkan warga emas agar mereka sentiasa melibatkan diri dan bergaul antara satu sama lain. (Responden 6).

...berperanan dalam memastikan keperluan emosi, rohani dan fizikal dipenuhi. Menjaga hati dan perasaan mereka, memberi panduan untuk mengisi rohani mereka, membantu apa yang patut untuk mereka yang tidak mempunyai keupayaan fizikal. (Responden 7).

...Peranan perantis adalah untuk mengembalikan kefungsiannya penjagaan warga emas. Hal ini kebanyakan daripada mereka mengalami masalah seperti ditinggalkan keluarga, sakit terlantar dan sunyi. (Responden 9).

Pengkaji mendapati bahawa tugas-tugas yang disenaraikan oleh perantis termasuklah seperti mandi, memakai baju dan menghias diri. Selain daripada itu, perantis juga memastikan warga emas melibatkan diri dalam aktiviti rohani seperti mengaji, membaca Yassin dan beriadah. Perantis juga berperanan dalam membantu staf-staf dalam membantu warga emas serta mengendalikan aktiviti-aktiviti yang bersesuaian dengan warga emas. Perantis bukan sahaja membantu dalam menjaga keperluan diri warga emas malah berperanan dalam memastikan warga emas mendapat keperluan emosi, fizikal, rohani yang baik serta mengembalikan kefungsiannya mereka dalam memberi nasihat serta galakan kepada warga emas.

Pengkaji sedia maklum bahawa perantis yang menjalani latihan industri di Rumah Ehsan akan

melakukan tugas-tugas penjagaan dalam memberikan perkhidmatan kepada warga emas. Antara yang dilakukan ialah tugas berbentuk fizikal, emosi, dan interpersonal. Tugas penjagaan berbentuk fizikal merupakan tugas utama yang dilaksanakan oleh responden kepada warga emas. Perantis menyatakan bahawa tugas berbentuk fizikal adalah wajib dilakukan setiap hari demi memastikan rutian harian warga emas tidak terganggu. Antaranya dengan menyediakan makanan dan minuman kepada warga emas. Hal ini kerana, keadaan fizikal warga emas yang semakin lemah, menyebabkan mereka sudah tidak mampu untuk menyediakan makan dan minum untuk diri sendiri. Oleh itu, tugas tersebut telah diambil alih oleh responden dengan memastikan warga emas mendapat makanan dan minuman mengikut waktu. Manakala bagi warga emas yang sudah lemah dan terlantar, responden akan menyuap makanan bagi memudahkan warga emas untuk makan.

...Antara peranan yang dimainkan dalam penjagaan warga emas adalah memberikan perkhidmatan penjagaan diri seperti mandi, memakai baju dan menghias diri. Bagi warga emas yang terlantar, perantis memberikan lebih penjagaan rapi seperti menyuap makanan dan memastikan warga emas berada dalam keadaan baik. (Responden 6).

...Peranan yang dimainkan sebagai perantis SKM sama seperti peranan Pembantu Perawat Kesihatan yang menjaga kebajikan penghuni di asrama seperti memandikan warga emas, memberi makan dan membersihkan. (Responden 9).

Di samping memenuhi keperluan makanan, perantis juga turut ditugaskan untuk melakukan tugas pembersihan seperti memandikan warga emas dan melakukan tugas penjagaan yang melibatkan mengelap badan, mencuci najis, dan memakaikan lampin pakai buang. Kebersihan diri warga emas adalah sangat dititikberatkan untuk keselesaan dan juga sebagai langkah penjagaan kesihatan warga emas. Secara keseluruhannya, kajian ini mendapati tugas penjagaan berbentuk fizikal yang dilakukan oleh responden termasuklah tugas penjagaan peribadi seperti memberi makan, menjaga kebersihan warga emas, serta melakukan tugas domestik seperti kerja-kerja rumah. Hasil kajian ini adalah selari dengan kajian yang dilakukan oleh Barret (2003) iaitu tugas penjagaan termasuklah bantuan memandikan, memakaikan pakaian, penjagaan diri, mengangkat dan memberikan makanan, manakala tugas rumah adalah mencakupi tugas seperti membasuh pakaian, membeli barang,

menguruskan kewangan dan mengemas rumah.

