

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK BAGI LANJUT USIA DI KABUPATEN BANTUL TAHUN 2016

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

Lina Nurmawati, Linanurma08@gmail.com

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Abstrak

Lansia sebagai warga negara juga mempunyai hak dan kewajiban yang sama sebagai makhluk sosial dan tentunya mempunyai kedudukan yang sama dalam bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Lansia menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun ke atas. Di usia yang sudah tidak produktif lagi lansia tersebut tidak dibiarkan begitu saja, karena lansia merupakan salah satu tanggungan negara sehingga pemerintah perlu untuk menjaga, melindungi, dan memberdayakan untuk mewujudkan kesejahteraan sosial bagi lansia dan sebagai warga negara Indonesia tentunya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik bagi lanjut usia di Kabupaten Bantul Tahun 2016 di Panti Wredha Unit Budi Luhur Yogyakarta oleh Dinas Sosial. Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Subyek dalam penelitian ini adalah lansia dan pekerja sosial di PSTW Unit Budi Luhur Yogyakarta. Teknik yang digunakan untuk menganalisis data adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian penulis dalam Analisis Pelayanan Publik Bagi Lanjut Usia Di Kabupaten Bantul Tahun 2016 (Studi Tentang Pelayanan Di Panti Wredha Unit Budi Luhur Yogyakarta Oleh Dinas Sosial) menunjukkan bahwa pelayanan bagi lanjut usia yang dilakukan oleh PSTW Unit Budi Luhur Yogyakarta yaitu berupa beberapa program pelayanan yaitu, program pelayanan rutin (reguler), program pelayanan khusus, dan program pelayanan *day care services* yang setiap program pelayanan terdapat beberapa kegiatan didalamnya. Seperti Pelayanan Permakanan, pelayanan fisik, pelayanan kesehatan, bimbingan psikologi, ceramah (rohani), kesenian, dan kegiatan rekreasi. Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian yang dilakukan, berdasarkan keseluruhan pelaksanaan pelayanan lansia di PSTW Unit Budi Luhur Yogyakarta dapat dikatakan cukup baik artinya lanjut usia sudah mendapatkan pelayanan yang dapat dikatakan cukup memuaskan. Walaupun masih ada sedikit kekurangan, akan tetapi untuk secara keseluruhan sudah dapat dikatakan cukup baik.

Kata Kunci :Pelayanan Publik, Lansia, PSTW Unit Budi Luhur Yogyakarta

PENDAHULUAN

Aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat mempunyai tugas pokok antara lain tercermin dalam penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan serta pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat atau disebut juga pelayanan publik. Pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang atau jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam pelayanan dibutuhkan standar yang menjadi acuan dalam memberikan pelayanan. Standar pelayanan publik merupakan langkah memudahkan institusi penyedia layanan untuk menentukan strategi dan prioritas. Menurut pendapat Rowland yang dikutip Azwar standar pelayanan adalah spesifikasi dari fungsi atau tujuan yang harus

dipenuhi oleh suatu sarana pelayanan agar pemakai jasa pelayanan dapat memperoleh keuntungan yang maksimal dari pelayanan yang diselenggarakan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tingkat unggulan yang dirasakan seseorang terhadap jasa yang diharapkan dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah membeli jasa tersebut.¹

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip standar, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 juga mengatur bahwa penyelenggara pelayanan wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan serta memberikan akses khusus berupa kemudahan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita.²

Pelayanan bagi lanjut usia termasuk dalam hal yang sangat diperhatikan. Pada saat ini pertumbuhan penduduk sangat pesat, dimana pertumbuhan penduduk di Indonesia setiap tahunnya meningkat. Meningkatnya usia harapan

¹ Putri, Gedia Imanuelitha, Choirul Saleh & Siswidiyanto. *Upaya Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Gangguan. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Volume 1, No.2.Brawijaya.Malang.Hal.207.*

² Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005.*Manajemen Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

hidup penduduk Indonesia membawa konsekuensi bertambahnya jumlah lanjut usia. Tingginya jumlah lansia di Indonesia menimbulkan permasalahan sosial baru bagi pemerintah maupun masyarakat. Permasalahan yang ditimbulkan dari peningkatan jumlah penduduk lansia adalah peningkatan angka ketergantungan lansia di masyarakat.

