

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**EVALUASI STANDAR PELAYANAN UPT PELAYANAN SOSIAL  
TRESNA WERDHA KHUSNUL KHOTIMAH PROVINSI RIAU KOTA**

**PEKANBARU**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Penyusunan Skripsi  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau

**Oleh :**

**DESY INDAH SARY**

**NPM : 177310699**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**PEKANBARU**

**2021**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Desy Indah Sary  
NPM : 177310699  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Starta Satu (S-1)  
Judul Skripsi : Evaluasi Standar Pelayanan UPT Pelayanan Sosial Tresna  
Werdha Khusnul Khotimah Provinsi Riau Kota pekanbaru

Format sistematika daan pembahasan masing – masing materi dalam skripsi ini telah dipelajari dan dinilai relative telah memenuhi ketentuan – ketentuan normative dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk disidangkan dalam ujian Komprehensif.

Pekanbaru, Juli 2021

Turut Menyetujui

Program Studi Ilmu Pemerintahan



Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si

Pembimbing

Dra. Hj. Monalisa, M.Si

## UNIVERSITAS ISLAM RIAU

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

## PERSETUJUAN TIM PENGUJI


Nama : Desy Indah Sary  
 NPM : 177310699  
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
 Jenjang Pendidikan : Starta (S-I)  
 Judul Skripsi : Evaluasi Standar Pelayanan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Provinsi Riau Kota Pekanbaru


Naskah Skripsi ini telah di pelajari dan dinilai relative telah memenuhi ketentuan – ketentuan normative dan kriteria metode penelitian ilmiah. Oleh karena itu Tim Penguji Ujian Komperhensif Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana.

Pekanbaru, Juli 2021

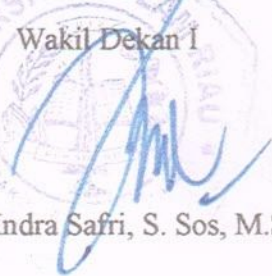
Ketua,

Sekretaris,

  
 Dra. Hj. Monalisa. M.Si

  
 Data Wardana, .S.Sos.,M.Ip

  
 Mengetahui,  
 Wakil Dekan I

  
 Indra Safri, S. Sos, M.Si

Anggota,

  
 Dita Fisdian And, S.IP, M.Si



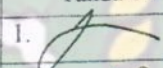
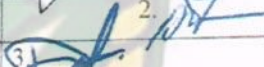
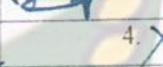
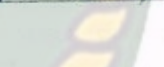
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 1045 /UIR-Fs/Kpts/2021 tanggal 30 Juni 2021 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 01 Juli jam 09.00 – 10.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Desy Indah Sary  
NPM : 1773106999  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : **Evaluasi Pelayanan UPT Pelayanan Sosial Tresna Wrdha Khusnul Khotimah Provinsi Riau Kota Pekanbaru.**

Nilai Ujian : Angka : " 82,3 " ; Huruf : "A- "  
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda  
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dra. Hj. Monalisa, M.Si	Ketua	1. 
2.	Data Wardana, S.Sos, M.IP	Sekretaris	2. 
3.	Dita Fisdian Adni, S.IP, M.IP	Anggota	3. 
4.	Arif Rahman Hakim, S.IP, M.Tr.IP	Notulen	4. 

Pekanbaru, 01 Juli 2021  
An. Dekan,

**Indra Safri, S.Sos., M.Si.**  
Wakil Dekan I Bid. Akademik

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**NOMOR : 1045 /UIR-FS/KPTS/2021**  
**TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**

**DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**Menimbang** : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.  
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.

**Mengingat** : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional  
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi  
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.  
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR  
5. SK Rektor UIR Nomor: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.

**Memperhatikan** : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan** : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama : Desy Indah Sary  
N P M : 1773106999  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan UPT Pelayanan Sosial Tresna Wrdha Khusnul Khotimah Provinsi Riau Kota Pekanbaru.

**Struktur Tim :**

1. Dra. Hj. Monalisa, M.Si Sebagai Ketua merangkap Penguji  
2. Data Wardana, S.Sos, M.I.P Sebagai Sekretaris merangkap Penguji  
3. Dita Fisdian Adni, S.I.P, M.I.P Sebagai Anggota merangkap Penguji  
4. Arif Rahman Hakim, S.I.P, M.Tr.IP Notulen

2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.  
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 30 Juni 2021  
Dekan,

Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si

**Tembusan Disampaikan Kepada :**

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi
4. Arsip -----sk penguji-----



## UNIVERSITAS ISLAM RIAU

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

## PENGESAHAN SKRIPSI

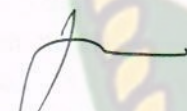
Nama : Desy Indah Sary  
 NPM : 177310699  
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
 Jenjang Pendidikan : Starta (S-1)  
 Judul Skripsi : Evaluasi Standar Pelayanan UPT Pelayanan Sosial  
 Tresna Werdha Khusnul Khotimah Provinsi Riau Kota  
 Pekanbaru


Naskah Skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh mahasiswa yang bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administrasi dan akademis, oleh karena itu dapat di syahkan sebagai sebuah karya ilmiah.

Pekanbaru, Juli 2021

Ketua,

Sekretaris,


  
 Dra. Hj. Monalisa. M.Si

  
 Data Wardana. S.Sos.,M.Ip

Turut Menyetujui

Wakil Dekan I

Prodi Ilmu Pemerintahan  
 Ketua,

  
 Indra Safri, Sos., M.Si

  
 Dr. Ranggi Ade Febrian. S,IP.,M.Si

## KATA PENGANTAR

*Assamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan semangat dalam meyelesaikan Ujian Komprehensif. saya ucapkan dengan segala keterbatasan akhirnya karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk Skripsi ini dapat penulis selesaikan. Skripsi yang berjudul “**Evaluasi Standar Pelayanan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Provinsi Riau Kota Pekanbaru**”.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dengan pengetahuan sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap bab perbab Skripsi ini sesuatu dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang diterapkan oleh fakultas. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah Skripsi ini mungkin ditemukan kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dan pembaca.

Penulis menyadari bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian Skripsi ini banyak pihak turut membantu. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan terimah kasih kepada :

1. Bapak Prof. DR. Syafrinaldi, SH, M.CL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan pada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si selaku Dekan FISIPOL yang telah memberikan kesempatan penulis dalam menimba ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. Raggi Ade Febrian,S.IP., M.Si Selaku Ketua Jurusan program studi Ilmu Pemerintahan dan seluruh Dosen yang mengajar program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Ibu Dra.Hj. Monalisa,M.Si selaku pembimbing yang telah menyediakan waktu dan menyalurkan pengetahuan kepada penulis terutama selama proses bimbingan berlangsung.
5. Bapak-bapak dan Ibu-ibu Dosen jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak Ibu kepala pegawai yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Terkhusus buat keluarga tercinta Ayahanda “Ahmad Riadi”. Ibunda “Suyatni” serta kakak “ Herry Afriadi” sangat saya sayangi yang ikut dengan sabar dan pengertiannya mendo’akan memberikan inspirasi, semangat,

support, serta bantuan materil dan materil untuk penulisan dalam menyelesaikan usulan penelitian ini.

8. Selaku sahabat saya Nia ardiani, Sri Devi, Rosi Anggraini, Winda Nasution dan Masita Nurul Asiqin sahabat saya yang lainnya teman curhat teman berantam teman yang selalu mengomel yang selalu mensupport setiap ketemu berkat kalian penulis Bergerak untuk menyelesaikan usulan penelitian ini.

Akhir kata penulis hanya bisa mendoakan semoga ALLAH SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada kita semua dan semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi yang memelurkan.

*Wassamu'alaikum salam Warahmatullahi Wabarakatuh*

Pekanbaru, Juli 2021  
Penulis

Desy Indah Sary  
NPM : 1773106999



## DAFTAR ISI

Surat Persetujuan Pembimbing.....	i
Surat Persetujuan Tim Penguji .....	ii
Surat Pengesahan Skripsi.....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Daftar Isi .....	v
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar .....	ix
Surat pernyataan.....	x
Abstrak.....	xi
Abstrack.....	xii
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	18
C. Tujuan Penelitian .....	18
D. Kegunaan Penelitian .....	18
 <b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA BERFIKIR</b>	
A. Studi Kepustakaan .....	20
B. Penelitian Terdahulu .....	36
C. Kerangka Berpikir.....	38
D. Konsep Operasonal .....	39
E. Operasional Variabel.....	41
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Tipe Penelitian .....	42
B. Lokasi Penelitian.....	42
C. Key informan danInforman.....	43
D. Teknik Penentuan Informan.....	44
E. Jenis dan Sumber Data.....	45
F. Teknik Pengumpulan Data.....	46
G. Teknik Analisis Data.....	47
H. Jadwal Waktu Penelitian.....	49

**BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN**

4.1 Gambaran Umum Kota Pekanbaru.....	50
4.2 Gambaran Sejarah UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru.....	51
4.3 Gambaran Umum UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru.....	52
4.4 Sarana dan prasarana UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khotimah.....	58
4.5 Susunan Struktur Organisasi UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru.....	59

**BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1 Identitas Informan.....	60
5.2 Hasil Penelitian Tentang Evaluasi standar Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru.....	63
5.3 Faktor Penghambat Evaluasi Standar Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru.....	93

**BAB VI PENUTUP**

6.1 Kesimpulan.....	95
6.2 Saran.....	97

**DAFTAR PUSTAKA**

A. Buku – buku.....	99
B. Jurnal.....	102
<b>Dokumentasi.....</b>	<b>104</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
I.1 Rencana Kerja Kegiatan Kelayan Lanjut Usia .....	12
I.2 Petugas Pelayanan UPT .....	13
II.1 Penelitian Terdahulu.....	36
II.2 Operasional variabel.....	41
III.1 Informan Penelitian.....	43
III.2 Jadwal Penelitian Evaluasi Standar Pelayanan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah .....	49
IV.1 Gambaran umum kota pekanbaru .....	50
IV. 2 sejarah UPT pelayanan social treasna werdha khusnul khotimah .....	51
V.1 Jenis Kelamin Informan .....	61
V.2 Tingkat Pendidikan Informan .....	61
V. 3 Tingkat Umur.....	62



**DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
II.1 Model Kerangka Pikir Penelitian Tentang Standar Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah .....	38
IV.1 Sususnan Organisasi UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru .....	59



## SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta Ujian Konferrehensif yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Desy Indah Sary  
 NPM : 177320699  
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
 Jenjang Pendidikan : Stara Satu (S.1)  
 Judul Skripsi : Evaluasi Standar Pelayanan UPT Pelayanan Sosial Tresna  
 Werdha Khusnul Khotimah Provinsi Riau Kota Pekanbaru

Atas Naskah yang didaftarkan pada Ujian Konferehnsif ini berserta seluruh dokumen pesyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa , Naskah Ujian Konferehensif ini adalah benar – benar hasil karya saya sendiri yang saya tulis sesuai dengan mengacu pada kaidah – kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan admimitratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar – benar telah saya panuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti syah bahwa saya tennyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian Komperehnesif yang telah saya ikuti serta sanksi pembatalan hasil ujian Komperehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Univeristas serta Hukum Negara RI

Dengan demikian persyaratan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun.

Pekanbaru, Julin 2021

Pernyataan,

Desy Indah Sary  
177310699

## **EVALUASI STANDAR PELAYANAN SOSIAL TRESNA WERDHA KHSUNUL KHOTIMAH PROVINSI RIAU KOTA PEKANBARU**

### **ABSTRAK**

**DESY INDAH SARY**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Standar Pelayanan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Provinsii Riau Kota Pekanbaru Marpoyan Damai. Indikator penulis gunakan meliputi meningkatkan kebutuhan spiritual, meningkatkan keterampilan, mengetahui keunggulan pelayanan social, bagaimanan Usaha Pelayanan berkomunikasi secara bail, menyesuaikan diri dan membantu permasalahann individu, kemudian penelitian ini adalah Deskriptif Metode Kualitatif yaitu berangkat dari Data, Observasi, Wawancara dan Dokumentasi sebagai alat pengumpulan data. Populasi dalam penelitian ini yaitu kepala UPT, Kasubag Tata Usaha, Pembinaan Pelayanan Sosial, Pelayanan Sosial dan para pedamping Bimbingan lansia dan lansia, Jenis dan Teknik pengumpulan Data yang digunakan terdiri dari data sekunder dikumpulkan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi, data tersebut diolah dan analisis untuk menjelaskan tujuan penelitian untuk dibandingkan dengan teori-teori yang berhubungan dengan judul penelitian untuk diambil kesimpulan bahwa Evaluasi Standar Pelayanan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Provinsi Riau Kota Pekanbaru Baik namun belum berjalan dengan Optimal.

**Kata Kunci : Evaluasi, Pelayanan Sosial**



***EVALUATION OF SOCIAL SERVICE STANDARDS TRESNA WERDHA  
KHSUNUL KHOTIMAH RIAU PROVINCE, PEKANBARU CITY***

***ABSTRACT***

***DESY INDAH SARY***

*This study aims to determine the Service Standards of the Social Services UPT Tresna Werdha Khusnul Khotimah Riau Province Pekanbaru City Marpoyan Damai. The indicators the author uses include increasing spiritual needs, improving skills, knowing the advantages of social services, how the Service Business communicates properly, adapting and helping individual problems, then this research is a descriptive qualitative method that departs from data, observations, interviews and documentation as a collection tool. data. The population in this study were the head of the UPT, the Head of Sub-Division for Administration, Social Service Development, Social Services and mentors for the guidance of the elderly and elderly. analysis to explain the research objectives to be compared with theories related to the title of the study to conclude that the Evaluation of Service Standards of UPT Social Services Tresna Werdha Khusnul Khotimah Riau Province Pekanbaru City is Good but has not run optimally.*

*Keywords: Evaluation, Social Services*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia merupakan negara yang menganut sistem desentralisasi didalam penyelenggaraan pemerintahanya dengan memberi kewenangan dan keluluasaan kepada daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerah pasal 18 undang-undang 1945 menyatakan bahwa pembangunan daerah indonesia atas dasar Daerah besar dan Daerah Kecil dengan memandang dan mengingat dasar permusyawaratan dalam sistem pemerintahan dan hak- hak asal usul dalam daerah yang bersifat istimewa.

Negara Kesatuan Republik Indonesia mempunyai tujuan-tujuan yang terdapat pada undang-undang dasar 1945 pada analia keempat yang bunyinya “ kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu pemerintahan negara indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia dan berdasarakan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dari ungkapan tersebut memiliki tujuan dari negara yang ingin semua itu tercapai karna itu merupakan tugas dari negara.

Peraturan yang dikeluarkan pemerintahan yang terakhir tentang peraturan wilayah pemerintahan tersebut adalah undang –undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah. Penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah

dengan memperhatikan Prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Untuk mencapai tujuan negara dibentuklah pemerintahan yang menurut Ndraha ( 2005 : 36) pemerintahan adalah proses pemenuhan kebutuhan dan kepentingan masyarakat, pemerintah adalah badan/instansi yang mempunyai tugas untuk memenuhi dan melindungi kepentingan masyarakat bangsa Indonesia dibentuk dengan cara partisipasi yang mana dimulai dari pemerintahan pusat Daerah. Sedangkan pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945.

Berdasarkan Undang – undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang pemerintahan daerah pasal 1 poin 2 menyebutkan pemerintah daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintah oleh pemerintahan daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah sebagaimana menurut asas otonomi daerah dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi yang seluas luasnya dalam sistem dan juga prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia yang dimaksud dalam Undang – undang dasar republik tahun 1945 .Daerah Provinsi Kabupaten/Kota dibagi atas Kecamatan dan selanjutnya dibagi atas kelurahan dan Desa.

Urutan dari urusan pemerintahan wajib ini kemudian diatur dalam pada Pasal 12 UndangUndang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar meliputi:



- a. Pendidikan
- b. Kesehatan
- c. Pekerjaan umum dan penataan ruang
- d. Perumahan rakyat dan kawasan permukiman
- e. Ketenteraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat dan
- f. Sosial.

Adapun pelayanan wajib yang mendasar pada Pelayanan UPT komensos No 16 Tahun 2019 dalam pasal 14 Ayat (1) huruf c, yaitu :

- a. Pangan
- b. Sandang
- c. Alat bantu
- d. Perbekalan kesehatan
- e. Bimbingan Fisik,mental spiritual, dan social kepada penyandang disabilitas terlantar, anak terlantar, lanjut usia terlantar,serta gelandangan dan pengemis
- f. Bimbingan social kepada keluarga penyandang disabilitas terlantar, anak terlantar, lanjut usia terlantar, gelandangan dan pengemis serta masyarakat
- g. Fasilitas pembuatan nomor iduk kependudukan, akta kelahiran, surat nikah, dan kartu identitas anak.
- h. Akses ke layanan pendidikan dan kesehatan dasar
- i. Penelusuran keluarga
- j. Reunifikasi dan/ atau reintegrasi social

k. Rujukan

Urusan-urusan pemerintahan inilah yang kemudian menjadi kewenangan pemerintahan daerah secara atribusi. Dalam pelaksanaannya, tentu pemerintahan daerah harus mengeluarkan regulasi atau peraturan perundang-undangan sebagai aturan untuk melaksanakan kewenangan-kewenangan tersebut.

Pemerintahan dan masyarakat telah berupaya melaksanakan kebijakan dan program untuk kesejahteraan lanjut usia dengan mendirikan panti = panti social, mengikuti Undang – undang dasar RI Tahun 1945 pasal 34 yang berbunyi bahwasanya “ Fakir dan Miskin dan Anak – Anak Terlantar itu tanggungan Oleh Negara” Pendirian Panti social di dasarkan atas undang – undang RI No.4 Tahun 1965 tentang “ Pemberian Bantuan Kehidupan bagi orang – orang Jompo” (Undang – undang Dasar 1945 dan Daftar Undangng – undang 1965)

Menurut Undang – Undang 13 tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia mendefinisikan lanjut usia adalah seseorang yang telah mencapai umur 60 tahun keatas. Selain itu ada juga yang mendefinisikan lajut usia potensial adalah lanjut usia yang masih mampu melakukan pekerjaan yang dapat menghasilkan barang atau jasa, sedangkan lanjut usia tidak pontensial adalah lanjut usia yang tidak berdaya mencari nafkah sehingga kehidupanya tergantung pada bantuan orang lain ( DEPSOS RI, 1998:3).adalah pencerminan bangsa yang berbudi luhur, mempunyai ikatan kekeluargaan sebagaimana nilai-nilai keagamaan dan budaya bangsa, yaitu menghormati serta menghargai peran dan kedudukan lansia yang memiliki kebijakan dan kearifan serta pengalaman berharga yang dapat diteladani

oleh generasi penerusnya. usia 60 tahun keatas adalah yang paling layak disebut usia lanjut , sedangkan usia biologis adalah usia yang sebenarnya, biasanya diterapkan kondisi pematangan jaringan sebagai indeks usia biologis (Nirwana,2017)

Dasar Peraturan Pemerintah Undang – undang No. 43 Tahun 2004 Tentang Pelaksanaan upaya peningkatan Kesejahteraan Lanjut Usia Pelaksannya Yaitu : Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia, Perlindungan Sosial, Bantuan Sosial, Aksesibilitas, dan Pelayanan. Sebagai lembaga kesejahteraan sosial panti sosial Peraturan Gubernur Riau No. 70 Tahun 2016 Tentang Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Sosial Provinsi Riau tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan, Fungsi, serta Tata Kerja dinas Sosial Provinsi Riau Kota Pekanbaru.

**Tugas :**

tugas memberikan bimbingan dan pelayanan bagi lanjut usia terlantar agar dapat hidup secara baik dan terawat dalam kehidupan bermasyarakat yang berada di dalam panti (dokumentasi 2020), di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru yang meliputi:

- a. Menyelenggarakan kegiatan dan pelayanan sosial lanjut usia.
- b. Menyelenggarakan kegiatan penerimaan dan bimbingan lanjut usia.
- c. Menyelenggarakan koordinasi penyelenggaraan kegiatan panti sosial.
- d. Melaksanakan informasi usaha kesejahteraan sosial lanjut usia.
- e. Melaksanakan pengawasan, evaluasi dan pelaporan kegiatan panti.
- f. Melaksanakan pengembangan ilmu pengetahuan tentang lanjut usia.



