

STUDI TENTANG PELAYANAN LANJUT USIA PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH (UPTD) PANTI SOSIAL TRESNA WERDHA NIRWANA PURI DI KOTA SAMARINDA

Rima Dwi Yanti¹

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelayanan terhadap lanjut usia pada UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Kota Samarinda serta untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan lanjut usia pada UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Kota Samarinda.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu pengumpulan data yang diperoleh dalam bentuk data primer dan sekunder, data diperoleh secara langsung dari narasumber (informan) dengan fokus penelitian meliputi Prosedur Pelayanan, Biaya Pelayanan, Program Pelayanan, Sarana dan Prasarana, serta Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan lanjut usia Pada UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri. Dalam penentuan Key Informan peneliti menggunakan teknik Purposive Sampling dimana informasi atau data yang dikumpulkan dengan memilih informan yang dianggap berkompeten untuk menjadi sumber data, diantaranya Kepala UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri dan Staf sebagai informan pelengkap dan yang menjadi informan lainnya yaitu para lanjut usia yang tinggal di panti serta pihak keluarga yang datang berkunjung dengan menggunakan teknik Sampling Accidental.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan kepada para lanjut usia yang terlantar dalam memenuhi kebutuhan hidupnya telah dilaksanakan berdasarkan jumlah SDM, sarana dan prasarana, serta anggaran yang tersedia, hal ini dapat dilihat bahwa upaya pemerintah dalam mengatasi jumlah lanjut usia terlantar yang belum mendapatkan kesejahteraan dirasakan masih kurang. Walaupun jumlah lanjut usia yang mendapatkan pelayanan kesejahteraan yang berada di UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri berdasarkan daya tampung yang tersedia, akan tetapi cukup berarti dalam mengurangi jumlah ketelantaran lanjut usia yang berada di Provinsi Kalimantan Timur.

Kata Kunci: *Pelayanan, Lanjut Usia*

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : rimadwi.yanti@yahoo.co.id

Pendahuluan

Latar Belakang

Pembangunan nasional dilaksanakan dalam rangka pembangunan manusia Indonesia seutuhnya dan pembangunan masyarakat Indonesia seluruhnya untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera, adil, makmur, yang merata, baik materil maupun spiritual agar dapat hidup layak serta mampu mengembangkan diri sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya. Sasaran pelayanan kesejahteraan sosial oleh pemerintah salah satunya ditujukan untuk warga lanjut usia (Lansia) seperti yang dijelaskan didalam Undang-Undang Republik Indonesia No.13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia.

Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No.13 Tahun 1998 Pasal 7 menegaskan bahwa Pemerintah bertugas mengarahkan, membimbing, dan menciptakan suasana yang menunjang bagi terlaksananya upaya peningkatan kesejahteraan sosial lanjut usia, dalam hal mewujudkan tugas pemerintah tersebut diperlukan sumber daya manusia yang mampu memahami bagaimana menciptakan metode pelayanan yang maksimal serta memiliki kualitas dan kapabilitas yang ditugaskan sebagai abdi masyarakat yang bekerja sebagai pemberi asuhan atau pengasuh dan sebagai pemberi pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata, bersih, berwibawa, berdaya guna, bermutu tinggi dan sadar akan tugas serta tanggungjawabnya dalam memberikan pelayanan kepada Lansia mulai tahap penerimaan, pemberian program pelayanan, sampai pada tahap terminasi atau meninggal dunia agar tercapainya pelayanan prima bagi para lanjut usia.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Kalimantan Timur No. 16 Tahun 2001 dan berdasarkan Peraturan Gubernur Kalimantan Timur No.17 Tahun 2009 yang memberikan pelayanan kesejahteraan sosial kepada para lanjut usia terlantar, maka dibentuklah UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri yang bertujuan untuk mengatasi masalah Lansia terutama yang terlantar untuk wilayah Kalimantan Timur melalui program pelayanan kesejahteraan sosial lanjut usia yang terencana, berkelanjutan, tepat guna dan tetap memiliki karakteristik.

Upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan kesejahteraan sosial lanjut usia dirasakan masih kurang, karena jumlah Lansia yang hidup terlantar yang tidak memiliki keluarga, keterampilan dan kemampuan memperoleh pendapatan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari berjumlah 20.008 jiwa atau 23,31% dari jumlah Lansia di Kalimantan Timur yang berjumlah mencapai 90.281 jiwa atau 2,61% dari 3,5 juta penduduk Kaltim. Permasalahan ketelantaran lanjut usia dikarenakan masih kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan yang diberlakukan oleh UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Kota Samarinda sebagai tempat tinggal warga lanjut usia untuk dirawat dan menerima pelayanan santunan yang diberikan oleh pihak panti, didalam pelaksanaannya dirasakan masih minimnya tenaga operasional yang bertugas melayani lansia yang memiliki kompetensi sesuai bidangnya, serta masih kurangnya sarana dan prasarana yang ada di UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Kota Samarinda, dilihat dari banyaknya para Lansia terlantar yang memerlukan pelayanan kesejahteraan sosial lanjut usia.

Berdasarkan dari latar belakang masalah diatas, maka peneliti mengambil judul “Studi Tentang Pelayanan Lanjut Usia Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri di Kota Samarinda”.

Perumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan kepada lanjut usia pada UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri di Kota Samarinda ?
2. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelayanan lanjut usia pada UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri di Kota Samarinda ?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelayanan terhadap Lanjut Usia pada UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri di Kota Samarinda.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan Lanjut Usia pada UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri di Kota Samarinda.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan

Menurut Pasolong (2007:128), “Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, kelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan”.

Sedangkan menurut Moenir (2008:16), “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah merupakan serangkaian kegiatan guna memenuhi kebutuhan orang lain”.

Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini, yang dimaksud penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Menurut Sinambela (2011:6), Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Standar Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa “Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur”.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Program pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Definisi Konsepsional

Pelayanan pada lanjut usia adalah serangkaian kegiatan berupa penyuluhan sosial, bimbingan dan santunan yang dilakukan untuk membantu, menolong, dan melayani secara langsung, baik dalam bentuk administrasi maupun jasa yang dilaksanakan guna memberikan kepuasan kepada masyarakat yang berusia 60 tahun keatas oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri di Kota Samarinda.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dengan metode penjabaran deskriptif (Satori & Komariah 2009:25), yaitu suatu pendekatan yang mengungkap situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan dan analisis data yang relevan yang diperoleh dari situasi yang alamiah”. Dalam hal ini adalah memaparkan atau menggambarkan segala peristiwa yang diperoleh di lapangan dan untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada berdasarkan data yang diperoleh, dan bertujuan untuk memberikan penjelasan dari variabel yang diteliti, dalam hal ini adalah memberikan gambaran tentang “Pelayanan Lanjut Usia Pada UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri di Kota Samarinda”.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan pada UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Jl. Mayjen Sutoyo, Samarinda Kalimantan Timur.

Fokus Penelitian

1. Pelayanan Lanjut Usia Pada UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Di Kota Samarinda. Adapun unsur-unsur pelayanan publik yang diteliti adalah
 - a. Prosedur Pelayanan
 - b. Biaya Pelayanan
 - c. Program Pelayanan
 - d. Sarana dan Prasarana
2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Lanjut Usia Pada UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Di Kota Samarinda.

Sumber Data

1. Data primer
2. Data sekunder :
 - a. Dokumen, profil, arsip, laporan, evaluasi
 - b. Buku ilmiah

Dalam penelitian ini pemilihan narasumber dilakukan menggunakan teknik *Purposive Sampling*, sebagai langkah pertama penulis memiliki *Key Informan* yaitu Kepala UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri, sedangkan yang menjadi informan yaitu staff UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri dan yang menjadi informan lainnya yaitu para lansia yang tinggal di panti serta pihak

keluarga yang datang berkunjung dengan menggunakan teknik *Sampling Accidental*.

