

**KUALITAS PELAYANAN PANTI SOSIAL TRESNA  
WERDHA SINTA RANGKANG DALAM  
PENANGANAN ORANG LANJUT USIA  
DI KOTA PALANGKARAYA**

**TESIS**

Oleh :

**FERRY FERNANDO  
NIM. 18.81.02.0260**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA  
TAHUN 2021**

**KUALITAS PELAYANAN PANTI SOSIAL TRESNA  
WERDHA SINTA RANGKANG DALAM  
PENANGANAN ORANG LANJUT USIA  
DI KOTA PALANGKARAYA**

**TESIS**

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh  
Gelar Magister (S2) pada Program Studi  
Magister Administrasi Publik

Oleh :  
**FERRY FERNANDO**  
**NIM. 18.81.02.0260**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA  
TAHUN 2021**

## HALAMAN PENGESAHAN

# KUALITAS PELAYANAN PANTI SOSIAL TRESNA WERDHA SINTA RANGKANG DALAM PENANGANAN ORANG LANJUT USIA DI KOTA PALANGKARAYA

Oleh:

**FERRY FERNANDO**

NIM. 18.81.02.0260

Telah dipertahankan di depan Penguji  
Pada tanggal .....  
Dinyatakan telah memenuhi syarat

**Komisi Pembimbing,**

  
**Dr. Hj. Laksminarti, S.H., M.H.**  
Ketua

  
**Dr. Nicodemus R. Toun, M.M.**  
Anggota

Palangka Raya, 18 Januari 2021

Universitas Muhammadiyah Palangkaraya  
Program Studi Magister Administrasi Publik  
Aekan,



  
**Dr. Ahmad Yusuf, S.Sos., MAP**  
NIK. 08.0101.1008

## IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul Tesis : KUALITAS PELAYANAN PANTI SOSIAL TRESNA  
WERDHA SINTA RANGKANG DALAM  
PENANGANAN ORANG LANJUT USIA DI KOTA  
PALANGKARAYA

Nama Mahasiswa : **FERRY FERNANDO**

NIM : 18.81.02.0260

Program Studi : Magister Administrasi Publik

### Komisi Pembimbing

Ketua : Dr. Hj. Laksminarti, S.H., M.H

Anggota : Dr. Nicodemus R. Toun, M.M

### Tim Dosen Penguji

Dosen Penguji 1 : Dr. H. Muhamad Yusuf, S.Sos., M.AP

Dosen Penguji 2 : Dr. Hj. Laksminarti, S.H., M.H

Dosen Penguji 3 : Dr. Nicodemus R. Toun, M.M

Tanggal Ujian : .....

SK. Penguji :

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang dikutip dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan serta daftar pustakanya.

Apabila ternyata dalam naskah Tesis ini dikemudian hari dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia Tesis ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Magister) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Palangka Raya, .....  
Mahasiswa,



FERRY FERNANDO  
NIM. 18.81.02.0260

Program Studi Magister Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

## LEMBAR PERSEMBAHAN

**Tesis ini saya persembahkan untuk yang tercinta:**

1. Kedua Orang Tuaku Yang Selalu Mendoakan dan Memotivasiku
2. Lelisa Noviyanti Istriku Yang Selalu Menyayangiku dan Mendukungku
3. Felizha Hilya Arini anak ku selaku penyemangat hidup ku
4. Semua Pihak Yang Tidak Bisa Disebutkan Satu Persatu Yang Selalu Memberi Dukungan Baik Moril Maupun Materil.

**Dengan penuh hormat:**

Almamater Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangka Raya beserta seluruh Civitas Akademika.



## RIWAYAT HIDUP

Ferry Fernando lahir di palangkaraya pada hari jum'at tanggal 27 maret 1992, anak pertama dari pasangan suami isteri bapak H.Sukiran dan ibu Hj.Sri Wahyuni. Ferry Fernando Memiliki isteri Lelisa Noviyanti, S.Sos dan seorang puteri Felizha Hilya Arini. Ferry Fernando sekarang bertempat tinggal di jalan mataram RT03 / RW 04 Kelurahan Kalampangan, Kecamatan Sabangau Kota Palangkaraya

