

**STUDI PELAYANAN KESEJAHTERAAN LANJUT USIA PADA UPTD PANTI SOSIAL
TRESNA WERDHA (PSTW) MARGA RAHAYU DINAS SOSIAL KALIMANTAN UTARA
DI KABUPATEN BULUNGAN**

Oleh

Irsyad Sudirman¹, Iskandar²

^{1,2}Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Kaltara

Jalan Sengkawit Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Kaltara

Email: [1padosunikalsopol@gmail.com](mailto:padosunikalsopol@gmail.com)

Article History:

Received: 17-12-2023

Revised: 12-01-2024

Accepted: 23-01-2024

Keywords:

Elderly Welfare Service,
Tresna Elderly

Abstract: *The purpose of this study was to determine and describe the services to the elderly in Tresna Elderly UPTD Social Institution of Highways Rahayu Bulungan as well as to identify factors supporting and servicing the elderly Elderly Tresna UPTD Social Institution of Highways Rahayu at Bulungan. This type of research is descriptive qualitative research is the collection of data obtained in the form of primary and secondary data, the data obtained directly from the sources (informants) with a research focus include Procedures, Cost of Services, Program Services, Facilities and Infrastructure, as well as Supporting factors and Services inhibitors elderly On Tresna elderly UPTD Social Institution of Highways Rahayu. In the determination of Key Informants researchers using purposive sampling technique in which information or data collected by selecting informants who are considered competent to be a source of data, including the Head of Social Institution Tresna Elderly UPTD Marga Rahayu and staff as complementary informants and other informers are the elderly who stay at home as well as the families who came to visit by using Accidental Sampling techniques. From the results of this research is that the services provided to older persons displaced in meeting their needs has been carried out based on the number of human resources, facilities and infrastructure, as well as the budget available, it can be seen that the government's efforts to cope with the number of abandoned elderly who have not received perceived welfare still lacking. Although the number of elderly people who get welfare services that are in UPTD Tresna Elderly Social Institution of Highways Rahayu based on available capacity, but significant in reducing the number of neglect of elderly who are in the province of North Borneo.*

PENDAHULUAN

Permasalahan global yang mengemuka dewasa ini adalah pertumbuhan penduduk lanjut usia yang diprediksi meningkat secara signifikan terutama di negara-negara berkembang. Indonesia termasuk salah satu negara berkembang yang diprediksi akan mengalami ledakan jumlah penduduk lanjut usia. Berdasarkan data World Health Organization (WHO), pada tahun 2000 diperkirakan terdapat 600 juta jiwa lanjut usia (usia lebih dari 60 tahun) di dunia. Angka ini diperkirakan akan mencapai sekitar 1,2 miliar orang pada tahun 2025 dan selanjutnya diperkirakan akan mencapai 2 miliar orang pada tahun 2050

Keberadaan lanjut usia seringkali dipersepsikan secara negatif dan keliru, di mana lanjut usia dianggap sebagai beban keluarga maupun masyarakat sekitarnya. Hal ini dimungkinkan karena melihat beberapa kasus lanjut usia yang hidupnya sangat tergantung kepada orang lain. Karena ketergantungan dan ketidakberdayaan lanjut usia ini kemudian disimpulkan sebagai beban dan menjadi alasan bagi keluarga tertentu untuk menitipkan mereka ke panti-panti jompo, bahkan diterlantarkan.

Para lanjut usia adalah orang tua yang membesarkan kita tanpa pamrih, mereka merupakan insan yang mulia yang harus dijaga, dirawat, dan dihormati sebagai wujud balas budi kepada orang tua yang telah membuat kita hadir di Dunia ini. Sasaran pelayanan kesejahteraan sosial oleh pemerintah salah satunya ditujukan untuk warga lanjut usia (Lansia) seperti yang dijelaskan didalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2004 tentang pelaksanaan upaya peningkatan kesejahteraan sosial lanjut usai. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1998 Pasal 7 menegaskan bahwa Pemerintah bertugas mengarahkan, membimbing, dan menciptakan suasana yang menunjang bagi terlaksananya upaya peningkatan kesejahteraan sosial lanjut usia, dalam hal mewujudkan tugas pemerintah tersebut diperlukan sumber daya manusia yang mampu memahami bagaimana menciptakan metode pelayanan yang maksimal serta memiliki kualitas dan kapabilitas yang ditugaskan sebagai abdi masyarakat yang bekerja sebagai pemberi asuhan atau pengasuh dan sebagai pemberi pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata, bersih, berwibawa, berdaya guna, bermutu tinggi dan sadar akan tugas serta tanggungjawabnya dalam memberikan pelayanan kepada Lansia mulai tahap penerimaan, pemberian program pelayanan, sampai pada tahap terminasi atau meninggal dunia agar tercapainya pelayanan prima bagi para lanjut usia.

