

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Beberapa Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah acuan atau gambaran tentang topik penelitian yang akan di lakukan selanjutnya, yang kedepannya akan di sandingkan dengan penelitian peneliti untuk melihat perbedaan, persamaan, kontribusi, dan kebaruan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang.

Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu dalam penelitian saya terlihat pada tabel 2.1 di bawah ini :

Tabel 2.1
Beberapa Penelitian Terdahulu

NO	NAMA PENULIS / PENELITI DAN JUDUL	FOKUS MASALAH	PERSAMAAN	PERBEDAAN	KONTRIBUSI	KEBARUAN
1	Rela sulistyowati, 2015, UPAYA PENINGKATAN KESEJAHTERAAN SOSIAL LANSIA MELALUI POS PELAYANAN SOSIAL LANJUT USIA (PPS LU) DI DESA SRIMARTANI, KECAMATAN PIYUNGAN, KABUPATEN BANTUL, JOGJAKARTA	1. Bagaimana upaya peningkatan kesejahteraan sosial lansia melalui Pos Pelayanan Sosial Lanjut Usia (PPS LU) di Desa Srimartani, Kecamatan Piyungan, Kabupaten Bantul ? 2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam upaya peningkatan kesejahteraan sosial lansia melalui Pos Pelayanan Sosial Lanjut Usia (PPS LU) di Desa Srimartani, Kecamatan Piyungan, Kabupaten Bantul?	Dalam penelitian ini, sama dengan fokus penelitian yg saya teliti karena membahas aspek pelayanan kesehatan, pelayanan spiritual, dan pelayanan sosial.	Dalam penelitian ini lebih menitik beratkan pada upaya peningkatan kesejahteraan sosialnya saja.	Menyumbang kan referensi berupa pengetahuan bahwa jumlah lansia teranyak se indonesia berada di Jogjakarta.	Pemelitian ini dilakukan di lingkup desa yang lebih kecil di banding lokus penelitian peneliti saat ini yang berada di lingkup provinsi Kalteng.
2	SRI WULANDARI, 2016 PERAN PEMERINTAH TERHADAP LANJUT USIA PADA PANTI SOSIAL TRESNA WERDHA SINTA RANGKANG DI KOTA PALANGKA RAYA	1. Apa Fungsi pemerintah terhadap perekonomian lansia di Kota Palangka Raya? 2. Bagaimana Peran Pemerintah terhadap Lansia pada panti Sosial Tresna Werdha Sinta Rangkang di Kota Palangka Raya ?	Dalam penelitian ini memiliki persamaan lokus dan focus namun berbeda sudut pandang dimana dalam penelitian ini melihat dari aspek peranan pemerintahnya.	Dalam penelitian ini memiliki perbedaan sudut pandang focus penelitian yang hanya melihat peranan pemerintah saja tidak melihat segi kualitas pelayanannya	Menyumbang kan tambahan pustaka bagi saya selaku peneliti	Penelitian ini membahas pentingnya program UEP guna menopang hidup lansia dan sebagai stimulant usaha lansia

NO	NAMA PENULIS / PENELITI DAN JUDUL	FOKUS MASALAH	PERSAMAAN	PERBEDAAN	KONTRIBUSI	KEBARUAN
3	Nuraeni Setyaningrum, 2012 UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN SOSIAL BAGI LANSIA MELALUI HOME CARE SERVICE DI PANTI SOSIAL TRESNA WERDHA (PSTW) YOGYAKARTA UNIT BUDHI LUHUR Universitas negeri yogyakarta	1. Bagaimana upaya meningkatkan pelayanan sosial bagi lansia melalui home care service di Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Yogyakarta Unit Budhi Luhur? 2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan home care service sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan sosial bagi lansia di PSTW Yogyakarta Unit Budhi Luhur?	Dalam penelitian ini memiliki persamaan yaitu sama – sama membahas peningkatan pelayanan yang dilakukan PSTW	Dalam penelitian ini memiliki perbedaan perbedaan lokus penelitian dan perbedaan sudut pandang dimana dalam penelitian ini menitik beratkan pada bagaimana dampak pemberian home care service terhadap lansia di pstw yogyakarta	Menyumbang kan tambahan pustaka bagi saya selaku peneliti dan sebagai acuan bahwa pemberian home care service sangat di perlukan bagi lansia di luar panti.	Penelitian ini membahas tentang pentingnya pemberian bahan pokok sembako dan pelayanan kesehatan kepada lansia dan keluarga agar dapat merawat lansia dengan baik.
4	Hikma Nunki Mayshinta, 2017 PERAN PEKERJA SOSIAL DALAM PELAYANAN DI PANTI PELAYANAN SOSIAL LANJUT USIA DEWANATA KABUPATEN CILACAP	1. Bagaimana peran pekerja sosial dalam memberikan pelayanan kepada lansia? 2. Bagaimana faktor penghambat pekerja sosial dalam memberikan pelayanan kepada lansia? 3. Bagaimana faktor pendukung pekerja sosial dalam memberikan pelayanan kepada lansia?	Dalam penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian saya yaitu membahas topik yang sama tentang bagaimana peranan pekerja sosial terhadap pelayanan kepada lansia di PSTW	Dalam penelitian ini memiliki perbedaan lokasi penelitian, waktu penelitian dan focus penelitian ini yang hanya melihat pada bagaimana peran peksos dan analisis swotnya saja.	Menyumbang kan tambahan pustaka bagi saya selaku peneliti dan rujukan pemikiran bahwa pekerja social sangat berperan penting dalam memberikan pelayanan terhadap lansia.	Penelitian ini membahas tentang pentingnya peran pekerja social dalam peningkatan pelayanan terhadap lansia dan meningkatkan kualitas pelayanan dalam kinerjanya sebagai ASN.
5	Shinta Puji Triwanti dkk, 2015 ISSN: 2442-4480 PERAN PANTI SOSIAL TRESNA WERDHA DALAM UPAYA MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN LANSIA	Melihat peranan PSTW dalam upaya meningkatkan kesejahteraan lanjut usia.	Dalam penelitian ini memiliki persamaan dari segi bagaimana PSTW meningkatkan kesejahteraan lansianya.	Dalam penelitian ini memiliki perbedaan lokasi atau tempat penelitian dan focus penelitian yang menitikberatkan pada segi peranan PSTW meningkatkan kesejahteraan lansia.	Menyumbang kan tambahan pustaka dan pengetahuan bagi saya selaku peneliti	Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa pelayanan terhadap lansia tidak hanya melalui pelayanan dari pemerintah, namun juga peran keluarga dan perhatian yang lebih dapat meningkatkan kesejahteraan bagi lanjut usia.

B. Kajian Pustaka/Tinjauan Teori

1. Pengertian Kualitas

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda, dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang strategik. Definisi dari yang konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti: performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya.

Mutu adalah kemampuan suatu produk, baik itu barang maupun jasa/layanan untuk memenuhi keinginan pelanggannya. Sehingga setiap barang atau jasa selalu diacu untuk memenuhi mutu yang diminta pelanggan melalui pasar.

Disamping pengertian kualitas seperti yang telah disebutkan diatas, kualitas juga dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan kearah perbaikan terus-menerus sehingga dikenal istilah: *QMATCH (Quality = Meets Terms and Changes)*. Berdasarkan definisi yang di jelaskan diatas, baik dari yang konvensional maupun yang telah strategik, kita boleh menyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok berikut:

- a. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.
- b. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

- c. Manfaat Kualitas Produktivitas biasanya selalu dikaitkan dengan kualitas dan profitabilitas. Meskipun demikian, ketiga konsep ini memiliki penekanan yang berbeda-beda.
 - d. Produktivitas menekankan pemanfaatan (*utilisasi*) sumber daya, yang seringkali diikuti dengan penekanan biaya dan rasionalisasi modal. Fokus utamanya terletak pada produksi/operasi.
 - e. Kualitas lebih menekankan aspek kepuasan pelanggan dan pendapatan. Fokus utamanya adalah *customer utility*.
 - f. Profitabilitas merupakan hasil dari hubungan antara penghasilan (*income*), biaya, dan modal yang digunakan.
2. Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah *service*. Moenir (2010:26) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Menurut Gronroos *dalam* Ratminto dan Atik (2013:2) pelayanan adalah “suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk

memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”. Berbeda dengan Supranto (2011:227) mengatakan bahwa “pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut”.