Pendidikan yang telah di tempuh oleh Ferry Fernando yaitu pendidikan taman kanak – kanak beringin XI kelurahan kalampangan lulus tahun 1997, lalu melanjutkan ke SD Negeri 1 Kalampangan lulus tahun 2004, kemudian melanjutkan ke SNP Negeri 4 Palangka Raya dan lulus tahun 2007, selanjutnya pendidikan ke sekolah menengah kejuruan (SMK) Negeri Kecil 1 sabangau, sekarang menjadi SMK Negeri 7 palangka raya yang lulus tahun 2010, kemudian melanjutkan pendidikan di Fakultas Pertanian Universitas Palangkaraya lulus 2015, setelah lulus tersebut melanjutkan kembali pendidikan strata satu di Universitas Muhammadiyah Palangkaraya di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Study Administrasi Negara dan lulus tahun 2019. Lalu melanjutkan ke jenjang strata dua atau Magister di Universitas Muhammadiyah Palangkaraya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada Program Study Magister Administrasi Publik dan insha allah lulus tahun 2021. Amin Ya robbal alamin.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, Penulis bersyukur kehadiran Allah SWT yang atas karuniaNya dapat menyelesaikan penulisan Skripsi dengan judul “KUALITAS PELAYANAN PANTI SOSIAL TRESNA WERDHA SINTA RANGKANG DALAM PENANGANAN ORANG LANJUT USIA DI KOTA PALANGKARAYA” dengan baik. Penulisan Tesis ini merupakan karya ilmiah yang dihasilkan atas dukungan, didikan dan bantuan dari berbagai pihak dalam rangkaian studi program Magister pada Magister Administrasi Publik di Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.

Sehubungan dengan hal tersebut maka dalam kesempatan ini penulis haturkan terima kasih dan semoga Allah SWT, memberikan ganjaran yang setimpal kepada:

1. Dr. Sonedi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangka Raya,
2. Dr. H. Muhamad Yusuf, S.Sos, M.AP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.
3. Novianto Eko Wibowo, S.Sos., M.AP selaku Plt. Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik.
4. Dr. Hj. Laksminarti, S.H., M.H selaku dosen pembimbing 1 yang telah banyak memberikan bimbingan, sumbangan pemikiran, motivasi,
5. Dr. Nicodemus R. Toun, M.M selaku dosen pembimbing 2 yang telah banyak memberikan bimbingan, sumbangan pemikiran, motivasi,
6. Ina Udiati, SKM, MSI selaku Kepala UPT Panti Sosial Tresna Werdha Sinta Rangkang beserta Staf yang telah menyetujui dan memberikan izin untuk melakukan penelitian.
7. Pekerja Sosial Panti Sosial Tresna Werdha Sinta Rangkang yang telah membantu memberikan data dan informasi selama penulis melakukan pengumpulan data.
8. Bapak/Ibu Lanjut Usia yang dengan rela berkenan menjawab pertanyaan yang penulis ajukan.
9. Kepada kedua orang tua yang selalu memberikan dorongan maupun do'a untuk kesuksesan Tesis ini.
10. Lelisa Noviyanti selaku istri saya yang selalu memberikan kasih sayang dan motivasi untuk kesuksesan Tesis ini.
11. Semua pihak yang turut ambil bagian dalam membantu penulis menyelesaikan Tesis ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu,



yang membuat saya selalu semangat dan termotivasi untuk cepat menyelesaikan Tesis ini.

Sebagai makhluk sosial yang lemah, penulis tiada artinya tanpa bantuan orang lain, oleh karenanya sekali lagi penulis haturkan terima kasih, semoga Allah SWT membalas dengan limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya bagi kita semua. Amin.

Palangka Raya, .....

