

## **PENGHARGAAN**

Alhamdulillah, syukur ke hadrat Ilahi kerana dengan limpah kurniaNya, penyelidikan bertajuk Kajian Kemudahan dan Perkhidmatan bagi Memenuhi Keperluan Warga Emas Menjelang 2030 telah berjaya dilaksanakan. Kumpulan penyelidik dari Institut Penyelidikan Penuaan Malaysia (MyAgeing), Universiti Putra Malaysia (UPM) ingin merakamkan penghargaan kepada Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) kerana telah memberikan peluang dan membiayai penyelidikan ini.

Terima kasih juga diucapkan kepada pihak Universiti Putra Malaysia (UPM) yang telah memberikan sokongan kepada kami dalam pelbagai aspek bagi menjayakan kajian ini. Penghargaan ini juga ditujukan kepada pelbagai agensi kerajaan, pihak swasta, pertubuhan bukan kerajaan (NGO), ahli Jawatankuasa Kemajuan dan Keselamatan Kampung (JKKK), ahli Jawatankuasa Keselamatan Penduduk (JKP) dan orang perseorangan yang telah menyumbang maklumat serta terlibat dalam siri bengkel yang dijalankan sepanjang kajian ini.

Input daripada pelbagai pihak di seluruh Malaysia secara langsung telah digunakan dalam membangunkan Pelan Tindakan Kemudahan dan Perkhidmatan Warga Emas Menjelang 2030. Dengan garapan idea dan pengalaman mereka, maka satu Pelan Tindakan yang komprehensif dengan berfokuskan sasaran-sasaran tertentu dapat disediakan. Pelan Tindakan tersebut akan dapat memberikan garis panduan yang lebih jelas, lagi terperinci

kepada semua pihak berkepentingan agar dapat menyumbang secara bersepadu ke arah matlamat tersebut.

Kumpulan penyelidik berharap Pelan Tindakan yang dihasilkan dapat memberikan lebih manfaat kepada semua pihak. Semoga usaha murni Jabatan Kebajikan Masyarakat ini menyumbang ke arah mewujudkan warga emas yang berdikari, bermartabat diri, dan dihormati dengan mengoptimumkan potensi diri melalui penuaan sihat, positif, aktif, dan produktif, serta menyokong untuk meningkatkan kesejahteraan hidup dalam arus pembangunan negara.

## **RINGKASAN EKSEKUTIF**

Perkhidmatan dan kemudahan untuk warga emas telah lama bertapak di Malaysia dan dibekalkan oleh pelbagai pihak. Kerajaan dan badan kebajikan memainkan peranan penting dalam membekalkan perkhidmatan untuk warga emas, terutama sekali melalui institusi penjagaan dan bantuan kepada golongan kurang upaya dan miskin. Pada masa ini, kebanyakan perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan berasaskan pendekatan kebajikan dan institusi yang hanya tertumpu kepada kumpulan sasar warga emas yang daif dengan syarat tertentu.

Memandangkan bilangan penduduk tua meningkat dengan pesat dan aspirasi negara untuk menjadi negara berpendapatan tinggi, perubahan perlu berlaku dengan cara kerajaan dan masyarakat perlu bersedia untuk menghadapi masa hadapan yang penuh dengan cabaran. Salah satu cabaran negara menua ialah perancangan untuk membekalkan perkhidmatan dan kemudahan yang dapat memenuhi keperluan rakyat dan pada masa yang sama dapat menguruskan perkembangan ekonomi negara. Langkah strategik dan keputusan yang berani perlu diambil supaya negara dapat mengimbangi perkembangan ekonomi dan perkembangan sosial untuk memperkukuh resiliensi negara dan rakyat dalam masyarakat global.

Berdasarkan amalan lepas dan semasa, dirumuskan bahawa kebanyakan perkhidmatan dan kemudahan warga emas yang disediakan di Malaysia berasaskan pendekatan kebajikan dan dalam bentuk berinstitusi, yang hanya tertumpu kepada kumpulan

sasar warga emas yang daif dengan syarat tertentu. Dalam usaha untuk menyediakan negara dalam menghadapi penuaan, amalan-amalan ini mungkin boleh diubah suai atau ditambah baik dengan mengambil iktibar daripada pengalaman negara-negara lain di dunia yang telah mencapai status negara tua dan di beberapa negara lain yang juga sedang menuju ke status negara tua.