Idealnya, keluarga merupakan tempat tinggal utama bagi lanjut usia untuk mendapatkan dukungan moral maupun materil dan mendapatkan perawatan sepenuhnya dari anak-anak mereka. Namun kenyataan menunjukkan bahwa banyak keluarga, meskipun mampu secara ekonomi, tetap menitipkan orang tuanya ke panti sosial, seperti yang terjadi di PSTW Marga Rahayu Kabupaten Bulungan. Namun demikian, keberadaan PSTW Marga Rahayu sangat penting dan tidak dapat diabaikan sebagai salah satu solusi untuk menangani problem kesejahteraan sosial para lanjut usia, terutama yang tidak mampu dan terlantar.

Panti ini merupakan satu-satunya pusat pelayanan sosial di Propinsi Kalimantan Utara yang diharapkan dapat melakukan pelayanan lintas Kabupaten/Kota sesuai SK Gubernur Kaltim NO. 16 Tahun 2001 PSTW Marga Rahayu dibawah Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur. Maka dibentuklah UPTD Panti Sosial Tresna Werdha “ Marga Rahayu” yang bertujuan

untuk mengatasi masalah Lansia terutama yang terlantar untuk wilayah Kalimantan Utara melalui program pelayanan kesejahteraan sosial lanjut usia yang terencana, berkelanjutan, tepat guna dan tetap memiliki karakteristik.

Begitu juga yang terjadi di UPTD PSTW Marga Rahayu Kabupaten Bulungan pemerintah daerah telah berupaya maksimal dalam memberikan Pelayanan Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia di UPTD PSTW Marga Rahayu. Lansai Terlantar adalah salah satu Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di Indonesia. Permasalahan ketelantaran lanjut usia dikarenakan masih kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan yang diberlakukan oleh UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Marga Rahayu Kabupaten Bulungan sebagai tempat tinggal warga lanjut usia untuk dirawat dan menerima pelayanan santunan yang diberikan oleh pihak panti, didalam pelaksanaannya dirasakan masih minimnya tenaga operasional yang bertugas melayani lansia yang memiliki kompetensi sesuai bidangnya, serta masih kurangnya sarana dan prasarana yang ada di UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Marga Rahayu Kabupaten Bulungan, dilihat dari banyaknya para Lansia terlantar yang memerlukan pelayanan kesejahteraan sosial lanjut usia. Berdasarkan dari latar belakang masalah diatas, maka peneliti mengambil judul Studi Pelayanan Kesejahteraan Lanjut Usia Pada UPDT panti Sosial Tresna Werdha Marga Rahayu Dinas Sosial Kalimantan Utara Di Kabupaten Bulungan.

Adapaun rumusan masalah yang diteliti dalam penelitian tersebut adalah bagaimanakah pelayanan kesejahteraan kepada lanjut usia pada UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Marga Rahayu di Kabupaten Bulungan serta ingin mengetahui faktor apa saja yang mendukung dan menghambat terhadap pelayanan kesejahteraan lanjut usia pada UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Marga Rahayu di Kabupaten Bulungan. Sementara tujuan dalam penelitian ini sebagaimana dalam rumusan masalahnya adalah 1) Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelayanan terhadap lanjut usia pada UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Marga Rahayu Dinas sosial Provinsi Kalimantan Utara di Kabupaten Bulungan,.2) Untuk Mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan lanjut usia pada UPTD. Panti Sosial Tresna Werdha Marga Rahayu Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Utara di Kabupaten Bulungan.