Pertumbuhan lansia di Indonesia lebih cepat dibandingkan negara-negara lain. Menurut Data BPS, pada tahun 1970 populasi penduduk lansia 5,3 juta jiwa (4,48% dari total penduduk), pada tahun 1990 meningkat menjadi 12,7 juta jiwa (6,29%), tahun 2010 menjadi 23 juta (10%). Diperkirakan pada tahun 2020, jumlah lansia akan meningkat menjadi 28,8 juta orang (11,34%). Pada tahun 2012, Indonesia termasuk negara Asia ketiga dengan jumlah absolute populasi diatas 60 tahun terbesar, setelah china (200 juta), India (100 juta) dan menyusul Indonesia (25 juta). Bahkan diperkirakan, pada tahun 2050 jumlah lanjut usia Indonesia mencapai 100 juta³

Yogyakarta adalah salah satu provinsi di Indonesia yang mempunyai jumlah penduduk lanjut usia yang paling banyak, yakni sekitar 12,48%. Dari data tersebut jumlah lanjut usia terlantar di Indonesia pada tahun 2008 sebanyak 1.644.002 jiwa, tahun 2009 sebanyak 2.994.330 jiwa dan tahun 2010 sebanyak 2.851.606 jiwa. Sedangkan untuk provinsi DIY jumlah lansia usia terlantar

³ Hermawati Istiana, 2015, Kajian Tentang Kota Ramah Lanjut Usia, Yogyakarta. Hal.1.

pada tahun 2008 sebanyak 24.036 jiwa, tahun 2009 sebanyak 21.941 jiwa dan tahun 2010 sebanyak 29.742.⁴

Sebanyak 38.449 warga lanjut usia (lansia) di DIY masih hidup dalam kondisi terlantar baik dari segi ekonomi dan sosial. Untuk mengurangi jumlahnya, pemerintah terus menjalankan program pemberdayaan lansia. Kepala Dinas DIY, Untung Sukaryadi mengatakan, lansia yang terlantar di DIY jumlahnya masih 15 persen dari total penduduk. jumlah tersebut terdiri dari lansia yang terlantar secara ekonomi namun secara sosial tidak terkondisikan, terlantar secara sosial namun secara ekonomi tercukupi serta terlantar secara ekonomi sekaligus sosial. Pemerintah memberikan perhatian serius terhadap kesejahteraan kaum lansia di DIY. Untuk mengurangi angka lansia yang terlantar, pemerintah harus menjalankan program pemberdayaan serta memberikan perlindungan dengan menggunakan anggaran dari pusat serta daerah. Salah satu bentuknya, dengan menyediakan anggaran untuk jaminan kesehatan dan kebutuhan para lansia. Untuk tahun 2015 ini, anggaran yang disediakan oleh pemerintah pusat sebesar Rp 6 milyar. Untuk seluruh DIY, tahun ini ada anggaran dari pemerintah pusat senilai Rp 6 milyar, itu untuk seluruh kabupaten dan kota.⁵

⁴ Adjis, "Jumlah penduduk lanjut usia (lansia) di Indonesia", <http://adjis.wordpress.com/2013/01/21/jumlah-penduduk-lanjut-usia-lansia-di-indonesia/>, diakses pada 6 Oktober 2016 jam 08.13.