Selain itu, menurut Sampara *dalam* Sinambela (2011:5) pelayanan adalah “suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Berdasarkan berbagai pendapat tersebut maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang maupun sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan prosedur dan sistem yang telah ditetapkan sebelumnya.

3. Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2012: 24) adalah:

- a. Kesesuaian dengan persyaratan;
- b. Kecocokan untuk pemakaian;
- c. Perbaikan berkelanjutan;
- d. Bebas dari kerusakan/cacat;
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar;
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Ciri-ciri atau atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (2012, 25) antara lain adalah:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;

- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Umumnya yang sering muncul di mata publik adalah pelayanan yang diberikan para petugas pelayanan. Petugas pelayanan merupakan ujung tombak terdepan yang berhadapan langsung dengan publik. Itu sebabnya, sebagai petugas terdepan harus memiliki profesionalisme.

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan, dapat dilakukan melalui survei pelanggan yang didasarkan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan erat dengan kebutuhan pelanggan. Dalam mengukur kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan, sesungguhnya banyak dimensi-dimensi yang dirancang para ahli yang dapat diadopsi, atau sebagai alat pemandu bagi aparatur.

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan jasa menurut para ahli tidak hanya satu, ada berbagai macam, namun perlu diketahui bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik yang akan dieksplorasi yang bisa memberikan teori umum atau berlaku secara umum, setiap dimensi

memberikan keunggulan komparatif sebagai penjelasan dalam konteks yang berbeda-beda.

4. Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Valerie A, Zeithaml dan Berry dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, (2011:198) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi layanan yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut :

- a. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
- b. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa ada suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan.
- c. *Assurance* (jaminan), adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayan perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain :
 - 1) *Communication* (komunikasi), yaitu secara terus menerus membiarkan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti disamping itu perusahaan hendaknya

dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan complain yang dilakukan oleh pelanggan.

- 2) *Credibility* (kredibilitas), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan atau sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
 - 3) *Security* (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang akan diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.
 - 4) *Competence* (kompetensi), yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
 - 5) *Courtesy* (sopan santun), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan sopan santun yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.
- d. *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengorganisasian yang nyaman bagi pelanggan.
- e. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal perusahaan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan

dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan pihak perusahaan.

Dari pengertian-pengertian yang dipaparkan oleh para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah pada dasarnya bersifat relative yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spersifikasinya, namun secara umum pengertian kualitas dapat didefenisikan sebagai fitur-fitur yang memiliki kesesuaian antara apa yang dirasakan pelanggan dengan apa yang diharapkan pelanggan.

5. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Pengukuran Kualitas Pelayanan Menurut Rangkuti (2013:6) Kualitas jasa dipengaruhi dua variabel, kedua variabel tersebut yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*). Pengukuran kualitas jasa lebih sulit dibandingkan dengan mengukur kualitas produk nyata, karena atribut yang melekat pada jasa tidak mudah untuk diidentifikasi. Menurut Tjiptono (2012:97) langkah-langkah yang harus diambil dalam mengukur kualitas jasa adalah: Spesifikasi determinan kualitas jasa. Langkah ini menyangkut variabel yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa perangkat standar kualitas jasa yang bisa diukur. Kualitas yang dimaksud adalah menyangkut tentang standar atau instrument kualitas jasa yang bisa digunakan untuk mengukur variabel.

Menurut Zeithaml dalam Pasolong (2011:135), membagi 5 (lima) indikator untuk mengukur kinerja, yaitu:

- a. *Tangibles* atau ketampakan fisik artinya gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas lain yang dimiliki *profiders*.
- b. *Reliability* atau reliabilitas yaitu kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.

- c. *Responsiveness* atau responsivitas, yaitu kerelaan untuk menolong *costumers* dan menyelenggarakan layanan secara ikhlas.
- d. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan yang dimiliki para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada *costumers*.
- e. *Empaty* atau perlakuan adalah perhatian pribadi yang diberikan *providers* kepada *costumers*.

Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator yang akan dijelaskan sebagai berikut :

- a. *Tangibles* (berwujud): kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah :
 - 1) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - 3) Kemudahan dalam proses pelayanan
 - 4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- b. *Realibility* (kehandalan): kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah :
 - 1) Kecermatan petugas dalam melayani
 - 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - 3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- c. *Responsiveness* (ketanggapan): kesanggupan untuk membantu dan

menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:

- 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- 4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- 5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- 6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

d. *Assurance* (jaminan): kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

Indikatornya adalah :

- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- 4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

e. *Emphaty* (Empati): sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah :

- 1) Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
- 2) Petugas melayani dengan sikap ramah
- 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- 5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

6. Teori Kualitas Pelayanan

Johnson dalam Fahrudin (2012:50) mendefinisikan pelayanan sosial adalah "suatu program kegiatan dan tindakan yang

memperkerjakan pekerja sosial yang berkaitan diarahkan pada tujuan tujuan kesejahteraan sosial, maka kegiatan kegiatan itu dikatakan sebagai pelayanan sosial”.

Menurut Kasmir (2016:208), untuk mengukur kinerja karyawan yang berkualitas dapat digunakan indikator mengenai kriteria kinerja yaitu:

- a. Kualitas
Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan melihat kualitas (mutu) dari pekerjaan yang dihasilkan melalui suatu proses tertentu.
- b. Kuantitas (Jumlah)
Untuk mengukur kinerja dapat pula dilakukan dengan melihat dari kuantitas (jumlah) yang dihasilkan seseorang.
- c. Waktu (Jangka Waktu)
Untuk jenis pekerjaan tertentu diberikan batas waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Dalam arti suatu pekerjaan ada batas minimal dan maksimal.
- d. Penekanan Biaya
Biaya yang dikeluarkan untuk setiap aktivitas perusahaan sudah dianggarkan sebelum aktivitas dijalankan. Artinya dengan biaya yang sudah dianggarkan tersebut merupakan acuan agar tidak melebihi anggaran yang disiapkan.
- e. Pengawasan
Hampir seluruh jenis pekerjaan perlu melakukan dan memerlukan pengawasan terhadap pekerjaan yang sedang berjalan. Dengan melakukan pengawasan karyawan akan merasa lebih bertanggung jawab atas pekerjaannya dan jika terjadi penyimpangan akan memudahkan untuk melakukan koreksi dan melakukan perbaikannya.
- f. Hubungan antar Karyawan
Penilaian kinerja seringkali dikaitkan dengan kerja sama atau kerukunan antar karyawan dan antar pimpinan. Hubungan ini sering kali juga dikatakan sebagai hubungan antar perseorangan. Dalam hubungan ini diukur apakah seorang karyawan mampu untuk mengembangkan perasaan saling menghargai, niat baik dan kerja sama antar karyawan yang satu dengan karyawan yang lain. Hubungan antar perseorangan akan menciptakan suasana yang nyaman dan kerja sama yang memungkinkan satu sama lain saling mendukung untuk menghasilkan aktivitas pekerjaan yang lebih baik. Hubungan antar karyawan ini merupakan perilaku kerja yang dihasilkan seorang karyawan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa secara garis besar indikator dari kinerja dapat dilihat dari aspek

produktivas, kualitas pelayanan, responsivitas, resposibilitas dan akuntabilitas.

Munurut Partini (2011:12) bahwa masalah sosial yang dihadapi oleh lanjut usia adalah ditandai dengan berkurangnya kontak sosial, baik dengan anggota keluarga, anggota masyarakat, maupun teman kerja sebagai akibat terputusnya hubungan kerja karena pensiun. Kurangnya kontak sosial ini juga menimbulkan perasaan kesepian, murung, terasingkan. Hal ini tidak sejalan dengan hakikat manusia sebagai makhluk sosial yang dalam hidupnya selalu membutuhkan kehadiran orang lain.

Dalam menghadapi masalah sosial ini maka hubungan sosial dan interaksi dengan lingkungan atau teman sebaya sangat diperlukan melalui suatu kegiatan kegiatan dalam mengisi waktu luang.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan publik terdiri dari indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan

Sedangkan menurut Jhonson *dalam* Fahrudin (2012) bahwa pelayanan sosial adalah suatu program kegiatan dan tindakan yang dirancang dengan memperkerjakan pekerja sosial yang berkaitan dan diarahkan pada tujuan-tujuan kesejahteraan sosial.