**Fungsi :**

- a. Sebagai pusat pelayanan kesejahteraan sosial lanjut usia, antara lain :
  - Pemakaman, sandang, asrama, yang mudah di akses, dan alat bantu, serta perbekalan kesehatan.
  - Bimbingan fisik, Mental Spritual, dan Sosial serta bimbingan Keterampilan hidup sehari-hari.
  - Fasilitas pembuatan Nomor Induk Kependudukan dan Akses ke Layanan Kesehatan Dasar.
  - Pelayanan Penelusuran keluarga dan pelayanan reunifikasi keluarga seta dan atau pemulasaran.
- b. Sebagai pusat informasi lanjut usia kesejahteraan sosial, khususnya dibidang pembinaan kesejahteraan sosial lanjut usia, yaitu Melaksanakan:
  - Penyediaan data pembinaan Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia
  - Penyebar Luasan Informasi Usaha Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia
- c. Sebagai pusat pengembangan usaha kesejahteraan sosial.
  - Menyediakan sarana pembinaan kesejahteraan sosial bagi para lanjut usia bagi yang disantun di dalam panti maupun di luar panti.
  - Menyediakan sarana pembinaan dalam menciptakan suasana hubungan yang serasi antara sesama lanjut usia.
  - Menyediakan sarana pemberian keterampilan kepada lanjut usia yang berkemampuan sesuai dengan kondisi lanjut usia untuk meningkatkan kemampuan dibidang keterampilan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah RI Nomor 102 tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional, Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta pengalaman, perkembangan masa kini dan masa yang akan datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya. Standar menurut bahasa adalah ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan. Secara etimologi kata standar bisa dipahami sebagai patokan atau sebagai standar baku. Standar juga bias dikatakan sebagai sesuatu yang digunakan sebagai ukuran, norma, atau model dalam evaluasi komparatif (Oxford Dictionary). Standar dapat dijadikan acuan, untuk melakukan proses kerja agar mencapai hasil yang sudah ditetapkan sebelumnya dan melakukan penilaian.

Standar Pelayanan sosial UPT pelayanan social tresna werdha khusnul khotimah dalam panti Minimal (SPM) adalah standar kualitas atau mutu untuk menjembatani terwujudnya pelayanan sosial yang diberikan yang layak secara keilmuan bagi klien khususnya kepada para usia lanjut yang dimana mereka memerlukan suatu bentuk pelayanan yang maksimal guna kelangsungan kehidupan dan kesehatan mereka sebagaimana mestinya.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan, Pelayanan publik sudah menjadi kebutuhan dan perhatian di era otonomi daerah sesuai dengan Undang-undang Nomor 25

Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik merupakan fungsi pemerintahan itu sendiri. Dalam tugas pokok fungsinya pemerintahan yang baik adalah yang dapat memperkuat demokrasi dan hak azasi manusia, meningkatkan kualitas ekonomi, sosial budaya, mengurangi angka kemiskinan, memperkuat perlindungan terhadap masyarakat dan lingkungan, serta bijak dalam memanfaatkan sumber daya alam sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah.

Pelayanan yang Diberikan Panti Werdha Merujuk pada Peraturan Menteri Sosial No. 19 tahun 2012 tentang Pedoman Pelayanan Sosial Lanjut Usia, pada pasal 7 tercantum bahwa pelayanan dalam panti dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup, kesejahteraan, dan terpenuhinya kebutuhan dasar lanjut usia.

Menurut Partini Suadirman dalam Sri Salmah (2010 :10), masalah utama yang dihadapi lansia pada umumnya adalah:

1. Biologi: kulit, rambut, gigi, penglihatan, mudah lelah, dan lamban.
2. Kesehatan: rentan terhadap berbagai penyakit
3. Psikis dan Sosial: kesepian, perasaan tidak berguna, kurang percaya diri, dan harga diri.

Kemampuan keuangan negara membiayai pelayanan sosial lansia menjadi salah satu variabel yang mempengaruhi apakah peningkatan populasi lansia menjadi bencana atau tidak. Kalau negara tidak mampu membiayai pelayanan sosial, maka jumlah populasi lansia yang besar merupakan bencana.



Adapun program – program dan kegiatan UPT Pelayanan sosial tersebut adalah khusnul khotimah tahun 2020 :

1. Pelayanan sosial melalui panti kegiatannya melakukan pelayanan sosial bagi lanjut usia terlantar melalui panti seperti diberikan pemeriksaan kesehatan, pekerja sosial, pramu lansia, keterampilan bimbingan mental agama, memask untuk kelayanan lanjut usia.
2. Peningkatan sarana dan prasarana aparatur kegiatannya menyediakan sarana dan prasarana seperti fasilitas, AC, pemeliharaan kantor, pengadaan printer, Alata kedokteran.
3. Pelayanan administrasi perkantoran kegiatannya penyediaan jasa kebersihan dan tenaga penunjang lainnya seperti Petugas kebersihan dan bahan kelengkapan kebersihan

Fakta empiris di berbagai negara menunjukkan bahwa tidak ada satu negara pun yang mampu menyesuaikan antara anggaran publik untuk lansia dan peningkatan populasinya. Inggris merupakan salah satu negara yang mengalami persoalan ketimpangan anggaran lansia dan jumlah populasinya. Jumlah pekerja produktif di Inggris lebih sedikit dari pada jumlah lansia. Padahal pelayanan sosial lansia bersumber dari pajak pekerja produktif. Oleh sebab itu pajak harus ditingkatkan agar negara mampu membiayai pelayanan sosial lansia. Melihat fenomena tersebut, para ahli memprediksi bahwa akan terjadi “generational war” yaitu gerakan penolakan membayar pajak yang besar oleh kalangan pekerja muda (Levalette.M dan Pratt.A, 2006: 203).

Dinas social Provinsi Riau yang dimana Dinas Sosial membawahi setiap UPT salah satunya adalah UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Menurut Pergub Riau N0. 69 Tahun 2017 Membagi Bebeberapa UPT ,  
Yaitu :

1. UPT Pelayanan Sosial Trensna Werdha Khusnul Khotimah
2. UPT Pelayanan Sosial Marsudi Putra “Tengku Yuk”
3. UPT Panti Sosial Pengasuhan Anak
4. UPT Bina Laras

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005,826) arti dari kata panti werdha adalah rumath tempat mengurus dan mearwat orang jompo. Sedangkan menurut UPT Pelayanan sosial Tresna Werdha khusnul Khotimah Itu sendiri Tresna werdha mempunyai tugas dan bimbingan dan pelayan bagi lansia terlantar agar dapat hidup secara baik dan terawat dalam kehidupan masyarakat baik yang berada dalam di dalam panti maupun di luar panti , berdasarkan data yang diperoleh dari UPT Panti sosial Tresna werdhak khusnul khotimah pekanbaru yang berada di Jl. Kaharuddin Nasution No. 116 Kecamatan Marpoyan Damai Provinsi Riau diketahui bahwa jumlah lansia tinggal di panti mengalami peningkatan dari tahun ke tahun yang pada tahun 2020 70 orang. Jumlah tersebut mengalami kenaikan setiap tahun sebanyak 3% dari jumlah sebelumnya.pada tahun 2019 jumljaj lansia berjumlah 60 orang dimana para lansia tersebut sebagian tidak memiliki anggota keluarga lagi, dan UPT Pelayanan social tresna werdha khusnul khotimah satu satunya panti yang ada di Provinsi Riau.

Panti juga merupakan tempat tinggal orang – orang tua jompo yang memang tidak memiliki keluarga sama sekali, panti saat ini bukan sembarang untuk masuk kedalam panti tersebut. ketika seseorang sudah masuk ke dalam panti ,lansia harus siap dengan semua keadaan dan pramulansia juga harus siap untuk membantu ketika ada lansia membutuhkan pertolongan seperti lansia memiliki riwayat penyakit yang dideritanya. Dari 70 penghuni lansia yang ada dipanti tersebut dengan berbagai macam kriteria ada juga beberapa lansia yang tidak tinggal di panti tersebut, hanya untuk mendapatkan penghasilan tambahan, ia datang ka panti untuk memnfaatkan untuk mendapatkan hasil sendiri dengan tindakan masih berjualan kepasar apa pun yang bisa mereka jual .ketika ada kegiatan, penyuluhan atau pemberian bantuan dan setelah acara selesesai lansia ini pulang ke panti hanya untuk memenuhi target yang sudah di tentukan dinas social, tetapi ia terdaftar sebagai lansia di panti tersebut , lansia yang tersebut hanya dapat mengikuti kegiatan yang ada di panti ,jikalau masalah komsumsi bimbingan mereka terdaftar di bagian adminitrastifm pihak UPT Pelayanan social tresna werdha khusnulxhotimah kota pekanbaru karena sudah mendaftakan diri sepenuhnya untuk masuk kedalam panti.

Panti sosial Istilah “panti”dalam kamus besar bahasa Indonesia memiliki banyak arti, antara lain :

1. rumah atau tempat kediaman.
2. asuhan; rumah tempat memelihara dan merawat anak yatim piatu.
3. derma; rumah tempat memelihara dan merawat orang jompo atau anak terlantar.



4. werdha; tempat memelihara atau merawat orang jompo. Kata panti yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tempat tinggal alternatif bagi orang-orang jompo (lanjut usia) atau sering diistilahkan sebagai panti sosial.

Pelayanan panti sosial tresna werdha menurut Sinambella (2006:5) , Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Tabel Rencana Kerja atau rute operasional kegiatan harian kelayan Lanjut Usia, Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Tenaga Harian Lepas pada UPT Pelayanan Sosial Tresna Wredha Khususul Khotimah.

**Tabel I.1 Rencana Kerja Atau Rute Kegiatan Kelayan Lanjut Usia, Pegawai Negeri Sipil (PNS) Dan Tenaga Harian Lepas Pada UPT PSTWKK**

No	Hari	Waktu	Kegiatan	Instruktur/Pencerahan	Petugas
1.	Senin	08.30 s/d 09.30 14.30 s/d 15.30	- Bimbingan Agama - Konsultasi Bimbingan Psikologi	Ustadz Ramli Deni Nasri	-
2.	Selasa	08.30 s/d 10.00	-Keterampilan	Lasuarni Ike	-R. Fatmawati
3.	Rabu	08.30 s/d 10.30 18.30 s/d 19.30	- Bimbingan Sosial - Konsultasi Bimbingan psikologi	Deni Nasri	-Susilo -Najaris, SH - Anida Syafarani, SH -Drs. Muzakir
4.	Kamis	08.30 s/d 10.30 18.30 s/d 19.30	- Kesehatan - Konsultasi bimbingan psikologi	Dr/Perawat Psikolog Deni Nari	-Dr. Juwita Sinuhaji -Ernawati, A.Md, Kep -Tomy Lisman, Amk -Ns. Mira, S. Kep.

					-Ns. Risnawati, S.Kep -Hari Surypitra, S.Kep -Ns. Cucup Paradila, S.Kep
5.	Jum'at	08.30 s/d 10.00 16.00 s/d 17.00	- Bimbingan Praktek Agama - Konsultasi Bimbingan psikologi	Ustadz Ramli	-KUA -Amrizal

*Sumber:Modifikasi Penulis,2020*

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa kegiatan UPT pelayanan Sosial tresna werdha khusnul khotimah di jalan Kaharuddin nasution bisa di jadikan acuan untuk meningkatkan kesejahteraan lansia secara keseleruhan.

Adapun juga beberapa petugas yang melaksanakan pelayanan sarana dan prasana dan kepada lansia salah satunya :

**Petugas UPT Pelayanan Sosial Tresna werdha Khusnul Khorimah Table I.2**

No.	Petugas	Jumlah
1.	Petugas Klinik	7 orang
2.	Petugas Operator Komputer	1 orang
3.	Petugas Satpam	4 orang
4.	Petugas Wisma	20 orang

*Sumber:Modifikasi Penulis,2020*

Agar tercapainya tujuan dari standar pelayanan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah tersebut, maka perlu adanya pelayanan yang baik dan berkualitas dalam melayani lansia.seperti yang terdapat di UPT kualitas dan kuantitas pelayanan yang diberikan kepada lansia :

Kuantitas yang ada di panti diselaraskan dengan SPM dan disesuaikan dengan keadaan lansia masin – masing sesuai dengan gizi dan untuk dan untuk kenyamanan sebelum malakukan itu lansia satu persatu di eck terlebih dahulu agar jelas keteranganya.

Kualitas yang ada di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah yaitu :

1. Menyediakan tenaga medis seperti Dokter mengakomodinir pelayanan kesehatan lanjut usia dipoli klinik UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah
2. Pramu lansia yang siap melayani lansia lansia yang sakit untuk turun tangan merawat, memandikan, dan membantu hal lainnya.
3. Pramu saji jamuan permakanan tugasnya memasak dan memebrikan makanan kepada lansia sesuai dengan jam yang ditentukn dan disesuaikan dengankadar gizi yang lansia butuhkan
4. Tersedianya wisma yang bisa di akses bagi lansia untuk tinggal dengan nyaman .
5. Pengecualian adminitrasi sarana dan prasarana yang melaksanakan adminitrasi kantor yang berkaitan dengan pelayanan di UPT dan tugas Kantor Lainnya.

terkait UPT Pelayanan Sosial Tresna werdha Khusnul Khotimah dimulai dari pembentukan Kedudukan sosial yaitu tempat seseorang dalam lingkungan pergaulannya, serta hak-hak dan kewajibannya standar pelayanan., Sususnan



Organisasi yaitu, Tugas dan, Fungsi, serta Tata Kerja UPT Sosial Provinsi Riau UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah.

Terdapat beberapa Prosuder Standar Operasional Prosedur Pelayanan Sosial yang di buat oleh UPT Panti Sosial Khusnul Khotimah Menurut Pelayanan Wajib Kemensos No.16 Tahun 2019 :

1. Bimbingan Keagamaan
2. Bimbingan Keterampilan
3. Bimbingan Sosial
4. Pelayanan Psikologi

Kegiatan harian pelayanan lansia yang ada di UPT pelayanan Tresna werdha Khusnul Khotimah melalui beberapa pola bimbingan yaitu di jelaskan sebagai berikut Tahun 2020 :

- a. Bimbingan Agama Dari hasil penelitian diperoleh gambaran kegiatan sebagai bimbingan keagamaan lansia pada UPT. Pelayanan Sosial Tresna Werdha khusnul khotimah dalam pelaksanaannya berjalan dengan baik beberapa para lansia juga begitu antusias untuk berpartisipasi pada kegiatan tersebut. Namun belum semuanya ikut Serta dalam melakukan kegiatan bimbingan agama untuk dapat dilayani dari bimbingan keagamaan ini oleh petugas panti. Karena kurangnya tenaga kerja pedamping agama alinya seperti Nonis, dan lansia beragam budha dan Bimbingan keagamaan merupakan sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada seluruh lansia yang mengalami kesulitan lahir dan batin selama menjalankan tugas -tugas hidupnya dengan menggunakan pendekatan agama, yakni dengan membangkitkan kekuatan getaran batin

- (iman) di dalam dirinya untuk mendorongnya mengatasi masalah yang dihadapinya. Seperti dalam kegiatannya yaitu sholat berjamaah untuk lansia bersama petugas panti dan melakukan pengajian bersama di hari yang sudah ditentukan oleh petugas panti meliputi hari Senin dan jumat.
- b. Bimbingan keterampilan dilaksanakan melalui adanya macam-macam kegiatan dalam mengisi waktu luang. Berdasarkan hasil Observasi UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah telah berusaha mengisi setiap waktu para lanjut usia dengan hal-hal yang bermanfaat dan menyenangkan. Hal ini tentu saja bertujuan agar para lanjut usia merasa bahagia dan lebih semangat dalam menjalani hari-hari mereka di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Provinsi Riau.
  - c. Bimbingan Sosial pelaksanaan sebagai bimbingan sosial lansia pada UPT. Pelayanan Sosial Tresna Werdha khusnul khotimah dalam mengenai bimbingan sosial yaitu mencakup pada pengembangan kemampuan bersosialisasi, baik dalam keluarga maupun dalam masyarakat, pengembangan kemampuan saling bertukar fikiran secara harmonis dengan teman sebaya sesama lansia, adapun kegiatan ini diperoleh dari petugas panti secara menyeluruh kepada masing - masing lansia agar memberi kemampuan berkomunikasi secara baik antar lansia, kemampuan menerima dan menyampaikan pendapat, sehingga lansia mampu memperpanjang usia harapan hidup dan masa produktif, serta mewujudkan kemandirian dan kesejahteraannya, memelihara sistem nilai budaya dan kekerabatan serta lebih mendekatkan diri kepada Tuhan yang Maha Esa. Untuk itu, Perlunya lembaga

yang dapat mengayomi dan menjalankan pembinaan sosial bagi para lansia, agar dapat terus diterima dilingkungan masyarakat.

- d. Bimbingan psikolog masalah lanjut usia, UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Provinsi Riau sehingga UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Provinsi Riau menyediakan tenaga psikolog guna mengatasi masalah dan hal ini berguna juga bagi lanjut usia yang memiliki masalah pribadi.

pelayanan yang dibeikan UPT pelayanan tresna werdha khusnul khotimah mereka berikan membuat berkurangnya daya ingat serta meningkatkan eksistensi pada diri , Seperti yang peneliti dapatkan saat melakukan pra-riset.Salah satu fenomenanya terjadi pada lansia adalah sebagai berikut :

1. Kurang optimal dalam memberikan Pelayanan seperti pekerja social yaitu pramu lansia atau PHL hanya berkaja mengurus wisma dan menjaga lansia yang sakit hanya berdasarkan dari jam 08.00 s/d 16.00 yang seharusnya kerja 24 jam.
2. Kurangnya tenaga kerja pelayanan social dalam memberikan pelayanan kepada lansia salah satunya kekurangan personil di bidang bimbingan tertentu.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena di atas, penulis tertarik untuk mengkaji UPT Pelayanan Sosial Tresna werdha khusnul Khotimah kecamatan marpoyan damai.

dan penulis mengangkat suatu judul penelitian yaitu **“Evaluasi Standar Pelayanan UPT Pelayanan Sosial Tresna werdha Khusnul khotimah Provinsi Riau Kota pekanbaru”**

## **B. Rumusan Masalah**

- a. Bagaimana Evaluasi Standar UPT pelayanan sosial tresna werdha khusnul khotimah memberikan Pelayanan secara optimal kepada Lansia?
- b. Apa saja Faktor – factor penghambat di UPT Pelayanan Sosial Tresna werdha khusnul Khotimah ?

## **C. Tujuan dan Kegunaan penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Latar belakang dan Rumusan masalah yang telah dikemukakan maka tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui Standar Pelayanan UPT pelayanan sosial tresna werdha khusnul khotimah kepada lansia.
- b. Untuk mengetahui hambatan – hambatan Pelayanan UPT Pelayanan social tresna werdha khusnul Khotimah Kota Pekanbaru.

### **2. Kegunaan Penelitian**

Setiap penelitian tentulah ingin hasil penelitiannya bermanfaat bagi semua orang yang membacanya, termasuk penelitian ini. Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian terdiri dari dua perspektif, yaitu manfaat Teoritis dan manfaat Praktis. Adapun penjelasnya adalah sebagai berikut :

#### **a. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis diharapkan penelitian ini sebagai kajian bagi penelitian selanjutnya. Selain itu penelitian ini juga diharapkan memberikan sumbangan bagi peningkatan ilmu pengetahuan terutama dalam bidang pendidikan kesehatan dan kebijakan dari pemerintahan untuk lebih memperhatikan dalam melayani lansia.



b. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan masukan atau informasi terhadap masyarakat dan pelayanan sosial terhadap lansia di UPT pelayanan sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah.

c. Manfaat Akademis

diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan untuk memberikana pelayanan sosial terhadap lansia secara maksimal ,serta diharapkan dapat menjadi refensi penelitian selanjutnya.

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Studi Kepustakaan

##### 1. Konsep Pemerintahan

Pemerintah berasal dari kata “perintah” yang setelah ditambah awalan “pe” menjadi kata “pemerintah” dan ketika mendapat akhiran “an” menjadi kata “pemerintahan”, dalam hal ini beda antara “pemerintah” dengan “pemerintahan” adalah karena pemerintah merupakan badan atau organisasi yang bersangkutan, sedangkan pemerintahan berarti perihal ataupun hal ikhwal pemerintahan itu sendiri (Syafii. 2011;5).

Didalam kata dasar “perintah” paling sedikit ada empat unsur penting yang terkandung, yaitu sebagai berikut:

- a. Ada dua pihak yang terlibat
- b. Yang pertama pihak yang memerintah disebut penguasa atau pemerintah
- c. Yang kedua pihak yang diperintah atau rakyat
- d. Antara kedua pihak tersebut terdapat hubungan (Syafii. 2011;5)

Pemerintah adalah gejala sosial, artinya terjadi di dalam hubungan antar anggota masyarakat, baik individu dengan individu, kelompok dengan kelompok maupun antar individu dengan kelompok. Gejala ini terdapat pada suatu saat di dalam sebuah masyarakat (Ndraha. 1997;6). Istilah pemerintah berasal dari kata perintah. Dalam konteks ini Ndraha menyatakan bahwa istilah perintah secara umum dimaknai sebagai yang bermaksud menyuruh melakukan sesuatu atau sesuatu yang harus dilakukan. Dengan demikian, pemerintah dapat diartikan

sebagai orang, badan atau aparat yang mengeluarkan atau memberi perintah (dalam Napitupulu. 2012;7).