... saya juga pernah mengutip najis yang dibaling oleh penghuni ketika mereka meragam (Responden 1).

...saya turut melakukan aktiviti pembersihan seperti membersihkan najis penghuni serta menukar pampers mereka semasa bekerja shif pagi. (Responden 3).

Selain tugas penjagaan fizikal, kajian ini mendapati responden turut melaksanakan tugas penjagaan dengan memberi sokongan emosi kepada warga emas. Dalam kajian ini responden memberi sokongan emosi kepada warga emas dengan cara berbual, menemani dan bercerita. (Responden 6).

....saya turut membantu warga emas dalam aktiviti yang bersifat kerohanian seperti mengajar mereka bagaimana untuk mengambil air wudhuk serta membantu pihak atasan yang lain dalam mengendalikan majlis keagamaan yang dianjurkan (Responden 4).

...Selain daripada itu, perantis juga memastikan warga emas melibatkan diri dalam aktiviti rohani seperti mengaji, membaca Yassin dan beriadah. Perantis sering membantu pihak atasan dalam pengendalian majlis atau aktiviti yang melibatkan warga emas agar mereka sentiasa melibatkan diri dan bergaul antara satu sama lain. (Responden 7).

Sokongan sosial seperti berbual, melawat, 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 (Asnarulkhadi et al. 2006). Dapatan kajian ini adalah selari dengan dapatan kajian yang diperolehi di mana warga emas amat memerlukan perhatian daripada orang sekelilingnya bagi mengatasi kesunyian hidup yang dirasai. Perantis berpendapat bahawa warga emas memerlukan aktiviti bersifat kerohanian bagi menenangkan jiwa serta emosi mereka.

...Kadang-kadang dengan warga emas kita perlu menahan sifat marah kerana karenah mereka. Semasa saya disini saya banyak belajar erti sabar dan saya akan menggunakan diplomasi seperti nasihat mahupun teguran agar mereka lebih memahami apa yang saya katakan. (Responden 2).

... saya suka berbual dengan penghuni di RE kerana ia membuatkan saya lebih dekat dengan penghuni serta mengenali dengan lebih mendalam. Ada juga sesetengah penghuni membuat karenah dan saya

sebagai perantis kerja sosial, saya menjalankan tanggungjawab dengan menegur mereka serta memberi nasihat kepada penghuni (Responden 3).

Daripada huraian di atas, jelas bahawa tugas perantis dalam mengendalikan warga emas terdiri daripada beberapa aspek iaitu berbentuk fizikal, tugas berbentuk emosi, dan tugas berbentuk interpersonal. Tugas yang merangkumi keperluan emosi warga emas sangat penting dalam memastikan emosi warga emas sentiasa dalam keadaan yang baik serta menjamin kesejahteraan. Tugas yang dibuat adalah terdiri daripada pelbagai bentuk contohnya seperti perantis akan bercerita, memberi nasihat, memberi galakan. Kadangkala perantis juga mendapat nasihat daripada warga emas yang sudah lama makan asam garam dalam kehidupan. Warga emas juga suka bercerita dan perantis akan cuba meluangkan masa bersama warga emas. Dapatan kajian selari dengan Schumacher et al. (2000) yang menyatakan bahawa kemahiran perantis boleh ditingkat dengan bekerjasama sistem penjagaan kesihatan dan pusat kesihatan masyarakat. Contohnya seperti jururawat dan pekerja sosial harus menilai dalam membantu penjagaan pesakit serta memastikan penjaga pesakit mempunyai kemahiran yang mereka perlukan supaya membolehkan mereka memberi penjagaan lebih baik (Archbold et al. 1995; Scherbring 2002; Silver et al. 2004).