Selanjutnya menurut Parasuraman *dalam* Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2011:198, terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan publik, yaitu:

- a. **Tangibles atau bukti fisik**, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- b. **Reliability atau keandalan**, yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. **Responsiveness atau ketanggapan**, yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan

tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

- d. **Assurance atau jaminan dan kepastian**, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompeten (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- e. **Empathy**, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Menelaah dari beberapa pengertian di atas, dapat ditegaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur, dipahami dan dijadikan sebagai suatu hasil yang baik dan bermanfaat.

7. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Valerie A. Zeithaml dan Berry, (dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2011:199) untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi adalah sebagai berikut:

a. *Tangibles* / Bukti langsung

Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi *tangibles* ini akan menumbuhkan image

penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak image perusahaan.

b. *Reliability* / Keandalan

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi reliability ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

c. *Responsiveness* / Ketanggapan

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.

d. *Assurance / Jaminan*

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku employee untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain

e. *Emphaty / Empati*

Emphaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

Dari beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa faktor yang

mempengaruhi kualitas pelayanan dapat berasal dari internal dan eksternal serta dapat berupa Bukti langsung, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa secara garis besar indikator dari Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari aspek *Tangibles*/Bukti langsung, *Reliability*/Keandalan, *Responsiveness*/Ketanggapan, *Assurance*/Jaminan, dan *Emphaty*/Empati.

8. Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia

Kesejahteraan berasal dari kata “sejahtera”. Sejahtera mengandung pengertian dari bahasa Sansekerta *Catera* yang berarti payung. Kesejahteraan yang terkandung dalam arti *catera* (payung) adalah orang yang sejahtera yaitu orang yang dalam hidupnya bebas dari kemiskinan, kebodohan, ketakutan atau kekhawatiran sehingga hidupnya aman tentram, baik lahir batin. Sedangkan sosial berasal dari kata *Socius* yang berarti kawan, teman, dan kerja sama. Kesejahteraan sosial dapat diartikan sebagai suatu kondisi dimana orang dapat memenuhi kebutuhannya dan dapat berelasi dengan lingkungannya secara baik (Fahrudin, 2012:8).

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 43 tahun 2004 tentang Pelaksanaan Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia pada pasal 1 dijelaskan bahwa: “Kesejahteraan sosial adalah suatu tata kehidupan dan penghidupan sosial, material maupun spiritual yang diliputi oleh rasa keselamatan, kesusilaan, dan ketentraman lahir batin yang memungkinkan bagi setiap warga negara untuk mengadakan pemenuhan kebutuhan-kebutuhan jasmaniah, rohaniah, dan sosial yang sebaik-baiknya bagi diri, keluarga, serta masyarakat dengan menjunjung tinggi hak-hak asasi serta kewajiban manusia sesuai dengan Pancasila”.

Menurut Adi (2013:23) kesejahteraan sosial adalah “suatu keadaan secara ideal (tata kehidupan) yang meliputi kehidupan material maupun spiritual”. Friedlander *dalam* Fahrudin (2012:19) mengemukakan bahwa kesejahteraan sosial adalah “sistem pelayanan-pelayanan dan institusi-institusi sosial yang terorganisasi, yang dirancang untuk membantu individu-individu dan kelompok-kelompok untuk mencapai standar kehidupan dan kesehatan, serta hubungan-hubungan pribadi dan sosial yang memuaskan yang memungkinkan mereka untuk mengembangkan kemampuan-kemampuan penuh mereka dan untuk meningkatkan kesejahteraan mereka sesuai kebutuhan”.

Kesejahteraan sosial sebagai suatu kondisi kehidupan yang diharapkan masyarakat tidak terwujud bila tidak dikembangkan usaha kesejahteraan sosial, baik dari pihak pemerintah maupun organisasi non pemerintah. Menurut Fahrudin (2012:10) tujuan kesejahteraan sosial yaitu:

- a. Untuk mencapai kehidupan yang sejahtera dalam arti tercapainya standart kehidupan pokok seperti sandang, perumahan, pangan, kesehatan, dan relasi-relas sosial yang harmonis dengan lingkungannya.
- b. Untuk mencapai penyesuaian diri yang baik khususnya dengan masyarakat di lingkungannya, misalnya dengan menggali sumber-sumber, meningkatkan, dan mengembangkan taraf hidup yang memuaskan.

Tujuan kesejahteraan juga dapat dilihat dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2009 tentang Tujuan Kesejahteraan Sosial yang berbunyi:

- a. Meningkatkan taraf kesejahteraan, kualitas, dan kelangsungan hidup.
- b. Memulihkan fungsi sosial dalam rangka mencapai kemandirian.
- c. Meningkatkan ketahanan sosial masyarakat dalam mencegah dan menangani masalah kesejahteraan sosial
- d. Meningkatkan kemampuan, kepedulian dan tanggungjawab sosial dunia usaha dalam menyelenggarakan kesejahteraan

- sosial secara melembaga dan berkelanjutan
- e. Meningkatkan kemampuan dan kepedulian masyarakat dalam menyelenggarakan kesejahteraan sosial secara melembaga dan berkelanjutan
 - f. Meningkatkan kualitas manajemen penyelenggaraan kesejahteraan sosial.

Dalam kaitan dalam kesejahteraan sosial lanjut usia yaitu suatu tantangan kehidupan material dan spiritual yang dapat memenuhi suatu kebutuhan secara seimbang baik jasmani rohani dan sosial yang berfungsi bagi kehidupan diri sendiri maupun masyarakat dengan sebaik-baiknya. Kesejahteraan sosial lanjut usia memiliki fungsi fungsi dalam menangani masalah-masalah sosial bagi kesejahteraan lanjut usia seperti yang dijelaskan Fahrudin (2012:11) yaitu: “yang pertama fungsi pencegahan, kedua fungsi penyembuhan, yang ketiga fungsi pengembangan dan yang ke empat fungsi penunjang”.

Dalam upaya pencegahan ditekankan pada kegiatan-kegiatan untuk membantu menciptakan pola-pola baru dalam hubungan sosial serta lembaga-lembaga sosial baru untuk memperkuat individu dan masyarakat dalam masalah sosial. Menghilangkan kondisi-kondisi ketidakmampuan fisik, emosional dan sosial agar orang yang mengalami masalah tersebut dapat berfungsi kembali secara wajar dalam masyarakat. Fungsi ini tercakup juga fungsi pemulihan (rehabilitasi) dengan memberikan sumbangan langsung ataupun tidak langsung dalam proses pembangunan atau pengembangan tatanan dan sumber-sumber daya sosial dalam masyarakat mencakup kegiatan-kegiatan untuk membantu mencapai tujuan sektor atau bidang pelayanan kesejahteraan yang lain.

Dalam berbagai upaya peningkatan kesejahteraan sosial bagi lanjut usia, pemerintah tidak bisa dan tidak mungkin mampu bertindak

bekerja sendiri. Berbagai organisasi sosial-keagamaan perlu mendirikan berbagai pelayanan yang diperlukan. Dalam hal ini menurut Martono (2011:771) menjelaskan bahwa hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan kesejahteraan sosial bagi lanjut usia sebagai berikut:

- a. Populasi lanjut usia merupakan populasi yang heterogen. Populasi lanjut usia termasuk golongan populasi yang rapuh akan kesehatan dan kesejahteraan dalam derajat yang berbeda-beda. Perbedaan bukan saja dari kesehatan namun dari segi psikologik dan sosial ekonomi maka semua lanjut usia tidak memiliki pelayanan sosial yang sama.
- b. Jenis pelayanan yang dibutuhkan sangat bervariasi. Aspek fungsionalis lanjut usia tergantung dari 3 faktor yaitu: fisik, psikis, dan sosial ekonomi maka terdapat banyak segi pelayanan yang dibutuhkan.
- c. Pelayanan kesejahteraan sosial pada lanjut usia. Pada lanjut usia membutuhkan pelayanan yang berkaitan dengan bidang kesejahteraan yang meliputi: kesehatan, sosial, agama, olahraga, kesenian, keterampilan dan lain-lain.