Menurut Napitupulu (2012;9) Pemerintah mengandung arti lembaga atau organisasi yang menjalankan kekuasaan pemerintahan, sedangkan pemerintahan adalah proses berlangsungnya kegiatan atau perubahan pemerintah dalam mengatur kekuasaan suatu negara.

Syafiie (2011;10) menyimpulkan bahwa pemerintahan adalah kelompok orang-orang tertentu secara baik dan benar serta indah melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu dalam mengkoordinasikan, memimpin dalam hubungan antara dirinya dengan masyarakat, antara departemen dan unit dalam tubuh pemerintahan itu sendiri.

Menurut Ndraha (dalam Labolo, 2010: 25) pemerintah memiliki dua fungsi dasar yaitu :

1. Fungsi primer (pelayanan)

Fungsi primer adalah fungsi pemerintah sebagai provider jasa-jasa public yang tidak dapat diprivatisasikan termasuk juga hamkam, layanan civil da layanan birokrasi.

2. Fungsi sekunder (pemberdayaan)

Fungsi sekunder (pemberdayaan) adalah fungsi pemerintah sebagai provider kebutuhan dan tuntutan yang diperintah akan barang dan jasa yang mereka tidak mampu penuhi sendiri karena masih lemah dan tidak berdaya (*powerless*) termasuk penyediaan dan pembangunan sarana prasarana.

Selanjutnya Rasyid (dalam Labolo, 2010: 26) berpendapat bahwa fungsi-fungsi pemerintahan adalah :

1. Fungsi pengaturan

Fungsi pengaturan yang lazim dikenal sebagai fungsi regulasi dengan segala bentuknya dimaksudkan sebagai usaha untuk menciptakan kondisi yang tepat sehingga menjadi kondusif bagi berlangsungnya berbagai aktivitas, selain terciptanya tatanan sosial yang baik diberbagai kehidupan masyarakat.

2. Fungsi pelayanan

Fungsi pelayanan adalah memberikan pelayanan kepada seluruh warga Negara dan selanjutnya akan membuahkan keadilan dalam masyarakat.

3. Fungsi pemberdayaan

Fungsi pemberdayaan adalah mendorong kemandirian masyarakat sehingga menciptakan kemakmuran dalam masyarakat.

4. Fungsi pembangunan

Adanya pemberdayaan, maka secara tidak langsung pembangunan akan tercipta. Oleh karena itu seiring dengan hasil pembangunan dan pemberdayaan yang dilaksanakan pemerintah, serta keterbatasan yang dimiliki oleh pemerintah maka secara perlahan masyarakat dituntut untuk secara mandiri menncukupi kebutuhannya.

Berdasarkan fungsi pemerintahan di atas, pemerintah mampu memberikan atau membentuk masyarakat yang mampu berkembang kearah yang lebih baik, dan mampu berkembang secara mandiri.



Pemerintah menurut Ndraha (2011: 36) merupakan proses pemenuhan dan perlindungan kebutuhan dan kepentingan manusia, badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi dan melindungi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat.

Kopstein dan Lichbach (2005) mengatakan bentuk pemerintahan ialah suatu istilah yang digunakan untuk merujuk pada rangkaian institusi politik yang digunakan untuk mengorganisasikan suatu negara untuk menegakkan kekuasaannya atas suatu komunitas politik (dalam Munaf. 2016;48). Pada dasarnya ada banyak pendapat tentang macam bentuk pemerintahan. Teori klasik, bentuk pemerintahan dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) golongan yaitu monarkhi, aristokrasi dan demokrasi. Pembagian itu berdasarkan criteria jumlah orang yang memegang kekuasaan pemerintahan negara.

Menurut Kansil (2003: 189) Agar ketatalaksanaan tugas-tugas pemerintah dapat terselenggara dengan baik maka perlu diperhatikan asas-asas yang menjadi landasan dan pedoman pengaturannya, yakni :

- a. Didasarkan pada kebijaksanaan yang berlaku
- b. Kejelasan wewenang, tugas, dan tanggungjawab setiap aparatur yang terlibat
- c. Prinsip koordinasi
- d. Tertulis
- e. Dikomunikasikan kepada semua pihak yang berkepentingan
- f. Kesederhanaan/tidak berbelit-belit.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dinyatakan dalam ketentuan umum bahwa Tugas

Pembantuan adalah penugasan dari Pemerintah Pusat kepada daerah otonom untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat atau dari Pemerintah Daerah Provinsi kepada Daerah Kabupaten/Kota untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Provinsi.

## **2. Konsep Evaluasi**

Evaluasi adalah sebuah proses dimana keberhasilan yang dicapai dibandingkan dengan seperangkat keberhasilanyang di harapkan perbandingan ini kemudiadilanjutkan dengan mengidentifikasi factor – factor yang berpengaruh pada kegagalan dan keberhasilan Evaluasi inidapat dilakukan secara Internal Oleh mereka yang melakukan Proses yang sedang dilakukan secara internaloleh mereka yang melakukan proses yang sedang di evaluasi setempat oleh pihak lain dapat dilakukan secara teratur maupun padasat tidak teratur.

Evaluasi kebijakakan public merupakan salah satu tahapan dari proses kebijakakan public evaluasi kebijakan public dimaksudkan untuk melihat untuk mengukur kinerja pelaksanaanya suatu kebijakan selain itu evaluasi kebijakan telah dilaksanakan sessuai dengan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaanya yang telah di tentukan.

Menurut Duun ( 2003:608) evaluasi mempunyai arti yang berhubungan , masing – masing menunjukan pada aplikasi beberapa skala nilai terhadap hasil kebijakan dan program, sedangkan secara umum diartikan dengan penafsiran, pemberian angka, dan penelitian dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi dengan produksi informan mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan.

Menurut Ndraha ( 2003:201) evaluasi adalah suatu proses perbandingan antara perbandingan anatara standard an fakta dan analisis hasilnya ada beberapa model evaluasi diantaranya adalah *before- after* (Sesudah dan sebelum) yaitu perbandingan anatar sebelum dan sesudah suatu tindakan (pelakuan treatment) tolak ukurnya adalah kondisi *before* (sebelum).

Saydam ( 2000:119) berpendapat evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerja suatu yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternative yang tepat dang mengambil sebuah keputusan.

Menurut Subarsono ( 2009: 120) evaluasi memiliki beberapa tujuan yang dirinci sebagai berikut :

1. Menentukan sikap kinerja suatu kebijakan melalui evaluasi maka dapat diketeahui derajat kemampuan pencapain tujuan dan sasaran.
2. Mengukur tingkat efesiensi suatu kebijakan dengan evaluasi juga dapat diketahui beberapa biaya dan manfaat dari suatu kebijkan.
3. Mengukur tingkat keluaran suatu kebijakan salah satu tujuan evaluasi adalah mengukur berapa besar dan kualitas pengeluaran atau output dari suatu kebijakan.
4. Mengukur dampak suatu kebijakan pada tahap lebih lanjut,evaluasi di tujukan untuk melihat dampak dari suatu kebijakn, baik dampak positif maupun dampak negative.
5. Untuk mengetahui apabila terjadi penyimpangan evaluasi juga bertujuan untuk mengetahui alurnya penyimpangan – penyimpangan yang mungkin terjadi

dengan cara membandingkan anatar tujuan dan sasaran dengan pencapaij target.

6. Sebagian bahwa masukan untuk kebijakan yang akan dating tujuan akhir dan evaluasi adalah untuk memberikan masukan bagi proses kebijakan kedepan agar dihasilkan kebijakan yang lebih baik Jenis pendekatan terhadap evaluasi, yaitu :
  - a. Evaluasi semu adalah pendekatan evaluasi yang menggunakan metode deskriptif untuk menghasilkan iformasi yang menanyakan manfaat atau nilai dari hasil kebijakan tersebut.
  - b. Evaluasi Formal adalah pendekatan evaluasi yang menggunakan metode deskriptif untuk menghasilkan informasi terpercaya valid mengenai hasil – hasil kebijakan berdasarkan sasaran program kebijakan secara formal adalah merupakan ukuran yangtepat untuk melihat manfaat atau nilai program dan kebijakan.
  - c. Evaluasi proses Keputusan teoritis pendekatan evaluasi yang menggunakan metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang dapat di percaya dan valid mengenai hasil – hasil kebijakanyang secara eksplisit diinginkan oleh berbagai stakeholder.

### **3. Konsep Pelayanan**

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Dalam



kata pelayanan selalu diiringi oleh kata “Publik” yang berate masyarakat banyak atau untuk kepentingan orang banyak. Dengan hal ini pemerintah menyediakan pelayanan bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dan dengan demikian pelayanan dapat membuat kebutuhan banyak orang dapat terpenuhi dengan baik.

Menurut Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. 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

Pelayanan menurut Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 4) adalah 10 “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.” Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006: 2) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkain aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan

#### **4. Konsep Pelayanan Publik**

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Menurut Litjan Poltak Sinambella, dkk (2011:5) “kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai”.

pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006: 136) mendefinisikan pelayanan publik adalah: Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya akta kelahiran, akta nikah, akta

kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 5) pelayanan public diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang 12 mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

#### **5. Konsep Pelayanan Sosial**

menurut Depsos RI tujuan umum dari pelayanan sosial lansia luar panti adalah meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan lansia, sehingga mereka bisa menikmati kehidupan masa tuanya secara wajar dan berguna (Departemen Sosial RI, 2009: 11).

Pelayanan sosial adalah suatu aktivitas yang bertujuan untuk memperbaiki hubungan dengan lingkungan sosialnya. Pelayanan sosial sering disebut juga sebagai pelayanan kesejahteraan sosial. Kesejahteraan sosial dalam artian yang sangat mencakup berbagai tindakan yang diberikan manusia untuk mencapai tingkat kehidupan masyarakat yang lebih baik. Menurut Walteral Friedlender dalam Muhidin (1992: 1)

kesejahteraan sosial adalah sistem yang terorganisir dari pelayanan-pelayanan dan lembaga sosial yang bertujuan untuk membantu individu dan kelompok untuk mencapai standar hidup dari kesejahteraan yang memuaskan, serta relasi-relasi pribadi dan sosial yang memungkinkan mereka untuk mengembangkan kemampuannya sepeuh mungkin dan meningkatkan kesejahteraannya selaras dengan kebutuhan keluarga dan masyarakatnya. Elizabeth Wickedan dalam Muhidin (1992: 2), juga mengemukakan bahwa kesejahteraan sosial termasuk di dalamnya peraturan perundangan, program, tunjangan dan pelayanan yang menjamin atau memperkuat pelayanan untuk memenuhi kebutuhan sosial yang mendasar dari masyarakat serta menjaga ketentraman dalam masyarakat.

Menurut Walter A. Friedlander (Istiana Hernawati, 2001: 2), mendefinisikan pekerjaan sosial sebagai suatu pelayanan profesional yang didasarkan pada pengetahuan ilmiah dan keterampilan dalam hubungan kemanusiaan yang membantu individu-individu, baik secara perorangan maupun kelompok untuk mencapai kepuasan dan kebebasan sosial dan pribadi. Pelayanan ini biasanya dikerjakan oleh suatu lembaga sosial atau suatu organisasi yang saling berhubungan. Sedangkan menurut Zastrow (Miftachul Huda, 2008: 3), pekerjaan sosial merupakan sebuah aktivitas profesional dalam menolong individu, kelompok, dan masyarakat dalam meningkatkan atau memperbaiki kapasitas mereka agar berfungsi sosial dan untuk menciptakan kondisi-kondisi masyarakat yang kondusif dalam mencapai tujuannya.



Dalam praktik pekerjaan sosial terdapat dua jenis metode yang digunakan untuk memberikan pelayanan sosial, yaitu metode pokok dan metode bantu. Menurut Istiana Hernawati (2001: 32), metode pokok pekerjaan sosial terdiri dari tiga jenis, yaitu:

1. Metode bimbingan sosial organisasi (social community organization atau community development)
2. Metode bimbingan sosial kelompok (social group work)
3. Metode bimbingan sosial perorangan (social case work)

#### **1. Metode bimbingan sosial organisasi (social community organization atau community development)**

Bimbingan sosial organisasi adalah suatu metode dan proses untuk membantu masyarakat agar dapat menentukan kebutuhan dan tujuannya, serta dapat menggali dan memanfaatkan sumber yang ada sehingga kebutuhannya terpenuhi dan tujuan yang diharapkan dapat tercapai.

Teknik yang digunakan dalam metode ini adalah:

##### a. Programming

Dalam melaksanakan bimbingan sosial masyarakat perlu diawali dengan pembuatan program kegiatan yang terdiri dari teknik berikut:

1. Pengumpulan data yang diperlukan
2. Analisis data
3. Penilaian atau evaluasi
4. Perencanaan kegiatan atas dasar data yang terkumpul

b. Koordinasi dan Integrasi

Koordinasi dan integrasi merupakan kegiatan yang berkenaan dengan pembagian dan pengaturan tugas serta pengintegrasian kegiatan dengan pihak terkait. Teknik yang dilakukan meliputi:

1. Musyawarah dengan anggota masyarakat
2. Konsultasi dengan pihak terkait
3. Penyelenggaraan rapat atau pertemuan rutin
4. Pengorganisasian anggota dan kegiatan

c. Pendidikan dan promosi Kegiatan

pendidikan dan promosi dimaksudkan untuk meningkatkan sumber daya manusia yang ada dalam masyarakat agar masyarakat aktif berpartisipasi dalam kegiatan bimbingan sosial masyarakat yang dilaksanakan, Teknik yang diterapkan adalah:

1. Pelaksanaan pendidikan
2. Peningkatan pemahaman terhadap perundang-undangan
3. Penggalan gerakan sosial nonlegislatif berupa kesetiakawanan dan kebersamaan dalam melaksanakan kegiatan.

d. Financing

Financing merupakan kegiatan yang berkenaan dengan penggalan dana dan pemanfaatannya. Teknik yang ditempuh adalah:

1. Pengumpulan dana untuk membiayai kegiatan
2. Penggalangan kerja sama dalam rangka mencari dana atau biaya

3. Penggalangan kerja sama untuk membiayai kegiatan

## 2. Metode bimbingan sosial kelompok (social group work)

Bimbingan sosial kelompok adalah serangkaian cara kerja atau prosedur yang teratur dan sistematis yang diterapkan pekerja sosial dalam membimbing individu yang terikat di dalam kelompok.

Teknik yang dilakukan dalam bimbingan sosial kelompok adalah:

- a. Diskusi merupakan percakapan informal antara dua orang atau lebih tentang topik tertentu sehingga diperoleh kesimpulan tentang topik yang dibicarakan.
- b. Permainan peran (role playing) Permainan peran adalah suatu teknik yang dilaksanakan dengan memainkan peran tertentu dengan tujuan untuk memberikan kesempatan kepada anggota kelompok untuk mempraktekkan bagaimana semestinya bersikap atau bereaksi bila dihadapkan kepada suatu masalah.
- c. Studi kasus adalah kumpulan dari semua bahan (informasi) maupun fakta yang berguna untuk memberikan suatu gambaran yang diperlukan dalam memahami orang yang terlibat dalam suatu kasus atau permasalahan.
- d. Brain storming adalah teknik untuk menyampaikan ide, dengan cara langsung, spontan, dan cepat dalam rangka memecahkan masalah Semua saran ditulis dan diolah oleh kelompok untuk dicari kesimpulannya sebagai kesepakatan bersama.
- e. Interview kelompok Interview atau wawancara kelompok adalah wawancara yang dilakukan dengan sekelompok anggota dengan harapan setelah

kegiatan wawancara selesai akan diperoleh bahan atau keterangan yang berguna untuk memecahkan masalah.

### **3. Metode bimbingan sosial perorangan (social case work)**

Bimbingan sosial perorangan adalah serangkaian cara kerja atau prosedur yang teratur dan sistematis untuk menolong individu yang mengalami permasalahan sosial sehingga semua permasalahan tersebut dapat diatasi dengan baik dan individu yang bersangkutan dapat melaksanakan tugas-tugas kehidupan serta fungsi sosialnya secara lebih baik pula.

Menurut Budhi Wibhawa, Santoso T. Raharjo, dan Meilany Budiarti S. (2010: 93), metode social case work bersifat individual, karenanya dikatakan pendekatan mikro, yaitu membantu individu-individu yang memiliki masalah. Kajian dalam metode social case work dapat dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

- a. Bidang yang bersifat penyembuhan (problem solving) dan konseling (therapy) yaitu bagi orang-orang yang memiliki masalah
- b. Kajian yang bersifat pengembangan diri (personal development), yaitu bagi orang-orang yang tidak memiliki masalah, namun menginginkan adanya upaya pengembangan diri.

### **6. Konsep Panti Sosial**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005:826): arti dari kata panti werdha adalah rumah tempat mengurus dan merawat orang jompo. panti sosial tresna werdha adalah panti sosial yang mempunyai tugas memberikan bimbingan dan pelayanan bagi lansia terlantar agar dapat hidup secara baik dan terawat



dalam kehidupan masyarakat baik yang berada di dalam panti maupun yang berada di luar panti.(Tata Laksana Usia Lanjut di Panti Jompo, 2011:3).

Berdasarkan pengertian panti werdha di atas maka dapat disimpulkan bahwa panti werdha merupakan tempat tinggal lansia baik di dalam atau di luar panti, di mana lansia diberikan bimbingan dan perawatan agar mereka dapat terpenuhi kebutuhannya dan dapat menikmati hari tuanya dengan penuh kenyamanan, sehingga nantinya akan menciptakan kesejahteraan sosial bagi lansia.

Dapat atau tidak terpenuhinya kebutuhan manusia mejadi permasalahan dalam kesejahteraan sosial. Menurut Zastrow dalam Miftachul Huda (2009:74), kesejahteraan sosial pada dasarnya dapat dipahami dalam dua konteks yang lain, yakni sebagai sebuah institusi (institution) dan sebagai sebuah disiplin akademik (academic discipline). Sebagai institusi, kesejahteraan sosial dapat dipahami sebagai pelayanan maupun pertolongan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Panti werdha sebagai suatu lembaga kesejahteraan sosial didirikan untuk memenuhi kebutuhankebutuhan masyarakat (lansia) di lingkungannya. Menurut Isbandi Rukminto Adi (1994: 3), kesejahteraan sosial adalah tindakan yang dilakukan manusia untuk mencapai tingkat kehidupan masyarakat yang lebih baik.

Sedangkan Kesejahteraan sosial menurut PP Nomor 43 Tahun 2004, yaitu: Kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya.