LANDASAN TEORI

1. Pengertian tentang pelayanan

Menurut Pasolong (2007:128), "Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, kelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan". Sedangkan menurut Moenir (2008:16), "Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah merupakan serangkaian kegiatan guna memenuhi kebutuhan orang lain".

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

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

Kesimpulannya pelayanan adalah sikap dan tindakan respon untuk melayani kebutuhan orang lain dengan profesional sesuai bidang dan tugas yang menjadi tanggung jawab.

2. Peraturan Pemerintah Tentang Pelayanan Publik

Dalam Peraturan Pemerintah pelayanan publik yang dimaksud adalah :

- a. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
- d. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- e. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- f. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.

- g. Misi Negara adalah kebijakan untuk mengatasi permasalahan tertentu, kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak.
- h. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan.
- i. Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya.
- j. Pelayanan Berjenjang adalah penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan secara bertingkat dengan menyediakan kelas-kelas pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat untuk memberikan pilihan kepada masyarakat pengguna pelayanan dengan tetap memperhatikan prinsip keadilan dan proporsionalitas.

3. Standar Pelayanan Publik

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

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

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Waktu penyelesaian
- d. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- e. Biaya pelayanan
- f. Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- g. d. Program pelayanan
- h. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- i. e. Sarana dan Prasarana
- j. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- k. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
- l. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

4. Kesejahteraan

Dalam membahas kesejahteraan, tentu harus diketahui dahulu tentang pengertian sejahteraan. Sejahtera menurut W.J.S Poerwadarmita adalah: Aman, sejahtera, dan makmur. Sehingga arti kesejahteraan itu meliputi keamanan, keselamatan, dan kemakmuran.

Dalam arti sempit, kata sosial menyangkut sector kesejahteraan sosial sebagai suatu bidang atau bagian dari pembangunan sosial atau kesejahteraan rakyat yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas kehidupan manusia, terutama yang dikategorikan sebagai kelompok yang tidak beruntung dan kelompok rentan. Yaitu hal yang menyangkut program-program atau pelayanan-pelayanan sosial untuk mengatasi masalah-masalah sosial seperti, kemiskinan, ketelantaran, ketidakberfungsian fisik dan psikis, tunasosial, tuna susila dan kenakalan remaja.

Kesejahteraan sosial memiliki arti kepada keadaan yang baik, kebahagiaan dan kemakmuran, banyak orang yang menamainya sebagai kegiatan amal. Di Amerika Serikat kesejahteraan sosial juga diartikan sebagai bantuan public yang dilakukan pemerintah bagi keluarga miskin dan anak-anak mereka. Para pakar ilmu sosial mendefinisikan kesejahteraan sosial dengan tinggi rendahnya tingkat hidup masyarakat.

5. Lansia

Pengertian lanjut usia. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, yang dimaksud dengan lanjut usia adalah penduduk yang telah mencapai usia 60 tahun ke atas (BPS, 2010). Berdasarkan data dari WHO (2010) lanjut usia dibagi menjadi empat kelompok yaitu, middle age (45-59 tahun), elderly (60-74 tahun), old (75-90 tahun) dan very old. Sedangkan menurut Smith (1999) "Lansia terbagi menjadi tiga, yaitu, Young old (65 - 74 tahun), Middle old (57 - 84 tahun), dan Old old (lebih dari 85 tahun).

METODE PENELITIAN

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

Dalam hal ini adalah memaparkan atau menggambarkan segala peristiwa yang diperoleh di lapangan dan untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada berdasarkan data yang diperoleh, dan bertujuan untuk memberikan penjelasan dari variabel yang diteliti, dalam hal ini adalah memberikan gambaran tentang Pelayanan Lanjut Usia Pada UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Marga Rahayu di Kabupaten Bulungan.

Dalam penelitian ini peneliti mendapatkan data berupa data primer (Primary data) adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh perorangan /suatu organisasi secara langsung dari objek yang diteliti dan untuk kepentingan studi yang bersangkutan berupa interview, dan observasi serta data sekunder (secondary data) adalah data yang diperoleh/dikumpulkan dan disatukan oleh studi-studi sebelumnya atau yang diterbitkan oleh berbagai instansi lain, biasanya berupa sumber tidak langsung.