Pengaplikasian Teori Dalam Praktis Gerontologi Kerja Sosial

Daripada hasil dapatan pengkaji mendapati bahawa teori yang dipelajari adalah penting untuk dipelajari dalam memberikan perkhidmatan kepada warga emas. Dalam kajian ini pengkaji dapat merumuskan bahawa teori sahaja tidak mencukupi untuk mempersiapkan diri dari segi pengetahuan penjagaan rutin asas apabila bersama warga emas, namun komunikasi berkesan, teknik melayan karenah warga emas dan cara membentuk rapport dengan warga emas dapat mempertingkatkan hubungan perantis dan warga emas tersebut. Dengan adanya amali latihan kerja sebenar, perantis dapat merasakan keadaan sebenar memasuki alam pekerjaan. Pengalaman yang ditimba dapat dijadikan panduan serta memberikan ilmu pengetahuan untuk digunakan kelak berbanding mempelajari teori dalam kuliah tetapi tidak mempraktikannya. Menurut Ali et al. (2009) sistem pendidikan harus mampu memenuhi kehendak komersil dan industri, dan boleh menghasilkan tenaga kerja yang berupaya dan bersifat inovatif, produktif dan berkemahiran. Justeru, pendedahan meluas tentang

warga emas, kemahiran asas serta pembelajaran yang secukupnya, pekerja sosial dapat memberikan servis yang terbaik. Dapatan kajian selaras dengan Deissinger (1996) menyatakan bahawa di Jerman, latihan vokasional “dwi-sistem” (dual system) diperkenalkan di latihan bagi membolehkan perantis mempelajari pengalaman bekerja tempat sebenar.

....kami diajar tentang warga emas melalui teori tapi untuk belajar saja tidak cukup. Praktikal inilah yang memberikan perantis mengetahui dengan lebih lanjut. Apa yang staf buat itulah yang kita ikut. Dari segi menguruskan mandian, cara uruskan warga emas yang tercekik makanan dan mengangkat warga emas yang sakit. (Responden 1).

...belajar sahaja tidak cukup untuk kita mengetahui cara penjagaan warga emas. Dengan praktikal ia boleh menjadikan satu pengalaman dan pengetahuan yang baharu. Teori lebih kepada akademik. Kalau praktikal lebih kepada realiti dan boleh tahu susah dan senang. Lebih memahami secara keseluruhan (Responden 2).

....Aplikasi teori yang diajar adalah seperti sewaktu penjagaan warga emas. Contohnya penukaran pampers, menyediakan makanan, menyuapkan makanan dan menukar cadar (Responden 5).

.....saya dapat melihat teori yang dipelajari dalam kelas berlaku di depan mata. Contohnya, warga emas akan menghadapi penyakit mental seperti Alzheimer dan dementia. Namun begitu, teori yang dipelajari dalam kuliah hanyalah tentang sifat warga emas dan tidak meliputi aspek penjagaan warga emas. (Responden 7).

.....Dalam pengaplikasian teori ini sangat berkait dengan cara pengendalian emosi warga emas, membina hubungan (rapo), membantu warga emas menjalani kehidupan yang lebih baik dengan melakukan intervensi serta mengamalkan konsep meluahkan, mendengar serta menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh warga emas tersebut dengan bantuan pihak atasan (Responden 6).

Berdasarkan analisis temubual bersama responden mendapati bahawa pembelajaran secara teori di dalam kuliah sahaja tidak mencukupi untuk mengendalikan penjagaan warga emas. Keperluan latihan teori dan praktikal bagi memahami ruang kerja sebenar dalam penjagaan warga emas amat memberi manfaat kepada perantis. Walaubagaimanapun, terdapat beberapa cabaran untuk mengadaptasi dalam kerja sebenar terutama dalam situasi penjagaan warga

emas sakit terlantar.

