

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Pelayanan publik bagi lanjut usia di Kabupaten Bantul dapat diketahui dari setiap program, yaitu Program Rutin (Reguler), Program Pelayanan Khusus dan Program *Day Care Services*, yang akan disimpulkan dalam uraian di bawah ini.

1. Dalam pelayanan Program Rutin (Reguler) menunjukkan bahwa dari kegiatan yang dilaksanakan dapat diterima dengan baik oleh penghuni lansia di PSTW Unit Budi Luhur Yogyakarta. Dapat dilihat dari kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan seperti kegiatan pelayanan permakanan sudah sesuai dengan gizi lanjut usia yang diberikan tiga kali 3x sehari dengan menu yang berbeda-beda. Kegiatan pelayanan fisik berupa senam bugar lansia yang diadakan setiap pagi hari kecuali hari jumat dan minggu, senam yang diberikan berupa olahraga ringan yang gerakannya tidak memberatkan lansia dan membantu lansia agar tetap sehat. Kegiatan pelayanan kesehatan dilaksanakan setiap sekali dalam seminggu berupa pemeriksaan kesehatan oleh dokter dari panti maupun dari luar panti dan akan mendapatkan obat secara gratis. Kegiatan bimbingan psikologi dilakukan sekali dalam seminggu bisa secara kelompok maupun individu dengan didampingi psikologi.

Kegiatan bimbingan rohani diselenggarakan melalui kegiatan keagamaan sesuai dengan agama dan keyakinan masing-masing. Kegiatan bimbingan keterampilan untuk mengisi waktu luang lansia agar lansia bisa menyalurkan bakat minatnya sehingga merasa betah dipanti yaitu dengan membuat beberapa kerajinan seperti pembuatan sulak, sapu rayung, keset dll. Kegiatan bimbingan kesenian untuk meningkatkan semangat hidup lansia agar bahagia berupa menyanyi yang diiringi dengan organ tunggal,joget dan menari.Kegiatan rekreasi yang dilaksanakan satu kali dalam satu tahun dengan mengambil lokasi berbeda-beda.

Didalam program rutin ini PSTW Unit Budi Luhur Yogyakarta memberikan sarana prasarana untuk lansia yang bertempat tinggal dipanti yaitu wisma-wisma, untuk program rutin (regular) ini disediakan 7 wisma, setiap wsima dihuni oleh 10 sampai 13 lansia. Dimana setiap wismanya terdapat beberapa kamar yang setiap kamarnya ada 2 tempat tidur untuk 2 orang lansia, ada ruang tamu, meja makan, kamar mandi, televisi, magic jar, dispenser, alat kebersihan, tempat cuci, serta beberapa fasilitas penunjang lainnya.

2. Dalam pelayanan program khusus menunjukkan bahwa dari kegiatan yang dilaksanakan dapat diterima dengan baik oleh para lansia. Kegiatan dalam program pelayanan khusus tidak jauh berbeda dengan kegiatan dalam program sebelumnya, yaitu program rutin (reguler) hanya saja program pelayanan khusus ini dikhususkan bagi lansia yang membayar kontribusi/ iuran disetiap

bulannya sebesar Rp 1.250. Kegiatan-kegiatan dalam program rutin ini juga sama dengan program rutin yaitu pelayanan fisik, pelayanan permakanan, pelayanan kesehatan, bimbingan psikologi, bimbingan Rohani, bimbingan keterampilan, bimbingan kesenian dan kegiatan rekreasi. Untuk pelaksanaan pelayanan dalam program khusus ini belum mencapai maksimal, karena dalam pelaksanaan kegiatan yang ada tidak maksimal semua dapat mengikuti. Penyebabnya dari segi minat tidak semua lansia minat dengan kegiatan keseluruhan di panti hanya tertentu saja yang diikuti, karena dirasa lansia bosan dengan hal hanya yang itu-itu saja. Kegiatan yang sering tidak diikuti oleh lansia dalam program khusus ini seperti bimbingan kesenian, bimbingan keterampilan, dan bimbingan psikologi.

Untuk sarana dan prasarana yang diberikan dari PSTW Yogya sudah baik, terlihat dari wisma yang disediakan bagi program pelayanan khusus ini disediakan 2 wisma yaitu wisma Flamboyan untuk lansia putri dan wisma Gladiol untuk lansia putra. Setiap wisma terdapat beberapa kamar, satu kamar dan tempat tidur untuk satu orang lansia, terdapat 2 kamar mandi, tempat cuci, meja makan, ruang tamu, televisi, dispenser, alat kebersihan serta beberapa fasilitas penunjang lainnya.