Dalam penelitian ini pemilihan narasumber dilakukan menggunakan teknik Purposive Sampling, sebagai langkah pertama penulis memiliki Key Informan yaitu Kepala UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Marga Rahayu, sedangkan yang menjadi informan yaitu staff UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Marga Rahayu dan yang menjadi informan lainnya yaitu para lansia yang tinggal di panti serta non PTT yang menjadi pengasuh pada lanjut usia.

Adapun teknik pengumpulan data antara lain, Penelitian kepustakaan (library research), penelitian lapangan (field work research) berupa observasi, Pewawancara, wawancara dilakukan pada pihak pengelola dan manula penghuni panti tersebut. Wawancara merupakan alat re-checking atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Tehnik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam (in- depth interview) dan Dokumentasi, dokumentasi berupa gambar tidak bergerak, terhadap subjek penelitian dalam hal ini adalah gedung panti jompo, khususnya UPTD. Panti Sosial Tresna Werdha Marga Rahayu di Kabupaten Bulungan Kalimantan Utara. Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen – dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau orang lain tentang subjek.

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

- a. Pengumpulan data
- b. Penyederhanaan data (Data Reduction)
- c. Penyajian data (Data Display)
- d. Penarikan kesimpulan (Conclusion Drawing)

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif dari Miles dan Huberman (1992) yang di kutip oleh Muhammad Idrus (2009 : 147-148) dalam bukunya yang berjudul “Metode Penelitian Ilmu Sosial”. Model interaktif ini terdiri dari tiga hal utama dalam menganalisis data, yaitu : reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

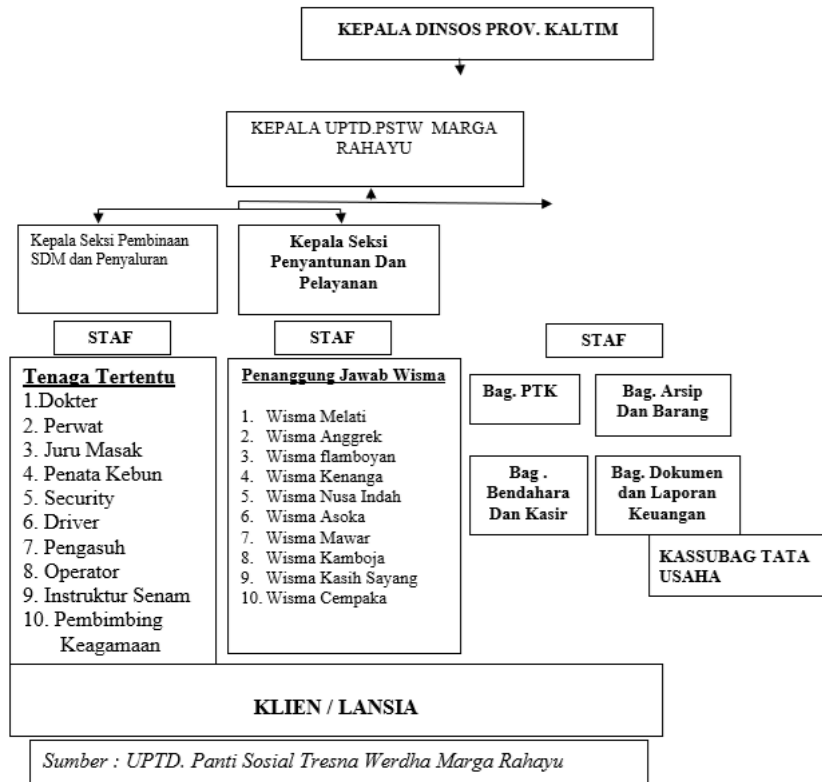
a. Profil Panti Jompo/Sosial Tresna Werdha Bulungan