## B. Peneliti Terdahulu

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama/Tahun	Judul	Indikator	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	2	3	4	5	6
1.	Deni Fransisco 2018 Jurnal Fisip Vol. 5 UNRI	Dinamika lansia panti sosial tresna werdha khusnul khotimah dipekanbaru	1.interaksi lansia dipanti sosial trsna werdha 2.penyesuain diri lansia dipanti sosial tresna werdha	Kualitatif	Interaksi sesama lansia dipanti terdiri dari jadwal-jadwal khusus dalam keseharian seperti makan bersama,bimbingan konseling,rekresi,sen am lansia, dan perawatan panti
2.	Nurani, Vol. 18 No.2 Desemebe2018 Jurnal perlindungan hukum palembanng	Perlindungan Hukum terhadap Orang jompo dipanti (studi kasus dipanti jompo Kota palembang)	1. pusat pelayanan kesejahteraa n lanjut usia (dalam memenuhi kebutuhan pokok lansia ) 2. menyediakan suatu wadah berupa kompleks bangunan dan member ikan kesempatan pula bagi lansia melakukan aktivitas – aktivitas sosial rekreasi	Kualitatif	Secara keseluruhan alasanya anak menitipkan orang tua di panti jompo Kota palembang dapat di ambil kesimpulan bahwa keadaan orang tua yang punya beebrapamasalah baik fisik maupun psikis merupakan alasan paling utama

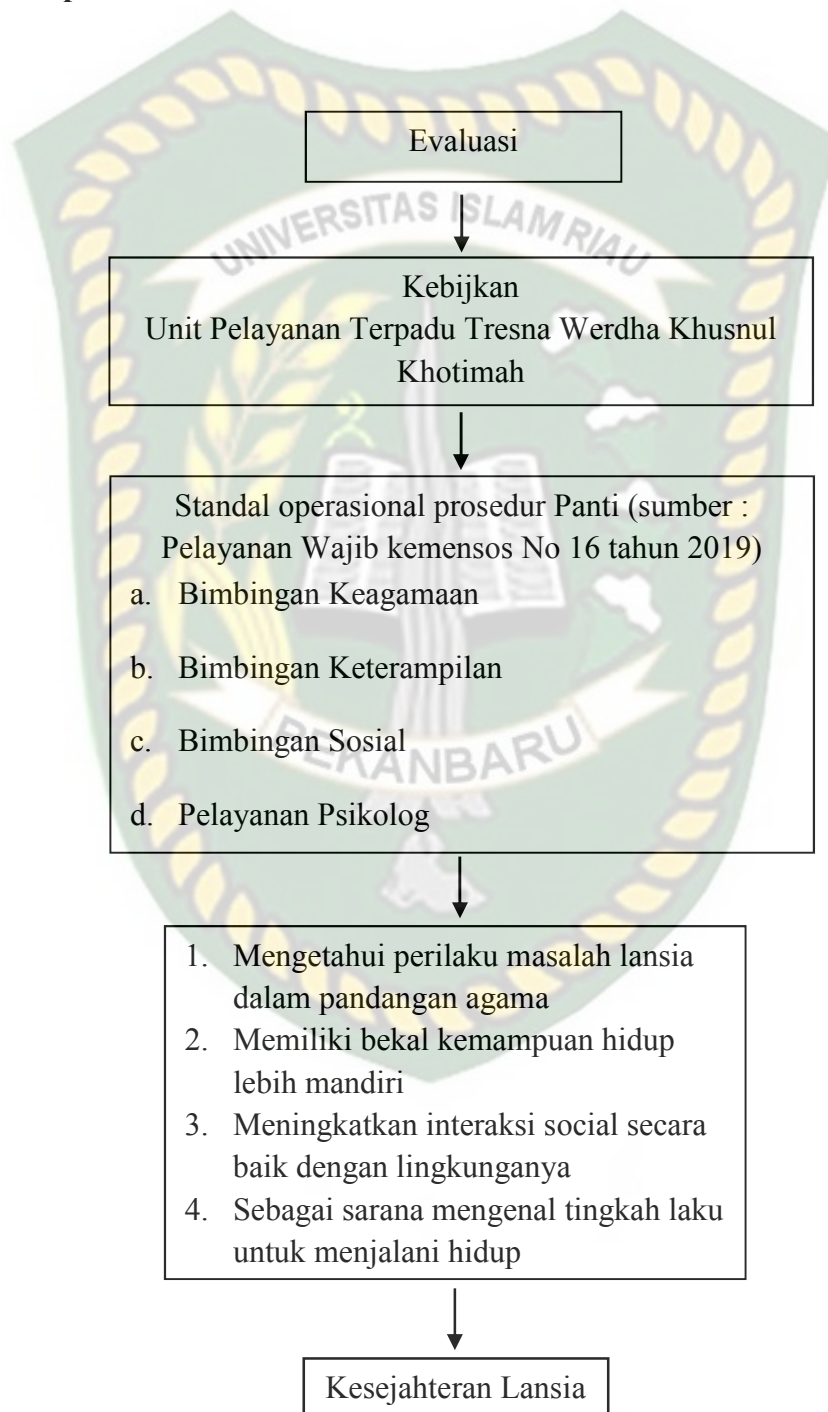
No	Nama/Tahun	Judul	Indikator	Metode Peelitian	Hasil Penelitiab
1	2	3	4	5	6
3.	Riyani Wulandari Jom Fisip Vol. 5 Edisi II Juli Desember 2018 jurnal Ilmu pemerintahan UNRI	Kehidupan oran tua jompo dipanti sosial (studi kasus UPT PSTWKK Marpoyan Damai) Kota Pekanbaru	1. mengetahui hubungan antara para orang tua jompo yang di titipkan dengan pihak keluarga 2. mengetahui hubungan anatar para orang tua jompo yang di titipkan dengan pihak keluarga	Kualitatif	Berbagai faktor atau masalah lansia yang dititipkan keluarga ini ke PSTWKK di antaranya yakni karena permasalahan ekonomi yang minim sselalu berkonflik dan ada juga yang terjadi kesalahpahaman antara si anak dan menantunya,karena kasih sayang yang haeus di bagi dan ada juga karena ia tidak ingin menyusahkan keluarga untuk merawatnya.

Sumber modifikasi penulis : 2020

### C. Kerangka Pikiran

Kerangka pemikiran adalah untuk membantu menjelaskan pemikiran dan konsep dalam menganalisis dan memecahkan masalah. Maka selanjutnya akan dibuat kerngka pikiran mengenai Standar Pelayanan Panti SosialTresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru yang dapat di lihat sebagai berikut :

**Gambar II.1 : Model kerangka pikir penelitian tentang Evaluasi Standar pelayanan UPT pelayanan sosial tresna werdha khusnul khotimah Provinsi Riau kota pekanbaru.**



*Sumber, modifikasi penulis 2020*

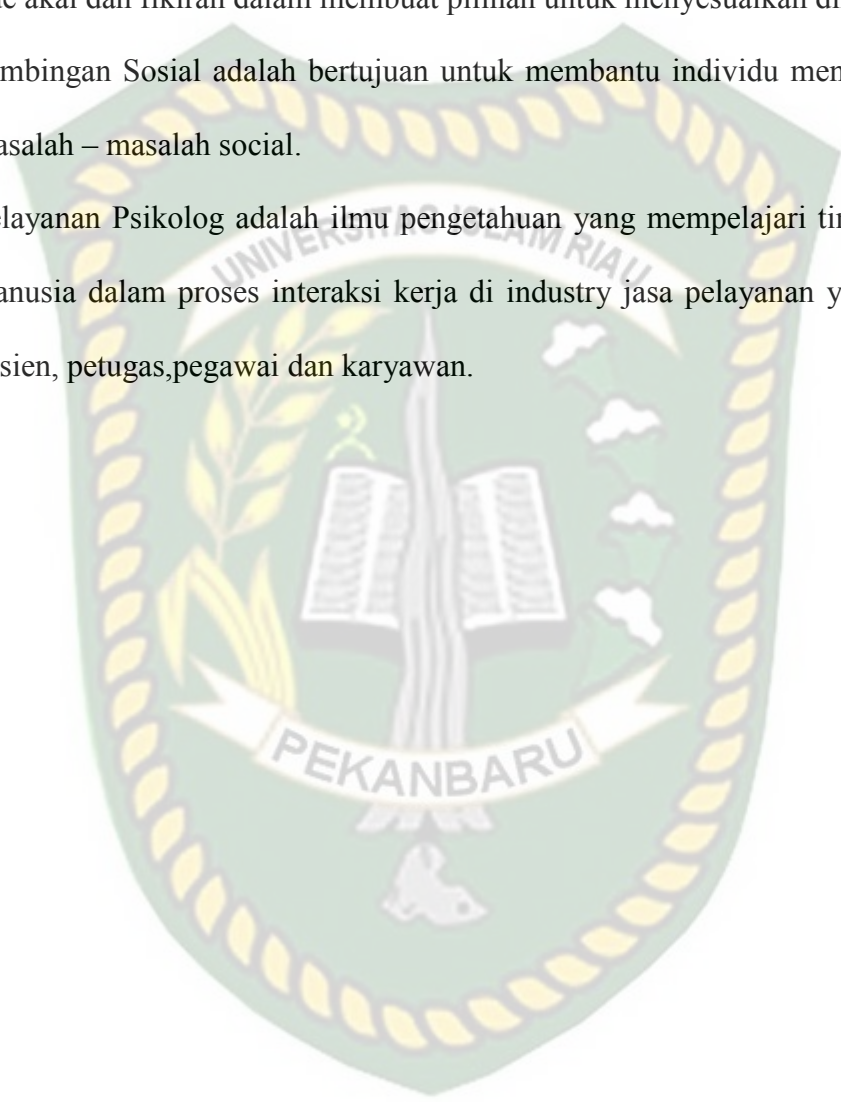


#### **D. Konsep Operasional**

Untuk menghindari salah penafsiran terhadap istilah yang digunakan sekaligus ,maka diberikan batasan konsep yang di operasionalkan sebagai berikut:

1. Pemerintahan adalah : organisasi yang memiliki kewenangan unuk membuat dan menerapkan hukum serta undang – undang di wilayah tertentu ada beberapa definisis menegani sistem pemerintahan sama halnya, terdapat bermacam- macam jenis pemerintahan di dunia.
2. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001,301) Evaluasi adalah penialain
3. Pelayanan adalah : proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung.
4. Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
5. Pelayanan sosial adalah : Pelayanan sosial adalah suatu Kaegiatan yang bertujuan untuk memperbaiki hubungan dengan orang orang disekitarnya . Pelayanan sosial sering disebut juga sebagai pelayanan kesejahteraan sosial.
6. Panti sosial adalah : Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005,826): arti dari kata panti werdha adalah rumah tempat mengurus dan merawat orang jompo.
7. Bimbingan Agama adalah pemberian petunjuk, pemberian bimbingan atau tuntunan kepada orang lain yang membutuhkan.

8. Bimbingan Keterampilan adalah proses layanan yang di berikan kepada individu untuk memancarkan sikap – sikap kompetensi intelektual,kreatifitas ,ide akal dan fikiran dalam membuat pilihan untuk menyesuaikan diri.
9. Bimbingan Sosial adalah bertujuan untuk membantu individu menyelesaikan masalah – masalah social.
10. Pelayanan Psikolog adalah ilmu pengetahuan yang mempelajari tingkah laku manusia dalam proses interaksi kerja di industry jasa pelayanan yaitu antara pasien, petugas,pegawai dan karyawan.



## E. Operasional Variabel

**Tabel II.2 Operasional variabel Standar Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Provinsi Riau Kota Pekanbaru Kec.Mapoyan Damai.**

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
<p>Pelayanan Sosial suatu aktivitas yang bertujuan untuk memperbaiki hubungan dengan lingkungan sosialnya. Pelayanan sosial sering disebut juga sebagai pelayanan kesejahteraan sosial. Kesejahteraan sosial dalam artian yang sangat mencakup berbagai tindakan yang dilakukan manusia untuk mencapai tingkat kehidupan masyarakat yang lebih baik.</p>	<p>Evaluasi Pelayanan sosial tresna werdha khusnul khotimah</p>	1. Bimbingan Agama	a. Meningkatkan Kebutuhan Spritual
		2. Bimbingan Keterampilan	a. Meningkatkan kemampuan keterampilan
		3. Bimbingan Sosial	<p>a. Memgetahui keunggulan pelayanan social</p> <p>b. Bagaimana usaha pelayananan berkomunikasi secara baik</p>
		4. Pelayanan Psikolog	<p>a. menyesuaikan diri</p> <p>b. Membantu permasalahan individu</p>

*Sumber :modifikasi penulis ,2020*

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Metode Penelitian- penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk Mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode yang di pakai menggambarkan kenyataan yang ditemui dilapangan secara apa adanya. Pendekatan deskriptif “Kualitatif” yaitu suatu jenis penelitian yang dimaksud untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai fenomena atau kenyataan pengguna metode ini bertujuan untuk mengukur secara cermat standar pelayanan panti sosial tresna werdha khusnul khotimah kota pekanbaru.

Mengklarifikasi Metode Kualitatif untuk menguji hipotesis/teori (Sugiyono, 2016: 38). Berdasarkan rangkaian teori tentang penelitian kualitatif tersebut, karena jenis penelitian ini memusatkan pada deskripsi data yang berupa kalimat-kalimat yang memiliki arti mendalam yang berasal dari informan dan perilaku yang di amati.

#### B. Lokasi Penelitian

Lokasi ini dilakukan di kecamatan marpoyan damai dikota pekanbaru dengan subjek meneliti Standar Pelayanan panti sosial khusnul khotimah kota pekanbaru , adapun alasan penulis mengambil lokasi penelitian ini adalah dikarenakan kurangnya untuk melayani lansia secara pendidikan non formal kepada lansia di panti sosial tresna werdha khsnul khotimah.



### C. Informan Penelitian

Informan adalah seorang atau sekelompok tertentu yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti (peneliti kualitatif) untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiono, 2005: 720). Informan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang ada hubungannya dengan Standar pelayanan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah, informan penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel III.1 Informan Penelitian**

No.	Jabatan	Keterangan
1.	Kepala UPT	Key informan
2.	Kasubag Tata Usaha	Informan
3.	Kasi Pembinaan Sosial	Informan
4.	Kasi Pelayanan sosial	Informan
5.	Pedamping bimbingan Agama	Informan
6.	Pedamping Bimbingan Keterampilan	Informan
7.	Pedamping bimbingan social dan Psikologi	Informan
8.	Lansia	Informan
9.	Lansia	Informan

*Sumber: modifikasi penulis, 2020*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa yang menjadi informan Standar Pelayanan dalam penelitian ini ialah kepala UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kecamatan Marpoyan Damai karena kepala bertanggung jawab penuh atas pelayanan yang diberikan kepada Lansia.

#### **D. Teknik Penentuan Informan**

Menurut Lexy J. Moleong (2005: 223) teknik sampling dalam penelitian kualitatif jelas berbeda dengan yang non kualitatif. Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai narasumber, partisipan, atau informan. Sampel dalam penelitian kualitatif juga bukan disebut sampel statistik, tetapi sampel teoritis karena tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menghasilkan teori. (Lexy J. Moleong, 2005: 298).

Dalam penelitian kualitatif teknik sampling yang sering digunakan adalah *purposive sampling*. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Perkembangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi yang diteliti. Atau dengan kata lain pengambilan sampel diambil berdasarkan kebutuhan penelitian.

Dalam penelitian ini, sebagaimana dipaparkan di atas bahwa penulis memilih informan dari orang-orang yang berkaitan langsung tentang Standar Pelayanan Sosial Tresna werdha Khusnul Khotimah Dalam Menjaga Eksistensi ,informan dalam penelitian ini adalah pemberi informasi yang diharapkan dapat menjawab pertanyaan dengan jelas dan lengkap. Menurut Prof. Dr. Burhan Bungin (2009: 1080) informan adalah orang yang diwawancara atau diminta informan oleh pewawancara.

## E. Jenis dan Sumber Data

Menurut Neuman (2013:57), data dalam penelitian kualitatif terdiri dari berbagai macam bentuk, yakni foto, peta, wawancara terbuka (menggali informasi dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepada responden), observasi (melihat, mengamati, dan mencatat secara sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti), dokumentasi (penambahan informasi melalui data-data yang telah ada), dan sumber data lainnya. Data yang dipakai dalam penelitian ini harus melalui proses pertimbangan sesuai dengan teori dan masalah yang akan ditelaah, sehingga akan didapat informasi yang akan menjawab tujuan dari penelitian ini. Data yang dipakai dalam penelitian ini meliputi :

### b. Data Primer

Lofland dalam Moloeng (2006: 157) menyatakan data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung oleh peneliti dari lapangan. Data primer penelitian ini adalah hasil wawancara mendalam yang dilakukan antara peneliti dan informan. Informan yang dipilih adalah informan yang dianggap mengetahui kebenaran yang terjadi di lapangan dan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan terkait Evaluasi Standar Pelayanan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha.

### b. Data Sekunder

Lofland dalam Moloeng (2006: 157) menyatakan data sekunder merupakan data yang diperlukan dalam penelitian ini untuk melengkapi informasi yang diperoleh dari data primer. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data tambahan yang diperoleh dari sumber lain yang memiliki kaitan

dengan penelitian ini. Dalam penelitian ini yang dimaksud data sekunder adalah buku, skripsi, jurnal, *website* dan Undang-undang

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang diterapkan. Sugiyono (2013: 63) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan dengan *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta, wawancara dan dokumentasi.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi adalah aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian.
2. Wawancara yaitu dengan melakukan tanya jawab langsung dengan responden yang mengacu pada pedoman wawancara yang telah di buat.
3. Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan sumber-sumber data sekunder yang berhubungan dengan masalah penelitian yang ada di lokasi penelitian.



## G. Teknik Analisis Data

Menurut Miles & Huberman (1992: 16) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Mengenai ketiga alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting.

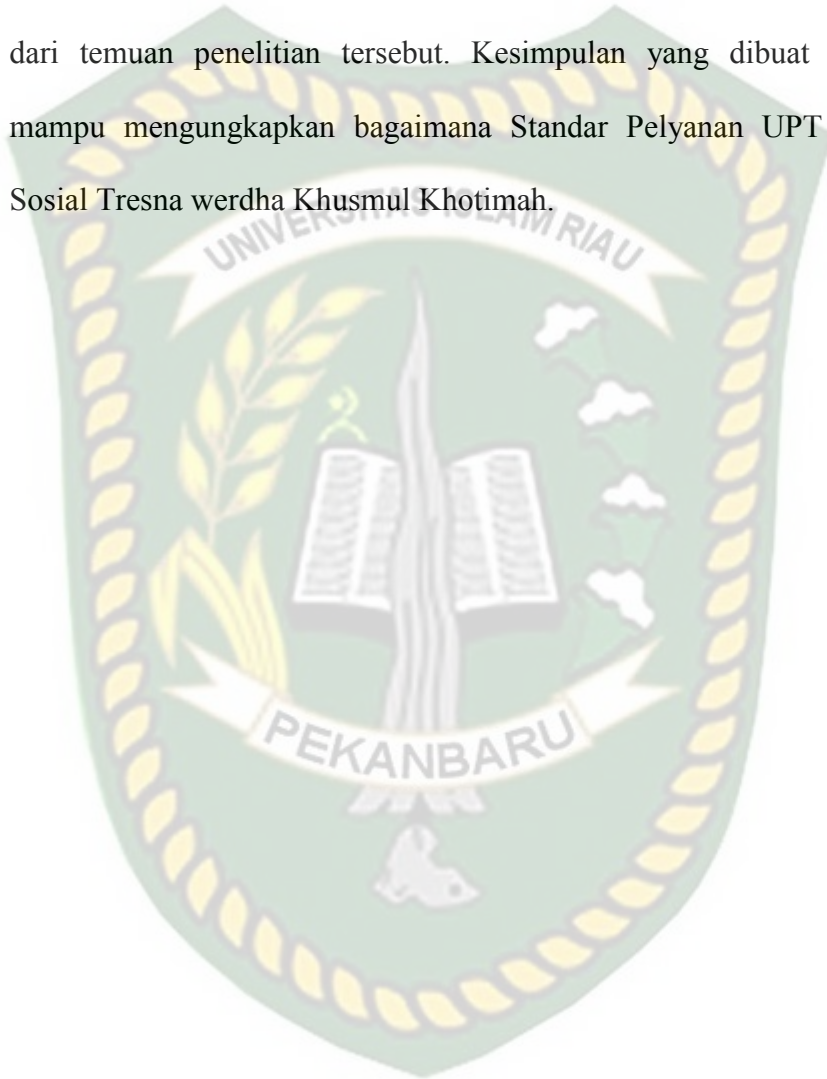
b. Penyajian Data (*Data Display*)

Selanjutnya dalam analisis data penyajian data berupa mendeskripsikan data mengenai kewenangan kepala desa dalam membina kehidupan masyarakat. Tahap *display* data berisi tentang pengolahan data setengah jadi yang sudah seragam dalam bentuk tulisan dan sudah memiliki alur tema yang jelas ke dalam suatu matriks kategorisasi sesuai tema-tema yang sudah dikelompokkan dan dikategorikan, serta akan memecah tema-tema tersebut ke dalam bentuk yang lebih konkret dan sederhana. Rangkuman data yang diperoleh dari tahap reduksi dideskripsikan secara singkat dan didukung oleh tabel yang dibuat oleh peneliti untuk memudahkan pembaca memahami segala informasi yang disajikan secara lebih sederhana.

c. Penarikan Kesimpulan (*Verification*)

Langkah ketiga yakni penarikan kesimpulan dari temuan data di lapangan. Pada tahap ini peneliti menganalisis data secara lebih spesifik hingga

mendapat suatu kesimpulan yang utuh. Kesimpulan dibuat berdasarkan fakta yang tersaji di lapangan. Kesimpulan menjurus pada jawaban dari pertanyaan penelitian yang diajukan dan mengungkap “*what*” dan “*how*” dari temuan penelitian tersebut. Kesimpulan yang dibuat diharapkan mampu mengungkapkan bagaimana Standar Pelyanan UPT Pelayanan Sosial Tresna werdha Khusmul Khotimah.