Teknik Pengumpulan Data

1. Penelitian kepustakaan (*Library research*)
2. Penelitian lapangan (*Field work research*)
 - a. Observasi
 - b. Wawancara
 - c. Studi Dokumen dan Dokumentasi

Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman :

1. Pengumpulan data
2. Penyederhanaan data (*Data Reduction*)
3. Penyajian data (*Data Display*)
4. Penarikan kesimpulan (*Conclution Drawing*)

Hasil Penelitian

Pelayanan Lanjut Usia

Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa prosedur atau tata cara pelayanan pada UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Kota Samarinda dibuat dalam suatu rangkaian yang menunjukkan suatu urutan tahap demi tahap serta jalan yang harus ditempuh agar pelayanan yang diberikan kepada lanjut usia dapat lebih optimal. Prosedur pelayanan yang ada sudah cukup sederhana dan tidak berbelit-belit sehingga mudah dimengerti oleh masyarakat.

Pendaftaran calon klien untuk tinggal di panti dimulai dengan memenuhi dua persyaratan yakni persyaratan teknis dan persyaratan administratif yang dapat dilakukan oleh calon klien sendiri, keluarga, RT, dan kelurahan (masyarakat yang peduli) dengan datang langsung ke UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Kota Samarinda atau dengan menelpon. Setelah pendayftaran dilaksanakan maka sudah kewajiban panti untuk melakukan tindakan terhadap calon klien yang telah dilaporkan. Tahap pertama yang dilakukan adalah pendekatan awal yaitu dilakukannya Home Visit yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran objektif lanjut usia atau membenarkan (mencari informasi) bahwa calon klien adalah lansia terlantar/diterlantarkan agar terwujudnya kelancaran dalam pelaksanaan. Tahap Kedua dilakukannya penerimaan bertujuan memberikan kepastian dan keabsahan dari penyandang masalah, dan untuk mengetahui kondisi objektif lansia terlantar agar mau mengikuti program pelayanan. Tahap Ketiga yaitu dilakukannya bimbingan bertujuan untuk memelihara kondisi kesehatan, menjaga hubungan sosial dalam kehidupan bermasyarakat bagi lanjut usia, dan untuk mengisi waktu luang bagi lansia yang mempunyai kemampuan sesuai dengan usia. Tahap keempat atau tahap terakhir adalah terminasi bertujuan untuk memberikan kepastian berakhirnya pelayanan sosial yang diberikan kepada lansia dengan cara memonitor terus-menerus berdasarkan pertimbangan kondisi penerima pelayanan (keluarga

telah mampu menyetujui lansia tinggal dalam lingkungan sendiri atau dikarenakan meninggal dunia).

Biaya Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Kota Samarinda dalam memberikan pelayanan kepada lanjut usia yang dimulai dari tahap pendekatan awal sampai tahap terminasi tidak dipungut biaya/gratis. Pemerintah Propinsi Kalimantan Timur telah menyediakan dana untuk memenuhi kebutuhan para lanjut usia terlantar yang berjumlah 120 jiwa melalui UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Kota Samarinda. Dana yang dikeluarkan telah dibebankan pada APBD Prov.Kaltim yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan lanjut usia, pemberian program/bimbingan pelayanan, biaya pembangunan dan pemeliharaan, dan biaya belanja pegawai.