Kajian ini dilakukan untuk mengenal pasti (i) perkhidmatan dan kemudahan sedia ada bagi mewujudkan direktori khusus perkhidmatan warga emas, (ii) pembangunan penandaarasan keperluan warga emas, (iii) penganalisan situasi semasa dan penyediaan unjuran keperluan perkhidmatan dan kemudahan, dan mengenalpasti isu dan cabaran oleh pemegang taruh untuk meningkatkan kedapatan, kebolehcapaian, kemampuan, dan kemampanan perkhidmatan dan kemudahan warga emas. Untuk mencapai objektif yang tersebut di atas, kaedah kualitatif dan kuantitatif digunakan untuk mengumpul data. Kaedah kuantitatif digunakan untuk menentukan keperluan perkhidmatan dalam kalangan masyarakat berumur 45 tahun dan ke atas. Kaedah kualitatif dan kuantitatif digunakan untuk mendapat maklumat mengenai isu dan cabaran pemegang taruh.

Kajian yang dijalankan merangkumi pembekal kemudahan dan perkhidmatan, pengawalseliaan, komuniti, dan perbandingan negara. Hasil kajian menunjukkan bahawa perkhidmatan jagaan warga emas dibekalkan oleh kerajaan, swasta, dan NGO. Isu perundangan, pendaftaran, kawal selia, harga, dan kualiti dibangkitkan dalam perbincangan kumpulan berfokus dan kumpulan pembekal perkhidmatan.

Secara umum, data kajian menunjukkan peratus penghuni rumah jagaan berkediaman sebanyak 0.5% daripada bilangan warga emas Malaysia, manakala majoriti warga emas di Malaysia masih tinggal di kediaman sendiri atau bersama-sama dengan ahli keluarga lain di rumah. Dengan ini, penyelidik membuat kesimpulan bahawa perlu ada perbezaan pendekatan bagi menangani penuaan di Malaysia, iaitu membahagikan penduduk warga emas kepada empat kategori: (i) Tidak sihat dan tidak berkemampuan, (ii) Tidak sihat dan berkemampuan, (iii) Sihat dan tidak berkemampuan, dan (iv) Sihat dan berkemampuan. Perkara ini adalah lebih jelas dari segi pembangunan strategik bagi menangani keperluan kemudahan dan perkhidmatan warga emas kerana ia tidak tertumpu hanya kepada penjagaan dalam bentuk institusi.

Dari segi dapatan kajian mengenai kemudahan dan perkhidmatan sedia ada yang diberikan di institusi-institusi, dapatan menunjukkan bahawa:

- (i) Perkhidmatan warga emas sedia ada masih belum dapat memenuhi keperluan penjagaan jangka panjang, keperluan untuk tinggal dalam komuniti dan keperluan untuk gabungan penjagaan kesihatan dan sosial yang berkualiti.
- (ii) Masalah kekurangan staf terlatih untuk penjagaan kesihatan dan penjagaan sosial merupakan isu utama bagi operator rumah berkediaman di Malaysia.

- (iii) Keperluan penjagaan jangka panjang terhad kerana kekurangan yang terdapat dalam sistem perkhidmatan sedia ada. Penekanan dari segi perspektif perubatan dalam penawaran perkhidmatan tidak memenuhi keperluan warga emas yang masih berdikari dan memerlukan penjagaan sosial untuk memelihara maruah diri serta meningkatkan kesejahteraan dalam komuniti mahupun dalam institusi.
- (iv) Terdapat kemudahan yang disediakan juga tidak diketahui ramai orang. Di samping itu, ramai pengguna kurang mampu untuk membayar perkhidmatan yang diperlukan dan survei data menunjukkan lebih separuh daripada responden kajian tidak bersedia untuk membayar kemudahan dan perkhidmatan untuk warga emas. Survei data juga menunjukkan pergantungan kepada keluarga untuk sumber kewangan dan penjagaan masih kuat dan kedudukan pendapatan sebilangan besar isi rumah dalam kategori b40 membuatkan mereka mengharapkan bantuan kewangan daripada kerajaan, bantuan perubatan, dan bantuan keperluan asas semasa hari tua.