Setiap orang memiliki kebutuhan hidup. Orang lanjut usia juga memiliki kebutuhan hidup yang sama agar mencapai kesejahteraan. Selain kebutuhan akan makanan bergizi seimbang, pemeriksaan kesehatan secara rutin, perumahan yang sehat dan kondisi rumah yang tenang dan aman kebutuhan-kebutuhan sosial bagi lanjut usia sangatlah penting. Menurut Maslow (2012:17), kebutuhan tersebut sejalan dengan teori tentang *hierarchy of needs* yang meliputi:

- a. Kebutuhan fisik (*physiological needs*) adalah kebutuhan fisik atau biologis seperti pangan, sandang, papan, seks dan sebagainya.
- b. Kebutuhan akan rasa aman (*the safety needs*) adalah kebutuhan akan rasa keamanan dan ketentraman, baik lahiriah maupun batiniah seperti kebutuhan akan jaminan hari tua, kebebasan, kemandirian dan sebagainya.
- c. Kebutuhan akan rasa cinta dan memiliki (*the belongingness and love needs*) adalah kebutuhan untuk bermasyarakat atau berkomunikasi dengan manusia lain melalui paguyuban, organisasi profesi, kesenian, olah raga, kesamaan hobby dan sebagainya.
- d. Kebutuhan akan penghargaan (*the esteem needs*) adalah kebutuhan akan harga diri untuk diakui keberadaannya.

- e. Kebutuhan untuk aktualisasi diri (*the needs for selfactualization*) adalah kebutuhan untuk mengungkapkan kemampuan fisik, rohani maupun daya pikir berdasar pengalamannya masing-masing, bersemangat untuk hidup.

Mengingat masalah sosial pada lanjut usia ditimbulkan karena pengaruh lingkungan, seperti masa pensiun yang telah tiba, kurangnya interaksi sosial, Perubahan cara hidup karena pendapatan ekonomi berkurang, merasakan atau sadar akan kematian lanjut usia maka lanjut usia membutuhkan suatu motivasi baik itu berasal dari dalam keluarga maupun yang berasal dari luar keluarga.

Menurut Desmita (2010:254) terdapat beberapa tekanan yang membuat lanjut usia menarik diri dari keterlibatan sosial, meliputi:

- a. Ketika masa pensiun tiba dan lingkungan berubah, orang menjadi lepas dari peran dan aktivitasnya selama ini.
- b. Penyakit dan menurunnya fisik dan mental, membuat ia terlalu memikirkan diri sendiri secara berlebihan.
- c. Orang-orang yang lebih muda di sekitarnya cenderung menjauh darinya.
- d. Pada saat kematian semakin mendekat, orang sepertinya ingin membuang semua hal yang bagi dirinya tidak bermakna lagi.

Pemberian dukungan sosial sangat penting dalam berbagai kehidupan individu, mengingat individu adalah makhluk sosial yang selalu berhubungan satu sama lain. Dalam kehidupan sehari-hari individu dan lingkungan mempunyai peranan yang cukup besar dalam menentukan tingkah laku seseorang. Sumber dukungan lanjut usia dalam berinteraksi dapat diperoleh melalui keluarga maupun orang lain yang ada di sekitarnya.

Dukungan sosial meliputi hubungan sosial antara orang lanjut usia dengan keluarga, teman sebaya/usia lebih muda, dan masyarakat. Dalam hubungan ini dikaji berbagai bentuk kegiatan yang diikuti lanjut usia dalam kehidupan sehari-hari. Sosialisasi lanjut usia mengalami

kemunduran setelah terjadinya pemutusan hubungan kerja atau saat pensiun. Teman-teman sekerja yang biasanya menjadi curahan segala masalah sudah tidak dapat dijumpai setiap hari.

Untuk mencapai keinginan hidup bersama harus diwujudkan dengan tindakan melalui hubungan timbal balik. Interaksi dan komunikasi yang baik dengan orang-orang di sekitar lanjut usia atau teman sebaya sangat dibutuhkan. Menghadapi kenyataan ini maka perlu dibentuk pula kelompok-kelompok usia lanjut yang memiliki kegiatan mempertemukan para anggota lanjut usia lainnya sehingga kontak sosial pun berlangsung.

Interaksi sosial dimaksudkan sebagai pengaruh timbal balik antara dua belah pihak, yaitu antara individu satu dengan individu atau kelompok lainnya dalam rangka mencapai tujuan tertentu terjadinya interaksi sosial karena adanya saling mengerti tentang maksud dan tujuan masing-masing pihak dalam hubungan sosial.

Menurut Indriana dkk (2011:186) interaksi sosial tidak akan terjadi apabila tidak terpenuhinya dua syarat, yaitu:

- a. Adanya kontak sosial
Dengan perkembangan teknologi sekarang ini kontak sosial dapat dilakukan melalui surat, telepon, radio dan sebagainya.
- b. Adanya komunikasi
Berkomunikasi adalah suatu proses yang setiap hari dilakukan, akan tetapi komunikasi bukanlah hal yang mudah. Sebagai contoh salah paham merupakan hasil dari komunikasi yang tidak efektif dan sering terjadi.

Interaksi dengan usia sebaya menjadikan wahana bagi lanjut usia yang berada dan tinggal di dalam panti saling bercerita dan berbagi pengalaman mengenang masa-masa hidup bahagia di masa lalu bisa menjadi penghibur untuk menghilangkan rasa kesepian, rasa duka yang mendalam, ataupun rasa terasingkan. Berkomunikasi dengan lanjut usia

merupakan hal yang lebih sulit, hal ini disebabkan lanjut usia mempunyai ciri yang khusus dalam perkembangannya yaitu penyebab fisik dan penyebab psikis. Penyebab fisik, pendengaran lanjut usia menjadi berkurang sehingga lanjut usia sering tidak mendengarkan apa yang dibicarakan. Secara psikis lanjut usia menjadi seorang yang lebih sensitif. Mudah tersinggung sehingga sering menimbulkan kesalahpahaman. Pada lanjut usia yang sekiranya masih mampu beraktifitas dapat melakukan suatu kegiatan yang bersifat merangsang untuk berfikir dirasa menyenangkan bagi mereka sebagai pengisi waktu yang menyenangkan dan terarah

Kesejahteraan lanjut usia akan tercapai apabila kebutuhan-kebutuhan lanjut usia terpenuhi baik secara fisik, psikis, ekonomi dan sosial. Kebutuhan lanjut usia secara fisik dimana lanjut usia mendapatkan pelayanan kesejahteraan pemenuhan kebutuhan seperti kesehatan, pelayanan kesejahteraan psikis meliputi kebutuhan rohani agar memiliki ketentraman dan kenyamanan di lingkungan fisik mereka tinggal, pelayanan kesejahteraan ekonomi seperti memberikan keterampilan sesuai dengan kemampuan lanjut usia yang kemudian hasil karyanya dapat menjadi nilai ekonomi lebih sedangkan pelayanan kesejahteraan secara sosial antara lain lanjut usia mampu bergaul menunjukkan eksistensi dirinya di lingkungan teman sebayanya. Lanjut usia memiliki ciri-ciri sejahtera secara sosial sebagai berikut;

- a. Dapat mengaktualisasikan perasaan ide dalam dirinya.
- b. Memiliki penghargaan dan pengakuan atas dirinya.
- c. Dapat bersosialisasi dan bergaul.
- d. Dapat berkomunikasi berbagi pengalaman.

Dari beberapa ciri lanjut usia sehat secara sosial di atas lanjut

usia mengalami masalah yang menimbulkan lanjut usia menarik dirinya dari keterlibatan sosialnya karena beberapa tekanan seperti:

- a. Ketika masa pensiun tiba dan lingkungan berubah maka lanjut usia akan lepas dari peran aktivitasnya selama ini.
- b. Orang-orang muda di sekitarnya cenderung menjauh.
- c. Menurunnya kekuatan fisik dan mental membuat lanjut usia memikirkan diri sendiri secara berlebihan.
- d. Saat kematian semakin mendekat lanjut usia ingin membuang semua hal yang bagi dirinya tidak bermakna lagi.

Banyak kehidupan sosial lanjut usia tidak berjalan dengan baik dikarenakan pengaruh lingkungan yang kurang baik, banyaknya masyarakat yang kurang kepedulian kepada lanjut usia yang membuat lanjut usia tidak dianggap sehingga merasa terasingkan yang dapat mempengaruhi hubungan interaksi sosial mereka. Melalui dukungan sosial yang meliputi hubungan sosial antara orang lanjut usia dengan keluarga, teman sebaya atau usia lebih muda dan masyarakat sekitar karena pada dasarnya lanjut usia juga memiliki sifat dan keinginan untuk hidup bersama atau rasa memiliki. Kebutuhan rasa kebersamaan dan rasa memiliki adalah kebutuhan bermasyarakat atau berkomunikasi dengan manusia lain melalui berbagai paguyuban, organisasi profesi, kesenian, olahraga dan kesamaan hobi.