Program Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa program pelayanan yang diberikan oleh UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Kota Samarinda kepada para lanjut usia telah berjalan dengan baik yang secara umum terkoordinasi melalui program-program rutin (regular), dimana program ini telah menyelenggarakan pelayanan kesejahteraan sosial bagi para lanjut usia terlantar/di telantarkan, berasal dari keluarga yang tidak mampu tanpa dipungut biaya, seluruh keperluan lanjut usia pada program ini dibebankan pada APBD Provinsi dan para lanjut usia ditampung didalam rumah inap (wisma). Program pelayanan yang telah diberikan kepada lanjut usia telah dirancang/dibuat berdasarkan kebutuhan lanjut usia yang bersifat pemberian jasa yaitu berupa pembinaan, pelayanan, penyantunan dan pemberian kesejahteraan sosial kepada lanjut usia terlantar/ditelantarkan dengan tujuan dan sasaran yang selalu didasarkan pada peraturan yang ditetapkan oleh Pemerintah RI diantaranya Undang-Undang No.13 Tahun 1998 tentang kesejahteraan lanjut usia dan Undang-Undang RI No.11 Tahun 2009 tentang kesejahteraan sosial serta peraturan lainnya, sehingga para lanjut usia dapat menikmati sisa hidup yang tentram dan lahir bathin serta mampu melaksanakan fungsi sosialnya dengan baik.

Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri dalam memberikan program pelayanan dan santunan kepada lanjut usia telah dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang tersedia. Sarana dan prasarana sebagai alat penunjang keberhasilan dalam terlaksananya segala kegiatan dan pemenuhan kebutuhan pokok yang diperlukan oleh lansia. Pemerintah telah menyediakan dana yang dikhususkan untuk lanjut usia yang terlantar/ditelantarkan yang telah dianggarkan melalui UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Kota Samarinda untuk dapat dikelola dengan baik agar dapat menciptakan kenyamanan dan ketentraman bagi para lansia.

Faktor Pendukung Pelayanan Kepada Lanjut Usia

Dari wawancara diatas diketahui bahwa faktor-faktor pendukung yang terdapat pada UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Kota Samarinda dalam memberikan pelayanan kepada lanjut usia adalah sebagai berikut:

1. Kerja sama yang baik yang dilakukan oleh UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Kota Samarinda dengan beberapa instansi daerah seperti dinas kesehatan, RSUD A.W Syahrani, RSKD Atmahusada Mahakam, Dinas Sosial lintas Prov, Poltabes & Polsek Samarinda, Instansi Pemerintah, Sosial, dan masyarakat telah mendukung dan dapat memberikan kemudahan dalam melaksanakan pelayanan kepada lanjut usia.
2. Biaya pelayanan yang telah ditetapkan gratis/tidak dipungut biaya. Pemerintah telah menyediakan biaya pelayanan yang dianggarkan melalui UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri dalam rangka menciptakan kesejahteraan kepada lanjut usia khususnya terlantar/ditelantarkan mulai dari tahap pendekatan awal, tahap pendaftaran, tahap pemberian program pelayanan sampai nantinya lanjut usia tersebut diterminasi. Anggaran yang diberikan dikelola dengan sebaik-baiknya sesuai dengan kebutuhan lanjut usia yang mendapatkan pelayanan kesejahteraan yang berjumlah 120 berdasarkan daya tampung yang tersedia.

Faktor Penghambat Pelayanan Kepada Lanjut Usia

Faktor penghambat merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi dalam melaksanakan pelayanan kesejahteraan kepada lansia. Dalam hal ini juga sangat dibutuhkan perbaikan untuk memperbaiki hambatan-hambatan yang ada. Dari hasil wawancara serta berdasarkan pada pengamatan langsung di lapangan, maka yang menjadi faktor penghambat adalah:

1. Kualitas dan kuantitas SDM yang masih terbatas sehingga dapat membuat pekerjaan yang harus diselesaikan dengan cepat dan tepat waktu menjadi terlambat.
2. Terbatasnya pekerja sosial yang professional yang bekerja sebagai pengasuh yang bertugas menjaga lansia selama 24 jam tidak sebanding dengan jumlah lanjut usia yang dilayani sehingga pelayanan yang diberikan kurang maksimal.
3. Letak geografis panti yang rawan dari banjir sehingga menghambat panti dalam melaksanakan pemberian pelayanan kepada lanjut usia.
4. Sarana dan prasarana yang terbatas dan ditambah lagi banyak bangunan wisma yang menjadi tempat tinggal lanjut usia letaknya rendah dibanding dengan permukaan jalan sehingga apabila terjadi banjir banyak bangunan yang terendam sehingga menghambat pelayanan yang diberikan kepada lanjut usia.