⁵ <http://www.pikiran-rakyat.com/nasional/2015/06/07/330192/puluhan-lansia-di-diy-hidup-terlantar> diakses pada 6 Oktober 2016 jam 08.20

Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) merupakan salah satu lembaga yang memberikan pelayanan sosial bagi lansia yang dimiliki oleh pemerintah daerah. Tujuan didirikannya PSTW menurut Sri Salmah, adalah untuk meningkatkan taraf kesejahteraan bagi lansia agar mereka dapat menikmati hari tua dengan suasana aman, tentram, sejahtera lahir dan batin. Upaya yang dilakukan pemerintah melalui Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) untuk mencapai tujuan itu adalah dengan memberikan bantuan pelayanan bagi lansia agar mereka dapat menikmati sisa hidup dengan sejahtera. Adapun bentuk-bentuk pelayanan sosial lansia, antara lain:

1. Pelayanan Sosial Dalam Panti
2. Pelayanan Sosial Luar Panti
3. Pelayanan Sosial Perlindungan dan Aksesibilitas
4. Pelayanan Sosial Kelembagaan⁶

Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Yogyakarta adalah Panti Sosial yang mempunyai tugas memberikan bimbingan dan pelayanan bagi lanjut usia terlantar agar dapat hidup secara baik dan terawat dalam kehidupan masyarakat baik yang berada di dalam panti maupun yang berada di luar panti. PSTW sebagai lembaga pelayanan sosial lanjut usia berbasis panti yang dimiliki pemerintah dan memiliki berbagai sumberdaya perlu

⁶ Nuraeni Setyaningrum, Skripsi: "Upaya Peningkatan Pelayanan Sosial Bagi Lansia Melalui Home Care Service di Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Yogyakarta Unit Budi Luhur," (Yogyakarta : UNY Yogyakarta, 2012), 4.

mengembangkan diri menjadi Institusi yang progresif dan terbuka untuk mengantisipasi dan merespon kebutuhan lanjut usia yang terus meningkat.⁷

Dalam penanganan lansia yang terlantar masih mengalami kesulitan. Selain jumlah panti jompo yang terbatas, masih banyak lansia terlantar yang tidak mau dirawat di panti milik pemerintah. Banyak lansia yang meski terlantar secara ekonomi dan sosial yang memilih tetap hidup di tengah-tengah masyarakat.⁸

Tertarik mengambil objek Kabupaten Bantul karena mulai Tahun 2014 Bantul ditetapkan sebagai daerah percontohan pemberdayaan lansia, untuk menuju lansia yang bahagia, sehat dan sejahtera.⁹

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini adalah Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, sehingga dapat menggambarkan secara sistematis mengenai suatu keadaan, situasi, dan fenomena, tentang Pelayanan Publik Bagi Lanjut Usia di Kabupaten Bantul Tahun 2016. Dalam penelitian ini pihak yang dijadikan sumber data adalah pengelola dan penghuni panti yang dianggap paham dan dapat dipercaya.

Sumber data yang digunakan ada 2 yaitu, data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara secara langsung di lapangan serta data

⁷ <http://www.dinsos.jogjaprovo.go.id/pstw> diakses pada 6 Oktober 2016 jam 08.24.

⁸ <http://www.pikiran-rakyat.com/nasional/2015/06/07/330192/puluhan-lansia-di-diy-hidup-terlantar> diakses pada 6 Oktober 2016 jam 08.20.

⁹ <https://bantulkab.go.id/berita/1952.html> diakses pada 6 Desember 2016 jam 07.36.

sekunder yang merupakan data penunjang dalam penelitian ini berupa peraturan perundang-undangan, arsip pemerintah, dan dokumen-dokumen lainnya. Teknik pengumpulan data disini menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi. Teknik analisis data dengan reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

A. Pelayanan Program Rutin (Reguler)

Program rutin adalah program pelayanan bagi lanjut usia yang dilaksanakan setiap hari secara terkoordinir dan terjadwal. Tujuan dari program rutin yaitu memberikan pelayanan kepada lansia yang mengalami permasalahan baik sosial maupun ekonomi yang berada dalam panti, semua biaya hidup ditanggung pemerintah melalui dana APBD Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Keunggulan dari program ini yaitu lanjut usia tidak merasa kesepian lagi dengan adanya kegiatan-kegiatan setiap hari yang diikuti, memunculkan rasa kekeluargaan, kebersamaan dengan teman-teman baru dilingkungannya sehingga mereka merasa memiliki keluarga baru dan tidak merasa di asingkan lagi. Terdapat 74 lansia yang mengikuti program pelayanan reguler dan bertempat tinggal dipanti, yang menempati lima wisma yaitu Wisma Anggrek, Wisma Bougenvile, Wisma Cempaka, Wisma Dahlia, dan Wisma Edelwise. Dimana setiap wisma tersebut dihuni atau ditempati oleh lansia yang