CABARAN ADAPATASI PERANTIS DALAM PENJAGAAN WARGA EMAS

Analisis temubual mendapati bahawa majoriti perantis bersetuju bahawa memberi perkhidmatan kepada warga emas adalah sesuatu pekerjaan yang sangat mencabar. Terdapat juga pandangan yang berbeza bahawa cabaran dalam kerja sebenar memberi peluang dan meningkatkan kemahiran dan kematangan dalam menjalankan tugas penjagaan. Beberapa pandangan responden adalah seperti berikut:

....setuju.sebab nak kena menguruskan warga emas yang banyak kerenah. Sukar nak dijaga, lagipun ada yang ada penyakit. Dorm A ada yang boleh berjalan dan berbadan gempal. Kalau penghuni yang waras boleh berkomunikasi dan senang nak urus. (Responden 3).

...ada penghuni yang nyanyuk. Yang penting kena sabar. kalau tidak sabar memang tak tahan. Sebab ada penghuni yang susah dengar kata, masalah pendengaran dan ada yang ambil kesempatan. Ada yang panas baran juga serta maki perantis. Sebab ada penghuni yang malas mandi, belum lagi tutur kata yang tidak betul. (Responden 4).

.....memang ya.. kena tahan dari segi emosi dan mental. sebab dia sakit kita perlu melayani karenah mereka dan adakalanya tidak masuk akal untuk kita ikut. Contohnya, saya lambat hantar air membuatkan penghuni dia marah dan memaki..Kadangkala kita tak perlu terkesan apa yang dimarah sebab itu memang dah sedia maklum. Bagi pertama kali memang agak terasa kerana saya tak biasa dengan warga emas tapi lama kelamaan saya dapat menerima. (Responden 5).

.....setuju kerana emosi warga emas juga turut memberi penyumbang kepada cabaran yang dilalui sepanjang berkhidmat disini kerana warga emas emosinya sering terganggu, mudah terasa hati dan sensitif . Sepanjang berkhidmat disini, cabaran yang paling sukar melibatkan bilangan pekerja yang sedikit menyukarkan aktiviti harian dilaksanakan. Pekerja wanita seperti saya terpaksa menggunakan sepenuh tenaga dalam pengurusan warga emas. Hal ini turut menyumbang kepada tekanan emosi dan cepat letih. (Responden 6).

.....saya bersetuju bahawa berkhidmat dengan orang tua agak mencabar. Seperti yang saya nyatakan mereka memerlukan perhatian tidak kira dari aspek fizikal, emosi dan rohani. Contohnya bersabar apabila orang tua di sini asyik memanggil saya untuk melakukan kerja yang tidak perlu dilakukan dan mereka hanya menyuruh untuk mendapatkan perhatian. Contohnya, memanggil saya untuk menukar tuala warna hijau di atas dan warna pink di bawah. terdapat juga warga emas yang sering memanggil untuk menyuap air sedangkan beliau boleh minum sendiri. selain itu, sabar juga meliputi aspek apabila kita melakukan kerja yang meletihkan perlu menahan emosi marah. hal ini demikian, aspek persekitaran yang berbau juga akan mempengaruhi emosi kita bila melakukan kerja. (Responden 7).

.....Saya setuju kerana ramai dalam kalangan perantis tidak mempunyai kemahiran praktikal yang secukupnya dan hanya bergantung kepada teori yang dipelajari di kelas sahaja. Penjagaan warga emas memerlukan praktikal bersama warga emas dan masa yang mencukupi. (Responden 9).

Terdapat juga responden yang tidak bersetuju dengan bekerja dengan warga emas adalah sangat mencabar. Hal ini perantis mengatakan bahawa lumrah dengan keadaan dan sikap mereka semasa tua dan mereka juga akan mengalami hal yang sama seperti penghuni yang lain.

.....Saya tidak setuju dengan pernyataan tersebut kerana menjaga warga emas ini adalah satu cabaran dan anugerah yang Tuhan berikan supaya kita lebih bersedia untuk hari tua. Keadaan penghuni mungkin agak menyedihkan kerana kebanyakan daripada mereka adalah sakit terlantar dan ditinggalkan oleh keluarga tetapi bagi saya ianya satu pahala jika berbuat baik dengan warga emas. Saya tidak rasa ia membebankan walaupun ianya kali pertama saya menjaga warga emas. (Responden 1).