Pembahasan

Pelayanan Lanjut Usia

Prosedur Pelayanan

Prosedur memiliki peranan penting didalam setiap proses kegiatan, terutama yang berhubungan dengan sistem administrasi dan khususnya oleh aparatur didalam pemerintahan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara No. 63 Tahun 2003 menjelaskan bahwa prosedur pelayanan yang telah dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan merupakan salah satu standar pelayanan publik. Penjelasan tersebut didukung oleh Gie (2000:28) yang mengatakan bahwa “Prosedur merupakan rangkaian metode-metode yang telah menjadi langkah-langkah tetap atau tahapan-tahapan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan”.

Berdasarkan hasil penelitian penulis di lapangan mendapatkan penjelasan bahwa prosedur pelayanan yang telah ditetapkan oleh UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri yaitu terdiri dari empat tahapan yang berupa tahap pendekatan awal yaitu dengan melakukan home visit, kemudian tahap kedua dilakukannya penerimaan, setelah itu dilakukannya tahap ketiga yaitu tahap bimbingan pelayanan, dan tahap terakhir dilakukannya terminasi. Pendaftaran calon klien untuk tinggal di panti dimulai dengan memenuhi dua persyaratan yakni persyaratan teknis dan persyaratan administratif yang dapat dilakukan oleh calon klien sendiri, keluarga, RT dan kelurahan (masyarakat yang peduli) dengan cara datang langsung ke panti atau dengan menelpon ke panti. Setelah pendaftaran dilaksanakan maka sudah kewajiban panti untuk melakukan tindakan terhadap calon klien yang telah dilaporkan. Prosedur pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP), dimana prosedur pelayanan telah dibuat dalam suatu rangkaian yang menunjukkan suatu urutan tahap demi tahap serta jalan yang harus ditempuh sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih optimal dan dapat dengan mudah dipahami oleh lansia (klien) dan keluarga lansia.

Biaya Pelayanan

Didalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 diamanatkan agar penetapan besarnya biaya pelayanan publik ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan hasil penelitian penulis di lapangan mendapatkan penjelasan bahwa biaya pelayanan yang ditetapkan oleh pihak panti untuk memberikan pelayanan kepada lansia yang dimulai dari tahap pendekatan awal, penerimaan, bimbingan pelayanan sampai tahap terakhir (terminasi) tidak dipungut biaya atau gratis, dimana biaya pelayanan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan lansia ditanggung oleh pihak panti yang berasal dari APBD. Hal ini sesuai dengan komitmen Pemerintah Propinsi Kalimantan Timur terhadap penanganan masalah lanjut usia terutama yang mendapatkan santunan melalui UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Kota Samarinda yang telah dilakukan dengan mengalokasikan dana operasional yang dipergunakan untuk memenuhi kebutuhan pokok lanjut usia yang berjumlah 120 jiwa, pelaksanaan program/bimbingan pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan lanjut usia yang terdiri dari bimbingan mental dan sosial kemasyarakatan, biaya pemeliharaan dan perbaikan sarana dan prasarana yang tersedia, belanja barang dan pegawai. Namun jumlah lansia yang dapat ditampung dan diberikan pelayanan santunan jumlahnya terbatas

karena disesuaikan dengan anggaran yang diterima panti yang berasal dari pemerintah.