Peneliti,

FERRY FERNANDO

NIM. 18.81.02.0260



## RINGKASAN

**FERRY FERNANDO.** 2020. Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Palangka Raya. Kualitas Pelayanan Panti Sosial Tresna Werdha Sinta Rangkang Dalam Penanganan Orang Lanjut Usia Di Kota Palangkaraya. Di bawah bimbingan: Dr. Hj. Laksminarti, S.H., M.H dan Dr. Nicodemus R. Toun, M.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Panti Sosial Tresna Werdha Sinta Rangkang Dalam Penanganan Orang Lanjut Usia Di Kota Palangkaraya dan faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan Kualitas Pelayanan Panti Sosial Tresna Werdha Sinta Rangkang Dalam Penanganan Orang Lanjut Usia Di Kota Palangkaraya. Sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Peneliti ingin mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Panti Sosial Tresna Werdha Sinta Rangkang Dalam Penanganan Orang Lanjut Usia Di Kota Palangkaraya dan faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam Kualitas Pelayanan Panti Sosial Tresna Werdha Sinta Rangkang Dalam Penanganan Orang Lanjut Usia Di Kota Palangkaraya. Sumber data terdiri dari sumber data primer yakni hasil wawancara dengan Kepala UPT PTSW Sinta Rangkang, Kepala Subbag TU, Kasi Rehabilitasi Sosial, dan Lanjut Usia (8 orang) sebagai informan penelitian dan subyek penelitian adalah Pekerja Sosial (4 orang), sedangkan sumber data skunder berupa dokumen resmi dari Panti Sosial Tresna Werdha Sinta Rangkang Kota Palangka Raya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) terdapat sarana dan prasarana yang memadai seperti wisma, toilet, klinik, mushala, dan fasilitas pendukung lain. (2) penyelenggaraan pelayanan kesejahteraan sosial lanjut usia dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, dengan menggunakan metode ceramah dan praktik, dengan kegiatan berupa program eksistensi diri, program sosialisasi, program komunikasi sosial dan program aktualisasi diri. (3) keandalan, ketanggapan, jaminan, dan perhatian yang diberikan para pengelola panti sangat membantu dan menumbuhkan rasa kekeluargaan bagi para lanjut usia penghuni panti. (4) Faktor yang mendukung kegiatan adalah adanya kerjasama dari berbagai instansi, adanya dana dan sarana prasarana yang memadai, dan adanya kegiatan keagamaan, sedangkan faktor penghambatnya adalah perilaku lanjut usia yang susah diatur, daya ingat yang menurun, dan kurangnya hubungan keluarga dengan lanjut usia.

Untuk itu disarankan: (1) Kepala UPT Panti Sosial Tresna Werdha Sinta Rangkang terus meningkatkan kerjasama dengan instansi lain guna meningkatkan kualitas pelayanan kesejahteraan sosial lanjut usia, khususnya untuk tenaga psikolog, penyuluh sosial dan rohaniawan, dan (2) perlu keterlibatan aktif dari pihak keluarga lansia guna memberikan rasa aman dan tenang secara psikologis dari lansia.

Kata Kunci : *Kualitas, Pelayanan, Kesejahteraan, Panti, Sosial*

## SUMMARY

FERRY FERNANDO. 2020. Master of Public Administration Study Program, Muhammadiyah University of Palangka Raya, Service Quality of Tresna Werdha Sinta Rangkang Social Home in Handling the Elderly in Palangkaraya City. Under the guidance of: Dr. Hj. Laksmindari, S.H., M.H and Dr. Nicodemus R. Toun, M.M

This study aims to determine, describe and analyze the quality of services at the Tresna Werdha Sinta Rangkang Social Institution in the Handling of the Elderly in Palangkaraya City and the factors that become supporters and obstacles in the implementation of the Quality of Service of the Tresna Werdha Sinta Rangkang Social Institution in Handling the Elderly in Palangkaraya City. While the research method used is a qualitative method. Researchers want to describe and analyze the quality of services at the Tresna Werdha Sinta Rangkang Social Home in the Handling of the Elderly in Palangkaraya City and the factors that become supporters and obstacles in the service quality of the Tresna Werdha Sinta Rangkang Social Institution in Handling the Elderly in Palangkaraya City. The data sources consisted of primary data sources, namely the results of interviews with the Head of UPT PPSW Sinta Rangkang, the Head of the TU Subdivision, the Head of Social Rehabilitation, and the elderly (8 people) as research informants and the research subjects were Social Workers (4 people), while the secondary data source in the form of an official document from the Tresna Werdha Sinta Rangkang Social Home for the City of Palangka Raya.

The results showed that (1) there were adequate tangible facilities and infrastructure such as guest houses, toilets, clinics, prayer rooms, and other supporting facilities. (2) The administration of social welfare services for the elderly is carried out according to a predetermined schedule, using lectures and practice methods, with activities in the form of self-existence programs, socialization programs, social communication programs and self-actualization programs. (3) reliability, responsiveness, assurance, and empathy or attention given to the caregivers of the orphanage are very helpful and foster a sense of kinship for the elderly residents of the orphanage. (4) The factors that support activities are the existence of cooperation from various agencies, the existence of adequate funds and infrastructure, and the existence of religious activities, while the inhibiting factors are the unruly behavior of the elderly, decreased memory, and lack of family relations with the elderly.