.....Saya kurang setuju dengan kenyataan tersebut. Mungkin bagi mereka sukar untuk menjaga warga emas kerana mereka tidak mempunyai pengalaman tetapi bagi saya ianya mudah kerana sama sahaja seperti kita menjaga kanak-kanak. (Responden 8).

Berdasarkan temubual dengan perantis mendapat majoriti bersetuju bahawa penjagaan dalam warga emas adalah sangat mencabar dan memerlukan kesabaran yang tinggi bagi memastikan kesejahteraan dan kualiti hidup warga emas. Kebanyakan daripada penghuni warga emas di institusi amat sensitif dan

perantis perlu melayani pelbagai karenah mereka. Beberapa perantis yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut serta menyatakan bahawa menjaga warga emas merupakan satu amanah dan anugerah yang Tuhan. Sepatutnya ahli keluarga perlu bersedia dengan kemahiran penjagaan kerana hampir semua warga emas di RSK telah dihantar oleh keluarga mereka. Fenomena ini merupakan satu pengajaran dan pengalaman hidup bagi perantis bersedia untuk berhadapan dengan hari tua. Perantis juga menyatakan bahawa penjagaan warga emas hampir sama dengan menjaga kanak-kanak yang sentiasa memerlukan perhatian, pemantauan dan penjagaan yang rapi. Maka pengambilan pekerja yang berkelayakan dan mempunyai kemahiran praktis dalam penjagaan warga emas adalah amat kritikal serta perlu dijadikan garis panduan dan peraturan. Garis panduan dan peraturan tersebut dapat meningkatkan penyediaan perkhidmatan penjaga profesional dan terlatih bagi memastikan kualiti perkhidmatan terhadap penjagaan warga emas lebih terjaga (Timonen 2009; Walker et al., 1995).

KESIMPULAN

Kesimpulannya, tugas perantis dalam memberikan perkhidmatan penjagaan terhadap warga emas adalah amat mencabar dan memerlukan tahap kesabaran yang tinggi. Perantis perlu memastikan penjagaan 24 jam/7 hari yang merangkumi aktiviti harian seperti memandikan, memberi makan, memasak, membersihkan serta membantu staf untuk mengendalikan aktiviti untuk warga emas tersebut. Perantis juga memainkan peranan dalam memberikan sokongan sosial dan emosi terhadap warga emas bagi menemani warga emas yang kesunyian. Kasih sayang, bantuan yang dicurahkan oleh perantis menjadikan warga emas selesa untuk menerima mereka walaupun sukar pada permulaannya. Perantis memainkan peranan dengan menggunakan komunikasi seperti berbual, panggilan atau sapaan “nenek atuk”, untuk mendapatkan kepercayaan dan hubungan baik dengan warga emas tersebut. Pengkaji mendapati bahawa kesabaran yang tinggi diperlukan dalam penjagaan warga emas supaya kualiti kehidupan mereka lebih terjamin dengan adanya penjaga profesional. Hal ini kerana ada mengatakan bahawa menjaga warga emas ini adalah satu cabaran dan anugerah yang Tuhan berikan supaya kita lebih bersedia untuk hari tua.