Program Pelayanan

Program pelayanan merupakan suatu perencanaan yang mencakup kuantifikasi yang akan direncanakan. Program pelayanan lanjut usia disusun berdasarkan kebutuhan para lanjut usia dan kemudian direalisasikan dalam berbagai kegiatan dan bimbingan pelayanan yang berpedoman pada Undang-Undang No.13 Tahun 1998 tentang kesejahteraan lanjut usia. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 menjelaskan bahwa hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian penulis dilapangan mendapatkan penjelasan mengenai program pelayanan yang terdapat pada UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri telah berjalan dengan baik. Program pelayanan yang diselenggarakan melalui program-program rutin (regular) berupa kegiatan dan bimbingan pelayanan kesejahteraan sosial bagi para lanjut usia terlantar/ditelantarkan dan sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 yang menyatakan bahwa hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dalam menjalankan program pelayanan, UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri telah bekerja sama dengan berbagai instansi/organisasi sosial masyarakat. Program pelayanan yang diberikan berupa berbagai kegiatan/bimbingan yang telah terjadwal secara teratur dan berdasarkan kebutuhan para lansia yang berupa pemenuhan kebutuhan makanan harian para klien, bimbingan sosial, bimbingan fisik, bimbingan psikologi, bimbingan pelayanan kesehatan, bimbingan keterampilan, dan bimbingan keagamaan. Namun dalam pelaksanaan program pelayanan yang diberikan untuk lansia tidak semua program tersebut dapat diikuti oleh lanjut usia dikarenakan mereka dalam kondisi fisik yang sudah tidak memungkinkan untuk dapat mengikuti kegiatan tersebut.

Sarana Dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan, baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai . Seperti yang dikemukakan oleh Moenir (2008:119) mengatakan bahwa “Sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja”. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, penyelenggara pelayanan publik harus dapat menyediakan sarana dan prasarana yang memadai sesuai dengan standar pelayanan publik dan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil penelitian penulis di lapangan mendapatkan penjelasan mengenai sarana dan prasana yang tersedia pada UPTD Panti Sosial Tresna

Werdha Nirwana Puri yang digunakan sebagai alat pembantu dalam memberikan pelayanan kepada lanjut usia cukup memadai dalam menunjang kegiatan dan kebutuhan lanjut usia. Pemerintah telah menyediakan dana yang dikhususkan untuk usia lanjut yang terlantar/ditelantarkan yang dianggarkan melalui UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Kota Samarinda untuk dapat dikelola dengan baik agar dapat menciptakan kenyamanan dan ketentraman bagi para lanjut usia.

Faktor Pendukung Pelayanan Lanjut Usia

Faktor pendukung didalam pelaksanaan pelayanan lanjut usia di UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Kota Samarinda yaitu berupa kerja sama yang telah terjalin dengan beberapa instansi daerah seperti dinas kesehatan, RSUD A.W Syahrani, RSKD Atmahusada Mahakam, Dinas Sosial lintas Prov, Poltabes & Polsek Samarinda, Instansi Pemerintah, Sosial, dan masyarakat telah memberikan hasil kerja yang efektif dan efisien dalam menunjang kegiatan pemberian pelayanan kepada lanjut usia. Kerja sama yang dijalin perlu lebih dikembangkan agar dapat memberikan kemudahan pada panti untuk memberikan pelayanan kepada lansia. Hubungan kerja sama dapat berjalan dengan efektif apabila dalam menjalankannya memiliki tujuan yang sama yang telah didasarkan pada UU No.13 Tahun 1998 yaitu menciptakan kesejahteraan bagi lanjut usia.

