

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan zaman yang semakin maju seperti saat ini, dan di barengi perkembangan teknologi yang semakin pesat berkembang, serta di tambah pandemi *Covid-19*, semakin banyak orang berusia lanjut yang masih dalam kondisi sehat namun sudah tidak bekerja atau beraktivitas sebagaimana layaknya pada waktu masih berusia muda. Pada saat lanjut usia, banyak orang sering beranggapan bahwa mereka yang berada pada tahap ini sudah tidak produktif lagi. Pada kondisi ini, sangat dianjurkan untuk menghadapi dan merawat mereka yang berusia lanjut ini dengan teliti dan secermat mungkin.

Pada saat orang tua sudah mencapai tahap yang tidak memungkinkan lagi untuk bekerja, maka peran serta anak dan keluarga sangatlah dibutuhkan, namun pada kenyataannya seringkali peran keluarga tidak dapat memberikan pelayanan berupa perawatan dan perhatian kepada para lansia sesuai dengan yang diharapkan, sehingga pada akhirnya mereka cenderung untuk memasukan/menitipkan orang tua mereka yang sudah lansia ke panti-panti jompo atau sejenisnya untuk dirawat sebagaimana mestinya. Hal ini menunjukkan bahwa begitu pentingnya peran panti sosial khususnya untuk lansia, agar dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin, karena jika hal ini tidak dilakukan maka dapat dipastikan bahwa hak para lansia sebagai warga negara yang perlu diperhatikan tidak dapat terpenuhi atau terabaikan.

Lanjut usia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun ke atas. Lanjut usia merupakan fase menurunnya kemampuan akal dan fisik

yang dimulai dengan adanya beberapa perubahan dalam hidup. Pada umumnya seseorang yang sudah lanjut usia banyak mengalami kemunduran dari segi fisik, psikologis, sosial, ekonomi dan kesehatan. Kebutuhan hidup orang lanjut usia yang sangat diperlukan antara lain kebutuhan akan makanan bergizi seimbang, pemeriksaan kesehatan secara rutin dan perumahan yang sehat dan kondisi rumah yang tentram dan aman.

Lanjut usia pada umumnya memiliki fisik yang lemah. Mereka membutuhkan perhatian yang lebih dari orang-orang di sekitar mereka sebagai tempat untuk bercerita. Disamping itu, kita harus menjaga perasaan mereka dalam berbicara karena sifat mereka yang mudah tersinggung. Lansia sering dianggap identik dengan pikun, jompo, sakit-sakitan, dan menghabiskan uang untuk berobat.

Upaya perlindungan dan pemenuhan hak kaum lansia harus berkesinambungan dan mendapatkan perhatian seluruh lapisan masyarakat. Sangat ironis bila gerakan menyejahterakan para lansia hanya bersifat temporer dan seremonial. Merawat orang di panti (*residential care*) dan menjamin terpenuhinya kebutuhan mereka adalah hal yang diharapkan namun sulit dilakukan. Secara yuridis formal, ketentuan untuk memenuhi hak lansia diatur dalam pasal 42 UU No 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia yang menyatakan bahwa setiap warga negara yang berusia lanjut, cacat fisik, dan atau cacat mental berhak memperoleh perawatan, pendidikan, pelatihan, dan bantuan khusus atas biaya negara untuk menjamin kehidupan yang layak sesuai dengan martabat kemanusiaannya, meningkatkan rasa percaya diri, dan kemampuan berpartisipasi dalam kehidupan bermasyarakat

Hal ini seharusnya merupakan kepedulian dan kebijakan pemerintah serta masyarakat terutama peranan keluarga dalam melindungi orang lanjut

usia sangat dibutuhkan untuk mengantisipasi dan menangani lanjut usia yang mengalami permasalahan tersebut. Pemerintah juga bertugas untuk mengarahkan, mengatur, dan mengendalikan kegiatan pembangunan melalui berbagai kebijakan, peraturan perundang-undangan dan tindakan langsung di lapangan termasuk dalam penanganan orang lanjut usia.

Usaha Pemerintah dalam mewujudkan lanjut usia sejahtera yaitu melalui dua program kegiatan atau pelayanan yang pertama pelayanan dalam panti dan yang kedua pelayanan luar panti. Pelayanan dalam panti merupakan pelayanan pemenuhan kebutuhan makan, kesehatan, mental, sosial, rohani dan lain-lain yang diharuskan lanjut usia untuk tinggal di dalam panti sedangkan pelayanan luar panti adalah pelayanan yang diberikan kepada lanjut usia namun para lanjut usia masih tetap berada dalam lingkungan keluarga.