## H. Jadwal Waktu Penelitian

**Tabel III.2 Jadwal Penelitian Tentang Evaluasi Standar Pelayanan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah (Provinsi Riau Kota Pekanbaru Kec.Marpoyan Damai).**

No	Jenis Kegiatan	Bulan, minggu dan Tahun Ke																			
		Desember 2020				Januari 2021				Febuari 2021				Maret 2021				April 2021			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan UP Dan Bimbingan																				
2	Seminar UP																				
3	Revisi UP																				
4	Revisi Kuisisioner																				
5	Survay Lapangan																				
6	Analisis Data																				
7	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian																				
8	Konsultasi Revisi Skripsi																				
9	Ujian Konferehen shif Skripsi																				
10	Revisi dan Pengesahan Skripsi																				
11	Penggadaan dan Penyerahan Skripsi																				

Sumber: modifikasi penulis, 2020

## BAB IV

### DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

#### 4.1 Gambaran umum Kota Pekanbaru

##### 1. Sejarah Kota Pekanbaru

Pekanbaru merupakan Ibu Kota Provinsi Riau dengan luas sekitar 632.26 km<sup>2</sup> dan secara astronomis terletak di antara 0 25' - 0 45' Lintang utara dan 101 14' - 101 34' Bujur Timur. Dengan batas-batas wilayah Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

- Di bagian Utara Pekanbaru berbatasan dengan Kabupaten Siak
- Di bagian Timur berbatasan dengan Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- Di bagian selatan berbatasan dengan kabupaten pelalawan dan kabupaten Kampar
- Sedangkan dibagian barat berbatasan dengan Kabupaten Kampar.

Kota pekanbaru merupakan Kota berkembang sehingga menjadi salah satu Kota tujuan bagi kaum pendatang untuk mengadu nasib di kota pekanbaru. Seiring semakin banyaknya warga pendatang untuk menetap di kota pekanbaru, Pemerintah kota Pekanbaru harus serius menghadapi dan menangani masalah kependudukan dimulai dari pendataan warga, penataan rumah penduduk, penyediaan lahan pekerjaan, serta penyediaan sarana dan prasarana baik disektor kesehatan, sektor pendidikan, tempat ibadah, fasilitas umum dan lainnya. Sehingga kesejahteraan penduduk kota pekanbaru tetap terjamin dan sejahtera



terkait fasilitas umum yang disediakan oleh pemerintah kota Pekanbaru. Sebagian besar penduduk yang mendiami wilayah kota Pekanbaru adalah suku Melayu, namun demikian juga terdapat suku lainnya. Yang merupakan penduduk pendatang ke daerah ini seperti suku Jawa, Batak, Minang dan sebagainya. Maka pencarian penduduk terutama ialah pegawai pemerintah maupun pegawai swasta dan pedagang.

#### **IV.2 Sejarah UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Provinsi Riau Kota Pekanbaru**

##### **1. Sejarah Singkat**

Sasana Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru didirikan tahun 1981 dan mulai melaksanakan pelayanan setelah dikeluarkannya SK Mensos RI Nomor : 32/HUK/Kep/ V/1982. Sasana Tresna Werdha Khusnul Khotimah pada saat itu merupakan UPT Departemen Sosial yang dikelola oleh pejabat setingkat Eselon IV. Pada tanggal 31 Januari 1984 diresmikan penggunaannya oleh Menteri Sosial Ibu Nani Sudarsono, SH.

Pada tahun 1995 Sasana Tresna Werdha Khusnul Khotimah berganti menjadi Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah (PSPJTW)

Dengan diberlakukannya UU Nomor : 22 Tahun 1999 tentang pemerintahan daerah maka dalam era Otonomi Daerah tersebut Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah pengelolaannya diserahkan kepada Pemerintah Provinsi Riau berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor : 31 Tahun 2001 tentang pembentukan susunan organisasi dan tata kerja badan kesejahteraan Sosial

Provinsi Riau Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah berganti nama Balai Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah.

Pada tahun 2008 Sesuai dengan peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008 dan peraturan Gubernur Riau Nomor 50 Tahun 2009 BPSPJTW Khusnul Khotimah berubah Nama menjadi Unit pelaksana teknis Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah dan dikelola oleh pejabat setingkat Esselon III.

Sejak muai berdirinya tahun 1981 sampai dengan januari 2009 telah menerima lanjut usia terlantar sebanyak 587 orang pada saat ini lanjut usia yang berada pada upt pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah sebanyak 70 orang kelayan.

#### **IV.3 Gambaran Umum UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru**

Visi dan Misi UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru

Visi terwujudnya Kesejahteraan Sosial Bagi Para Lanjut Usia Yang didasarkan Iman dan Taqwa serat Nilai – nilai Budaya

Misi

1. Memberikan sarana dan prasarana Pelayanan Panti yang berkualitas
2. Meningkatkan Pelayanan, Informasi dan Kesejahteraan
3. Meningkatkan Hubungan dan Kerja sama dengan individu keluarga serta masyarakat dalam meningkatkan pelayanan kesejahteraan social lanjut usia

## **1. Kedudukan dan Organisasi UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah**

### **a. Kedudukan**

1. UPT sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 kedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala Dinas
2. UPT sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dibentuk untuk melaksanakan kegiatan teknis operasional dan atau kegiatan teknis penunjang tertentu
3. Kegiatan teknis operasional sebagaimana dimaksud pada ayat (2) yaitu melaksanakan kegiatan teknis yang secara langsung berhubungan dengan pelayanan masyarakat
4. Kegiatan teknis penunjang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) yaitu melaksanakan kegiatan yang mendukung pelaksanaan tugas Dinas Sosial

Berdasarkan Peraturan Gubernur Riau Nomor : 69 Tahun 2017 tentang unit pelaksana teknis pada Dinas Sosial Provinsi Riau menjelaskan bahwa seorang kepala UPT yang merupakan pejabat Administrator (eselon III.b), Sub bagian dipimpin oleh Kepala Sub bagian dan seksi dipimpin oleh kepala seksi merupakan pejabat pengawas (eselon IV.a) terdiri dari :

### **b. Susunan Organisasi**

- a. Kepala Unit Pelayanan Terpadu
- b. Sub bagian Tata Usaha, Membawahi :
  1. Kepegawain umum
  2. Keuangan dan perencanaan
  3. Perlengkapan

4. Petugas kebersihan

c. Seksi Pembinaan Sosial, Membawahi :

1. Psikolog
2. Mental agama
3. Keterampilan
4. Olahraga
5. Sosial

d. Kasi Pelayanan Sosial, Membawahi :

1. Dokter
2. Perawat
3. Pramulansia
4. Tukang masak
5. Tukang cuci

**c. Tugas dan Fungsi UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah**

Adapun rincian tugas dan fungsinya adalah sebagai berikut:

1. Kepala UPT Mempunyai Tugas melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada Subbagian Tata Usaha, Seksi Pembinaan Sosial dan Seksi Pelayanan Sosial dan menyelenggarakan fungsi :
  - Penyusunan program kerja dan rencana operasional pada UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah



- Penyelenggaraan pelaksanaan koordinasi, fasilitasi dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas di lingkungan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah
  - Penyelenggaraan pemeriksaan, evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan kepada kepala dinas dan
  - Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan kepala dinas sesuai tugas dan fungsinya
2. Sub Tata Usaha mempunyai tugas :
- Merencanakan program atau kegiatan dan penganggaran pada subbagian Tata Usaha
  - Membagi tugas, memberi petunjuk dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas bawahan dilingkungan subbagian Tata Usaha
  - Melaksanakam koordinasi penyusunan standar oprasional prosedur
  - Mengagendakan dan mendistribusikan surat menyurat
  - Melaksanakan fasilitasi adminitrasi kepegawain, adminitrasi keuangan, penatausahaan dan pelayanan masyarakat
  - Melaksanakan koordinasi penyusunan analisa jabatan, analisa beban kerja, peta jabatan, proyeksi kebutuhan pegawai, standar kompetensi, dan evaluasi jabatan
  - Melaksanakan pengelolaan kearsipan dan dokumentasi
  - Melaksanakan penyusunan kebutuhan, pemeliharaan seana dan prasarana kantor, kebersihan, keindahan, keamanan, dan ketertiban kantor
  - Melaksanakan adminitrasi bagi penerima manfaat

- Melakukan pemantaun, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada subbagian Tata Usaha
  - Dan melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya
3. Seksi Pembinaan social mempunyai tugas :
- Merencanakan program atau kegiatan dan penggaran pada Seksi Pembinaan Sosial
  - Membagi tugas , memberi petunjuk dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan seksi pembinaan social
  - Melakukan penjangkauan awal dan penerimaan klien yang meliputi identifikasi awl, observasi awal
  - Melakukan pemberian informasi dan sosialisasi pembinaan
  - Melakukan pemberian penyaluran atau resosialisai setelah pembinaan
  - Melakukan pengkajian dan penyiapan bahan standarisasi pengembangan progtam pembinaan
  - Melakukan pemantauan,evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada Seksi Pembinaan Sosial dan
  - Melaksanakan tugas kedinasan lain yang di berikan atasan sesuai tugas dan fungsinya
4. Seksi Pelayanan Sosial mempunyai tugas :
- Merencanakan program atau kegiatan dan penganggaran pada Seks Pelayanan Sosial

- Membagi tugas memberikan petunjuk dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Seksi Pelayanan Sosial
- Melaksanakan perumusan kebutuhansaran dan prasarana
- Melaksanakan kegiatan bimbingan , pelayanan, perlindungan dan jaminan social bagi lanjut usiaterlantar berdasarkan peaturan perundang-undangan yang berlaku
- Melaksanakan perawatan dan pembinaan, mental , social, bermasyarakat dan pengembangan kepribadian
- Melaksanakan kunjungan kerumah, seleksi dan diagnose social, pemahaman kasus dan pembinaan lanjutan serta rujukan
- Memberikan advokasi kelayan yang bermasalah
- Melaksanakan pemahanamn kasus, pembinaan lanjutan, studi kasus, tata kearsipan adminitrasi pekerja social, tata kearsipan adminitrasi pekerja social ,sidang kasus dalam tahap pelayanan pekerjaan social, kunjungan rumah, seleksi dan diagnosa social
- Melakukan pemantau, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada sisksi pelayanan social social dan
- Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya

**2. Adapun sarana dan prasarana dapat dilihat dari tabel I di bawah ini:**

Adapun daftar fasilitas sarana dan prasarana di UPT pelayanan Tresna werdha Khusnul Khotimah kecamatan Marpoyan Damai : Sarana dan prasarana merupakan alat penunjang pencapaian tujuan peranan bimbingan bagi lansia di

UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru, di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Provinsi Riau Kota Pekanbaru).

**Sarana dan Prasarana UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru Tabel IV.4**

No.	Nama	Jumlah
1.	Kantor UPT	1
2.	Rumah Petugas	5
3.	Wisma	13
4.	Gedung Serbaguna	1
5.	Aula Keterampilan	1
6.	Mushalla	1
7.	Poliklinik	1
8.	Dapur Umum	1
9.	Tempat Mandi Mayat	1
10.	Gudang	1
11.	Mobil Ambulans	1
12.	Mobil Operasional L.300	1
13.	Tempat Pemakaman Lanjut Usia	1000m 2

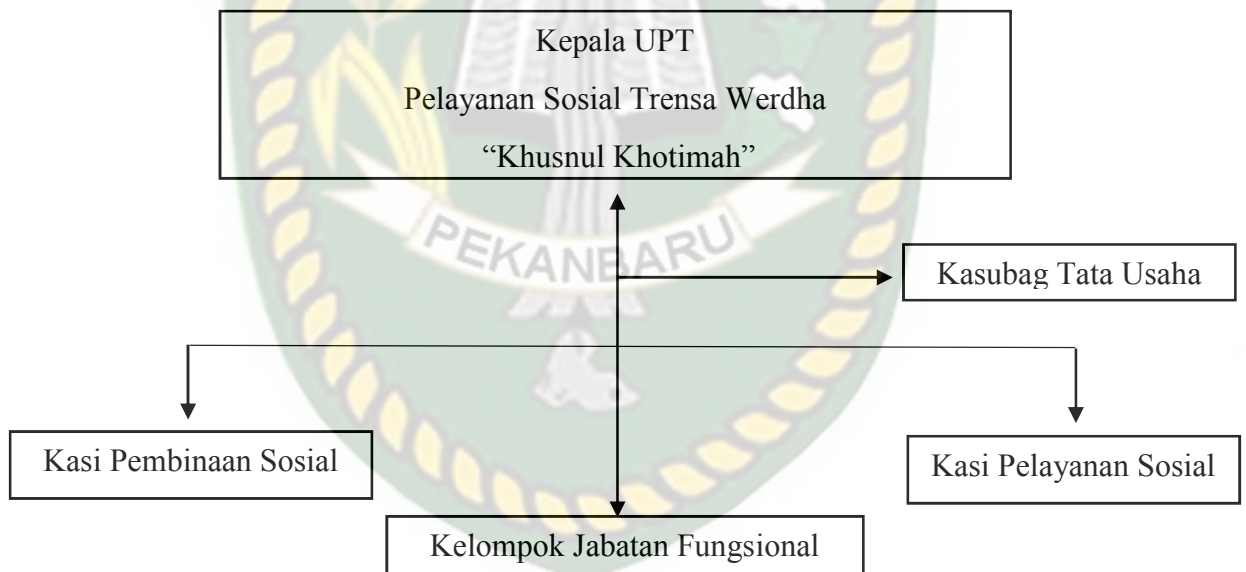
*Sumber: modifikasi penulis, 2020*

Berdasarkan table di atas dapat diketahui bahwa ada 13 sarana dan prasarana yang memfasilitasi kebutuhan untuk lansia yang tinggal di UPT Panti social tresna werdha khusnul khotimah, memiliki kualitas pelayanan baik dari sarana dan prasarana dan sadang panagan yang teratura yang diberikan UPT kepada lansia yang tinggal menetap di UPT pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah yang berada di Jl. Kaharuddin Nasution No.116 Kecamatan Marpoyan Damai.



### Gambar IV.5 Susunan Organisasi Unit Pelayanan Terpadu Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khususul Khotimah

Berdasarkan perturan Gubernur Riau Nomor : 69 Tahun 2017 Tentang Unit Pelasakana Teknis Pada Dinas Sosial Provinsi Riau menjelaskan bahwa UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khususul Khotimah dipimpin Oleh Seorang Kepala UPT yang merupalan pejabat administrator (eselon III.b), Sub bagian dipimpin oleh Kepala Sub bagian dan sesksi dipimpin oelh kepala seksi merupakan pejabat (eselon IV.a) dengan Struktur organisasi sebagai berikut :



*Sumber : UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khususul Kota Pekanbaru  
2021*

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 identitas Informan

Dalam penelitian ini sebelum masuk kepada substansi hasil penelitian dan pembahasan, peneliti menjelaskan identitas informan sebagai sumber memperoleh data dan informasi. Penelitian ini sangat penting di jelaskan Identitas Informan penelitian agar pembacanya merasa bahwa penelitian ini adalah asli dan hasilnya dapat di pertanggung jawabkan karena penelitian ini yang jelas sudahlah pasti telah sesuai dengan substansi penelitiannya. Dalam penelitian Evaluasi Standar Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Provinsi Riau Kota pekanbaru, penulis akan menjelaskan mengenai identitas informan yang di teliti. Hal-hal yang akan di jelaskan pada pembahasan ini adalah mengenai jenis kelamin, tingkat umur, dan pendidikan informan.

##### 1. Jenis Kelamin

Dalam sebuah struktur organisasi jumlah perbedaan pada jenis kelamin memiliki perbedaan dimana pada sebuah struktur organisasi laki-laki dan perempuan saling bekerja sama untuk mencapai tujuan di dalam ruang lingkup tempatnya bekerja. Berdasarkan jenis kelamin ini penulis membedakan antara jenis kelamin pria dan wanita

Tabel V.1 : Jenis Kelamin Informan

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase(%)
	Laki-Laki	4	17%
	Perempuan	5	83%
	Jumlah	9	100%

*Sumber : hasil olahan data 2021*

Pada table diatas dapat dilihat dimana penyebaran informan memiliki jumlah informan tidak sebanding dengan informan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru. jumlah Informan Laki laki sebanyak 3 orang dan perempuan sebanyak 2 orang.

## 2. Tingkat Pendidikan

Pada tingkat pendidikan yang ada pada seseorang sedikit banyaknya berpengaruh terhadap pola berfikir, wawasan dan bersikap yang dimilikinya. Biasanya seseorang yang berpendidikan lebih tinggi maka pola pikirnya juga semakin matang dalam mengatasi permasalahan atau menyelesaikan permasalahan.

Tabel V.2 : Tingkat Pendidikan Infoman

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
1.	SD	1	15%
2.	SMP	1	15%
3.	SPK/Sederajat	2	20%

4.	Sarjana (S1)	5	50%
Jumlah		9	100%

**Sumber : Hasil olahan data lapangan 2021**

Dari table diatas dapat dilihat bahwa jumlah pendidikan informan pada UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru yang tamatan SD sebanyak 1 orang, dan SMP 1 orang dan juga SMA/ sederajat 1 Orang , yang berpendidikan sarjana strata satu sebanyak 4 orang.

### 3. Tingkatan Umur

Umur merupakan factor yang mempengaruhi pada seseorang dalam melaksanakan segala tugas – tugas yang diberikan, selain itu umur juga sangat mempengaruhi terhadap ketelitian pegawai dalam bekerja dan juga tingkat kematangan berpikir. Berikut Jumlah Umur informan pada table dibawahini :

Table V.3 : Tingkatan Umur

No.	Umur Informan	Jumlah	Presentase (%)
1.	41-57 Tahun	7	60%
2.	60 > Tahun	2	40%
Jumlah		9	100 %

**Sumber : Hasil Olahan Data Lapangan 2021**

Apabila dilihat pada table diatas maka bisa dikatakan bahwa informan mempunyai tingkatan umur kematangan yang cukup baik, dan cara berpikir



mereka juga lebih baik, dimana jumlah informan yang memiliki umur 42-57 tahun berjumlah 5 orang, sedangkan yang memiliki umur 60 > tahun berjumlah 2 orang.

## **5.2 Hasil Penelitian Tentang Evaluasi Standar Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Provinsi Riau Kota Pekanbaru**

Sesuai dengan peraturan Undang – undang 13 Tahun 1998 tentang kesejahteraan lanjut usia adalah seseorang yang telah mencapai umur 60 tahun keatas. Selain itu ada juga yang mendefinisikan lanjut usia potensial adalah lanjut usia masih mampu melakukan pekerjaan yang dapat menghasilkan barang atau jasa, sedangkan lanjut usia tidak potensial adalah lanjut usia yang tidak berdaya mencari nafkah sehingga kehidupannya tergantung pada banyuan orang lain.

Departemen Sosial Kesejahteraan Sosial 1998 adalah pencerminan bangsa yang berbudi luhur, mempunyai ikatan kekeluargaan sebagaimana nilai – nilai keagamaan dan budaya bangsa yaitu menghormati serta menghargai peran dan kedudukan lansia yang memiliki dan kearifan serta pengalaman berharga yang dapat diteladani oleh generasi penerusnya. Standar Pelayanan UPT Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru salah satu upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial. persoalan lansia merupakan salah satu persoalan yang dihadapi di Negara mana pun. Termasuk di Riau, Kota Pekanbaru bisa dikatakan satu satunya UPT yang demikian membuat cukup menjadi strategis sebagai ibukota Provinsi. dengan dijadikanya Pekanbaru sebagai pusat pemerintahan, pendidikan, pelayanan dan pengembangan usaha

kesejahteraan social menjadikan dirinya sebagai UPT yang harus siap dengan segala kosekuensinya.

Dalam penelitian, penulis memfokuskan permasalahan ke dalam 4 ( empat ) indikator yang merupakan kebijakan atau rencana dalam suatu pelaksanaan suatu pekerjaan untuk mengetahui bagaimana Evaluasi Standar Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khsunul Khotimah Provinsi Riau Kota Pekanbaru . penulis meneliti dengan menggunakan SOP (Standar Operasional Prosedur ) Pelayanan wajib Kemensos No. 16 Tahun 2019 yang meliputi Indikator – indicator sebagai berikut

1. Bimbingan Agama
2. Bimbingan Sosial
3. Bimbingan Keterampilan
4. Pelayanan Psikologi

Dalam penelitian ini, kategori wawancara ini telah di kelompokkan, penelitian menanyakan masalah atau hal – hal yang menyangkut dengan kategori yang lainnya. Peneliti ingin mendapatkan atau menemukan jawaban yang terbaik dari semua informan Beberapa Indikator Tersebut adalah Kerangka pikir atau sebagian kontruksii dasar bagi peneliti dalam melakukan penelitiann terhadao Evaluasi Standar Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul khotimah Provinsi Riau Kota pekanbaru. Oleh karena itu dapat dijelaskan melalui data dan infomasi yang di peroleh langsung oelh informan dan temuan di lapangan hasil penelitian sebagai berikut :

## 1. Bimbingan Agama

adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka memberikan bantuan kepada orang lain yang mengalami kesulitan rohaniyah dalam lingkungan hidupnya agar orang tersebut mampu mengatasi masalahnya sendiri karena timbul kesadaran, sehingga muncul kebahagiaan hidup masa sekarang dan masa depannya.