berjumlah 10 sampai 13 lansia, yang setiap wismanya terdapat beberapa kamar dan setiap kamar mempunyai 2 tempat tidur untuk 2 orang lansia. Setiap wisma memiliki ruang tamu, meja makan, kamar mandi, televisi, magic jar, dispenser, alat kebersihan, tempat cuci, serta beberapa fasilitas penunjang lainnya.

B. Kegiatan Dalam Program Rutin

Tabel 3.1
Rincian Jadwal Kegiatan Dalam Program Rutin

No	Hari	Waktu	Jenis Kegiatan
1	Senin	07.30 - 08.00 09.00 - 11.30	Senam bugar lansia Kesenian (menyanyi diiringi organ tunggal)
2	Selasa	07.30 - 08.00 09.00 - 11.30	Senam bugar lansia Bimbingan keterampilan
3	Rabu	07.30 – 08.00 09.00 – 10.00 10.30 – selesai	Senam bugar lansia Bimbingan psikolog Pelayanan kesehatan
4	Kamis	07.30 – 08.00 09.00 – 10.00 10.00 – selesai	Senam bugar lansia Bimbingan rohani Kesenian (menyanyi diiringi organ tunggal)
5	Jumat	07.30 – 08.00 09.00 – selesai	Senam bugar lansia Jumat bersih (membersihkan wisma masing-masing)
6	Sabtu	07.30 – 08.00	Senam bugar lansia

Sumber : data hasil wawancara

1. Pelayanan Fisik

Pelayanan fisik yang diberikan oleh PSTW Budi Luhur kepada para klien diantaranya, senam bugar lansia yang diadakan setiap hari

kecuali hari jumat dan minggu, jam 07.30. Senam bugar lansia adalah olahraga ringan dan mudah dilakukan, yang tidak gerakannya tidak memberatkan lansia. Senam bugar lansia ini akan membantu tubuh agar tetap segar dan bugar.

Selain senam bugar lansia pelayanan fisik yang lain yaitu membersihkan wisma masing-masing yang dilakukan oleh semua lansia pada hari jumat (Jumat bersih), dan senam otak yang biasanya dilakukan setiap hari Sabtu. Tujuannya untuk pemenuhan kebutuhan fisik lansia, dan untuk menghilangkan rasa jenuh.

2. Pelayanan Kesehatan

Didalam program reguler ini terdapat pelayanan kesehatan yang merupakan proses pelayanan yang ditujukan menjaga atau meningkatkan kondisi fisik dan kesehatan lanjut usia, sehingga dapat melaksanakan peran sosialnya. Kegiatan ini dilakukan setiap hari Rabu berupa pemeriksaan kesehatan untuk lansia yang dilakukan secara terjadwal oleh Dokter dari Balai PSTW dan Dokter dari luar Panti yang dibantu perawat. Lansia akan mendapatkan obat secara gratis selama obat yang dibutuhkan ada, apabila obat tidak ada lansia akan diberikan resep oleh dokter untuk membeli sendiri diluar. Dan jika lansia memerlukan penanganan yang lebih lanjut akan dirujuk ke puskesmas setempat atau RSUD terdekat.

3. Bimbingan Psikologi

Bimbingan psikologi merupakan upaya yang dilakukan untuk menciptakan situasi sosial psikologis, seperti adanya rasa aman, nyaman, tentram dan damai. Tujuannya untuk meningkatkan kemampuan penyesuaian diri antara lanjut usia dengan keluarganya, lingkungan panti, dan lingkungan sosial. Pelaksanaan bimbingan psikologi dilakukan sekali dalam seminggu yaitu pada hari Rabu setelah senam, bisa secara kelompok dan atau individu yang dilakukan secara terjadwal dengan didampingi psikologi. Konsultasi psikologi secara individu diberikan kepada lansia yang mempunyai permasalahan, baik permasalahan keluarga, permasalahan individu, sosial, ekonomi, ataupun permasalahan yang ada dipanti.