Penambahbaikan dari segi pengurusan organisasi dengan memberikan peluang kepada pelajar untuk menjalani praktis atau latihan kerja sebenar lebih lama dan menambahkan kuota pekerja dapat

menjamin kesejahteraan penghuni di pusat jagaan. Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) perlu mengambil pekerja yang berpengalaman serta berkemahiran untuk menguruskan keperluan warga emas dari segi fizikal dan emosional. Pengambilan penjaga berkemahiran perantis SKM tahap 3 dapat meningkatkan penyediaan berkualiti bagi perkhidmatan penjagaan warga emas di seluruh negara. Bagi pihak pengurusan universiti (UKM) perlu memainkan peranan bagi mempromosikan bidang gerontologi supaya kursus berkaitan penjagaan warga emas ini ditingkatkan imej dan kebolehbanggaan profesi “penjaga warga emas” serta menjadi pilihan kursus untuk para pelajar prasiswazah dan siswazah mempraktikkan teori dan amalan kerja sosial serta meningkatkan kemahiran insaniah. Implikasi kajian yang diharapkan di masa depan adalah pemberian elaun kepada perantis dan coach di industri, penyediaan penempatan, makanan, kesediaan coach dalam menerima dan melatih perantis UKM dan penghargaan daripada Jabatan Kebajikan Masyarakat dalam bentuk sijil penghargaan kepada perantis UKM sebagai tanda terima kasih menjalankan tugas dengan penuh dedikasi menjaga kesejahteraan dan kualiti hidup warga emas di institusi.

PENGHARGAAN

Kajian ini telah dibiayai sepenuhnya Dana KRA 2017:002 yang bertajuk “Kebekerkesanan Pemerkaasaan Pelajar Gerontologi UKM sebagai Sahabat Warga Emas”. Ucapan penghargaan ditujukan kepada semua yang telah terlibat dalam menjayakan kajian ini.

RUJUKAN

- Ali, H., L. Ahmad, S. Ahmad & N. Ali. 2009. “Keperluan, kepentingan dan sumbangan perancangan pendidikan dalam pembangunan ekonomi Malaysia.” *e-BANGI: Jurnal Sains Sosial dan Kemanusiaan*. 4(1): 13-29.
- Asnarulkhadi Abu Samah, Amna Md. Noor, Maa’rof Redzuan, Nobaya Ahmad, Maznah Baba & Mohamad Fazillah Bagat. 2006. *Sokongan sosial warga tua: Satu kajian rol famili*. Monograf Institut Gerontologi. Serdang: Universiti Putra Malaysia.
- Archbold P, Stewart B, Miller L, Harvath T, Greenlick M, Van Buren L, Kirschling J, Valanis B, Brody K, Schook J. 1995. The PREP system of nursing interventions: A pilot test with families caring for older members. Preparedness (PR), enrichment (E) and predictability (P). *Research in Nursing and Health*, 18(1), 3–16.
- Barret, S. 2003. *Personal Care Task: The Journey*