Melalui program pelayanan kesejahteraan lanjut usia diharapkan lanjut usia dapat hidup sehat, mandiri, berinteraksi dengan baik dengan masyarakat dan memiliki ketenangan hidup sampai akhir hidup. Selain pelayanan pemenuhan kebutuhan makan, kesehatan, mental, rohani pemenuhan kebutuhan sosial sangat penting bagi lanjut usia yang tinggal di dalam panti sosial pemenuhan kebutuhan adanya hubungan baik dalam keluarga dan adanya hubungan baik dengan warga masyarakat di sekitar tempat tinggalnya.

Kebutuhan sosial seperti hubungan baik dengan sesama warga panti, keluarga, dan masyarakat disekitar tempat tinggalny perlu terus dilakukan bagi lanjut usia yang masih mampu secara fisik dan mental. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut panti sosial memberikan program bimbingan mental sosial. Melalui program bimbingan mental sosial lanjut usia yang tinggal di dalam panti dapat memiliki rasa kepercayaan diri menjalin

hubungan sosial dan kerjasama dengan sesama lanjut usia di dalam panti selanjutnya lanjut usia dapat memiliki rasa kesetiakawanan sosial dan menciptakan suasana tenang dan damai dalam semangat kekeluargaan.

Mengenai perlindungan lanjut usia juga telah diberikan oleh Negara dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia dan Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2004 tentang Pelaksanaan Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia, yang pada umumnya mewajibkan pemerintah, masyarakat dan keluarga untuk bertanggung jawab atas terwujudnya upaya peningkatan kesejahteraan sosial lanjut usia dengan memberikan hak kepada lanjut usia berupa pelayanan keagamaan dan mental spiritual, pelayanan pendidikan dan pelatihan, pelayanan untuk mendapatkan kemudahan dalam menggunakan fasilitas, sarana, dan prasarana umum, pemberian kemudahan dalam pelayanan hukum dan bantuan sosial.

Ketentuan untuk memenuhi hak lanjut usia juga sudah diatur dalam pasal 42 Undang-Undang No 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia yang menyatakan bahwa setiap warga negara yang berusia lanjut, berhak memperoleh perawatan, pendidikan, pelatihan, dan bantuan khusus atas biaya Negara untuk menjamin kehidupan yang layak sesuai dengan martabat kemanusiaannya, meningkatkan rasa percaya diri dan kemampuan berpartisipasi dalam kehidupan bermasyarakat, maka dalam hal ini tentunya pemerintah jelas memiliki peran strategis untuk mengatasi masalah lansia.

Masalah sosial yang dihadapi oleh lanjut usia (lansia) membuat lansia membutuhkan bantuan dari berbagai pihak yang memiliki rasa empati. Bantuan sosial tersebut diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan sosial dalam kehidupannya. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan daei pekerja sosial melalui perlindungan

sosial dengan kualitas pelayanan yang baik terhadap para orang lanjut usia penghuni panti.

Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap lanjut usia lanjut usia dapat dilaksanakan oleh pemerintah yaitu Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Tengah melalui Panti Sosial Tresna Werdha Sinta Rangkang untuk meningkatkan kesejahteraan para lansia yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan di lingkup panti. Dimana sejahtera itu sendiri menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial pada pasal 1 bahwa kesejahteraan sosial adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual dan sosial warga Negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya.

Perlindungan sosial merupakan upaya dari Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah dan masyarakat untuk memberikan kemudahan pelayanan bagi lanjut usia, terutama kelompok lansia non-potensial, agar dapat mewujudkan dan menikmati hidup yang layak sebagaimana seperti masyarakat kebanyakan yang dapat menikmati hidup secara normal, hanya usia saja yang membedakannya.

Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Sinta Rangkang Kota Palangka Raya adalah panti sosial yang mempunyai tugas memberikan bimbingan dan pelayanan bagi lanjut usia agar dapat hidup secara baik dan terawat dalam kehidupan masyarakat. Panti Sosial Tresna Werdha memberikan pelayanan untuk mengatasi permasalahan kesejahteraan sosial bagi lanjut usia melalui beberapa program.