4. Bimbingan Rohani

Bimbingan rohani merupakan upaya yang dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan kerohanian lansia. Bertujuan :

- a. Meningkatkan kesadaran dan motivasi untuk melaksanakan ibadah
- b. Meningkatkan dan menumbuhkan kesadaran iman

Kegiatan ini diselenggarakan melalui kegiatan keagamaan sesuai dengan agama dan keyakinan masing-masing setiap hari kamis dan jumat, seperti pengajian untuk lansia yang beragama Islam yang dilaksanakan, Kegiatan Misa, kebaktian baca al-kitab untuk klien yang beragama Kristen dan Katolik, pemantauan klien yang melaksanakan sholat berjamaah, perawatan jenazah sesuai dengan agama yang dianut.

5. Bimbingan Keterampilan

Merupakan kegiatan yang dilaksanakan dalam rangka mengembangkan bakat, minat, dan potensi lansia untuk mengisi waktu luangnya sehingga merasa betah dan nyaman tinggal dalam panti. Tujuan dari bimbingan keterampilan yaitu untuk menyalurkan bakat dan minat, mengembangkan potensi yang dimiliki, menciptakan aktivitas yang produktif, dan menciptakan relasi antar lansia. Bimbingan ketrampilan dilaksanakan setiap hari Selasa berupa pembuatan sulak berbahan dasar raffia, pembuatan sapu rayung, pembuatan keset dari kain perca / sabut, merajut, dan menjahit.

6. Bimbingan Kesenian

Upaya yang dilaksanakan dalam rangka mengembangkan kreativitas untuk meningkatkan semangat hidup klien agar bahagia dalam menjalankan kehidupan. Bertujuan:

- a. Menciptakan suasana menyenangkan bagi lansia
- b. Meningkatkan semangat hidup bagi lansia
- c. Menciptakan suasana gembira dan akrab diantara sesama lansia dengan petugas serta lingkungan sosial.

Bimbingan kesenian untuk menghibur lansia berupa menyanyi yang diiringi organ tunggal, karawitan, joget dan menari.

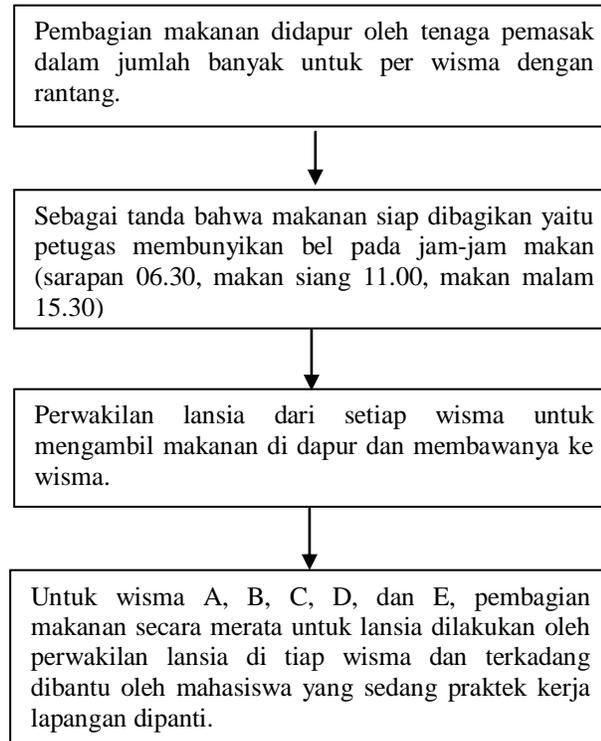
7. Kegiatan Rekreasi

Kegiatan rekreasi adalah upaya yang dilaksanakan dalam rangka untuk memberikan hiburan dan memberikan semangat hidup lansia agar bahagia dalam menjalankan kehidupannya. Rekreasi dilaksanakan 1 sampai 2 kali dalam satu tahun, dengan mengambil lokasi berbeda-beda.