Keutamaan untuk penuaan setempat jelas, iaitu majoriti responden tidak mahu berpindah daripada tempat kediaman semasa apabila tua. Kedapatan kemudahan dan perkhidmatan mesra warga emas penting untuk meningkatkan kesejahteraan warga emas. Kemiskinan masih merupakan isu utama dalam kalangan warga emas. Tahap kesihatan pula menentukan keupayaan untuk hidup berdikari. Kedua-dua elemen ini digabungkan untuk mengenal pasti kategori warga emas. Kajian

mendapati empat kumpulan utama warga emas; tidak sihat dan tidak berkemampuan, tidak sihat dan berkemampuan, sihat dan tidak berkemampuan dan akhir sekali sihat dan berkemampuan. Sebilangan besar responden kajian dan boleh juga diramalkan bahawa penduduk warga emas yang tergolong dalam kategori sihat dan berkemampuan merupakan golongan yang lebih memerlukan kemudahan sosial yang masih lagi belum dibangunkan dengan luasnya. Kelompok ini juga berpotensi untuk menyumbang kepada khidmat penjagaan warga emas sebagai sukarelawan. Mereka yang tidak sihat dan tidak berkemampuan merupakan kelompok yang memerlukan bantuan kebajikan. Mereka yang sihat dan berkemampuan memerlukan peluang untuk menjana pendapatan supaya tidak bergantung kepada kerajaan atau orang lain untuk meneruskan kehidupan.

Dari segi profil warga emas, pertambahan penduduk dan cara semasa pengendalian program warga emas sudah pasti akan menambahkan bebanan kewangan kerajaan pada masa akan datang. Pelunjuran yang dibuat dengan menggunakan data primer dan sekunder menunjukkan pertambahan bebanan kewangan kerajaan pada masa akan datang sekiranya tidak dilakukan perubahan struktur perancangan dan pelaksanaan program warga emas. Kajian dalam kalangan negara yang dipilih menunjukkan setiap negara mempunyai titik peralihan kritikal yang membawa kepada perubahan pendekatan penyampaian perkhidmatan untuk warga emas. Bagi Malaysia, masa sekarang merupakan masa paling sesuai untuk melakukan titik perubahan struktur penyampaian program daripada persekutuan kepada pihak berkuasa tempatan. Komitmen politik untuk melakukan perubahan

wajar ada pada semua peringkat, lebih - lebih lagi pada peringkat persekutuan. Ini melibatkan kajian semula undang-undang serta peraturan sedia atau penggubalan undang-undang baru untuk menjamin kesejahteraan warga emas, penstrukturan semula model pengurusan program untuk warga emas serta usaha untuk meningkatkan kesedaran awam dan swasta mengenai tanggungjawab bersama bagi menjamin kesejahteraan hidup warga emas.

Cadangan yang dikemukakan dalam laporan ini berasaskan dapatan kajian:

### **1. Tadbir Urus Dasar Warga Emas Negara**

Dasar Warga Emas Negara 2011 merupakan payung kepada penyediaan perkhidmatan dan kemudahan negara dan kerajaan telah menubuhkan Majlis Penasihat dan Perundingan Warga Emas Negara sebagai mekanisma pembuatan keputusan polisi berkaitan dengan warga emas dan penuaan penduduk.

- (a) Untuk mengangkat dan mengarusperdanakan isu penuaan penduduk, dicadangkan perubahan pada kepimpinan Majlis supaya lebih efektif. Majlis dipengerusikan oleh Perdana Menteri dan Timbalan Perdana Menteri menjadi Timbalan Pengerusi.
- (b) TOR baharu Majlis dibangunkan untuk mencerminkan fokus baharu Majlis. TOR baharu ini perlu memasukkan aspek pemantauan dan penilaian pelaksanaan program/projek



berkaitan dengan warga emas serta menentukan hala tuju Dasar Warga Emas Negara.

- (c) Bahagian Warga Emas, Jabatan Kebajikan Masyarakat diperkasakan. Peranan bahagian ini akan menjadi lebih besar pada masa akan datang kerana perubahan dan ketentuan masyarakat tua yang menjangkau skop kebajikan.

## **2. Penambahbaikan Akta**

Untuk mengukuhkan penawaran perkhidmatan dan kemudahan, dicadangkan penambahbaikan dilakukan kepada akta sedia ada. Antaranya ialah:

- (a) Membangunkan perundangan untuk pembekal perkhidmatan supaya menghormati hak warga emas sebagai pengguna dalam Akta 506. Antara perkara yang boleh dipertimbangkan berkenaan hak pengguna ini ialah caj yuran, pengendalian maklumat peribadi, penyelesaian aduan, akses kepada peguam yang dilantik penerima jagaan, mematuhi hak dan tanggungjawab penerima.
- (b) Memperluas definisi *financial consumer* dalam Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 dan Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013 yang juga harus memberikan tumpuan kepada keperluan warga emas. Di samping itu, amalan meletakkan had umur dalam pembelian produk atau pinjaman perlulah dikaji semula dalam mengambil kira kebajikan warga emas. Warga emas juga seharusnya diberikan keutamaan dalam memenuhi keperluan kewangan

mereka, contohnya menawarkan faedah yang rendah untuk pinjaman kewangan dan pembelian produk kewangan.