Selain itu UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri telah menetapkan bahwa biaya pelayanan yang diberikan kepada lansia adalah gratis/tidak dipungut biaya. Hal tersebut dikarenakan bahwa semua kebutuhan lansia khususnya terlantar/ditelantarkan mulai dari tahap pendekatan awal, tahap pendaftaran, tahap pemberian program pelayanan sampai nantinya lanjut usia tersebut diterminasi telah dibebankan kepada APBD, sehingga telah mendukung pihak penyelenggara pelayanan (panti) dalam memberikan pelayanan kesejahteraan yang terbaik kepada lansia yang terlantar/ditelantarkan. Anggaran yang diberikan dikelola dengan sebaik-baiknya sesuai dengan kebutuhan lanjut usia yang mendapatkan pelayanan kesejahteraan yang berjumlah 120 berdasarkan daya tampung yang tersedia.

Faktor Penghambat Pelayanan Lanjut Usia

Faktor-faktor penghambat dalam pelayanan kepada lanjut usia yang berada pada UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Kota Samarinda menggambarkan kelemahan yang terjadi dalam memberikan pelayanan kepada lanjut usia, yaitu berupa kualitas dan kuantitas SDM yang masih terbatas sehingga dapat membuat pekerjaan yang harus diselesaikan dengan cepat dan tepat waktu menjadi terlambat. Dan terbatasnya pekerja sosial yang professional yang bekerja sebagai pengasuh yang bertugas menjaga lansia selama 24 jam tidak sebanding dengan jumlah lansia yang dilayani sehingga pelayanan yang diberikan kurang maksimal. Seperti yang diketahui bahwa kualitas dan kuantitas SDM merupakan unsur utama dan terpenting dalam bekerjanya suatu organisasi agar tujuan dari organisasi tersebut dapat tercapai. Pernyataan tersebut didukung oleh Nawawi (2003:37) yang menjelaskan bahwa “Sumber daya manusia merupakan orang yang bekerja dan berfungsi sebagai aset yang menjadi penggerak organisasi yang dapat dihitung jumlahnya. Suksesnya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tidak

sekedar ditentukan oleh jumlah SDM yang dipekerjakan tetapi sangat dipengaruhi oleh kualitas dan sifat kompetitifnya”.

Selain itu sarana dan prasarana yang terbatas dan ditambah lagi dengan letak geografis panti yang rawan banjir sehingga banyak bangunan wisma yang menjadi tempat tinggal lansia ikut terendam sehingga menghambat pelayanan yang diberikan kepada lansia. Faktor sarana dan prasarana merupakan hal terpenting dalam melaksanakan pelayanan kepada lansia. Hal tersebut didukung oleh Moenir (2008:89) yang mengatakan bahwa “Sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja”.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian di lapangan mengenai Pelayanan Lanjut Usia pada UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Kota Samarinda, maka penulis menarik suatu kesimpulan yang dirumuskan kembali dengan kalimat yang lebih lengkap sesuai dengan hasil pembahasan yaitu sebagai berikut:

1. Dari hasil yang di peroleh oleh penulis mengenai studi tentang pelayanan pelayanan lanjut usia pada UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Kota Samarinda, yaitu:
 - a. Prosedur pelayanan yang telah ditetapkan oleh UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Kota Samarinda telah berjalan dengan baik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), dibuat dengan sesederhana mungkin sehingga dapat dengan mudah dipahami oleh lansia (calon klien) dan keluarga lansia disusun berdasarkan empat tahapan yaitu tahap pendekatan awal, tahap penerimaan, tahap bimbingan, dan tahap terminasi, akan tetapi kurangnya kesadaran masyarakat untuk dapat melakukan kerjasama dengan pihak panti dalam hal menginformasikan latar belakang kehidupan lanjut usia yang terlantar / ditelantarkan.
 - b. Biaya pelayanan yang telah dianggarkan pemerintah melalui UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Kota Samarinda dapat dikelola dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada lanjut usia dan tidak ada pungutan biaya yang dibebankan kepada lansia mulai dari pendaftaran, mendapatkan berbagai program pelayanan sampai nantinya lanjut usia tersebut diterminasi, akan tetapi biaya yang diterima panti terbatas sehingga jumlah lansia yang dapat ditampung dan diberikan santunan hanya disesuaikan dengan anggaran yang diberikan oleh pemerintah.
 - c. Program pelayanan yang telah diberikan kepada lanjut usia terlantar/ diterlantarkan telah berjalan dengan baik yang terdiri dari berbagai bimbingan dan kegiatan yang bersifat pemberian jasa yaitu berupa pembinaan, pelayanan, penyantunan dan pemberian kesejahteraan sosial yang telah terjadwal dan berjalan secara teratur, akan tetapi dalam pelaksanaannya terdapat program yang tidak dapat diikuti oleh lanjut usia