For this reason, it is suggested: (1) Head of the UPT Social Institution Tresna Werdha Sinta Rangkang to continue to increase cooperation with other agencies to improve the quality of social welfare services for the elderly, especially for psychologists, social counselors and clergy, and (2) need active involvement from the family elderly in order to provide a sense of security and psychological calm from the elderly.

Keywords : *Quality, Service, Welfare, Orphanage, Social.*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “Kualitas Pelayanan Panti Sosial Tresna Werdha Sinta Rangkang Dalam Penanganan Orang Lanjut Usia Di Kota Palangkaraya”. Tesis ini dapat diselesaikan berkat bimbingan, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, karenanya peneliti menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Hj. Laksminarti, S.H.,M.H selaku Dosen Pembimbing 1 TESIS yang telah memberikan bimbingan dan bantuan dalam menyelesaikan TESIS ini.
2. Bapak Dr. Nicodemus R. Toun, M.M selaku Dosen Pembimbing 2 TESIS yang telah memberikan bimbingan dan bantuan dalam menyelesaikan TESIS ini.
3. Semua pihak yang turut ambil bagian dalam membantu penulis menyelesaikan TESIS ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga TESIS ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan Khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan TESIS ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun, untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Palangka Raya, Oktober, 2020

Penulis,

FERRY FERNANDO

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS.....	iii
HALAMAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
RIWAYAT HIDUP.....	vi
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vii
RINGKASAN .....	ix
SUMMARY .....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II LANDASAN TEORI .....	9
A. Beberapa Penelitian Terdahulu .....	9
B. Kajian Pustaka/Tinjauan Teori.....	11
C. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	49
BAB III METODE PENELITIAN .....	54
A. Pendekatan Penelitian .....	54
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	55
C. Sumber Data .....	55
D. Instrumen Penelitian .....	56
E. Teknik Pengumpulan Data.....	57
F. Teknik Analisis Data.....	58
G. Rencana Pengujian Keabsahan Data.....	60
H. Jadwal Penelitian .....	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	63
A. Hasil Penelitian.....	63
B. Pembahasan .....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	87
A. Kesimpulan.....	87
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
2.1	Beberapa Penelitian Terdahulu .....	9
2.2	Sarana dan Prasarana PSTW Sinta Rangkang .....	52
3.1	Subyek Penelitian .....	56
3.2	Jadwal Penelitian .....	62



## DAFTAR PUSTAKA

### A. Kepustakaan

- Adi, Isbandi Rukminto. 2013. *Kesejahteraan Sosial (pekerjaan sosial, pembangunan sosial dan kajian pembangunan)*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. Rajawali Pers.
- Afrizal, M.A. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif (Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu)*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. Rajawali Pers.
- Busro, Muhammad. 2018 *Teori-Teori Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Desmita. 2010. *Psikologi Perkembangan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Fahrudin, Adi. 2012. *Pengantar Kesejahteraan Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013)
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kriyantono, Rachmat. 2009, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Perdana Media Group.
- Martono, H. dan Pranarka, K. 2011. *Geriatric Ilmu Kesehatan Lanjut Usia*. Jakarta: Balai Penerbit FKUI.
- Martono, H. 2011. *Penatalaksanaan Hipertensi Pada Usia Lanjut*. Jakarta: FKUI.
- Martono, H. 2011. *GERIATRI (Ilmu Kesehatan Usia Lanjut)*, Edisi 4. Jakarta: FKUI.
- Maslow, Abraham H. 2012, *Motivation and Personality*. Jakarta: Rajawali Press.
- Moenir, HAS. 2010. *Maanajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Partini, Siti . 2011. *Psikologi Usia Lanjut*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Pasalong, Harbani. 2011. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Rachman, Abdur. (2013) *Perbedaan Kepuasan Hidup Lansia Pada Kelompok Pensiunan Dosen UNNES Anggara Kasih dan non Anggara kasih*.
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT Cara*

Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Saryono. 2010. *Metode Penelitian Praktis*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian & Pengembangan Research and Development*. Bandung: Alfabeta.

Sukmadinata, Nana Syaodih. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta

Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality, and Satisfaction (ed3)*. Yogyakarta: Andi.

Yurdrik, Jahja. 2011. *Psikologi Perkembangan*. Jakarta: Kencana.