Sekolah Dasar Negeri atau yang disebut dengan SDN.004 merupakan sekolah dasar yang sebelumnya adalah SD Bilial Long Lembu No.34, didirikan pada tahun 1968 dengan Kepala Sekolah. Panti Sosial Tresna Werdha Marga Rahayu sudah ada sejak tahun 1983 berdasarkan SK Mensos RI No. 6/HUK/1979/ D dengan nama SASANA TRESNA WERDHA BULUNGAN, pada tahun 1989 berubah nama menjadi Panti Sosial Tresna Werdha Marga Rahayu Bulungan. Diera Otonomi Daerah eksistensi Panti Werdha sebagai Lembaga Pelayanan Sosial bagi Lanjut Usia terlantar atau yang bermasalah tetap diupayakan. Dibentuk oleh Departemen Sosial RI dengan pengelolaan manajemen dibawah kantor wilayah

Departemen Sosial Provinsi Kalimantan Timur. Pada awalnya panti memiliki areal tanah seluas 4.800 M2 kemudian tahun 1996 mendapat tambahan areal dari Pemerintah Daerah Kab.Bulungan seluas 6.000 M2 yang digunakan membangun wisma, aula, kantor dan ruang keterampilan. Dan sekarang luas areal panti seluruhnya menjadi 10.800 M2, sisanya seluas 6.534,5 M2 masih merupakan tanah kosong yang digunakan untuk kegiatan berkebun klien lanjut usia.

Status Panti setelah terjadi likuidasi Departemen Sosial dan saat diberlakukannya otonomi daerah, Panti Sosial TresnaWerdha Marga Rahayu beralih pengelola ke Pemerintahan Kabupaten Bulungan sampai tahun 2002. Pada waktu itu setelah dikaji ulang, bahwa ternyata terdapat ketidak samaan persepsi terhadap pelaksanaan otonomi daerah dan kemampuan daerah untuk tetap melaksanakan pelayanan sosial yang ada merupakan satu- satunya pusat pelayanan sosial di Utara Kalimantan Timur yang diharapkan dapatmelakukan pelayanan pada Kabupaten/Kota atau pelayanan lintas Kabupaten.

Akibat dari kondisi yang tidak menentu selama dua tahun, maka panti sempat menderita kegalauan. Dan akhirnya pada tahun 2002 dengan adanya SK Gubernur Kaltim No 16 tahun 2001 PSTW Marga Rahayu menjadi UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Marga Rahayu dibawah manajemen Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur sampai sekarang. Secara geografis aksesantar 5 Kabupaten / Kota di Kalimantan Utara seluas 72.567.49 km2 dengan 738.163 jiwa cukup berjauhan menjadi masalah dalam menciptakan program pelayanan kesejahteraan sosial bagi 1.135 jiwa lansia terlantar secara merata.



Organisasi UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Marga Rahayu

a) Pemenuhan Kebutuhan Pokok

Pemenuhan jaminan hidup berupa makanan, minum dan snack (tiap hari sarapan, makan siang, snack/ minum dan makan malam) diberikan berdasarkan daftar menu yang disusun untuk selama tujuh hari.

b) Pemenuhan kebutuhan pakaian sehari – hari dan pakaian untuk seragam dan lebaran.

c) Pemenuhan tempat tinggal, para lanjut usia terlantar lanjut usia diberikan tempat tinggal dikamar atau ruang untuk 2 orang ukuran 3 X 3,5 M dan dilengkapi dengan peralatan tempat tidur dan perlengkapan kamar

d) Pemberian bahan kebersihan badan per bulan setiap orang, yang berupa sabun cuci, sabun mandi, odol, minyak rambut, obat nyamuk, shampo, balsam/ minyak kayu putih/ minyak angin/ minyak tawon, dan bedak untuk perempuan.

b. Sumber Daya Manusia Pengelola

Untuk jumlah sumber daya manusia yang menjadi pengelola pada UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Marga Rahayu saat ini memiliki pegawai berjumlah 27 orang terdiri dari, 14 (empat belas) orang Pegawai Negeri Sipil (PNS), 1 (satu) orang Pegawai Tidak Tetap (PTT), dan 12 (dua belas) orang Non PTT, sebagaimana tergambar pada tabel 1 berikut :