Melalui hubungan timbal balik yaitu interaksi dan komunikasi yang baik dengan keluarga dan orang-orang sekitar dapat membuat hidup lebih berarti yang selanjutnya akan mendorong seseorang untuk menjaga, mempertahankan dan meningkatkan kesehatannya karena ingin lebih lama menikmati kebersamaan dengan orang-orang yang dicintai dan disayangi. Dengan terpenuhinya semua kebutuhan

kesejahteraan lanjut usia maka mereka dapat hidup lebih baik, tentram dan mandiri menikmati hari tuanya.

Menurut Bornstein *dalam* Indriana dkk (2011:186) kesejahteraan di bidang sosial mengacu pada evaluasi seseorang tentang penerimaan sosial, aktualisasi sosial, kontribusi sosial, hubungan sosial dan intergrasi sosial di dalam rentang kehidupannya.

- a. Penerimaan sosial merupakan evaluasi individu tentang orang lain dalam masyarakat dan sejauh mana ia dapat menerima orang lain orang lain tersebut dalam kehidupannya. Seseorang yang dapat menerima lingkungan sosialnya memegang pandangan yang menyenangkan atas hakikat manusia dan merasa nyaman dengan orang lain. Hal ini dapat ditandai oleh adanya sikap yang positif pada orang lain, mengakui orang lain meskipun orang lain menampilkan perilaku yang kompleks atau unik.
- b. Aktualisasi sosial merupakan evaluasi atas potensi masyarakat dengan keyakinan bahwa masyarakat memiliki potensi yang ingin dicapai melalui institusi dan warganya. Hal ini dapat ditunjukkan oleh adanya kepedulian dan kepercayaan bahwa lingkungan sekitar berkembang secara positif.
- c. Kontribusi sosial adalah evaluasi atas nilai seseorang dalam masyarakatnya bahwa keyakinan anggota penting dalam suatu masyarakat. Hal ini ditunjukkan oleh adanya keyakinan bahwa ia memiliki sesuatu yang berharga untuk diberikan kepada lingkungan sekitar serta berfikir sesuatu yang dilakukan akan dihargai oleh lingkungan sekitar.
- d. Hubungan sosial mencakup persepsi terhadap kualitas, organisasi dan operasi dalam masyarakat dan ini meliputi suatu kepedulian untuk mengetahui apa yang terjadi di dunia atau masyarakat luas.
- e. Intergrasi sosial merupakan evaluasi terhadap kualitas hubungan seseorang dengan masyarakat dan dengan komunitasnya. Integrasi merupakan suatu tingkatan ketika seseorang merasa bahwa dirinya memiliki kesamaan dengan orang lain pada kenyataannya.

Upaya peningkatan kesejahteraan lanjut usia dilaksanakan oleh dan menjadi tanggung jawab pemerintah dan masyarakat. Sampai saat ini sudah banyak yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta untuk meningkatkan kesejahteraan lanjut usia.

Pelayanan sosial kesejahteraan lanjut usia merupakan suatu

tindakan dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan bagi lanjut usia yang tidak dapat menjalankan fungsi sosialnya, yaitu dengan memberikan pelayanan bantuan dan penyantunan. Menurut Ryff dalam Indriana dkk (2011:187) terdapat beberapa upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial lanjut usia yaitu:

- a. Lingkungan menyediakan sumber dukungan sosial yang positif agar lanjut usia tetap bisa merasa bahagia, mencapai kepuasan hidup dan terhindar dari depresi misalnya melalui lingkungan terutama lingkungan keluarga yang memiliki kepedulian terhadap kebutuhan lanjut usia, melibatkan lanjut usia dalam aktivitas sosial yang dilakukan keluarga dalam taraf yang memungkinkan seperti diskusi dan rekreasi bersama, membebaskan lanjut usia dalam menjalani hobinya sebatas tidak membahayakan diri mereka dan yang terahir memberi kesempatan kepada lanjut usia dalam menjalin relasi sosial dengan teman sebaya.
- b. Ada kesediaan dari pihak-pihak yang berkompeten untuk mendesain program intervensi bagi individu lanjut usia agar lebih siap menghadapi masa tua pelatihan-pelatihan yang menunjang hobi terlebih yang mendatangkan hasil.
- c. Adanya kesadaran diri untuk menjalani atau memasuki masa lanjut usia, menumbuhkan minat untuk lebih melibatkan diri dari kegiatan yang bermakna.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan kesejahteraan sosial lanjut usia diantaranya adalah:

- a. Lingkungan menyediakan sumber dukungan sosial yang positif melalui lingkungan keluarga yang memiliki kepedulian terhadap kebutuhan lanjut usia serta melibatkan dalam aktivitas sosial,
- b. Kesediaan dari pihak-pihak yang berkompeten dalam mendesain program intervensi bagi lanjut usia agar lebih siap menghadapi masa tua
- c. Adanya kesadaran diri pada lanjut usia itu sendiri dalam menjalani atau memasuki masa penuaan.

9. Program Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia

Pelayanan sosial pada dasarnya merupakan suatu program

ataupun kegiatan yang dirancang untuk membantu menjawab masalah, memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun meningkatkan taraf hidup masyarakat. Johnson *dalam* Fahrudin (2012:50) mendefinisikan pelayanan sosial adalah “suatu program kegiatan dan tindakan yang memperkerjakan pekerja sosial yang berkaitan diarahkan pada tujuan tujuan kesejahteraan sosial, maka kegiatan kegiatan itu dikatakan sebagai pelayanan sosial”. Sedangkan menurut PP Nomor 43 Tahun 2004, upaya peningkatan kesejahteraan sosial lanjut usia adalah serangkaian kegiatan yang dilaksanakan secara terkoordinasi antara pemerintah dan masyarakat untuk memberdayakan lanjut usia agar lanjut usia tetap dapat melaksanakan fungsi sosialnya.

Proses menua terjadi secara alamiah yang tidak dapat dihindari dalam perkembangan semua individu atau manusia karena proses menua sebagian dari perjalanan hidup. Masalah kesejahteraan sosial lanjut usia masalah kesejahteraan sosial lanjut usia sebagai situasi yang tidak mengesankan.

Pelayanan sosial dalam bentuk panti lebih dikenal dengan istilah “Panti Sosial Tresna Werdha” (PSTW) adalah dengan menempatkan lanjut usia di dalam panti sehingga dapat memberikan pelayanan secara menyeluruh. Menempatkan lanjut usia di dalam panti dalam memenuhi kebutuhan hidupnya secara layak. Menurut Kumalasari (2015:58-58), jenis pelayanan yang diberikan melalui panti meliputi, pemenuhan kebutuhan fisik biologis dan pemenuhan bimbingan mental, sosial, dan bimbingan keterampilan.

a. Pelayanan sosial bersifat fisik biologis, meliputi:

1) Pelayanan makan dan minum.

Pemberian makan dan minum diatur sedemikian rupa untuk memenuhi kebutuhan gizi bagi lanjut usia. Hal ini penting bagi lanjut usia untuk menjaga stamina dan

kesehatan yang tetap fit dan agar tidak mudah terkena penyakit.

- 2) Pelayanan sandang atau pakaian
Pemberian pakaian pada lanjut usia dari panti disesuaikan dengan kebutuhan lanjut usia. Hal ini dimaksudkan agar mereka bisa bergantian pakaian sehingga kebersihan badan, kerapian, dan kesehatannya tetap terjaga dan agar mereka bisa merasa senang/bergembira karena merasa diperhatikan.
 - 3) Pelayanan kebersihan dan kesehatan
Untuk menjaga kebersihan dan kesehatan lanjut usia pihak panti memberikan fasilitas seperti sabun, obat-obatan dll. Pemeriksaan kesehatan dilakukan di panti dan diluar panti.
 - 4) Rekreasi
Untuk menghilangkan kejenuhan didalam panti, maka setiap setahun sekali diberikan pelayanan rekreasi. Kegiatan ini harus mempertimbangkan hal-hal seperti kondisi fisik dan jarak tempuh, jenis transportasi, waktu dan cuaca karena keadaan lanjut usia yang terbatas dari segala aspeknya
- b. Pelayanan bimbingan, meliputi:
- 1) Bimbingan fisik
 - a) Kebersihan
Lanjut usia yang masih sehat diarahkan untuk menjaga kebersihan di lingkungan panti dan kamar tidur masing-masing.
 - b) Kesehatan
Pemberian bimbingan untuk menyadarkan lanjut usia yang sakit agar mau minum obat secara teratur agar cepat sembuh.
 - 2) Bimbingan mental keagamaan
Lanjut usia yang beragama islam diberikan santapan rohani melalui pengajian dan diajak untuk melaksanakan sholat jamaah. Bagi lanjut usia yang beragama Kristen atau katolik pihak panti mengarahkan lanjut usia beribadah ke gereja terdekat
 - 3) Bimbingan mental sosial
Dengan adanya Bimbingan mental sosial diharapkan agar lanjut usia memiliki kepercayaan diri dan dapat menjalin hubungan sosial kerjasama dengan sesama lanjut usia, terciptanya suasana tenang dan damai dan memiliki kesetiakawan sosial dengan begitu lanjut usia memiliki semangat hidup yang tinggi.