- Through Caregiving. North Dakota Family Caregiver Project. North Dakota State University.
- Deissinger T. 1996. Germany's Vocational Training Act: Its function as an instrument of quality control within tradition-based vocational training system, *Oxford Review of Education*. 22: 317-336.
- Dickie, M, McDonald, R & Pedic, F. 2011. *A fair deal: apprentices and their employers in NSW*, NSW Board of Vocational Education and Training, Sydney.
- Gilbeau, J. & Anastas J. 1989. Breadwinner and caregivers: Interviews with working women. *Journal of Gerontological Social Work* 14: 19-39.
- Harowitz, A. 1982. Sons and daughters as caregivers to older parents: Differences in role performance and consequences. *The Gerontologist* 25: 612-617.
- Irvin, B. L. & G. J. Acton. 1997. Stress, hope and well-being of women caring for family members with Alzheimer's disease. *Holistic Nursing Practice* 11: 69-79.
- Jabatan Pembangunan Kemahiran. 2012. NOSS. Dicapai pada 22 Oktober 2017, 2012 dari Kementerian Sumber Manusia: http://www.dsd.gov.my/index.php?option=com_content&view=article&id=95&lang=bm.
- Khadijah Alavi & Rahim M. Sail. 2010. Peranan wanita Melayu dalam proses penjagaan ibubapa tua: Dilema dan cabaran dalam era globalisasi. *Kajian Malaysia* 28(2): 41-75.
- Mitchell, Graeme & Ward. 2008. "A systematic approach to retaining apprentice": Australian Chamber of Commerce and Industry 2008.
- Mitchell, J, Dobbs, G. & Ward, J. 2008. *A systematic approach to retaining apprentices*, Australian Chamber of Commerce and Industry & Department of Education, Employment and Workplace Relations, Canberra, viewed 2 September 2018. http://www.acci.asn.au/getattachment/5d5ab658-61fc-45aa-8609-706848d9a1ad/AC0001_-Final-Report_5.aspx.
- Muhammad Zul Azri Muhammad Jamil, Norinsan Kamil Othman, Irman Abdul Rahman, Faizal Mohamed & Zalita Zainuddin. 2016. Keberkesana pelaksanaan sistem latihan amali/industri dalam pengurusan penempatan latihan industri bagi pelajar pusat pengajian fizik gunaan. *Jurnal Personalia Pelajar*. 19(1)(2016): 39-48
- Neal, M. B., N. J. Chapman, B. Ingersol-Dyton & Emlen A. C. 1993. *Balancing work and caregiving for children, adults and elders*. Newbury Park, CA: SAGE.
- Pavalko, E. K. & Artis J. E. 1997. Women's caregiving and paidwork: Causal relationships in late midlife. *Journal of Gerontology: Social Sciences* 53B: 170-179.
- Pearlin, L. I. & C. Schooler. 1978. The structure of coping. *Journal of Health and Social Behavior* 19: 2-21.
- Razali, W.A. 1997. Cadangan Rumah Orang-orang Tua di Bedong, Kedah. Universiti Teknologi Malaysia: Tesis Sarjana Muda yang tidak terbitkan.
- Scherbring, M. 2002. Effect of caregiver perception of preparedness on burden in an oncology population. *Oncology Nursing Forum*, 29(6), E70-E76.
- Schumacher, K. L., Stewart, B. J., Archbold, P. G., Dodd, M. J., & Dibble, S. L. 2000. Family caregiving skill: Development of the concept. *Research in Nursing & Health* 23(3):191-203.
- Schulz, R., Tompkins, C. A. and Rau, M. T. 1988. A longitudinal study of psychosocial impact of stroke on primary support persons. *Psychology and Aging* 3: 131-141.
- Scharlach, A. E. 1994. Caregiving and employment: Competing or complementary roles. *The Gerontologist*. 34: 378-385.
- Scharlach, A.E. and Boyd, S.L. 1989. Caregiving and employment: results of an employee survey. *Gerontologist*. 29:382-387.
- Segal, A. Gerdes, K. & Steiner, S. 2004. Empowerment Series: An Introduction to the Profession of Social Work (Introduction to Social Work/ Social Welfare). United Kingdom: Wodsworth Press
- Silver, H., Wellman NS, Galindo-Ciocon D., & Johnson P. 2004. Family caregivers of older adults on home enteral nutrition have multiple unmet task-related training needs and low overall preparedness for caregiving. *Journal of the American Dietetic Association*, 104(1), 43-50.
- Timonen, V. 2009. Towards an intergrative theory of care: formal and informal intersection dalam human development and the lifespan: Antecedents, process and consequences of change, (pyt.) Karen.A. & Jay Mancini, Lanham: Lexington.
- Ungerson, C. 1995. "Gender, cash and informal care: Formal and informal intersections dilemmas". *Journal of Social Policy*. 25(1): 31-51.
- Walker, J., Pratt, C., & Eddy, L. 1995. Informal caregiving to ageing family members: A critical review. *Family Relations*. 44: 402-41
- Zarith, H. 1994. Research perspectives on family caregiving. In *Family caregiving: Agenda for the future*. (ed. M. H. Cantor). *American Society on Aging*. San Francisco: Sage.

Khadijah Alavi* & Nur Hanis Hazlan
Pusat Kesejahteraan Manusia dan Masyarakat,
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, 43600, UKM
Bangi

*Pengarang untuk surat menyurat; e-mel: khadijah@ukm.edu.my

Diserahkan: 20 September 2018

Diterima: 22 November 2018