Dengan adanya Bimbingan Agama yang baik maka kebijakan SOP yang tersedai bisa berjalan dengan efektif dan efisien bimbingan juga salah satu aspek penting dalam menuju kesejahteraan sosial bagi lansia.

### a. Meningkatkan Kebutuhan Spritual

Spiritualitas adalah keyakinan dalam hubungannya dengan Yang Maha Kuasa dan Maha Pencipta, sebagai contoh seseorang yang percaya kepada Allah sebagai Pencipta atau sebagai Maha Kuasa.

Dari Teori tersebut Bagaimana Tujuan dalam meningkatkan kebutuhan spiritual lansia yang telah dibuat oleh UPT pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru sesuai hasil wawancara Bapak Hermon Zuhedi, SE selaku Kepala UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah pada hari Kamis 25 Maret 2021 Terkait Tujuan dalam meningkatkan kebutuhan spiritual menyatakan bahwa :

*“sebelum menuju ketujuannya disini harus ada dasar dasarnya agar bisa menuju tujuan yang di harapkan misalnya ceramah agama, belajar membaca Al- Qur'an ,Sholat berjamaah, pembacaan surat Yasin setiap Malam Jumat dan tujuan kegiatan ini supaya lansia tidak lupa akan agama*

*mereka kami berusaha supaya mereka setiap harinya meningkatkan keimanannya karena semakin hari tingkat keimanan dan setiap lansia tidak bisa kami prediksi maka dari itu setidaknya kami sudah memberikan kepada lansia kualitas bimbingan yang terbaik”*

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan Kepala UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru bahwasanyaa untuk meningkatkan kebutuhan spiritual setiap lansia harus adanya kebutuhan dasar agar berjalan sesuai dengan SOP yang ada ,namun tujuan untuk meningkatkan kebutuhan spiritual yang di berikan oleh UPT sudah sesuai dengan Prosedur yang ada namun ada beberapa yang belum tersalurkan sehingga bimbingan agama belum adil dikarenakan kurangnya personil dan tersedid hanya ustadz yang ada untuk membimbing lansia personil yang tersedia hanya ada satu untuk bimbingan agama Islam sedangkan yang berada pada UPT ada banyak beragam macam agama sehingga belum sepenuhnya meningkatkan kebutuhan spiritual lansia.

Berdasarkan Hasil Wawancara pada Jumat 09 April 2021 Buk Desy Perwitasary, SH Selaku Kasubag Tata Usaha terkait meningkatkan Kebuthan Spritual mengatakan bahwa :

*“ Lansia diberikan bimbingan disini dengan prosedur keagamaan setiap minggu, tepatnya hari jumat untuk memebrikan pemenuhna kebutuha spritual lansia”*

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan terkait meningkatkan kebutuhan spiritual lansia sudah di berlakukan dengan pelayanan yang baik setiap minggunya sesuai dengan peraturan undang – undang Nomor 43 Tahun 2004 tentang pelaksanaan upaya peningkatan kesejahteraan Lanjut Usia.



Berdasarkan hasil wawancara pada hari Kamis 25 Maret 2021 oleh Bapak Najaris, SH selaku Kasi Pembinaan Sosial terkait Meningkatkan Kebutuhan Spiritual mengatakan bahwa :

*“untuk meningkatkan kebutuhan spiritual mempunyai Standar Minimal kebutuhan dasar saja yang dipenuhi tergetnya lansia terlantar kebutuhan dasar lansia asrama yang mudah di akses, mushola untuk mengikuti bimbingan agama dan adanya ustadz untuk memenuntun lansia terlantar”*

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan Kasi Pembinaan Sosial UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah kegiatan yaitu meningkatkan Standar Minimal yaitu ceramah yang sudah tersedia fasilitas yang bisa di gunakan untuk di gunakan seperti mushola, al qur'an dan untuk meningkatkan keimanan dan kerohanian setiap kelayanan lansia sudah berjalan dengan baik ,hanya saja sebagian lansia yang mengikuti hanya 15 dari 70 orang yang ada di UPT dikarekan sebagian lansia sakit sehingga belum berjalan sesuai yang di harapkan, di UPT juga sudah memberikan pelayanan secara optimal hanya saja setiap lansia yang mengikuti susah untuk diatur karena perbedaan karakter .

Dari hasil wawancara oleh Buk Mamah Rismawati pada Jum'at 26 Maret 2021 untuk Meningkatkan Kebutuhan Spiritual menyatakan Bahwa :

*“bertujuan untuk meningkatkan keimanan harus di bimbing kegiatannya, lansia yang tinggal di UPT tidak berfokus mencari uang lagi maka di dalam UPT ini di tingkatkan keimananya di berikan bimbingan agama dilaksanakan setiap hari senin secara continue supaya berlanjut mempelancar mereka tetap melakukan ibadah ibadah, karena semakin tua bukan berarti keimananya bertambah , karena kita tidak tahu dulu sebelum masuk ke UPT waktu muda nya lansia rajin melaksanakan sholat atau tidak dalam melaksanakan keagamaanya maka perlu adanya bimbingan agama yang tersedia di UPT”*

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan bahwa Kasi Pelayanan Sosial UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru sudah melakukan pelayanan baik kepada kelayan lansia sesuai yang di tetapkan kebijakan SOP yang ada, tetapi yang terjadi dilapangan masiih banyak yang malas malasan untuk mengikuti kegiatan yang sudah tersedia dan jadwal kegiatan Kelayan Lanjut Usia yang tertera dari hari senin sampai sabtu namun setiap kegiatan hanya di adakan Senin dan Jumat dalam seminggu. dan apa yang terjadi dilapangan terdapat lansia yang bgerupaya masih mencari uang dengan alternative yang mereka punya dengan mejual barang – barang yang mereka miliki unkn menambah pemasukan dengan semata – mata mencari mata pencari secara gratis

2021 Bapak Ramli selaku Pedamping Bimbingan Agama terkait Meningkatkan Kebutuhan Spritual Mengatakan bahwa :

*“ kita lakukan kegitan setiap pagi seperti biasa untuk memberikan penjelasan atau penyuluhan ceramah berdasarkan agama untuk melaksanakan kegiatan pada pagi Jum’at dan mengajarkan AL – Qur’an dan Tahsinya jika ada lansia yang kurang paham bisa bertanya jawab kepada pedamping Bimbingan Agama”*

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan terkait meningkatkan Bimbingan Agama diatas berdasarkan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru dapat disimpulakn bawah dalam memberikan suatu bimbingan terhadap lansias sudah berdasarkan pengumpulan data sehingga memberikan efek kentraman dan kedamaian serta khusyuk yang di rasakan lansia setiap mengikuti kegitaan bimbingan agama walaupun yang mengikuti hanya sebagian lansia da nada pun masalah yang terdapat dalam memberikan anatara lainnya pengliatan yang mulai rabun pengucapan kata yang kurang jelas.

Berdasarkan Hasil Wawancara pada Kamis 25 Maret 2021 Nenek Marhayati Selaku Lansia terkait meningkatkan Kebuthan Spritual mengatakan bahwa :

*“ kami lansia yang ikut sebagian ada yang mengikuti prosedur atau tidak mau untuk meningkatkan keagamaan agar bisa lebih mendekatkan diri dengan dengan yang Maha Kuasa saya rasakan tentram dengan adanya kegiatan ini”*

Dan berdasarkan pernyataan dari Kakek Barlan Lansia mengenai meningkatkan kebutuhan Spiritual mengatakan bahwa :

*“ dengan ini saya termotivasi dan semangat hidup saya memiliki tujuan yang jelas dengan adanya bimbingan agama saya perlahan – lahan bsia betaqwa kepada allah selalu tekun ibadah agar saat waktunya kami meninggal dalam keadaan Khusnul Khotimah “*

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan terkait meningkatkan Kebutuhan spritual yang di lakukan lansia adalah mendapatkan kejiwaan yang lebih rohasi damai tenang dan tentram apa yang sudah di selenggarakan dari program kerja dan rencana Operasional UPT sudah terlaksana hanya saja setiap lansia belum benar – benar mengikuti ini semua dikarenakan adanya sebagian tidak ingin ikut serta dalam mengikuti kegiatan yang sudadh tersedia.

Dari kesimpulan yang peneliti lakukan berdasarkan indikator Bimbingan Agama diatas berdasarkan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan kebutuhan spiritual sudah melaksanakan kebutuhan kebutuhan dasar yang secara baik secara rohani dilaksanakan dalam bentuk kegiatan ceramah agama oleh penyusun agama setiap dua kali seminggu bimbingan agama pada dasarnya merupakan layanan yang sudah ada guna menjawab kebutuhan spiritual



bimbingan agama yang diberikan adalah layanan bimbingan baca Al-Qur'an , zikir, sholat berjamaah baik secara individu dan berkelompok dengan beragam kegiatan untuk semakin mendekati diri dengan Allah.

## 2. Bimbingan Keterampilan

adalah hasil belajar pada ranah psikomotorik, yang terbentuk menyerupai hasil belajar kognitif. Keterampilan adalah kemampuan untuk mengerjakan atau melaksanakan sesuatu dengan baik. Maksud dari pendapat tersebut bahwa kemampuan adalah kecakapan dan potensi yang dimiliki oleh seseorang untuk menguasai suatu keahlian yang dimilikinya sejak lahir. Kemampuan tersebut merupakan suatu hasil latihan yang digunakan untuk melakukan sesuatu.

### a. Meningkatkan kemampuan keterampilan

keterampilan adalah suatu bentuk kemampuan menggunakan pikiran, nalar, dan perbuatan dalam mengerjakan sesuatu secara efektif dan efisien.

Berdasarkan teori tersebut hasil wawancara oleh Bapak Hermon Zuhedi, SE selaku Kepala UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah pada hari Kamis 25 Maret 2021, mengikuti metode dalam melakukan kemampuan keterampilan ,dengan mengatakan bahwa :

*“keterampilan sifatnya kerajinan , menyulam , rajut tas dan buat bunga dari plastic metode ini sudah berjalan untuk lansia dan sudah tersedia sesuai dengan fashion dan gender mereka masing – masing”*

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan terkait meningkatkan kemampuan keterampilan yang dilakukan lansia itu hanya mengisi hari hari sepiunya yang rutinitasnya hanya berulang ulang dan tidak semua melakukan itu



yang hanya mengikuti hanya yang sehat sedangkan lansia yang sakit hanya banyak istirahat di kamar tidurnya.

Berdasarkan Hasil Wawancara pada Jumat 09 April 2021 Buk Desy Perwitasary, SH Selaku Kasubag Tata Usaha terkait mengikuti metode dalam melakukan kemampuan keterampilan mengatakan bahwa :

*“disini hanya lansia yang sehat yang melakukan kegiatan bimbingan keterampilan diberikan pelatihan keterampilan agar memiliki aktifitas sehari – sehari “*

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan terkait meningkatkan kemampuan keterampilan untuk lansia yaitu masih kurangnya rasa minat setiap lansia untuk mengikuti prosedur yang sudah di berikan dari UPT.

Berdasarkan hasil wawancara pada Kamis 25 Maret 2021 Oleh Bapak Najaris, SH Selaku Kasi Pembinaan Sosial terkait mengikuti metode dalam melakukan kemampuan keterampilan mengatakan bahwa :

*“tidak semuanya lansia bisa mengikuti metode yang di tentukan dari UPT, katanya kami laki – laki masak merajut juga, jika pun mereka minta memahat kami akan menyediakan namun tetap saja lansia nya sulit untuk di atur sudah disiapkan juga keterampilan seperti lidi dai sawit piring plastic dari pesta untuk membuat keterampilan bunga “ini sebenarnya hanya tidak sesuai dengan gender mereka dan tidak ada target untuk menyelesaikan keterampilan yang disediakan dari UPT ini hanya mengisi hari hari mereka yang kosong”*

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan terkait meningkatkan kemampuan keterampilan dari Pegawai UPT pelayanan Sosial Trens Werdha Khsunul Khotimah Kota Pekanbaru itu sebenarnya coordinator pembinaan social sudah dikoordinasi sebaik mungkin ,namun lagi lagi kesalahan yang ada pada karakter setiap masing – masing lansia yang sulit untuk di atur dan di pahami

susah untuk di kasih arahan , dari 70 lansia yang ada di UPT yang hanya mengikuti Bimbingan Keterampilan hanya 4 orang 1 laki – laki dan 3 perempuan sehingga sangat rendah untuk lansia bisa meningkatkan kemampuan keterampilan yang membuat pelayanannya kurang berjalan dengan kebijakan yang ada pada UPT.

Berdasarkan hasil wawancara pada jum'at 26 Maret 2021 Oleh Buk Mamah Rismawati Selaku Kasi Pelayanan Sosial terkait mengikuti metode dalam melakukan kemampuan keterampilan mangatakan bahwa :

*“mereka melakukan keterampilan sesuai dengan kemampuan mereka, biasanya kemampuan mereka itu meyulam, kemampuan mereka membuat keset kaki. Keterampilan ini disesuaikan dengan kemampuan tidak bersifat berat sesuai dengan usianya yang ikut dalam Bimbingan keterampilan yang sehat- sehat”*

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan oleh pegawai UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru dengan adanya bimbingan keterampilan dapat memanfaatkan waktu kosong lansia yang membuat mereka jenuh sebagian dari lansia juga hanya terdapat uring uringan di wisma dengan keadaan yang sedikit kurang sehat bahkan sebagian acuh tak acuh dengan teman dan pegawai dan kenapa terjadi seperti itu karena apa yang terdapat pada kebijakan SOP membuat lansia merasa cepat bosan.

Berdasarkan Hasil Wawancara pada Kamis 25 Maret 2021 Ibu Lassuarni Ike Selaku Pedamping Bimbingan Keterampilan terkait mengikuti metode dalam melakukan kemampuan keterampilan bahwa :

*“sudah berjalan sesuai dengan Prosedur dengan adanya bimbingan keterampilan ini nenek dan kakek yang mengikuti nya bersemangat belajar*

*dan melihat produk kita seperti piring dari bahan plastic , lidi dan rajutan*  
“

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan oleh pedamping Bimbingan Keterampilan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru tidak ada rasa skeinginan dari para ansia untuk mengikuti bimbingan keterampilan dikarenakan sebagian mengatakan saya bosan dan ini tidak termasuk fashion saya sehingga upaya yang di berikan UPT dan pedamping sudah berusaha semaksimal mungkin untuk mengajak lansia ikut serta melaksanakanya namun hanya beberapa lansia yang mengikuti metode yang di berikan oleh pendamping.

Berdasarkan Hasil Wawancara pada Kamis 25 Maret 2021 Nenek Marhayati Selaku Lansia mengikuti metode dalam melakukan kemampuan keterampilan bahwa :

*“kami melakukan sebisa nenek, seperti membuat bunga, merajut dan bisa menyelesaikan semuanya itu sebanyak 5 tangkai paling cepat 1 jam karena tangan nenek lemes “*

Dan berdasarkan pernyataan dari Kakek Barlan Lansia mengenai meningkatkan kemampuan keterampilan mengatakan bahwa :

*“ kakek enggan mengikuti karena tidak sesuai dengan fashion kakek sepeerti yang tersedia menyulam membuat rajutan kakek susah untuk mengingat dengan baik lagi apalagi harus mengikuti proses pembuatanya pusing “*

Dari hasil obersevasi yang peneliti lakukan terkait meningkatkan kemampuam keterampilan untuk lansia , kebanyakan apa yang sudah di koordinasikan dari pihak UPT mereka masih males melakukan kegiatan keterampilan .

Dari Kesimpulan yang peneliti lakukan berdasarkan indicator Bimbingan Keterampilan diatas berdasarkan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul

Khotimah Kota Pekanbaru dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kerjasama antara pegawai dengan lansia kurang kompak dikarenakan banyak penolakan dari lansia sendiri yang enggan mengikuti kegiatan keterampilan dengan alasan bosan dan terlebih lagi lansia menolak mengikuti di karenakan tidak sesuai dengan bidang mereka yang mereka kerjakan. alokasi dana anggaran terbatas yang diberikan kepada UPT sehingga keterbatasan kurangnya tenaga pekerja sering menyebabkan adanya keterlambatan dalam memberikan kegiatan ini dan juga kondisi fisik dan mental penerima atau manfaat lansia menghambat jalanya kegiatan pembinaan.

### 3. Bimbingan Sosial

Adalah seluruh program atau semua kegiatan dan layanan dalam lembaga pendidikan yang diarahkan pada membantu individu agar mereka dapat menyusun dan melaksanakan rencana serta melakukan penyesuaian diri dalam semua aspek kehidupannya sehari-hari

#### **a. keunggulan pelayanan social**

adalah suatu aktivitas yan bertujuan memberikan pertolongan, bimbingan, perlindungan kepada individu, keluarga, masyarakat agar dapat melaksanakan fungsi **social** dengan baik.

Dari hasil wawancara pada hari Kamis 25 Maret 2021 Oleh Bapak Hermon Zuhedi, SE selaku Kepala UPT berkaitan dengan Keunggulan Pelayanan social mengatakan bahwa :



*“ Keunggulan yang ada di UPT ini pelayanan psikolog cukup bagus memberikan bimbingan diaula system pelayanannya konsultan, dan pelayanan berkelompok”*

Dari hasil Observasi yang peneliti lakukan bahwasnya, lansia masih belum mendapatkan itu semua secara keseluruhan dikarenakan ada yang cacat, buta, bisu dan sebagian dari lansia itu beragama china tidak ada tindakan khusus bagi mereka lansia china. sehingga harus ada penambahan personil dalam manangani lansia ini dan untuk tindakan terhadap lansia yang memiliki riwayat penyakit tidak sesuai dengan pernyataan dari kepala UPT .

Berdasarkan Hasil Wawancara pada Jumat 09 April 2021 Buk Desy Perwitasary, SH Selaku Kasubag Tata Usaha terkait keunggulan pelyanan Ssoial meningkatkan bahwa :

*“ lansia diberikan pendampingan oleh pekerja social dam tenaga kerja psikolog penyelesaiannya masalah masalah ini yang dialami oleh lansia sering rebut sesama lansia akibat masalah yang sepele “*

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan pendampingan pekerja tidak balance karena lebih banyak lansia daripada pekerjanya .

Berdasarkan hasil wawancara pada Kamis 25 Maret 2021 Oleh Bapak Najaris, SH selaku Kasi Pembinaan Sosial Keunggulan Pelayanan Sosial mengatakab Bahwa :

*“Terdapat bimbingan Psikolog disini sudah berjalan 2 Tahun lamanya dan ini biasanya hanya pegawai saja yang sukarela memeberikan arahan kepada lansia dan semampunya ,dan biasanya kami mengundang Trainer SSQ untuk memacu kegiatan lansia sedikit susah karena lansia sewaktu waktu dan terlantar susah untuk mengajaknya sekitar 50% yang ikut berkisar 48 orang dan bimbingan secara tidak langsung di kumpulkam secara keseluruhan ,berkelompok hari kamis sekali sebulan perorangan ketika ada kasus sesama lansia atau lansia membuat keributan dengan*

*pegawai contoh kasus : satpam yang secara tidak sengaja mereka pukul karena ada tekanan depresi dari dalam diri “*

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan bahwanya, ada beberapa kegiatan yang dilakukan tanpa jadwal yang di tentukan dari kebijakan UPT dengan kedatangan tamu, secara tidak langsung tamu yang datang memberikan bimbingan gratis membimbing para lansia untuk tetap aktif memberikan penyuluhan secara sukarela dan lagi lagi hanya lansia yang sehat yang bisa mengikuti aktivitas seperti ini sedangkan yang sakit hanya tidur seharian di kasur tanpa melakukan kegiatan apapun terkecuali diperiksa kesehatanya ,makan dan mandi .