Tabel 1. Jumlah PNS, PTT, Non PTT UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Marga Rahayu

No	Uraian	Jumlah	Keterangan
1	PNS	14	
2	PTT	1	
3	Non PTT	13	
	Jumlah	28	

Sumber : UPTD. Panti Sosial Tresna Werdha Marga Rahayu

Berdasarkan tabel 1 diatas, selanjutnya akan dijelaskan data jumlah pegawai berdasarkan golongan dan jenis kelaminnya, yang terdiri dari Golongan IV tidak ada, Golongan III terdiri dari laki-laki 3 orang, perempuan tidak ada atau dengan jumlah seluruhnya 3 (tiga) orang, Golongan II laki-laki sebanyak 5 (lima) orang dan perempuan 3 (tiga) orang atau berjumlah 8 (delapan) orang, serta Golongan I terdiri dari laki-laki 2 (dua) orang dan perempuan 1 (satu) orang atau berjumlah 3 (tiga) orang. Dengan kata lain bahwa jumlah seluruh PNS pada Golongan IV, Golongan III, Golongan II, dan Golongan I pada UPTD Panti Treshna Werdha Marga Rahayu Tanjung Selor berjumlah 14 (empat belas) orang, yang secara garis besarnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Jumlah PNS berdasarkan Golongan pada UPTD

No	Klasifikasi Golongan	Jumlah		Jumlah	Keterangan
		Laki-laki	Perempuan		
1.	Golongan IV	-	-	-	
2.	Golongan III	3	-	3	
3.	Golongan II	5	3	8	
4.	Golongan I	2	1	3	
	Jumlah	10	4	14	

Werdha Marga Rahayu

Sumber : UPTD. Panti Sosial Tresna Werdha Marga Rahayu

Kemudian akan digambarkan Jumlah PNS berdasarkan tingkat pendidikannya yang terdiri dari tingkat pendidikan yang meliputi tingkat pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 3 (tiga) orang, terdiri dari laki-laki 3 (tiga) orang, perempuan tidak ada, SLTA berjumlah 8 (delapan) orang, meliputi laki-laki 5 (lima) orang dan perempuan 3 (tiga) orang, SLTP berjumlah 2 (dua) orang, terdiri laki-laki 1 (satu) orang dan perempuan 1 (satu) orang, serta SD berjumlah 1 (satu) orang yang terdiri 1 (satu) orang laki-laki dan perempuannya tidak ada.

b. Data Lanjut Usia Terlantar

Data berikut merupakan data lanjut usia yang terlantar yang perlu mendapat perhatian dari UPTD Panti Tresna Werdha Marga Rahayu Tanjung Selor berdasarkan rekapitulasi dari Kabupaten/Kota yang ada di wilayah Provinsi Kalimantan Utara. Angka ini yang tercatat untuk tahun 2021 sampai dengan tahun 2023 oleh UPTD Panti Tresna Werdha Marga Rahayu meliputi Kabupaten Bulungan pada tahun 2021 sampai 2023 masing-masing berjumlah 764 jiwa, Kabupaten Malinau di tahun 2021 hingga 2023 berjumlah 99 jiwa, dan Kota Tarakan berjumlah masing-masing pada tahun 2021 hingga 2023 jumlahnya masing-masing 272 jiwa. Sementara untuk Kabupaten Nunukan dan Kabupaten Tana Tidung tidak terdapat lanjut usia terlantar. Dengan demikian secara keseluruhan data lanjut usia terlantar dari ketiga Kabupaten/Kota yang ada dalam wilayah Provinsi Kalimantan Utara sebagai bagian dari wilayah tugas dari UPTD Panti Tresna Werdha Marga Rahayu Tanjung Selor mencapai 1.135 jiwa yang tersebar di 3 (tiga) wilayah, yaitu Kabupaten Bulungan, Kabupaten Malinau dan Kota Tarakan. Secara rinci dapat dilihat pada tabel 4 berikut:

LANJUT USIA TERLANTAR PROVINSI KALIMANTAN UTARA TAHUN 2011-2013												
KABUPATEN / KOTA	2013				2012				2011			
	Pri a	Wani ta	Jiw a	KK	Pri a	wani ta	Jiw a	KK	Pri a	Wani ta	Jiw a	KK
Bulungan	20 7	557	764	69 3	20 7	557	764	69 3	20 7	557	764	69 3

