

ABSTRAK

Pusat Aktiviti Warga Emas (PAWE) merupakan pusat yang disediakan untuk warga emas yang tinggal dalam komuniti setempat menjalankan aktiviti harian. Hampir dua dekad usia penubuhannya tetapi masih kurang kajian yang dilakukan berkaitan dengan kualiti hidup warga emas yang mengikuti program di pusat aktiviti tersebut. Justeru, kajian ini dilakukan untuk mengkaji kualiti hidup warga emas, kualiti perkhidmatan dan tahap kepuasan warga emas terhadap perkhidmatan di PAWE. Selain itu, hubungan dan juga pengaruh antara pembolehubah tersebut turut dikaji dalam kajian ini. Sampel kajian dipilih secara persampelan bertujuan iaitu warga emas yang berumur 60 tahun ke atas yang aktif, boleh menguruskan diri sendiri dan hadir mendapatkan perkhidmatan di PAWE sekurang-kurangnya tiga bulan. Terdapat 156 orang responden yang terlibat dalam kajian ini daripada PAWE Sungai Buloh, PAWE Cheras, PAWE Jenjarom dan PAWE Sabak Bernam. Kajian ini dijalankan dengan menggunakan instrumen *Older People Quality of Life (OPQOL)*, *Client Satisfaction Questionnaire (CSQ-8)* dan *Service Quality (SERVQUAL)*. Hasil kajian mendapati bahawa tahap kualiti hidup dan kepuasan warga emas yang tinggi terhadap perkhidmatan di PAWE. Perbandingan antara PAWE bandar dan luar bandar mendapati bahawa kepuasan warga emas di kawasan PAWE luar bandar lebih tinggi daripada warga emas di PAWE bandar. Terdapat juga perbezaan antara skor jangkaan dan persepsi yang mempunyai nilai negatif yang menunjukkan tahap kualiti perkhidmatan di PAWE masih berada di bawah jangkaan warga emas. Kajian juga mendapati terdapat hubungan yang signifikan antara kualiti hidup dengan kepuasan pengguna dan kualiti perkhidmatan. Ujian regresi linear pula menunjukkan terdapat pengaruh kepuasan pengguna kepada kualiti hidup, manakala kualiti perkhidmatan tidak menyumbang kepada kualiti warga emas di PAWE. Implikasi kajian ini ialah penempatan pekerja sosial di setiap PAWE bagi melaksanakan program *outreach* dan intervensi yang efektif untuk menambahbaik penyediaan perkhidmatan dan kualiti hidup warga emas. Kajian ini juga mempunyai implikasi kepada bidang kerja sosial di Malaysia terutamanya dalam Dasar Warga Emas Negara (DWEN) dan Dasar Kesihatan Warga Emas bagi penambahbaikan perkhidmatan warga emas sebagai persediaan menjadi negara tua menjelang 2030.