

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK BAGI LANJUT USIA DI KABUPATEN
BANTUL TAHUN 2016**

**(Studi Tentang Pelayanan di Panti Sosial Tresna Werdha Unit
Budi Luhur Yogyakarta Oleh Dinas Sosial)**

SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar
Sarjana Strata-1 (S1) Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan
Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Disusun Oleh :

LINA NURMAWATI

20130520306

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017**

HALAMAN PERNYATAAN

Nama : Lina Nurmawati
Nomor Mahasiswa : 20130520306
Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat benar-benar merupakan hasil karya sendiri, dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya dan atau pendapat orang lain yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila dikemudian hari terbukti terdapat duplikasi, serta ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggungjawab serta menerima segala konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta, 10 Mei 2017

LINA NURMAWATI

20130520306

HALAMAN MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (urusan dunia) maka bersungguh-sungguhlah dalam beribadah, dan hanya kepada Tuhan-mu lah kamu berharap. Serta berbuat baiklah kepada orang tua, kerabat-kerabat. Sungguh Allah tidak menyukai orang yang sombong yang membanggakan diri”.

- Qs.An-Nisa Ayat 36 –

HALAMAN PERSEMBAHAN



Dengan segala ketulusan hati kupersembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang mempunyai ketulusan jiwa yang senantiasa membimbingku dan menjadi sahabatku.

1. Kepada Bapak Şerma Purn. Ngatiran dan Ibu Şumarwati Ş.Pd orang tuaku tersayang yang selalu mendoakan untuk kebaikanku di setiap sujudnya. Terimakasih untuk doa, dukungan, motivasi, kesabaran, Cinta dan kasih sayang yang tulus selama ini, tiada kata yang dapat menggantikan segalanya.
2. Kakakku Şertu.Mar.Rochman Şetiyono dan Kakak Iparku Mbak Reny Anggreani terimakasih untuk dukungan, semangat dan kasih sayangnya selama ini. Dan untuk baby Şabrina Maheswari Azzahra keponakanku yang sangat lucu cepet gede ya dek semoga jadi anak yang pintar dan berbakti kepada kedua orangtua.
3. Abangku tercinta Briptu Andhi Tri Hartanto, terimakasih telah menemaniku hingga saat ini, terimakasih untuk dukungan, semangat dan doanya, semoga kita selalu diberikan jalan dan kelancaran untuk kedepannya.
4. Sahabat-sahabatku sejak jaman bahulak, Arif Jiwandani, Katriana Wulandari, Irine Paskahwati, Fransiska Citra, Nisa Widyasari, Emilia Mahatsih, terimakasih untuk kekompakan dan semangat hingga satu-satu kita dapat lulus dan wisuda.
5. Sahabat-sahabatku seperjuangan, Arini Sosiawati, Welma Indo Utami, Indah Khoirunnisa, Indah Kurnia Dewi, Livia Muallifah,

Tiwining Utami, Fajar Baskara, M. Dzaky Attaqi. Perkuliahan akan tidak ada rasa jika tanpa kalian, yang sering kesana kemari tanpa alamat, terimakasih untuk kebersamaannya dari awal semester hingga semester tua ini, tanpa kalian tugas akhir ini akan seratus kali lebih berat untuk diselesaikan.

6. Teman-Teman seperjuangan Ilmu Pemerintahan angkatan 2013.
7. Teman-teman KKN 62 yang selama 1 bulan bersama, hidup, tidur, masak, nyuci, dan makan bareng. Lola Rani Puspaningrum, Ghina Zerlina, Ridho Nurul Hikmah, Dian Destanta, Multan Jaelani Buton, Saras Rahayuningtyas, Mustika Nur Purnamawati, Erna Yuliana Lestari, Ermaliani Nur Arifah, Akbar Satyalam, Aditya Nugara Mulyadi, Faizal Firdaus, dan Mulyani terimakasih untuk semangat dan kebersamaannya.
8. kakak tingkat satu dosen bimbingan, Mas Ozy dan Mbak Melisa terimakasih untuk masukan-masukan dan semangatnya.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan berbagai hal yang bermanfaat selama kuliah dan penyusunan skripsi.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pelayanan Publik Bagi Lanjut Usia Di Kabupaten Bantul Tahun 2016 (Studi Tentang Pelayanan Di Panti Sosial Tresna Werdha Unit Budi Luhur Yogyakarta)” ini dengan baik.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena penulis masih dalam tahap pembelajaran, untuk itu dengan rasa hormat penulis meyampaikan mohon maaf yang sebesar-besarnya , oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan-perbaikan dan sebagai sarana perbaikan karya di masa yang akan datang dan menjadi lebih baik untuk kedepannya. Skripsi ini dibuat sebagai pengantar dalam mendapatkan gelar kesarjanaan S1 pada Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Tidak lupa penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak-pihak yang telah terlibat dalam membantu menyelesaikan penyusunan skripsi ini sehingga terselesaikan dengan baik, ucapan terimakasih sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Dr. Ali Muhammad S.IP. M. PHD, selaku Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP. M.Si, selaku ketua Ketua jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Ibu Dr. Dyah Mutiarin, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan dengan sabar dan tulus kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
5. Ibu Ane Permatasari, S.IP.MA., selaku dosen penguji I yang telah memberikan kritik dan masukan yang sangat bermanfaat untuk skripsi ini
6. Bapak Ridho Alhamdi, S.Sos., MA selaku dosen penguji II yang telah memberikan kritik dan masukan yang sangat bermanfaat untuk skripsi ini
7. Seluruh Bapak / Ibu Dosen dan Staff di jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
8. Teman-teman Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta khususnya angkatan 2013