Malinau	-	-	99	-	-	-	99	-	-	-	99	-
Nunukan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tarakan	-	-	272	-	-	-	272	-	-	-	272	-
Tana Tidung	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	113 5	-	-	-	113 5	-	-	-	113 5	-

Tabel 5. Data Jumlah Lanjut Usia Terlantar

Kemudian berdasarkan data yang ditemukan di lapangan juga diperoleh gambaran tentang para lanjut usia yang mendapat pelayanan dan menetap pada UPTD Panti Tresna Werdha Marga Rahayu Tanjung Selor yang dibagi berdasarkan kelompok umur pada tahun 2023, sebagaimana tergambar dalam tabel 4 berikut

Tabel 4. Data Lanjut Usia Terlantar berdasarkan Klassifikasi Usia dan Jenis Kelamin pada UPTD Panti Tresna Werdha Marga Rahayu

No	Klasifikasi Usia (tahun)	Jenis Kelamin		Jumlah	Keterangan
		Pria	Wanita		
1	60 - 64	12	7	19	
2	65 - 69	2	2	4	
3	70 - 74	3	5	8	
4	75 - 79	2	3	5	
5	80 - 84	1	-	1	
6	85 - 89	1	-	1	
7	90 - 94	1	-	1	
8	95 - ke atas	1	-	1	
	Jumlah	23	17	40	

Selanjutnya digambarkan data asal daerah para lanjut usia yang berada di UPTD Panti Tresna Werdha Marga Rahayu Tanjung Selor berdasarkan jenis kelamin yang diperoleh gambaran bahwa daerah asal mereka terdiri dari Kabupaten Berau berjumlah 4 orang terdiri dari wanita 4 orang dan prianya tidak ada, Kabupaten Bulungan berjumlah 32 orang meliputi pria 21 orang dan wanita 11 orang, Kota Tarakan berjumlah 1 orang, terdiri dari perempuan 1 orang dan prianya tidak ada, Kabupaten Nunukan berjumlah 3 orang yaitu pria 2 orang dan wanita 1 orang, sedangkan Kabupaten Tana Tidung dan Kabupaten Malinau masing-masing tidak ada lanjut usianya yang tinggal di Panti tersebut. Data tersebut dapat dilihat pada tabel 5 berikut ini:

Tabel 5. Data Jumlah Lanjut Usia Terlantar berdasarkan Daerah Asal Kabupaten/Kota Menurut Jenis Kelamin

No	Asal Kabupaten/Kota	Jenis Kelamin		Jumlah	Keterangan
		Pria	Wanita		
1	Berau	-	4	4	
2	Bulungan	21	11	32	

3	Tarakan	-	1	1	
4	Nunukan	2	1	3	
5	Tana Tidung	-	-	-	
6	Malinau	-	-	-	
	Jumlah	23	17	40	

Sarana dan peralatan yang ada untuk keperluan pelayanan dan kegiatan juga dimiliki oleh panti walaupun jumlah dan kualitasnya sangat terbatas, antara lain : Mobil ambulans, peralatan poliklinik dan alat bantu, peralatan wisma, dapur, aula, ruang ibadah, peralatan keterampilan, sarana hiburan, peralatan perkantoran. Pihak UPTD. Panti Sosial tresna Werdha Marga Rahayu juga menyediakan untuk Pengembangan hobi atau rutinitas yang sering dilakukan Klien, seperti :

- a. lahan perkebunan
- b. ternak unggas dan kolam ikan
- c. alat musik
- d. gedung olahraga

Tabel 6. Bentuk, Ukuran dan Jumlah Bangunan Di UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Marga Rahayu