Dari hasil wawancara pada jum'at 26 Maret 2021 Buk Mamah Rismawati

Selaku Kasi Pelayanan Sosial, Keunggulan Sosial mengatakan bahwa :

*“ setiap bimbingan mempunyai keunggulan masing – masing seperti adanya bimbingan social keunggulanya seperti adanya perselisihan antara sesama lansia.di selesaikan dan menyelesaikannya dengan bimbingan social ini memberikan motivasi kepada kelayan agar mereka bisa untuk akur dengan teman – temanya bisa menjalin komunikasi dan menjalin hubungan yang baik dengan temann- temanya misalnya Bimbingan keterampilan mereka bisa mengeluarkan pontesi diri menjahit , bimbingan agama pandai mengaji harus semakin di tingkatkan dalam pekenalan tajwid dalam membaca al – quran dan haru di salurkan setip hari “*

Dari hail observasi yang peneliti lakukan bahwa pegawai UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah sudah sangat memahami karakter dan lingkungan yang sesuai dangan jabatan yang dia tempuh hanya saja pegawai belum optimal menjanlakan karena kurangnya tenaga kerja professional .

Berdasarkan Hasil Wawancara pada Kamis 25 Maret 2021 Ibu Deni Nasri, S.Psi.,M.Psi Selaku Pedamping Bimbingan Sosial terkait meningkatkan keunggulan pelayanan social mengatakan bahwa :

*“ kalo disini di porsikan materi sesuai kebutuhanya dalam sehari – hari dan memberikan observasi, memberikan tema yang di angkat dengan tujuan yang terjadi kepada lansia contohnya semenjak awal corona jarang datang orang yang berkunjung ke panti otomatis uang masuk tidak ada, sehingaa menyebabkan lansia menjadi kufur nikmat muncul rasa kurannng bersyukur sehingga perlu adanya bimbingan tiap minggu terlaksana dengan baik lebih kepada pencegahan atau hal yang sudah terjadi dan kami memberikan essemen terlebih dahulu. belakangan ini memberikan tayangan video agar lansia lebih produktif untuk menirukan kehidupan lansia sehari-hari”*

Dari hasil obervasi yang pebeliti lakukan bahwasanya pendamping bimbingan social melakukan upaya yang terbaik dalam memberikan keunggulan palayanan bimbingan social dengan tindakan yang bisa membawah pengaruh yang lebih positif dan membangun kerjasama sesama lansia untuk selalu menghormati satu dengan lainnya.

Berdasarkan Hasil Wawancara pada Kamis 25 Maret 2021 Nenek Marhayati Selaku Lansia terkait meningkatkan keunggulan pelayanan social mengatakan bahwa :

*“ saya disini menikmati keunggulam dari bimbingan agama yang saya rasakan adalah dari adanya bimbingan keagamaan rasanya perasaan saya lebih tenang karena selalu di suguhin dengan hal – hal positif seperti sholat berjamaah, membaca al- quran dan zikir walapun hanya beberapa lansia saja yang mau ikut menalksanakanya “*

Dan berdasarkan pernyataan dari Kakek Barlan Lansia mengenai keunggulan pelayanan social mengatakan bahwa :

*“ kakek sering merasakan kesepian disini nak dulu pelayanan psikologi tidak ada dan sekearng sudah ada dan membuat saya lebih baik dan bisa*



*mengeluarkan uneg uneg saya kakek dapat secara terbuka dalam mencerritakan keluhan kakek”*

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan lansia bisa menilai bimbingan dengan perasaan mereka sendiri yang membuat mereka bisa lebih rileks dalam menajalni kegiatan yang telah di tetapkan dari UPT .

#### **b. usaha pelayanan berkomunikasi secara baik**

adalah satu pandangan dan strategi yang akan membentuk alat dan rangka kerja untuk sesuatu perkara yang hendak dilaksanakan. Dalam proses komunikasi teori akan membina bentuk dan kaidah komunikasi yang hendak dibuat.

Berdasarkan hasil wawancara pada Kamis 25 Maret 2021 oleh Bapak Hermon Zuhedi, SE selaku Kepala UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru terkait dengan pelayanan berkomunikasi secara baik mengatakan bahwa :

*“kita sangat menghargai lansia setiap lansia yang ada di panti seperti halnya kita menghargai orang tua kita sendiri salah satu bentuk bisa berkomunikasi secara baik dengan lansia yaitu dengan memeperhatikan mereka dengan cara yang lembut sehingga tidak menimbulkan rasa sendirian”*

Dari hasil observasi yang peneniti lakukan bahwa Kepala UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru bahwa yang membuat berkomunikasi secara baik yaitu bantuk perhatian membuat akrab antar pegawai dengan lansia dan sesama lansia dna menjalin hubungan yang baik dan mengurangi kesendirian karena sudah memenuhi interaksi yang baik.



Berdasarkan Hasil Wawancara pada Jumat 09 April 2021 Buk Desy Perwitasary, SH Selaku Kasubag Tata Usaha terkait berkomunikasi secara baik mengatakan bahwa :

*“ kita disini berkomunikasi layaknya orang tua dengan anak kita dengarkan lansia bercerita apapun yang mereka ingin katakan walapun terkadang kelayan sulit untuk mendengarkan karena sebagian besar sudah sulit mendengarkan dan berbicara yang fasih”*

Dari hasil observasi yang peenliti lakukan bahwa pegawai UPT pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah memahmi karakter setiap lansia dantak henti henti untuk selalu memberikan komunikasi secara baik setiap harinya.

Berdasarkan hasil wawancara pada kamis 25 Maret 2021 oleh Bapak Najaris, SH Selaku Kasi Pembinaan Sosial terkait dengan Pelayanan Berkomunikasi secara baik menagatakan bahwa :

*“upaya pegawai atau pejabat juga keseluruhan kami menunjuk atau mengarahakan lansia ASN atau PNS ditunjuk sebagai pengasuh Lansia untuk mengontrol kegiatan Lansia, mengontrol wisma, satu pegawai PNS bisa memegang 5 sampai 6 wisma mengontrol pemakanan juga sesuai dengan jabatan mereka”*

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan bahwa pegawai UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru sudah menunjuk sebagian ASN atau PNS menyelenggarakan kegitan mereka kepada setiap wisma yang mereka berikan dan menjalankan prosedur kegaitan yang ada sesuai dengan SOP namun ada kurangnya pemahaman antara pegawai dengan lansia karena keluhan bahasa lansia yang sedikit susah di mengerti maka berkomunikasi lansia kurang tersampaikan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara pada Jum;at 26 Maret 2021 oleh Ibu Mamah Rismawati selaku Kasi Pelayanan Sosial terkait dengan Pelayanan Berkomunikasi secara baik mengatakan bahwa :

*“upaya pegawai berkomunikasi dengan baik caranya dengan memperlakukan mereka layaknya seperti orang tua kita sendiri walaupun lansia disini bukan orang tua kita , kami harus melakukan mereka seperti orang tua kami sendiri seperti itula cara berkomunikasi secara baik dengan lansia yabg ada di UPT”*

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan bahwa pegawai UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru sudah melakukan dengan baik terhadap lansia hanya saja bahasa yang seperti lansia sampaikan seperti lansia yang sakit struk tidak sepenuhnya dapat di mengerti sehingga komunikasi kurang tersampaikan dengan baik antara yang membimbing dengan yang di bimbing.

Berdasarkan Hasil Wawancara pada Kamis 25 Maret 2021 Ibu Deni Nasri, ,S.Psi.,M.Psi Selaku Pedamping Bimbingan social terkait mengenai pelayanan berkomunikasi secara baik mengatakan bahwa bahwa :

*“ upayanya susah – susah gampang namanya lansia tingkat kesensitifanya tinggi ,adapun PHL ( Pegawai Harian lepas) selalu memberikan rasa hormat layaknya orang tua sendiri dalam berkomunikasi dengan suara yang lemah lembut kembali kepada lansia ada yang suka ngobrol saja disesuaikan dengan keinginan lansia itu sendiri, beragam dan kehidupan sosiologisnya yang berbeda Otomatis mudah tersinggung harus bisa melihat kondisinya tergantung komunikasinya dan komunikasi di lihat situasi untuk menyesuaikan diri bagian lingkungan . kita berhadapan dengan berbagai karakter .dengan itu ada lansia sudah bertahun tahun yang tertumpuk masalah kehidupan membuat diri sendiri kesulitan untuk menyesuaikan diri “*

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan bahwa pendamping bimbingan social sudah melaukan yang terbaik dari segi pengumpulan data membujuk

membimbing dan memodifikasi lingkungan dengan seperti permasalahan-permasalahan yang terjadi sehingga tidak muncul penetapan satu wisma. memang susah untuk memahami banyaknya karakter yang ada di UPT belum lagi di tambah dengan kurangnya tenaga kerja membuat pedamping harus lebih bersabar .

Berdasarkan Hasil Wawancara pada Kamis 25 Maret 2021 Nenek Marhayati Selaku Lansia terkait Pelayanan Berkomunikasi Secara Baik mengatakan bahwa :

*“ kami sebagai lansia di berikan arahan dari pegawai untuk selalu rukun kami di nasehati untuk saling tolong – menolong dan jangan suka marah – marah , kerja bakti dan membuat prakarya salah satu kami bisa berkomunikasi dengan baik “*

Dan berdasarkan pernyataan dari Kakek Barlan Lansia mengenai pelayanan berkomunikasi secara baik mengatakan bahwa bahwa :

*“ kakek di ajarkan dan di dukung ASN dan pekerja social untuk dominan bisa menyesuaikan diri dengan selalu mengikuti kegiatan – kegiatan yang tersedia ”*

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan bahwa lansia aspek penting dalam menciptakan pelayanan social sehingga dapat disadari bahwa mereka berubah menjadi lambat dan pergerakan dan ingatan mereka kurang baik menurut kondisi seperti perlu adanya upaya komunikasi secara terbiasa baik dalam berbahasa yang santai atau yang formal .

Dari kesimpulan yang peneliti lakukan berdasarkan indicator bimbingan social diatas berdasarkan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khsunul Khotimah Kota Pekanbaru mencakup pada kemampuan berkomunikasi secara baik bersosialisai baik dalam sesama teman lansia pegawai dan masyarakat

bisa di ajak untuk bertukar pikiran secara harmonis dengan teman sebaya mampu menerima dan menyampaikn pendapat sehigga lansia mampu memperpanjang usia dan harapan hidup dan masa produktif serta mewujudkan kemandirian dan kesejahteraan memelihara system nilai budaya dan kerabatan dan mengayomi menjalankan pembinaan social agar dapat terus diterima di lingkungan UPT dan Lingkungan Masyarakat.

#### 4. Pelayanan Psikologi

adalah salah satu bidang ilmu pengetahuan dan ilmu terapan yang mempelajari tentang perilaku, fungsi mental, dan proses mental manusia melalui prosedur ilmiah. Seseorang yang melakukan praktik psikologis disebut sebagai psikolog.

##### a. Menyesuaikan diri

suatu proses yang mencakup respon mental dan tingkah laku, dimana individu berusaha untuk dapat berhasil mengatasi kebutuhan-kebutuhan di dalam dirinya, ketegangan-ketegangan, konflik-konflik, dan frustasi yang dialaminya, sehingga terwujud tingkat keselarasan atau harmoni antara tuntutan dari dalam diri dengan apa yang diharapkan oleh lingkungan dimana ia tinggal.

Berdasarkan Hasil wawan cara pada Kamis 25 Maret 2021 oleh Bapak Hemorn Zuhedi, SE Selaku kepala UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru terkait dengan Menyesuaikan diri mengatakan bahwa :



*“ disini cukup bagus dalam membina bimbingan seperti terlaksanakannya diaula bimbingan perorangan bimbingan berkelompok Sistem pelayanannya konsisten, serta ada beberapa pelayanan berkelompok “*

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan bahwa Kepala UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru hanya sebagian lansia yang berkesisten dalam menjalankan sekitar 40 orang menyesuaikan diri dengan lingkungannya di karenakan hanya yang sehat saja yang melakukan aktivitas secara efektif sehari – sehari berbebeda denagn lansia yang sakit hanya bisa terdiam di kamar seharian tanpa melakukan apa pun sehingga harus adanya perhatian yang lebih pegawai kepada lansia .

Berdasarkan Hasil Wawancara pada Jumat 09 April 2021 Buk Desy Perwitasary, SH Selaku Kasubag Tata Usaha terkait menyesuaikan diri dengan lansia mengatakan bahwa :

*“Lansia di dalam panti hidup berdampingan dengan ASN, THL dan sesama lansia, lansia harus mengikuti aturan yang sudah ditetapkan oleh UPT dan menjalin silaturahmi yang baik dengan semua penghuni panti, ASN dan THL dalam hidup berdampingan harus disertai dengan rasa saling menghormati dan menghargai serta dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan di dalam UPT”*

Dari hasil obervasi yang penelii lakukan bahwa pegawai UPT Pelyanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru sudah di bimbing dan di ajarkan setiap minggunya hanya saja setiap pemahanan lansia tidak semuanya tergolong baik untuk bisa melakukan itu karena salah satu penyebabnya penurunan kesehatan setiap bagi lansia yang sakit.

Berdasarkan Hasil wawan cara pada Kamis 25 Maret 2021 oleh Bapak Najaris, SH elaku Kasi Pembinaan Sosial Pelayanan Sosial Tresna Werdha

Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru terkait dengan Menyesuaikan diri mengatakan bahwa :

*“ Kami giring lansia untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan disini setelah masuk untuk observasi, mengenalkan lansia yang berada di UPT ada tamu manakalah ada terdapat lansia yang tidak makan ,sering terjadi karena sebagian dari lansia pola pikirnya mulai menurun dan kami akan membawa konsultasi ke dokter rumah sakit jiwa untuk lansia terlantar karena sebagian lansia harus kami balikan ke keluarga yang perkonomian yang sudah pulih perekonomiannya dan lansia tetap berada disini karena mata pencarian mereka “*

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan bahwa pegawai UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru sudah melakukan prsoedur dan membuat lansia jauh merasa nyaman dengan tindakan yang di berikan oleh Pihak UPT .

Berdasarkan Hasil wawan cara pada Jum’at 26 Maret 2021 oleh Ibu Mamah Rismawati Selaku Kasi Pelayanan Sosial Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru terkait dengan Menyesuaikan diri mengatakan bahwa :

*“ cara lansia menyesuaikan diri dengan lingkunganya pertama dikenalkan terlebih dahulu dengan teman-teman wismanya di kenalkan dengan kegiatan-kegiatan yang ada, kita kenalkan dengan lingkungan kita bahwa jalan – jalan keliling dan jika ada teman sesama lansia yang sakit kami menyarankan mereka untuk bersilahturami “*

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan bahwaKepala UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru bahwasanya kebanyakan lansia sudah berupaya berkomunikasi baik secara adaptasi hanya terkadang lansia suka lupa akan apa yang sudah pegawai lakukan untuk mereka

dalam menyesuaikan diri terhadap lingkungannya hanya saja mereka sering lupa seakan usia mereka yang makin bertambah dan cara ingatannya semakin menurun.

Berdasarkan Hasil wawancara pada Kamis 25 Maret 2021 oleh Ibu Deni Nasri, S.Psi.,M.Psi selaku Pedamping Bimbingan Psikologi UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru terkait dengan Menyesuaikan diri mengatakan bahwa :

*“ dalam menyesuaikan diri belum semuanya , karena setiap lansia memiliki perbedaan prinsip hidup ,dilingkungan ada yang menyesuaikan diri mengikuti kegiatan , menyesuaikan diri disuruh oleh pembinaan pelayanan social dan berbagai kegiatan yang ada di panti namun teradapat alasan sesama lansia ada yang bisa menyesuaikan diri dengan berbaur bersama t temanya, ada yang menyesuaikan diri dengan milih milih berteman, ada yang menyesuaikan diri dengan teman yang memiliki riwayat penyakit untuk sekedar di dimanfaatkan dan disetiap meyesuaikan diri sangat berbeda beda “*

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan bahwa tidak mudah untuk beradaptasi bagi lansia karena dari berbagai watak dan karekter untuk itu dengan adanya bimbingan psikologi bisa membantu mereka sedikit demi sedikit bisa menilai perkembangan dalam menyesuaikan diri baik pada diri sendiri dan pada lingkungan yang ada di UPT untuk bisa mengetahui itu dibuthkan waktu 3 sampai 6 bulan memahami dan menilai secara keseluruhan.

Berdasarkan Hasil Wawancara pada Kamis 25 Maret 2021 Nenek Marhayati Selaku Lansia terkait menyesuaikan diri mengatakan bahwa :

*“ kami di ajak berbicara degan situasi dan kondisi yang kami alami di kasih pengertian dengan melakukan atau di ajak ikut serta dalma kegiatan – kegiatan yang ada sperti gotongroyong ikut serta ada tamu yang dating dalam memberikan bibimbingan social ang berbeda “*



Dan berdasarkan pernyataan dari Kakek Barlan Lansia mengenai menyesuaikan diri mengatakan bahwa :

*“saya disini belum terlalu kenal semuanya paling hanya teman satu wisma ada enam orang yang baru saya kenal dan dari teman saya yang serumah ada yang bisa di ajak ngobrol ada juga yang galak tapi saya tetap berkomunikasi “*

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan bahwa lansia harus menjaga silaturahmi lansia mengikuti kegiatan – kegiatan di panti dan mereka saling berbicara satu sama lain makan akan bisa menyesuaikan diri dan menciptakan hubungan secara harmonis namun terkadang dengan me yesuaikan diri banyak juga lansia saling memanfaatkan sesama teman untuk kepetingan pribadi.

#### **b. Membantu permasalahan individu**

suaru proses yang terjadi dalam hubungan seseorang dengan seseorang yaitu individu yang mengalami masalah yang tak dapat diatasinya, dengan seorang petugas profesional yang telah memperoleh latihan dan pengalaman untuk membantu agar klien memecahkan kesulitannya.

Berdasarkan Hasil wawan cara pada Kamis 25 Maret 2021 oleh Bapak Hermon Zuhedi, SE Selaku Kepala UPT Pelayanan Sosial Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru terkait dengan Membantu permasalahan individu mengatakan bahwa :

*”sudah membantu permasalahan individu pelayananya tiga kali seminggu sudah ada mengadirkan bimbingan keseluruhan pelayanan sudah teratasi”*



Dari hasil observasi yang peneliti lakukan bahwa Kepala UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru masih banyak kekurangan yang belum tersampaikan kepada lansia seperti kekurangan personil bimbingan psikologi personilnya hanya memiliki 2 orang sedangkan yang ingin di berikan bimbingan psikologi sebanyak 70 orang dan itu masih sangat kurang efektif untuk di katakana sedemikian dan waktu pelayanan yang di berikan hanya dua kali dalam seminggu hari senin dan rabu.

Berdasarkan Hasil Wawancara pada Jumat 09 April 2021 Buk Desy Perwitasary, SH Selaku Kasubag Tata Usaha terkait membantu permasalahan individu lansia mengatakan bahwa :

*“ Psikologi dan pekerja lansia social serta ASN selalu membantu menyelesaikan permasalahan lansia baik masalah individu maupun sesama lansia sehingga lansia mendapatkan kenyamanan dalam menjalankan kehidupan didalam panti “*

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan bahwasanya dalam membantu permasalahan individu sudah di berikan pelayanan psikologi yang membuat kelayan merasa aman dan nyaman seperti di berikan penyuluhan cerita secara terbuka dan di ajak cerita secara santai ada seperti memiliki permasalahan individu dengan keluarga mereka akan di ajak untuk bertemu dan di ajak atau di rujuk kembali ke keluarganya nya hanya saja lansia menolak melakukan itu karena mereka tidak mau merepotkan anak kandung dari lansia .

Berdasarkan Hasil wawan cara pada Kamis 25 Maret 2021 oleh Bapak Najaris, SH Selaku Kasi Pembinaan Sosial Pelayanan Sosial Tresna Werdha

Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru terkait dengan Menyesuaikan diri mengatakan bahwa :

*“ sudah sangat membantu tapi belum semuanya susah dengan sesama lansia, seperti adaptasi nya lama karena mungkin dulunya memilik trauma dan tidak terurus jadi harus sabar untuk membimbing lansia untuk menyesuaikan diri di lingkungannya baik dengan sesama temanya dan di lingkungan UPT untuk menilai lansia secara 6 bulan untuk mengetahui karakter lansia”*

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan bahwa pegawai Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru kebijakan SOP yang sudah di terbitkan membuat salah satu mempermudah untuk melaksakakan jalanya membimbing lansia secara prduktif setiap harinya tapi kadang lansia ada yang mau mendengar ada yang mencari alasan untuk tidak mengikuti intruksi yang telah di buat oleh UPT dan ada yang daya ingatnya tidak sampai beberapa hari sudah lupa gimana kinerja yang sudah diberikan kepada lansia sehingga yang ikut serta dalam melakukana kegiatan seperti ini perlu untuk terus dikasih tau secara terus menerus.