Yusuf, Mardiana dan Syarif, Darman. 2017. *Komitmen Organisasi Definisi Dipengaruhi Mempengaruhi*. Makasar: CV. Nas Media Pustaka.

## **B. Peraturan dan undang-undang**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia bahwa lanjut usia. Tidak Diterbitkan.

Undang-Undang No 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia. Tidak Diterbitkan.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial. Tidak Diterbitkan.

Surat Keputusan Menteri Sosial RI Nomor: 14/HUK/1994, Tentang Pembekuan Penamaan Sasana Tresna Werdha Sinta Rangkang, dirubah namanya menjadi Panti Sosial Tresna Werdha Sinta Rangkang. Tidak Diterbitkan.

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Tidak Diterbitkan.



Surat Keputusan Gubernur Provinsi Kalimantan Tengah Nomor : 224 Tahun 2001 Tgl. 29 November 2001 tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Panti Sosial Tresna Werdha Sinta Rangkang. Tidak Diterbitkan.

Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Kalimantan Tengah. Tidak Diterbitkan.

Peraturan Gubemur Provinsi Kalimantan Tengah Nomor: 60 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja UPTD PSTW Sinta Rangkang. Tidak Diterbitkan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum. Tidak Diterbitkan.

Peraturan Pemerintah RI No 43 tahun 2004 Tentang Pelaksanaan Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia. Tidak Diterbitkan.

Peraturan Menteri Sosial 12 Tahun 2017 Tentang Standar Kompetensi Pekerja Sosial. Tidak Diterbitkan.

Departemen Sosial RI. 2009. *Modul Pengasuhan Dan Perlindungan Anak & Lansia*. Jakarta: Depsos RI.

### C. Telusur Internet

Amalia. 2013. *Dampak Perubahan Struktur Keluarga Bagi Lanjut Usia*. Jurnal Pusat Penelitian dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial. Informasi. Vol 18. Diunduh dari <https://ejournal.kemsos.go.id/> Pada 24 September 2020.

Hikma, Nunki, Mayshintia, 2017. *Peran Pekerja Sosial Dalam Pelayanan Di Panti Pelayanan Sosial Lanjut Usia Dewanata Kabupaten Cilacap*. Semarang: UNNES Journal. Diunduh dari <http://journal.unnes.ac.id>. Pada 20 September 2020.

Indriana, Yeniar dkk. 2011. *Religiositas, Keberadaan Pasangan Dan Kesejahteraan Sosial (Social Well Being) Pada Lanjut Usia Binaan Pmi Cabang Semarang*. Jurnal Psikologi Undip. Vol 10. No 2. Diunduh dari <http://undip.ac.id>. Pada 20 September 2020.

Izzaty, Rita Eka, dkk. 2008. *Perkembangan Peserta Didik*. Yogyakarta: UNY Press. Diunduh dari <http://journal.uny.ac.id>. Pada 20 September 2020

Kumalasari, Tika. 2015. *Pelaksanaan Program Peningkatan Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia Di Panti Sosial Tresna Werdha Abiyoso*. Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta. Diunduh dari <http://journal.uny.ac.id>. Pada 20 September 2020

Parasuraman dan Berry. 2012. *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, Vol.64. Diunduh Pada 24 September 2020 dari

<https://search.proquest.com/openview/7d007e04d78261295e5524f15bef6837/1?pq-origsite=gscholar&cbl=41988> .

Setyaningrum, Nuraeni. 2012. *Upaya Peningkatan Pelayanan Sosial Bagi Lansia Melalui Home Care Service Di Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Yogyakarta Unit Budhi Luhur*. Jogjakarta : UNY Journal. Diunduh dari <http://journal.uny.ac.id>. Pada 20 September 2020.

Sulistyowati, Reli. 2015, *Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Lansia Melalui Pos Pelayanan Sosial Lanjut Usia (Pps Lu) Di Desa Srimartani, Kecamatan Piyungan, Kabupaten Bantul, Jogjakarta* : UNY Journal. Diunduh dari <http://journal.uny.ac.id>. Pada 20 September 2020

Wulandari, Sri. 2016, *Peran Pemerintah Terhadap Lanjut Usia Pada Panti Sosial Tresna Werdha Sinta Rangkang di Kota Palangkaraya*. Palangkaraya :IAIN. Diunduh dari <http://www.iain-palangkaraya.ac.id>. Pada 20 September 2020