8. Pelayanan Permakanan

Pelayanan makan dilaksanakan tiga kali (3x) sehari dengan menu sesuai dengan gizi lanjut usia yang diatur oleh petugas panti. Penyediaan makanan terpusat pada dapur umum dengan jadwal siap saji. Persiapan dan pengolahan bahan makanan dilakukan oleh tenaga pemasak dari panti.

Gambar 3.2
Alur pembagian makanan bagi lansia Program Reguler



Sumber : Data hasil wawancara

1. Pelaksanaan Program Pelayanan Khusus

Program pelayanan khusus adalah model pelayanan dengan cara memanfaatkan panti (Institutional system) pemerintah bagi pelayanan lanjut usia mampu melalui kontribusi/iuran yang diperoleh dari lanjut usia mampu, keluarga dan/atau pihak lain dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan lanjut usia yang mampu maupun lanjut usia yang kurang mampu.

Keunggulan dari program pelayanan khusus yaitu memberikan pelayanan dan perlindungan bagi lansia dari keterlantaran dan mempunyai masalah psikologi. terdapat 14 klien yang terdaftar dalam program pelayanan

khusus, 7 laki-laki dan 7 perempuan. Ada dua wisma yang digunakan sebagai tempat tinggal untuk lansia program pelayanan khusus ini yaitu wisma flamboyan untuk lansia putri dan wisma gladiol untuk lansia putra. Didalam wisma ini lansia mendapatkan kamar tidur sendiri-sendiri. Setiap wisma memiliki 1 ruangan tamu, meja dan kursi tamu, meja makan, televisi dan kamar mandi serta beberapa fasilitas penunjang lainnya.

Kegiatan dalam program pelayanan khusus ini sama seperti kegiatan yang ada di dalam pelayanan program rutin

2. Program Day Care Services

Program Day Care Services adalah pelayanan bagi lansia yang berada diluar panti yang mau mengikuti kegiatan didalam panti. Bersifat sementara yang dilaksanakan pada siang hari di dalam panti dan waktu maksimal 8 jam perhari dan lansia tidak menetap di dalam panti. Program *Day Care* ini dilaksanakan setiap 2x dalam satu minggu yaitu hari Selasa dan Sabtu. Jumlah lansia yang mengikuti program *day care services* ada 125 orang yang terdaftar tetapi biasanya tidak semua lansia hadir dalam kegiatan, biasanya hanya ada sekitar 50 orang yang hadir.

Tujuan program ini membantu lansia yang membutuhkan pelayanan untuk menciptakan hubungan sosial dan penyesuaian sosial secara harmonis di antara lansia, lansia dengan keluarganya, lansia dengan petugas sosial dan lansia dengan masyarakat sekitar. Keunggulan *Day Care Services* adalah sebagai

wadah atau fasilitas kegiatan yang positif dalam rangka pemanfaatan waktu luang untuk lansia.

a. Kegiatan Program *Day care Services*

Tabel 3.8
Jadwal kegiatan dalam Program Day Care

No	Hari	Waktu	Jenis Kegiatan
1	Selasa	08.30 – 09.00 09.00 – 10.00 10.00 – 11.00 11.00 – 12.00	Senam Bugar lansia Kesenian (menyanyi / karawitan) Kesehatan Makan Siang
2	Sabtu	08.30 – 09.00 09.00 – 10.00 10.00 – 11.00 11.00 – 12.00	Senam bugar lansia Bimbingan Rohani Bimbingan psikologi Makan siang

1. Pelayanan Permakanan

Pelayanan permakanan dilaksanakan satu kali dalam sehari pada jam makan siang karena program *day care* hanya dilaksanakan sebentar saja biasanya mulai jam 09.00 hingga jam 12.00. Dengan menu sesuai dengan gizi lanjut usia yang sudah diatur oleh petugas panti. Ada ruang makan yang disediakan untuk makan bersama para lansia program *day care* ini.