3. Dalam pelaksanaan pelayanan program *day care services* menunjukkan bahwa dari kegiatan yang dilaksanakan dapat diterima dengan baik oleh para lansia. Pihak dari panti berusaha memberikan yang terbaik bagi lansia. Dalam

program *day care services* ini memberikan sarana dan prasarana bagi siapa saja yang mampu dan mau mengikuti kegiatan dipanti tanpa bertempat tinggal dipanti. Dalam program *day care* ini lansia mendapatkan pelayanan seperti dalam program-program sebelumnya, seperti pelayanan fisik, pelayanan kesehatan, pelayanan permakanan, bimbingan rohani, bimbingan psikologi, bimbingan keterampilan, bimbingan kesenian, dan kegiatan rekreasi. Hanya saja kendala yang dihadapi dalam program pelayanan ini yaitu terkadang lansia tidak hadir karena banyak faktor sehingga hanya sebagian saja lansia yang berangkat dalam mengikuti kegiatan ini. Untuk kegiatan program *day care* saat ini lansia yang terdaftar sudah dibatasi karena mengingat saat ini dana dari pemerintah pusat sudah berkurang sehingga dana yang ada Bagi tidak dapat memenuhi kebutuhan lansia seperti dulu. Dan untuk kegiatan rekreasi akhir-akhir ini terkendala oleh dana , karena berdasarkan wawancara bahwa dana dari pemerintah pusat sudah berkurang sehingga untuk memenuhi anggaran kegiatan rekreasi lansia diminta iuran untuk terlaksananya kegiatan rekreasi.

Pelayanan lansia di Panti Werdha Unit Budi Luhur Yogyakarta juga sudah memenuhi indikator pelayanan publik yaitu :

*a. Reability*

Ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar. Seperti ketika menerima lansia baru menyesuaikan prosedur yang ada dengan tahap

menyeleksi administrasi lalu diklasifikasikan sesuai kebutuhan lansia dan dibedakan menurut keinginan lansia.

*b. Tangibles*

Ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber lainnya. Seperti adanya petugas panti yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan program kegiatan setiap harinya, dan adanya perawat yang berjaga disetiap wisma lansia.

*c. Responsiveness*

Ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.

Hal demikian sudah dilakukan oleh Panti Werda Unit Budi Luhur. Seperti saat peneliti berada salah satu wisma dipanti, ada lansia yang merasa kurang enak badan dan meminta kepada petugas panti yang sedang berjaga, kemudian petugas panti merespon dengan baik, dengan langsung mengambil obat yang dibutuhkan lalu diantarkan ke wisma tersebut pada saat itu juga. Contoh lain *Responsiveness* yang sudah dilakukan yaitu adanya klinik kesehatan di dalam panti yang terdapat perawat yang berjaga sesuai jadwal setiap harinya sehingga ketika ada lansia yang membutuhkan bantuan langsung ditangani petugas perawat yang ada diklinik.

*d. Assurance*

Ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan empati, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Lansia butuh perhatian yang lebih seperti yang dialami oleh lansia yang sudah pikun di salah satu wisma dan ingin melakukan aktifitas dengan berjalan disekitar panti, lalu salah satu perawat yang sedang berjaga menemani lansia untuk mengantisipasi hal yang tidak diinginkan seperti lansia keluar dari panti dan tidak tahu jalan pulang.

#### **4. SARAN-SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan maka terdapat beberapa saran yang peneliti ajukan, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi pemerintah agar pemberian dana ditambah, sehingga pelaksanaan kegiatan pelayanan bagi lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Unit Budi Luhur Yogyakarta dapat berjalan dengan lancar.
2. Bagi PSTW Unit Budi Luhur Yogyakarta :
  - a. Agar lebih mengembangkan lagi kegiatan keterampilan dan kesenian sehingga para lansia dapat semangat kembali mengikuti kegiatan-kegiatan tanpa merasakan bosan dengan hal yang hanya itu-itu saja.
  - b. Agar meningkatkan sistem informasi terkait promosi kegiatan dan program yang dilaksanakan PSTW itu sendiri. Yang harapannya

sehingga lansia yang memenuhi kriteria dapat dengan mudah mengetahui dan bergabung untuk mengikuti program yang diinginkan sesuai kebutuhan.pelayanan publik bagi lansia dikenal oleh masyarakat di Yogyakarta.