9. Semua pegawai dan penghuni PSTW Unit Budi Luhur Yogyakarta yang ramah dan baik yang telah membantu kelancaran skripsi ini
10. Segenap pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan motivasi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki kekurangan. Hal ini dikarenakan keterbatasan penulis baik dalam pengetahuan maupun kemampuan penulisan. Maka dari itu, penulis mengharapkan segala macam bentuk masukan maupun kritikan yang membangun. Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat menjadi referensi yang bermanfaat untuk berbagai pihak baik sekarang maupun di masa yang akan datang.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 10 Mei 2017

LINA NURMAWATI

NIM. 20130520306

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PESEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
SINOPSIS	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	9
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Tinjauan Pustaka.....	10
F. Kerangka Teori.....	21
1. Pengertian Pelayanan.....	21
2. Pelayanan Publik.....	22
3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	23
4. Asas-Asas Pelayanan.....	24
5. Indikator Pelayanan Publik.....	29
6. Organisasi Perangkat Daerah	30
7. Lansia.....	32
G. Definisi Konseptual.....	34
H. Definisi Operasional.....	34
I. Metode Penelitian.....	35

1. Jenis Penelitian.....	35
2. Lokasi Penelitian.....	35
3. Unit Analisa.....	35
4. Jenis Data.....	36
5. Teknik Pengumpulan Data.....	37
6. Teknik Analisis Data.....	39
BAB II.....	42
DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN.....	42
A. Profil Wilayah Kabupaten Bantul.....	42
1. Kondisi Geografis.....	42
2. Visi dan Misi.....	42
3. Kependudukan.....	44
4. Pembagian Administratif.....	45
B. Deskripsi Panti Sosial Tresna Werdha Unit Budi Luhur Yogyakarta.....	47
1. Profil.....	47
2. Dasar Operasional.....	48
3. Tugas dan Fungsi.....	48
4. Struktur Organisasi.....	49
5. Deskripsi Penghuni Panti.....	52
6. Prasarana Panti.....	52
7. Program Pelayanan.....	54
BAB III.....	58
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
A. Alur Pelayanan Lanjut Usia di PSTW Yogyakarta.....	60
1. Pendekatan Awal.....	60
a. Sosialisasi.....	61
b. Identifikasi Seleksi.....	62
c. Penerimaan/Registrasi.....	63
2. Tahap Pengungkapan dan Pemahaman Masalah (<i>Assesment</i>).....	64
3. Perencanaan Program Pelayanan.....	66
4. Tahap Pelaksanaan Pelayanan.....	67

a.	Pelaksanaan Program Rutin (Reguler).....	67
1)	Kegiatan dalam Program Rutin.....	68
2)	Pelayanan Fisik.....	69
3)	Pelayanan Kesehatan.....	71
4)	Bimbingan Psikologi.....	72
5)	Bimbingan Rohani.....	74
6)	Bimbingan Keterampilan.....	75
7)	Bimbingan Kesenian.....	77
8)	Kegiatan Rekreasi.....	79
9)	Pelayana Permakanan.....	80
b.	Pelaksanaan Program Khusus.....	83
c.	Pelaksanaan Program <i>Day Care Services</i>	96
5.	Tahap Pasca Pelayanan.....	106
a.	Evaluasi.....	106
b.	Terminasi dan Rujukan.....	107
BAB IV	111
PENUTUP	111
1.	Kesimpulan.....	111
2.	Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN	120

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Pertumbuhan Lansia Indonesia.....	4
Tabel 1.2. Populasi Lansia Terbanyak di Asia.....	5
Tabel 1.3. Jumlah Lansia Terlantar di Indonesia.....	5
Tabel 1.4. Jumlah Lansia Terlantar di DIY.....	6
Tabel 2.1. Jumlah Penduduk Menurut Kepemilikan Akta Catata Sipil Tahun 2012.....	44
Tabel 2.2 Jumlah Desa, Dusun dan Luas Kecamatan di Kabupaten Bantul....	46
Tabel 2.3. Penghuni Panti Sosial Tresna Werdha Unit Budi Luhur Yogyakarta.....	52
Tabel 2.4. Ruang Pelayanan Panti Sosial Tresna Werdha Unit Budi Luhur Yogyakarta.....	53
Tabel 3.1. Rincian Jadwal Kegiatan Dalam Program Reguler.....	68
Tabel 3.2. Jenis Keterampilan Untuk Lansia Program Reguler.....	76
Tabel 3.3. Jenis Kegiatan Kesenian Program Reguler.....	78
Tabel 3.4. Menu Makanan Dalam Sehari Lansia Program Reguler.....	82
Tabel 3.5. Menu Makanan Dalam Sehari Lansia Program Khusus.....	86
Tabel 3.6. Jenis Keterampilan Program Khusus.....	92
Tabel 3.7. Jenis Kegiatan Kesenian Program Khusus.....	94
Tabel 3.8. Jadwal Kegiatan Dalam Program <i>Day Care Services</i>	97
Tabel 3.9. Jenis Kegiatan Kesenian Program <i>Day Care Services</i>	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Bagan Struktur Organisasi Panti Sosial Tresna Werdha Unit Budi Luhur Yogyakarta.....	51
Gambar 3.1. Alur Pelayanan Lanjut Usia.....	60
Gambar 3.2. Bagan Alur Pembagian Makanan Bagi Lansia Program Reguler.....	81
Gambar 3.3. Bagan Alur Pembagian Makanan Bagi Lansia Program Khusus.....	85