Bagi lanjut usia yang berada didalam panti terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan dengan baik akan membuat hidupnya sejahtera terutama dalam bidang sosial. Kebutuhan sosial yakni 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.

Secara psikologis hal ini penting agar mereka tidak merasa terisolir, sehingga keberadaannya masih merasa diakui oleh sesama warga panti, keluarga dan masyarakat disekitar tempat tinggalnya. Dengan demikian para lanjut usia merasa berguna dan dapat memberikan kontribusi baagi masyarakat.

Selain itu mereka para lanjut usia merasakan adanya semangat dan gairah hidup. Menurut Departeman Sosial RI (2009:32), pada pelayanan di luar panti para lanjut usia tetap berada di lingkungan keluarga dan jenis pelayanan yang diberikan meliputi:

- a. *Home care* yaitu pelayanan pendampingan dan perawatan lanjut usia terlantar, miskin dan mengalami hambatan yang berada di lingkungan keluarganya sebagai wujud perhatian dengan mengutamakan peran masyarakat berbasis keluarga dengan tujuan tercapainya kehidupan secara layak, penyesuaian diri, rasa aman dan tenang bagi lanjut usia.
- b. *Foster care* yaitu pelayanan sosial yang diberikan kepada lanjut usia terlantar melalui keluarga orang lain, berupa bantuan bahan pangan atau makanan siap santap dengan tujuan agar terpenuhinya kebutuhan makan dan hidup secara layak.
- c. Penyiapan pra lanjut usia dan lanjut usia potensial dalam memasuki masa tua yaitu bimbingan sosial dan keterampilan untuk mempersiapkan pra lanjut usia dan lanjut usia potensial secara fisik, psikologis, sosial, dan konomis dalam memasuki masa tua yang berguna, berkualitas, produktif dan mandiri.
- d. Bantuan paket usaha ekonomi produktif (UEP) adalah bantuan yang diberikan kepada lanjut usia kurang mampu yang masih potensial secara perorangan yang didahului bimbingan sosial dan keterampilan.
- e. Bantuan kelompok usaha bersama (KUBE) adalah bantuan paket usaha produktif secara kelompok yang diberikan kepada lanjut usia potensial (1 kelompok terdiri dari 5 sampai 10 orang) yang didahului dengan bimbingan pengembangan melalui KUBE lanjut usia.

Program kesejahteraan sosial lanjut usia yang dirancang untuk

membantu kelompok lanjut usia dalam memenuhi kebutuhan bagi hidupnya haruslah sesuai dengan kebutuhan kesejahteraan mereka agar tetap dapat menjalankan fungsi sosialnya dan hidup secara layak melalui berbagai pelayanan sosial. Program pelayanan lanjut usia menurut Departemen Sosial RI (2009:32) adalah “suatu proses bantuan pertolongan, perlindungan, bimbingan, santunan dan perawatan yang ditunjukkan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial lanjut usia agar hidup secara baik”.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa program kesejahteraan lanjut usia merupakan suatu kegiatan yang dirancang dalam memenuhi kebutuhan, meningkatkan taraf hidup dan memulihkan fungsi sosial bagi lanjut usia melalui berbagai pelayanan sosial.

10. Konsep Lanjut Usia

Menurut Rachman (2013: 23) bahwa lanjut usia adalah “periode penutup dalam rentang hidup seseorang dimana mereka sudah tidak mengalami evolusi lagi, sehingga usia lanjut mengalami kemunduran secara alami yang tidak dapat dihindari baik secara fisik maupun mental”.

Selain itu, menurut Martono (2011:3) bahwa menua (menjadi tua: *aging*) adalah “suatu proses menghilangnya secara perlahan-lahan kemampuan jaringan untuk memperbaiki diri atau mengganti diri dan mempertahankan struktur dan fungsi normalnya sehingga tidak dapat bertahan terhadap jcas (termasuk infeksi) dan memperbaiki kerusakan yang diderita. Kemudian dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia bahwa lanjut usia adalah “seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun ke atas”. Masa usia lanjut masih dibagi menjadi dua tahap, yaitu tahap usia tua

dini dan tahap usia tua dalu, meskipun batasan umur dari kedua tahap usia tua ini tidak ditentukan secara tepat, tetapi pada umumnya, usia tua dini dimulai pada usia 65-75 tahun (Desmita, 2010: 253).

Pada usia lanjut penurunan fisik atau penyakit yang melemahkan telah membatasi kegiatan dan membuat orang merasa tidak berdaya. Izzaty, dkk (2008:165) mengungkapkan pada usia lanjut bukan berarti bebas dari tugas perkembangan. Tugas perkembangan yang harus diselesaikan adalah tugas yang sesuai dengan tahapan usianya. Tugas tugas perkembangan itu adalah:

- a. Menyesuaikan diri dengan menurunnya kekuatan fisik dan kesehatan.
- b. Menyesuaikan diri dengan kemunduran dan berkurangnya pendapatan.
- c. Menyesuaikan diri atas kematian pasangannya.
- d. Menjadi anggota kelompok sebaya.
- e. Mengikuti pertemuan pertemuan sosial dan kewajiban-kewajiban sebagai warga.
- f. Membentuk pengaturan kehidupan fisik yang memuaskan.
- g. Menyesuaikan diri dengan peran sosial secara fleksibel (Rita Eka Izzaty, 2008:165).

Menurut Havirgust dalam Yudrik (2011:262) ada empat kategori utama yang menjadi tugas-tugas perkembangan terdiri dari:

- a. Tugas yang berkaitan dengan perubahan fisik.
- b. Tugas-tugas yang berkaitan dengan perubahan minat.
- c. Tugas-tugas yang berkaitan dengan penyesuaian kejuruan.
- d. Tugas-tugas yang berkaitan dengan kehidupan keluarga.

Berkaitan dengan perubahan fisik tugas perkembangan meliputi kemauan untuk atau melakukan penerimaan dan penyesuaian dengan berbagai perubahan fisik yang normal terjadi pada Lanjut usia. Orang yang berusia lanjut sering kali mengasumsikan tanggung jawab warga Negara dan sosial, serta mengembangkan minat pada waktu luang yang berorientasi pada kedewasaan pada tempat kegiatan-kegiatan yang berorientasi pada keluarga yang bisa dilakukan pada masa dewasa ini.

Berkisar pada pemantapan dan pemeliharaan standar hidup yang relatif mapan selanjutnya dalam kehidupan keluarga hal-hal yang berkaitan dengan tugas perkembangan lanjut usia haruslah menyesuaikan diri dengan teman sebaya yang berusia lanjut, dan membantu anak remaja untuk jadi orang dewasa yang bertanggung jawab dan bahagia.

Dari pengertian lanjut usia yang diuraikan di atas maka dapat disimpulkan bahwa lanjut usia adalah tahap seseorang mencapai usia rentan hidup 60 tahun ke atas yang mengalami penurunan secara fisik dan merasa tidak berdaya namun tetap harus melalui tugas perkembangan sesuai dengan tahapan usianya.

Masalah yang pada umumnya dihadapi oleh usia lanjut dikelompokkan menjadi masalah ekonomi, masalah sosial budaya, masalah kesehatan, masalah psikologis.

a. Masalah Ekonomi

Pada masa usia lanjut ditandai dengan menurunnya produktivitas kerja. Hal ini berakibat pada menurunnya pendapatan yang kemudian berkaitan pada pemenuhan kebutuhan sehari-hari berkurang.

b. Masalah Sosial

Munurut Partini (2011:12) bahwa masalah sosial yang dihadapi oleh lanjut usia adalah:

Memasuki masa tua ditandai dengan berkurangnya kontak sosial, baik dengan anggota keluarga, anggota masyarakat, maupun teman kerja sebagai akibat terputusnya hubungan kerja karena pensiun. Kurangnya kontak sosial ini juga menimbulkan perasaan kesepian, murung, terasingkan. Hal ini tidak sejalan dengan hakikat manusia sebagai makhluk sosial yang dalam hidupnya selalu membutuhkan kehadiran orang lain.