- dikarenakan mereka dalam kondisi fisik yang sudah tidak memungkinkan untuk dapat mengikuti kegiatan tersebut.
- d. Sarana dan prasarana yang tersedia pada UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Kota Samarinda cukup memadai dalam menunjang kebutuhan dan kegiatan lanjut usia, akan tetapi masih banyak sarana yang perlu dilakukan perbaikan atau perenovasian melihat letak geografis panti yang sering terkena banjir.
2. Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Pelayanan Lanjut Usia Pada UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Kota Samarinda
 - a. Faktor pendukung dalam memberikan pelayanan kepada lanjut usia adalah adanya kerja sama yang dilakukan UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Kota Samarinda kepada berbagai instansi daerah/ organisais sosial sehingga memudahkan panti dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada lanjut usia, dan biaya pelayanan yang telah di tanggung oleh pemerintah sehingga tidak membebankan lanjut usia dan keluarganya.
 - b. Hambatan yang dihadapi UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Kota Samarinda dalam memberikan pelayanan kepada lanjut usia adalah terbatasnya kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM) dan pekerja sosial yang professional dibidangnya, serta terbatasnya sarana dan prasarana yang tersedia dilihat dari letak geografis panti.

Saran

Adapun saran yang diberikan sebagai solusi untuk meningkatkan pelayanan lanjut usia Pada UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Kota Samarinda :

1. Sebaiknya sosialisasi ke luar panti yang dilakukan UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Kota Samarinda lebih ditingkatkan dengan memberikan pemahaman kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kepada lanjut usia dan peran dari panti itu sendiri dalam menciptakan kesejahteraan kepada lanjut usia.
2. UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Kota Samarinda perlu meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM dengan cara mengadakan pelatihan terhadap SDM yang tersedia dan menyeleksi pegawai yang akan direkrut sesuai dengan kualitas dan kuantitas yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan kepada lansia dapat dilaksanakan dengan optimal dan tepat sasaran.
3. UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Kota Samarinda perlu meningkatkan profesionalisme dan pemenuhan pekerja sosial yang bekerja selama 24 jam sebagai pengasuh yang mendampingi lansia dengan merekrut tenaga kerja (perawat) yang telah memiliki keahlian dan berkompentensi dalam memberikan pelayanan kepada lansia agar rasio tenaga pengasuh yang tersedia dan jumlah lansia yang mendapatkan pelayanan dapat seimbang.
4. UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Kota Samarinda perlu melakukan perbaikan secara bertahap terhadap sarana dan prasarana yang lebih diprioritaskan terhadap wisma-wisma yang rawan terkena banjir yang menjadi tempat tinggal lansia.

Daftar Pustaka

- Gie, The Liang. 2000. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Liberty.
- Miles, Mathew B. dan A. Michael Huberman. 2009. *Analisis data Kualitatif*. Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Nawawi, Hadari. 2003. *Perencanaan SDM Untuk Organisasi Profit Yang Kompetitif*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Satori, Djam'an & Aan Komariah. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Dokumen

- Keputusan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 16 Tahun 2001 *Tentang Terbentuknya UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 *Tentang Pelayanan Umum*.
- Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 17 Tahun 2009 *Tentang Pemberian Pelayanan Kesejahteraan Sosial Kepada Para Lanjut Usia*.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1998 *Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia*.