Program peningkatan kesejahteraan lanjut usia di Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Sinta Rangkang Kota Palangka Raya diberikan dalam bentuk pemberian program kegiatan yaitu pemenuhan kebutuhan sosial

seperti eksistensi diri, sosialisasi, komunikasi sosial dan aktualisasi diri. Program kegiatan di dalam panti yang memiliki tujuan memberikan pelayanan kepada lanjut usia yang mengalami permasalahan sosial. Melalui program tersebut diharapkan dapat membantu lanjut usia dalam meningkatkan kesejahteraan sosial para lanjut usia baik lahir maupun batin serta meningkatnya kualitas hidup sehingga tetap eksis di dunianya. Untuk mewujudkan program rehabilitasi sosial di Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Sinta Rangkang Kota Palangka Raya, perlu di dukung kinerja pekerja sosial yang berkualitas dalam memberikan pelayanan sesuai Peraturan Menteri Sosial (Permensos) No.12 Tahun 2017. Namun masih banyak lansia merasa belum puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pengelola panti khususnya para pekerja sosial.

Dengan pelayanan yang berkualitas maka diharapkan semua program yang terkait dengan pelayanan orang lanjut usia dapat berjalan secara efektif dan efisien. Serta dapat meningkatkan kualitas kinerja pegawai dan capaian kinerja yang baik. Serta membuat orang lanjut usia yang berada di Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Sinta Rangkang Kota Palangka Raya dapat merasa tenang dan seperti layaknya bersama keluarga sendiri dan serasa memperoleh keluarga baru yang lebih menyayangi mereka.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan, ditemukan bahwa masih terlihat pelayanan yang di pandang peneliti belum menunjukkan suatu pelayanan yang berkualitas yaitu terlihat dari kebersihan wisma lansia masih terdapat wisma yang kurang bersih, banyaknya sampah berserakan di bawah ranjang tempat tidur, Terdapat lansia yang mengeluh sakit di kaki dan tangan. Ini menandakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pengelola panti khususnya para pekerja sosial tidak sesuai dengan yang di atur dalam

Peraturan Menteri Sosial (Permensos) No.12 Tahun 2017 serta kurang disiplinnya pegawai dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi pekerja sosial yang tertuang dalam Peraturan Menteri Sosial (Permensos) No.12 Tahun 2017 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Melihat kondisi tersebut di atas, membuat penulis tertarik untuk menelaah tentang: “Kualitas Pelayanan Panti Sosial Tresna Werdha Sinta Rangkang Dalam Penanganan Orang Lanjut Usia Di Kota Palangkaraya”

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Panti Sosial Tresna Werdha Sinta Rangkang Dalam Penanganan Orang Lanjut Usia Di Kota Palangkaraya?
2. Faktor- faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat Kualitas Pelayanan Panti Sosial Tresna Werdha Sinta Rangkang Dalam Penanganan Orang Lanjut Usia Di Kota Palangkaraya?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis:

1. Kualitas Pelayanan Panti Sosial Tresna Werdha Sinta Rangkang Dalam Penanganan Orang Lanjut Usia Di Kota Palangkaraya.

2. Faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat Kualitas Pelayanan Panti Sosial Tresna Werdha Sinta Rangkang Dalam Penanganan Orang Lanjut Usia Di Kota Palangkaraya

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Adapun manfaat teoritis yang di harapkan peneliti dalam penelitian ini yaitu:

- a. Untuk menambah pengetahuan sebagai bekal ilmu yang telah diterapkan dan dapat berguna bagi pengembangan khazanah keilmuan di lingkungan Universitas Muhammadiyah Palangka
- b. Untuk memperdalam wawasan penulis dan pembaca mengenai Kualitas Pelayanan Pekerja Sosial Dalam Pelayanan Sosial Orang Lanjut Usia Pada Panti Sosial Tresna Werdha Sinta Rangkang Di Kota Palangkaraya.

##### **2. Manfaat Praktis**

Adapun manfaat praktis yang di harapkan peneliti dalam penelitian ini yaitu:

- a. Sebagai bahan informasi kepada pihak Panti Sosial Tresna Werdha Sinta Rangkang Kota Palangka Raya untuk pengambilan keputusan dalam rangka peningkatan pelayanan kesejahteraan sosial.
- b. Sebagai bahan/informasi awal bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian sejenis pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.