Dalam menghadapi masalah sosial ini maka hubungan sosial

dan interaksi dengan lingkungan atau teman sebaya sangat diperlukan melalui suatu kegiatan kegiatan dalam mengisi waktu luang.

c. Masalah Kesehatan

Pada usia lanjut terjadi kemunduran sel-sel karena proses penuaan yang berakibat pada kelemahan organ, kemunduran fisik, timbulnya berbagai macam penyakit.

Masa tua ditandai oleh penurunan fungsi fisik dan rentan terhadap berbagai penyakit. Kerentanan terhadap penyakit ini disebabkan oleh menurunnya fungsi berbagai organ tubuh. Diperlukan pelayanan kesehatan terutama untuk kelainan degeneratif demi meningkatkan deajat kesehatan dan mutu kehidupan usia lanjut agar tercapai masa tua yang bahagi dan berguna dalam kehidupan keluarga dan masyarakat sesuai dengan keberadaannya (Partini, 2011: 13).

d. Masalah Psikologis

Masalah psikologis yang dihadapi usia lanjut pada umumnya meliputi: kesepian, terasing dari lingkungannya, ketidakberdayaan, perasaan tidak berguna, kuang percaya diri, ketergantungan dll. Berbagai persoalan tersebut bersumber dari menurunnya fungsi-fungsi fisik dan psikis akibat poses penuaan.

Kebutuhan psikologis merupakan kebutuhan akan rasa aman (*the safety needs*), kebutuhan akan rasa memiliki dan dimiliki serta rasa kasih sayang (*the belongingness and love needs*), kebutuhan akan rasa aman. Adanya aktivitas pekerja merupakan salah satu bentuk kebutuhan akan rasa aman (Partini, 2011: 23).

Menurut Brocklehurst bila seseorang mengalami masa pensiun, maka akan mengalami kehilangan berupa:

- a. Kehilangan finansial. Pada umumnya, dimanapun pemasuka pemasukan uang pada seseorang yang pension akan menurun.
- b. Kehilangan status. Terutama ini terjadi bila sebelumnya orang tersebut mempunyai jabatan dan posisi yang cukup tinggi, lengkap dengan fasilitasnya.
- c. Kehilangan teman /kenalan. Mereka akan jarang bertemu

dan berkomunikasi dengan teman sejawat yang sebelumnya setiap hari dijumpainya, hubungan sosialnya pun akan hilang/ berkurang.

- d. Kehilangan kegiatan/pekerjaan yang teratur dilakukan setiap hari. Ini berarti rutinitas yang bertahun-tahun telah dikerjakan akan hilang (Martono dan Pranarka, 2011:22-23).

Masa pensiun yang memberi waktu luang untuk diisi, mengurangi kebutuhan dan harga diri, tetapi mereka masi ingin dihargai dan memiliki identitas dirinya di lingkungan masyarakat. Achir menjelaskan bahwa permasalahan lanjut usia dalam mengalami perubahan-perubahan dalam lanjut usia adalah: (1) Rasio ketergantungan yang mengecil, (2) Sistem nilai kekerabatan yang berkurang, dan (3) Masalah psikologi dan kesehatan mental spiritual (Amalia, 2013:66-67).

Angka harapan hidup lanjut usia yang makin tinggi dan jumlah lanjut usia yang terus meningkat dan menjurus pada perubahan demografis dan akan berdampak pada rasio ketergantungan. Ukuran keluarga yang telah berubah menjadi kecil disertai perubahan system nilai kekerabatan dalam keluarga ditandai sikap setiap anggota termasuk lanjut usia, yang menjadi modern dan ditandai antara lain oleh perencanaan masa depan yang lebih seksama, dilandasi perhitungan rasional untung dan rugi, keinginan untuk hidup mandiri yang telah mengubah anutan pada nilai tradisional paguyuban yang selama ini dianut.

Hal ini akan memposisikan lanjut usia ke kedudukan dan perannya yang baru dalam keluarga. Kemudian faktor psikologis adalah bagian terpenting yang tidak bisa terpisahkan dari kehidupan lanjut usia. Pada lanjut usia permasalahan psikologis terutama muncul bila lanjut usia tidak berhasil menemukan jalan keluar

masalah yang timbul sebagai akibat proses menua seperti depresi, *post powers syndrome*, *the empathy nest* adalah permasalahan yang makin memberatkan bagi kehidupan lanjut usia.

11. Konsep Pekerja Sosial

Pekerja Sosial sekarang dilengkapi dengan Kompetensi. Standar Kompetensinya pun disediakan dan disiapkan oleh Pemerintah. Agar permasalahan-permasalahan sosial dapat terselesaikan dengan baik. Berikut tentang Permensos 12 Tahun 2017 Tentang Standar Kompetensi Pekerja Sosial.

Permensos 12 Tahun 2017 Tentang Standar Kompetensi Pekerja Sosial terbit untuk melaksanakan ketentuan Pasal 4 ayat (3) Peraturan Menteri Sosial Nomor 03 Tahun 2015 tentang Sertifikasi Pekerja Sosial Profesional, maka diperlukan untuk menetapkan Peraturan Menteri tentang Standar Kompetensi Pekerja Sosial. Landasan Hukum Permensos Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Standar Kompetensi Pekerja Sosial, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967), Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 83, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5235);

Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5294); Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Upaya Penanganan Fakir Miskin Melalui Pendekatan Wilayah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013

Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5449), Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8), Peraturan Presiden Nomor 46 Tahun 2015 tentang Kementerian Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 86).

Peraturan Menteri Sosial Nomor 03 Tahun 2015 tentang Sertifikasi Pekerja Sosial Profesional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 379), Peraturan Menteri Sosial Nomor 20 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1845), Pengertian dalam Permensos Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Standar Kompetensi Pekerja Sosial.

Standar Kompetensi Pekerja Sosial adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pekerja sosial berdasarkan pada pengetahuan, keterampilan, sikap profesional pekerjaan sosial yang disyaratkan untuk melaksanakan praktik pekerjaan sosial.

Pekerja Sosial Profesional yang selanjutnya disebut Pekerja Sosial adalah seseorang yang bekerja, baik di lembaga pemerintah maupun swasta yang memiliki kompetensi dan profesi pekerjaan sosial, dan kepedulian dalam pekerjaan sosial yang diperoleh melalui pendidikan, pelatihan, dan/atau pengalaman praktik pekerjaan sosial untuk melaksanakan tugas pelayanan dan penanganan masalah sosial.

12. Tugas Pokok dan Fungsi Pekerja Sosial

Berikut tentang Permensos 12 Tahun 2017 Tentang Tugas Pokok dan Fungsi Pekerja Sosial.

Tugas Pekerja Sosial

- a. Membantu orang memecahkan masalah;
- b. Memberikan pelayanan sosial;
- c. Mengembangkan rencana penanganan kasus;
- d. Melaksanakan penanganan kasus individu dan keluarga, kelompok, serta komunitas; dan
- e. Melakukan pengembangan kompetensi profesional pekerjaan sosial.
- f. Memberdayakan dan Sebagai Agen Perubahan
- g. Mengembangkan sistem jaringan pemberian pelayanan;
- h. Mengembangkan program;
- i. Mengembangkan pendidikan dan pelatihan;
- j. Melakukan pemeliharaan dan pengembangan organisasi; dan
- k. Memberikan pelayanan perlindungan.
- l. Melakukan Analisis Kebijakan Sosial, berupa penelitian dan/atau analisis kebijakan sosial.

Fungsi Pekerja Sosial

a. Preventif

Merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk membantu orang mencegah, mengurangi, dan menghilangkan terjadinya ketidakberfungsian sosial.

b. Kuratif Reahabilitatif

Merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk membantu orang memperbaiki, menyembuhkan, dan memulihkan keberfungsian sosial.

c. Pengembangan

Merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk membantu orang meningkatkan keberfungsian sosial.