2. Pelayanan fisik

Pelayanan fisik yang diberikan kepada lansia program *day care* adalah senam bugar lansia, dan senam otak. Senam bugar lansia adalah senam olahraga ringan dan mudah dilakukan, yang gerakannya tidak memberatkan lansia dan dapat membantu tubuh agar tetap bugar dan segar. Senam bugar lansia diadakan setiap hari selasa dan sabtu jam 09.00, tetapi

jika lansia yang dari program *day care* ini mengendaki senam setiap hari boleh mengikuti senam yang ada di dalam program rutin yang diadakan setiap hari kecuali jumat dan minggu.

3. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan yang merupakan proses pelayanan yang ditujukan menjaga atau meningkatkan kondisi fisik dan kesehatan lanjut usia, sehingga dapat melaksanakan peran sosialnya. Kegiatan ini dilakukan setiap hari Selasa berupa pemeriksaan kesehatan untuk lansia yang dilakukan secara terjadwal oleh dokter dari dalam panti dan kadang dokter dari luar panti yang dibantu oleh perawat. Lansia akan mendapatkan obat secara gratis selama obat yang dibuthkan ada, apabila obat tidak ada lansia akan diberikan resep oleh dokter untuk membeli sendiri diluar.

4. Bimbingan Psikologi

Bimbingan psikologi merupakan upaya yang dilakukan untuk menciptakan situasi sosial psikologi, seperti adanya rasa aman, nyaman, tenang dan damai. Tujuannya untuk meningkatkan kemampuan penyesuaian diri antara lanjut usia dengan keluarganya, lansia dengan lingkungan panti, dan lansia dengan lingkungan sosialnya. Pelaksanaan bimbingan psikologi dilakukan satu kali dalam satu minggu. Biasanya dilakukan secara kelompok yang bertempat di ruang aula, untuk konsultasi psikologi secara individu diberikan kepada lansia yang mempunyai permasalahan, baik permasalahan keluarga, permasalahan individu, sosial,

ekonomi ataupun permasalahan yang ada dipanti, konsultasi psikologi secara individu ini dilakukan setelah bimbingan psikologi secara kelompok selesai.

5. Bimbingan Rohani

Bimbingan Rohani merupakan upaya yang dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan kerohanian lansia. Bertujuan :

- a. Meningkatkan kesadaran dan motivasi untuk melaksanakan ibadah
- b. Meningkatkan dan menumbuhkan kesadaran iman

Kegiatan ini diselenggarakan melalui kegiatan keagamaan sesuai dengan agama dan keyakinan masing-masing, seperti pengajian untuk lansia yang beragama Islam, kegiatan Misa, membaca al-kitab untuk klien yang beragama Kristen dan Katolik.

6. Bimbingan Kesenian

Bimbingan kesenian merupakan upaya yang dilaksanakan dalam rangka mengembangkan kreativitas untuk meningkatkan semangat hidup lansia agar bahagia dalam menjalankan kehidupannya. Tujuan :

- a. Menciptakan suasana menyenangkan bagi lansia
- b. Meningkatkan semangat hidup bagi lansia
- c. Menciptakan suasana gembira dan akrab diantara sesama lansia dengan petugas serta lingkungan sosial.

Bimbingan kesenian untuk menghibur lansia berupa menyanyi yang diiringi organ tunggal, karawitan, joget dan menari.

7. Kegiatan Rekreasi

Kegiatan rekreasi adalah upaya yang dilakukan dalam rangka untuk memberikan hiburan dan memberikan semangat hidup lansia agar bahagia dalam menjalankan kehidupannya. Kegiatan rekreasi dilakukan setiap satu kali dalam satu tahun dengan tempat yang berbeda-beda.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan terakit Pelayanan Publik Bagi Lanjut Usia di PSTW Unit Budi Luhur Yogyakarta tahun 2016, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan program pelayanan rutin (reguler) dapat diterima dengan baik oleh penghuni panti di PSTW Unit Budi luhur Yogyakarta. Dapat dilihat dari kegiatan pelayanan yang diberikan, yaitu pelayanan permakanan sudah sesuai gizi lanjut usia, diberikan 3x sehari. Pelayanan fisik berupa senam bugar lansia, diadakan setiap pagi hari kecuali hari jumat dan minggu. Kegiatan pelayanan kesehatan dilakukan sekali dalam seminggu, berupa pemeriksaan kesehatan oleh dokter dan mendapatkan