Berdasarkan Hasil wawan cara pada Jum'at 26 Maret 2021 oleh Ibu Mamah Rismawati Selaku Kasi Pelayanan Sosial Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru terkait dengan Menyesuaikan diri mengatakan bahwa :

*“ psikologi sudah berusaha sesuai dengan Bimbingan yang iya terapkan psikolog sudah berusaha mengingatkan setiap masalah karena setiap kelayan kita ini berbeda karakter ada yang mendengar ada yang keras hati usaha psikologi sudah sesuia dengan prosedurnya tetapi kebanyakan hasilnya tidak sesuai”*

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan bahwa pegawai UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru pelayanan psikologi tersedia susah memahi setiap latar belakang dari lansia untuk memahami permasalahan yang ada hanya saja lansia sulit untuk dikasih tau dan tidak mau mendengar jika sudah di ingatkan sudah diberikan arahan mereka tetap akan melakukan kesalahan yang sama dikarenakan sebagian dari mereka sudah pikun.

Berdasarkan Hasil wawancara pada Kamis 25 Maret 2021 Ibu Deni Nasri, ,S.Psi.,M.Psi selaku Pedamping Bimbingan psikologi UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru terkait Membantu Permasalahan Individu mengatakan bahwa :

*“ sudah membantu tetapi belum maksimal,awal pertemuan membantu dan hasil pertemuan kita satu inset dibawah pulang dalam pikiran lansia setelah diberikan bimbingan tapi efeknya tidak bertahan dan ada beberapa tipe lansia yang tidak suka digurui sehingga tidak bisa memaksakan lansia untuk di bimbing ada beberapa lansia yang tipenynya hanya untuk didengarkan keluhanya saja saat memiliki masalah, terdapat beberapa perbedaan karakter dari nada sifatnya tidak mau mendegarkan contoh bukti nyata : kakek di wisma mawar melakukan kesalahan tetapi dia enggan mengakui kesalahanya bukti bahwa lansin memiliki karekate keras kepala ini sudah lama melekat pada dirinya sehingga susah untuk mengubah mindset lansia untuk dirubah“*

Dari hasil obsevasi yang peneliti lakukan bahwasanya dengan mengalisa setiap karakter setiap lansia yang meiliki berbagai macam karakter sudah memenuhi standar yang di buat UPT sehingga mempermudah lansia untuk melepaskan beban pikiran yang selama ini mereka pendam sehingga lansia mendapatkan kenyamanan dan kemananan untuk dirisendiri dan sesame lansia yang ada di dalam panti.



Berdasarkan Hasil Wawancara pada Kamis 25 Maret 2021 Nenek Marhayati Selaku Lansia terkait Membantu Permasalahan Individu mengatakan bahwa :

*“ nenek sering merasa bosan walaupun sudah mengikuti kegiatan yang ada kadang nenek kangen juga dengan keluarga tapi orang tua nenek sudah meninggal suami nenek juga sudah meninggal nenek punya anak 8 orang di Jakarta tapi tidak satupun dari mereka melihat nenek nak walapun begitu pelayanan psikolgi yang tersedia membuat nenek bisa cerita dengan perasaan yang jauh lebih baik “*

Dan berdasarkan pernyataan dari Kakek Barlan Lansia mengenai Membantu Permasalahan Individu mengatakan bahwa :

*“ sudah membantu termasuk kakek sendiri, salah satu contohnya seperti teman kakek buat kesalahan berantem dengan sesama lansia yang ada disini untuk penyelesaiannya itu dengan di bimbing di berikan pengertian di kasih tau terus menerus agar kami tidak mekalukan kesalahn yang sama lagi “*

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan pelayanan psikologi sudah melakukan dan menjamin kesejatraan lansia yang ada di UPT tapi tidak semuanya yang tinggal di UPT lansia yang berbahasa Indonesia ada sebagian lansia berbahasa china ada juga lansia yang mengalami kelumpuhan sakit struk dan dari beberapa lansia belum tentu bisa membantu permsalahan mereka sendiri dengan kondisi yang sudah rentam dan mengalami berbagai penyakit yang serius.

Dari kesimpulan yang peneliti lakukan berdasrakan indicator Pelayanan Psikologi diatas berdasarkan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan Psikologi terhadap lansia memberikana pelayanan yang sama pada semua lansia dengan adanya pelayanan psikologi dapat di bantu penyelesain



masalah setiap lansia seperti kecemasan menghadapi akhir kehidupannya pada masa tuanya, trauma, hilangnya perhatian dari keluarga merasa rendah diri dengan keadaan dirinya Sehingga pelayanan psikologis yang dilaksanakan oleh pembina termasuk dalam kategori yang efektif berdasarkan ini peneliti bisa melihat dapat mengurangi gangguan psikologis dengan pelayanan konsultasi dan terapi dan masih melihat kurang efektifnya dari segi fasilitas yang digunakan baik itu berupa ruang konsultasi . yang peneliti lakukan berdasarkan indikator pelayanan psikologi di atas dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Psikologi berguna untuk meringankan masalah untuk menciptakan kondisi penerima lansia sebagai manfaat untuk memiliki mental yang sehat , merubah pola pikir lansia jauh lebih baik lagi dan yang di alami lanjut usia di dalam panti UPT Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru menjadi salah satu tempat bercerita dengan lebih rileks dan santai menghadapi kehidupannya dihari hari berikutnya. Membantu permasalahan individu pelayanan psikologi sudah memberikan tenaga kerja yang profesional di bidang psikologi yang mana guna mengatasi masalah dan hal ini berguna juga bagi lanjut usia yang memiliki masalah pribadi yang sudah lama di pendam sendiri.

Dari kesimpulan yang peneliti lakukan berdasarkan indicator Bimbingan Agama, Bimbingan Keterampilan, Bimbingan Sosial dan Pelayanan Psikologi diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan dari adanya Kebijakan SOP UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah untuk bisa mensejahterakan Lansia seperti memberikan perlindungan social, bantuan social, aksesibilitas dan pelayanan. Dengan adanya SOP yang tersedia , visi dan misi yang di buat seperti

terwujudnya kesejahteraan social bagi lanjut usia yang didasarkan Iman dan Taqwa serta Nilai – nilai Budaya sedannngkan misinya : meningkatkan sarana dan prsaranan pelayanan panti, meningkatkan pelayanan, informasi dan kesjateraan dan meningkatkan hubungan dan kerja sama dengan individu, keluarga serta masyarakat dalam meningkatkan pelayanan ksejateraan social lanjut usia.

Bagi kehidupan lansia yaitu terpenuhinya kebutuhan secara dasar sandang, pangann rohani maupun sosialnya . hal tersebut ditandai dengan kondisi fisik lansia yang lebih terjamin mental lansia yang lebih sehat melalui kegiatan kegiayan yang sudah ada manfaaynya dari bimbingan yang di berikan UPT berdampak meningkatnya usia harapan hidup lansia ditujukan pada kebutuhan rohani melalui bimbingan agama terpenuhinya meningkatkan keterampilan dalam bimbingan keterampilan menjaga silahturmi yang baik dengan sesama lansia dan pegawai dengan kegiatan bimbingan social dan menjadi lebih baik dalam berpola pikir dengan adanya pelayanan psikologi dengan terpenuhinya kebutuhan – kebutuhan tersebut maka dapat meningkatkan kesejahteraan hidup lansia.

Dari kesimpulan yang peneliti lakukan berdsarkan indicator Bimbingan Agama, Bimbingan Keterampilan ,Bimbingan Sosial dan Pelayanan Psikologi Pihak UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru semua kegiatan sudah mebgikuti Kebijakan SOP, Tugas pokok dan juga fungsi.

### **5.3 Faktor – factor penghambat Evaluasi Standar Pelayanan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Provinsi Riau Kota Pekanbaru.**

Berdasarkan hasil wawancara Oleh Bapak Najaris, SH Pada Kamis 25 Maret 2021 Selaku Kasi Pembinaan Sosial UPT pelayanan Sosial pengamatan dan informasi yang didapat dilapangan, ditemukakanya beberapa factor penghambat Evaluasi Standar Pelayanan Sosial tresna Werdha Khusnul Khotimah yaitu :

*“yang pertama factor penghambat nya adalah salah satunya terdapat lansia yang kondisi kesehatan lansia yang tidak sehat seperti lansia yang lainnya ada lansia yang kondisi fisiknya mengalami penyakit struck, lumpuh. Jadi tidak dapat mengikuti kegiatan rutin pembinaan. lansia didalam panti. failitas sarana dan prasaranan panti sudah banyak yang rusak seperti kamar mandi wc yang pecah dan itu sangat kurang memadai , kurangnya anggran dari pemerintahan untuk panti,kekuranganya personil pramu lansia seharusnya kerja selama 24 jam tapi paling sampai sore jam 4 sore sudah pulang ,karenan usia kelayanan sudah tua jadi kita kadang – kadang sulit membimbing kelayanan “*

Berdasarkan Faktor penghambat diatas tersebut bahwa Dalam memberikan pelayanan social pasti adanya factor pendukung dan factor penghambat dimana factor tersebut adalah respon positif dari lanjut usia , jalinan kerja sama dan dukungan dari masyarakat, sedangkan factor penghambat perlunya penambahan anggaran untuk perbaikan dan pemenuhan sarana dan prasarana bagi lanjut usia dan dukungan Badan Perencanaan Pembanguna Daerah Penelitian dan Pengembangan Provisnsi Riau atas Usulan Dana Alokasi (DAK) Rehabilitasi UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah lebih di tingkatkan lagi Anggaran Tahun di 2021 ,karena sudah sejak tahun 2000 hingga 2021 sekarang

tidak ada tindakan renovasi untuk sarana dan prasarana yang ada di UPT dan itu termasuk kendala yang serius yang harus di segerakan untuk di perbaiki.

Kurangnya jumlah pekerja yang tidak sebanding dengan jumlah lansia hal ini juga .seperti kurangnya tenaga kerja bimbingan agama untuk para lansia yang tinggal di panti tidak semuanya Bergama islam ada sebagian beragama Kristen, budha sehingga belum ada tersedia pendamping agama kristen dan budha sehingga maksimanya standar yang diberikan kepada seluruh lansia yang ada di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah memang membutuhkan penanganan yang khusus. Hal ini dapat menyebabkan pelayanan yang diberikan kurang maksimal. Dari factor – factor tersebut maka dapat disimpulkan bahwa factor- factor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap lanjut usia di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah adalah sumber daya manusia (SDM) yang meliputi para pengelola dan para lanjut usia itu sendiri , sarana dan prasarana yang kurang memadai, peraturan bagi pengelola dan para lanjut usia yang belum sepenuhnya dijalankan.



## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka diperoleh beberapa kesimpulan.

##### a. Evaluasi

Berdasarkan uraian hasil dan pembahasan di atas penelitian terkait tentang Evaluasi Standar Pelayanan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Provinsi Riau Kota Pekanbaru di Jalan Kaharuddin Nasution Kecamatan Marpoyan Damai dapat dilihat bahwa Standar Pelayanan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah sudah baik tetapi dalam prosesnya masih kurang berjalan optimal masih terdapat beberapa kekurangan dalam memberikan proses pelayanan seperti :

1. Bimbingan Agama Lansia belum semuanya mendapatkan bimbingan agama yang telah ditetapkan prosedurnya sehingga menyebabkan kurangnya tingkat keimanan, karena sebagian lansia tidak dapat mengikuti kegiatan karena kurangnya padamping bimbingan agama untuk lansia beragama Nonis, dan sebagian lansia kurangnya minat untuk mengikuti kegiatan yang sudah tersedia .
2. pada bimbingan keterampilan sudah baik namun masih menjadi masalah mengapa bimbingan keterampilan belum bisa membuat para lansia menghilangkan rasa jenuh jika dilihat rasa bosan yang timbul akibat kegiatan

yang di tetapkan tidak sesuai dengan passion untuk beberapa lansia, seperti marajut, membuat bunga .malah dengan adanya keterampilan lansia menjadi semakin bosan maka dengan ini walaupun sebagian merasakan demikian pedamping keterampilan dan pembinaan tetap melalukan karena itu salah satu Standar yang tetap dijalankan.

3. dalam pelayanan bimbingan Sosial sudah memberikan pengajaran secara tindakan audio visual dan tindakan secara langsung sehingga dengan adanya bimbingan sosial ini sudah diterapkam untuk rutinitas sehari – hari.
  4. Pelayanan psikologi pada proses ini juga sudah baik untuk diterapkan kepada lansia walaupun masih belum efektif dan tidak sesuai yang di harapkan usaha yang di berikan pedamping kepada lansia tetap dengan salah satu penerapan memberikan pelayan sesuai pengumpulan data atau dengan modifikasi lingkungannya .
- b. Faktor Penghambat
1. Kekurangan personil Bimbingan Agama bagi lansai yang tidak beragama Islam sehingga tidak dapat bimbigan penigkatan secara srpiritual setiap minggunya.
  2. Kekurangan pramu Lansia atau pekerja social yang harusnya untuk mengontrol lansia sampai 24 jam bagi lansia yang sakit.
  3. Kekurangan Dana Anggaran dari pemerintahan untuk panti.
  4. Masih banyak lansia yang tidak mau mengikuti peraturan peraturan yang sudah di tetapkan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusus

Khotimah sehingga aktivitas kehidupan didalam panti tidak dapat berjalan dengan baik sebagaimana mestinya.

5. Sarana dan prasarana yang sudah banyak yang rusak seperti wc yang pecah, lemari yang rusak serta fasilitas panti yang kurang memadai.
6. Salah satunya terdapat lansia yang kondisi kesehatannya tidak memadai seperti kondisi lumpuh, buta, bisu dan struk jadi tdk dapat mengikuti kegiatan rutin pembinaan lansia didalam panti.

## 6.2 Saran

Kemudian penulis memebrikan beberapa saran terhadap penelitian Evaluasi Standar Pelayanan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khususl Khotimah Provinsi Riau Kota Pekanbaru

### a. Untuk UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khususl Khotimah

1. Kepada Kepala UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khususl Khotimah Kota Pekanbaru perlu adanya penambahan tenaga pembimbing yang professional dalam memberikan bimbingan bimbingan yang ada di panti perlu ditingkatkan kerja sama dengan pemerintah masyarakat sekitar panti, agar pelaksanaanya bimbingan bisa berjalan dengan baik dan mendapatkan dukungan positif dari berbagai pihak .
2. Kepada pihak pegawai UPT ,agar berjalan bimbingan secara efektif maka sebaiknya perlu adanya ice breaking ringan untuk para lansia agar tidak merasa bosan dan malas dan mengantuk saat bimbingan

3. Kepada pemerintah pusat dalam hal ini kementerian social dan pemerintah daerah melalui Dinas social Provinsi Pekanbaru , bahwa perlu dilakukan supervise dan evaluasi berkelanjutan untuk melihat sejauh mana pelaksanaan dan pencapaiantujuan dari SOP panti sebagai salah satu Pelayanan social bagi lansia.
4. Perlunya Dana Anggaran dan dukungan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian Pengembangan Provinsi Riau untuk perbaikan dan pemenuhan sarana dan prasarana lanjut usia yang guna melengkapi keterbatasan yang dimiliki oleh setiap panti seperti agar mendukung aktifitas sehari- sehari lansia dalam memenuhi kebutuhan , pemerintah diharapkan dapat memperbaiki standar sitem pelayanan yang diberikan kepada lansia seperti kondisi panti yang nyaman , serta fasilitas yang lengkap agar pemenuhan kebutuhan lansia dapat terpenuhi secara optimal sehingga kesejahteraan lansia dan kualitas hidupnya dapat semakin baik.



## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku – buku

Ndraha, Talizuduhu. 2005. *Teori Budaya Organisasi*, cetakan pertama, Jakarta:

PT. Rineka Cipta

Salmah, Sri. (2010). *Bahagia dan Sejahtera di Usia Lanjut*. Yogyakarta:

B2PP3KS Press.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayan Publik: Teori Kebijakan dan*

*Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara. Jakarta

Syafiie, Inu Kencana. 2011. *Krybenologi Sebagai Sebuah Rekontruksi Ilmu*

*Pemerintahan*, Jakarta: Rineka Cipta.

Ndraha, Talizuduhu. 1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*, Jakarta: Rineka Cipta

Napitupulu, 2012. *Pelayanan Publik*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Ndraha, Talizuduhu. 2010. *Kybernologi dan Metodologi Ilmu*

*Pemerintaha*, Banten: Credentia Center.

Labono. Muhamdam. 2010. *Memahami Ilmu Pemerintahan*, Jakarta, PT.

Rajagrafindo Persada.

Ndraha, Talizuduhu. 2011. *Kribernologi Sebagai Sebuah Rekontruksi Ilmu*

*Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Munaf, Yusri. *Hukum Administrasi Negara*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh, 2016.

Kansil & Cristina Kansil, 2003. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

Duun, Wililam N. 2003. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

Ndraha, Talizuduhu. 2003. *Budaya Organisasi*, Jakarta : Rineka Cipta

Gaozali, Saydam. 2000. *Manajemen sumber daya manusia (suatu pendekatan mikro)*. Jakarta : Djambatan

AG, Surbasono. 2009. *Analisis Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi*.

Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gramedia.

L.P, Sinambella, 2011. *Pelayanan Publik Edisi 1*. Jakarta: Bumi Aksara.

Retminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.

Sinambella, Litjan Poltak. Dkk. 2011 *Reformasi Pelayanan Publik*.

Jakarta : Bumi Aksara

Dwiyanto, Agus, 2006, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan*

Publik. Yogyakarta : UGM Press

Depsos.RI, (2009). *Standarisasi Pelayanan Sosial Lansia Luar Panti*.

Jakarta: Depsos RI..

Muhidin, Syarif. 1992. *Pengantar Kesejahteraan sosial*. Bandung: Sakolah Tinggi Kesejahteraan Sosial.

Istiana Hernawati. (2001). *Metode dan Teknik dalam Praktik Pekerjaan Sosial*. Yogyakarta: Adicita Karya Nusa.

KBBI,2005.(*Kamus Besar Bahasa Indonesia*).Jakarta: PT.Penertiban dan Percetakan.

Huda, Mifcathul.2009.*Kesejahteraan Sosial dan Pekerjaan Sosial*.Jogjakarta: Pustaka Pelajar Ghalia Indonesia.

Adi, Subandi Rukminto.1994.*Psikologi Pekerjaan Sosial dan Ilmu Kesejahteraan SosialDasar – dasar Pemikiran*.Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Sugiono, 2016.*Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitiatidan R&D)*.Bandung: CV.Afabeta.

Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.

Lexy J. Moleong. 2005. *metodologi penelitian kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya

Neuman, W. Lawrence. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif Edisi 7*. Jakarta: Indeks.

Moleong, j, Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku*

*Sumber Tentang Metode-metode Baru.* Jakarta: UIP

## **B. Jurnal**

Nirwana Puri Ramadhan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman e- Journal Sosiatri – Sosiologi , Vol 5 Nomor 1 2017 Pelayanan Sosial Terhadap Lanjut Usia (Studi Pada UPTD Panti Tresna Werdha Nirwana Puri Samarinda).

Dyah Pithaloka,Cutra Aslinda, Bambang Novri Yanto Mahasiswa Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Vol 7 Nomor 2 Motif para Lanjut Usia Tinggal di UPT Pelayanan Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru.

Riyani Wulandari Mahasiswa Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas JOM FISIP Vol. 5 Tahun 2018 Kehidupan Orang Tua Jompo di Panti Sosial (Studi Kasus UPT Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Marpoyan Damai Pekanbaru).

Taufik Rumandita Ghozali Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas

Diponegoro Komisi Nasional Lanjut Usia 2007 Evaluasi Pelayanan Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia Terlantar Pada Unit Rehabilitasi Sosial Pucang Gading Semarang.



### C. Dokumentasi

- Undang -undang Pasal 12 No. 23 Tahun 2014 tentang : Pemerintahan Daerah
- UUD 1945 Pasal 34 Tentang : Mendirikan Panti
- UUD RI No. 4 Tahun 1965 Tentang : Pemberian bantuan kehidupan bagi orang – orang jompo
- Pelayanan Wajib Kemensos No. 16 Tahun 2019 dalam Pasal 14 Ayat (1) Huruf (c ) tentang : Dasar Dasar Pelayanan Kebutuhan Lansia
- Undang – undang 13 Tahun 1998 tentang :Kesejahteran Lanjut Usia
- Undang – undang No. 43 Tahun 2004 tentang : Pelaksaaan Upaya Peningkatan Kesejahteraan Usia
- Peraturan Gubernur Riau No. 70 Tahun 2016 tentang : Unit Pelaksaaan Teknis Pada Dinas Sosial Provinsi Riau.
- Peraturan Menteri Sosial No. 19 tahun 2012 tentang : Pedoman Pelayanan Sosial Lanjut Usia