- (c) Meminda Akta KWSP supaya lebih tegas dalam pemantauan pengeluaran wang simpanan dengan meletakkan siling pengeluaran wang KWSP untuk kegunaan hari tua.
- (d) Meminda Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 dan Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013 untuk memberikan hak kepada warga emas untuk membeli insurans kesihatan pada harga yang sama tanpa mendiskriminasikan umur dan tahap kesihatan.
- (e) Mempertimbangkan keperluan untuk cuti penjagaan atau cuti ehsan dalam Akta Kerja 1955 seperti yang diamalkan di Australia.

### **3. Pendekatan Penyampaian**

Perubahan dalam pendekatan penyampaian perkhidmatan dan kemudahan perlu diambil kerana pada masa ini dan masa akan datang apabila bilangan warga emas meningkat, kos yang ditanggung kerajaan adalah tinggi dan ini akan membebankan kerajaan.

- (a) Disarankan pendekatan penyampaian dan kemudahan mengorak langkah menuju ke arah model sosial, atau model jagaan yang berpusatkan sendiri (*self-centered*), menyediakan persekitaran yang nyaman, lebih aktif, dan memberikan tumpuan dalam menyokong klien melalui

persekitaran sosial, seperti martabat dan kebebasan klien, kebebasan memilih perkhidmatan dan mempunyai akses kepada perkhidmatan yang pelbagai bagi memenuhi keperluan individu warga emas.

- (b) Dalam usaha untuk menuju ke arah model sosial, pendekatan penyampaian perkhidmatan secara menyeluruh untuk warga emas Malaysia boleh mengadaptasi lantai perlindungan sosial (*social protection floor*) yang sedang dipraktikkan di dunia pada masa ini. Lantai perlindungan sosial merupakan satu set polisi sosial bersepadu dan bertujuan untuk menjamin keselamatan pendapatan dan keaksesan kepada perkhidmatan sosial untuk semua mengikut acuan nasional.

#### **4. Model Kewangan untuk Perkhidmatan dan Kemudahan**

Kos untuk pembiayaan perkhidmatan warga emas merupakan satu isu kritikal yang harus ditangani. Pembangunan model pembiayaan yang sesuai dengan persekitaran negara menjadi satu kepastian. Perbelanjaan untuk warga emas perlu dikongsi dan diagihkan dengan lebih berkesan dalam kalangan individu, komuniti, kerajaan, dan pihak swasta.

## **5. Cadangan Pelan Tindakan Perkhidmatan dan Kemudahan**

Kajian telah melakukan penilaian keperluan masyarakat warga emas masa ini dan akan datang terhadap perkhidmatan dan kemudahan. Kajian telah mengenal pasti empat kumpulan warga emas, iaitu (i) warga emas yang sihat dan berkemampuan (ii) warga emas yang sihat dan tidak berkemampuan, (iii) warga emas yang tidak sihat dan berkemampuan, (iv) warga emas yang tidak sihat dan tidak berkemampuan. Agihan peratus empat kumpulan warga emas ini berbeza mengikut jantina dan wilayah.

- (a) Sehubungan dengan ini, perancangan perkhidmatan dan kemudahan disarankan mengambil kira kumpulan ini kerana permintaan terhadap perkhidmatan dan kemudahan berbeza. Oleh sebab itu, untuk merancang keperluan masa hadapan, analisis keperluan pada tahap tempatan, analisis SWOT, analisis demografi tempatan serta kajian pasaran perlu untuk menentukan kebolehlaksanaan, kemampuan dan kelestarian perkhidmatan, dan kemudahan bagi menampung permintaan masyarakat setempat.
- (b) Menjalankan projek rintis inovasi program sosial warga emas yang melibatkan pelbagai pihak kerajaan, badan antarabangsa, swasta, dan akademik. Pendekatan inklusif ini akan dapat menggalakkan budaya komuniti berdikari dan bersepadu, iaitu ahli komuniti cakna kepada warga emas.