obat secara gratis. Kegiatan bimbingan psikologi satu kali dalam seminggu baik secara kelompok maupun individu. Kegiatan bimbingan rohani, melalui kegiatan keagamaan sesuai dengan agama dan keyakinan masing-masing. Bimbingan keterampilan dengan membuat kerajinan. Bimbingan kesenian berupa bernyanyi yang diiringi dengan organ tunggal, joget dan menari. Dan kegiatan rekreasi yang dilaksanakan satu kali dalam satu tahun dengan lokasi yang berbeda.

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.

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 dan pelayanan publik bagi lansia dikenal oleh masyarakat di Yogyakarta

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Kuntjoroningrat, 1999. *Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: PT Gramedia.
- Moeleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, hal.186.
- Moenir, H.A.S, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara, hal.26-27.
- Pandji, D. 2012. *Menembus Dunia Lansia*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Ratminto dan Atik, 2005, *Manajemen Pelayanan Pengembang Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk.2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara. Hal.5
- Sugiyono.2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan r & D*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal dan Artikel

- E Novirsari, 2012. *Penilaian Kualitas Pelayanan Publik Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Keliling Di Uniy Pelayanan Teknis Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara Tebing Tinggi*.
- Ferry.E.(2009). *Keperawatan Kesehatan Komunitas Teori dan Praktek Dalam Keperawatan*. Jilid 1.Jakarta:Salemba Medika. Dalam Husmiati.Tunawisma Lanjut Usia Dalam Prespektif Pekerjaan Sosial.Puslitbangkesos Kementrian Sosial.
- Hermawati, Istiana. 2015. *Kajian Tentang Kota Ramah Lanjut Usia*. Makalah disajikan pada Seminar dan lokakarya Tentang Kota Ramah Lansia di LPPM UNY, Yogyakarta, tanggal 23 April.
- Nuraeni Setyaningrum, Skripsi:”*Upaya Peningkatan Pelayanan Sosial Bagi Lansia Melalui Home Care Service di Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Yogyakarta Unit Budi Luhur,*”(Yogyakarta : UNY Yogyakarta, 2012), 4.
- Putri, Gedia Imanuelitha, Choirul Saleh & Siswidiyanto. *Upaya Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ijin Gangguan*. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Volume 1,

No.2.Brawijaya.Malang.Hal.207.

Romziah.S.B.(2016).Problem dan Implementasi Peledakan Penduduk Lansia

Menjelang Tahun 2020. *Jurnal Populasi*, Vol,7, No.2,74-75.

Saputri A.W.&Indrawati E.S. 2011. Hubungan Antara Dukungan Sosial dengan Depresi Pada Lanjut Usia Yang Tinggal Di Panti Werdha Wening Wardoyo Jawa Tengah. *Jurnal Psikologi Undip*, Vol.9, No.1.

Internet

Adjis,"Jumlah penduduk lanjut usia (lansia) diIndonesia",

<http://adjis.wordpress.com/2013/01/21/jumlah-penduduk-lanjut-usia-lansia-di-indonesia/>,diakses pada 6 Oktober 2016 jam 08.13.

<http://www.dinsos.jogjaprov.go.id/pstw> diakses pada 6 Oktober 2016 jam 08.24

<http://jogja.tribunnews.com/2012/07/23/inilah-daftar-panti-wredha-di-provinsi-diy> diakses pada 6 Oktober 2016 jam 08.24

<http://www.pikiran-rakyat.com/nasional/2015/06/07/330192/puluhan-lansia-di-diy-hidup-terlantar> diakses pada 6 Oktober 2016 jam 08.20.