Kompetensi Pekerja Sosial

Kompetensi Pekerja Sosial meliputi:

a. Pengetahuan

Merupakan pengetahuan yang dibangun dari konsep ilmu perilaku dan ilmu sosial dan dikembangkan melalui penelitian dan praktik.

b. Keterampilan

Merupakan keterampilan yang harus dimiliki Pekerja Sosial dalam melaksanakan praktik pekerjaan sosial, yang didasarkan pada pengetahuan serta nilai dasar, prinsip umum, dan kode etik profesi pekerjaan sosial. Keterampilan Pekerja Sosial terdiri atas keterampilan umum dan keterampilan khusus.

c. Sikap

Merupakan sikap yang dibangun dari nilai dasar, prinsip umum, serta kode etik Pekerja Sosial.

Kompetensi Pekerja Sosial berlaku untuk:

a. Asisten Pekerja Sosial

Kompetensi asisten Pekerja Sosial diperoleh melalui pendidikan formal dan pengalaman praktik di bidang pekerjaan sosial/kesejahteraan sosial yang diakui secara resmi oleh Pemerintah, dan melaksanakan tugas dibawah bimbingan, pengawasan, dan tanggung jawab Pekerja Sosial.

b. Pekerja Sosial Generalis

Kompetensi Pekerja Sosial Generalis diperoleh melalui pendidikan formal dan pengalaman praktik di bidang pekerjaan sosial/kesejahteraan sosial yang diakui secara resmi oleh Pemerintah, dan melaksanakan tugas secara profesional.

c. Pekerja Sosial Spesialis

Kompetensi Pekerja Sosial Spesialis diperoleh melalui pendidikan formal, pelatihan, dan/atau pengalaman praktik di bidang pelayanan sosial yang diakui secara resmi oleh Pemerintah dan melaksanakan tugas secara profesional.

Berdasarkan beberapa pendapat pakar mengenai indikator pengukuran kinerja diatas, maka penulis memilih untuk menggunakan pengukuran yang dikemukakan oleh Valerie A, Zeithaml dan Berry dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, (2011:198). Penulis memilih menggunakan ke lima indikator tersebut karena dipandang lebih tepat dan sesuai untuk mengukur dan menggambarkan Kualitas Pelayanan Panti Sosial Tresna Werdha Sinta Rangkang Dalam Penanganan Orang Lanjut Usia Di Kota Palangkaraya

C. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Sinta Rangkang

Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Sinta Rangkang berdiri tahun 1980, sebagai Unit Pelaksana Tehnis pada Kantor Wilayah Departemen Sosial Propinsi Kalimantan Tengah, Depsos RI. Berdiri diatas lahan seluas 19.950 m², yang beralamat di Desa Banturung, sekarang Kelurahan Banturung, Kecamatan Bukit Batu, Kota Palangka Raya dengan nama Sasana Tresna Werdha Sinta Rangkang.

Tahun 1994 dengan SK. Menteri Sosial RI Nomor:14/HUK/1994, Tentang Pembekuan Penamaan Sasana Tresna Werdha Sinta Rangkang, dirubah namanya menjadi Panti Sosial Tresna Werdha Sinta Rangkang, untuk lokasinya tetap berada di Kelurahan Banturung Kecamatan Bukit Batu Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah.

Tahun 2000, saat terjadi otonomi daerah pengelolaan dan seluruh aset Panti Sosial diambil alih oleh Pemerintah Daerah Propinsi Kalteng sesuai 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.

Tahun 2007 terbit Peraturan Pemerintah Nomor: 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2007 No.89 Tambahan Lembaran Negara RI 4741). Maka dasar pelaksanaan tugas juga mengalami perubahan yaitu dengan diterbitkannya Peraturan Daerah No.6 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Kalimantan Tengah dan Peraturan Gubernur Provinsi Kalimantan Tengah Nomor: 60 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja UPTD PSTW Sinta Rangkang, PSBRKW pada Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Tengah.

Pembangunan PSTW Sinta Rangkang dilaksanakan secara bertahap sebagai berikut:

- a. Tahap I tahun 1980 / 1981, dibangun 2 buah wisma, 1 buah dapur umum, pagar dan jalan.
- b. Tahap II tahun 1981 / 1982, dibangun 3 buah wisma, kantor, aula dan 4 unit rumah dinas petugas.
- c. Tahap III tahun 1982 / 1983, dibangun 3 buah wisma, 1 buah poliklinik, 1 buah ruang keterampilan.
- d. Tahap IV tahun 1983 / 1984, dibangun 2 buah wisma. tahap v tahun 1993 / 1994, dibangun 1 buah garasi mobil dan 1 buah musholla.
- e. Tahap VI tahun 1997 / 1998, dibangun 1 buah ruang isolasi, jalan dan pagar.
- f. Tahap VII tahun 2001 / 2002, dibangun 1 buah wisma.

2. Visi dan Misi

Visi:

Memperpanjang usia harapan hidup yang produktif dan berkualitas.

Misi:

- a. Peningkatan kualitas pelayanan kesejahteraan lanjut usia terlantar.
- b. Memberikan perlindungan hukum bagi lanjut usia sehingga mereka merasa aman dan tenteram.
- c. Pengasramaan kepada lanjut usia terlantar.
- d. Pengembangan keterampilan sesuai kemampuan yang dimiliki.

3. Tugas Pokok dan Fungsi

Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Sinta Rangkang memiliki tugas pokok penyelenggaraan pelayanan sosial dengan menempatkan lanjut usia dalam panti untuk memenuhi kebutuhan hidup secara layak dan wajar. Sedangkan fungsi dari PSTW ini adalah sebagai berikut:

- a. Pengasramaan / pemberian tempat tinggal yang layak.
- b. Pelaksanaan pemenuhan kebutuhan hidup klien Lanjut Usia.
- c. Pelaksanaan pengisian waktu luang dan rekreasi.
- d. Melaksanakan bimbingan mental, sosial dan keagamaan
- e. Melaksanakan terminasi (pengurusan pemakaman).

4. Jenis Pelayanan

- a. Pelayanan kebutuhan makan.
- b. Pemeliharaan kesehatan dan kebersihan.
- c. Pemberian bimbingan keterampilan, fisik, sosial dan keagamaan.

5. Sarana dan Prasarana

Untuk menunjang kelancaran dan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan di Panti Sosial Tresna Werdha Sinta Rangkang perlu adanya sarana dan prasarana pendukung. Sarana adalah segala sesuatu yang

dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Adapun sarana dan prasarana yang ada di Panti Sosial Tresna Werda Sinta Rangkang adalah sebagai berikut:

Tabel 2.2.
Sarana dan Prasarana PSTW Sinta Rangkang

No.	Sarana dan Prasarana	Jumlah	Kondisi
1.	Kantor	1 buah	Baik
2.	Aula	1 buah	Baik
3.	Wisma	11 buah	Baik
4.	Ruang Keterampilan	1 buah	Baik
5.	Ruang Poliklinik	1 buah	Baik
6.	Ruang Isolasi	1 buah	Baik
7.	Rumah Dinas	10 buah	Baik
8.	Ruang Konsultasi	1 buah	Baik
9.	Wisma Tamu	1 buah	Baik
10.	Garasi	1 buah	Baik
11.	Dapur Umum	1 buah	Baik
12.	Musholla	1 buah	Baik
13.	Pos Jaga	1 buah	Baik
14.	Gudang	1 buah	Baik
15.	Selasar	210 m	Baik
16.	Tower Air	3 unit	Baik
17.	Papan Nama	1 buah	Baik
18.	Pagar	607,5 M ²	Baik
19.	Jalan Komplek	400 m	Baik
20.	Drainase	900 m	Baik
21.	Taman	400 m	Baik

Sumber: PSTW Sinta Rangkang, 2020.

Panti sosial Tresna Werda Sinta Rangkang Kelurahan Banturung Kecamatan Bukit Batu Kota Palangka Raya yang memiliki kapasitas 80 orang lansia. Panti ini memiliki 11 wisma tersebar dalam satu komplek. Setiap wisma memiliki 8 kamar dan dihuni oleh 6-9 orang lansia. Lansia berjumlah 77 orang yang terdiri dari laki-laki berjumlah 43 orang dan perempuan berjumlah 33 orang. Aktivitas lansia adalah membersihkan lingkungan wisma, beberapa lansia membuat kerajinan tangan, berkebun di halaman wisma, mengobrol, mengikuti senam pagi

setiap hari jumat. Petugas panti berjumlah 19 orang dan sebagian mereka tinggal di rumah dinas satu kompleks dengan panti.