No.	Bentuk Bangunan	Ukuran	Jumlah
1.	Wisma tempat tinggal klien	120 M ²	9 unit
2.	Kantor	188 M ²	1 Unit
3.	Mushollah	100 M	1 Unit
4.	Dapur Umum	120 M ²	1 Unit
5.	Gudang	75 M ²	1 Unit
6.	Poliklinik	160 M ²	1 Unit
7.	Aula	200 M ²	1 Unit
8.	Ruang keterampilan	80 M ²	1 Unit
9.	Garasi	24 M ²	1 Unit
10.	Rumah petugas tipe 36	36 M ²	2 Unit
11.	Rumah petugas tipe 350	50 M ²	1 Unit
12.	Rumah Petugas/kopel	70 M ²	1 Unit
13.	Pos penjagaan	4 M ²	1 Unit
14.	Pagar tembok & pipa besi	-	200 Meter
15.	Jalan semenisasi dalam panti	1,5 M	335 Meter

Untuk membiayai UPTD Panti Tresna Werdha Marga Rahayu Tanjung Selor selama ini diperoleh anggaran yang berasal dari APBD Provinsi Kalimantan Timur, karena memang secara administratif belum dilakukan penyerahannya kepada Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara sebagai Daerah Otonomi Baru (DOB). Tetapi meski belum diserahterimakan, tetapi Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur yang selama ini menaunginya tetap memberikan fasilitasi pendanaan untuk membiayai operasional pelayanan bagi para lanjut usia tersebut. Bentuk perhatian dari Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur sebagai induk yang secara keuangan tetap memberikan dana operasional bagi pembinaan para lanjut usia yang ada di UPTD Panti Tresna Werdha Marga Rahayu.

B. Pembahasan

1. Pelayanan Kesejahteraan Lanjut Usia

Melalui wawancara dan data yang dikumpulkan peneliti kepada Kepala UPTD Panti Tresna Werdha Marga Rahayu, diperoleh Dalam hal pelayanan kesejahteraan lanjut usia ini pihak UPTD Panti Tresna Werdha Marga Rahayu sudah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Dari SOP inilah kita bekerja memberikan pelayanan kesejahteraan lanjut usia. SOP memberikan petunjuk yang jelas bagi pegawai yang ada untuk bekerja lebih baik sesuai dengan tugas, fungsi dan kewajibannya masing-masing, serta memberikan arah yang jelas bagaimana langkah dan tindakan yang mesti dilakukannya dalam menangani para lanjut usia tersebut. Pada bagian lain juga menjelaskan dalam memberikan pelayanan ini pihaknya juga melakukan pembinaan terhadap para PNS yang ada maupun pegawai kontraknya, agar pelayanan yang diberikan oleh mereka terhadap para lanjut usia menjadi lebih baik dan mampu memberikan kepuasan bagi mereka, terutama terhadap tugas, fungsi dan kewajiban sebagai pelayan bagi para lanjut usia sebagaimana sebagaimana yang diatur dalam SOP tersebut.

Kesimpulannya Agar para pegawai (PNS maupun tenaga kontrak) mampu bekerja dengan baik dan lancar, maka setiap pegawai yang ada diberikan pemahaman akan tugas, fungsi dan kewajibannya dilakukan pembinaan secara kontinyu dan berkelanjutan. Termasuk juga diantaranya pemberian pemahaman terhadap SOP yang berlaku.

Hal senada diungkapkan pula oleh staf pelaksana UPTD Panti Tresna Werdha Marga Rahayu (Rahmadsyah). Menurut penjelasannya pada saat dilakukan wawancara, Dalam bekerja melayani para lanjut usia di panti ini dilandasi dengan SOP yang jelas dan selalu disampaikan oleh pimpinan pada setiap kesempatan, baik pada saat rapat maupun ketika pertemuan rutin. Termasuk pemberian pemahaman akan tugas, fungsi dan kewajiban selaku PNS dan pegawai kontrak dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi para lanjut usia yang ada.

Untuk mendukung kelancaran pelaksanaan pemberian pelayanan kesejahteraan lanjut usia yang ada di wilayah Provinsi Kalimantan Utara ini pihak Panti juga telah melakukan berbagai upaya sosialisasi dengan berbagai pemangku kepentingan yang ada dan sekaligus menjelaskan program-program yang dilaksanakan. Sehingga diharapkan mampu memberikan pemahaman yang luas terhadap keberadaan Panti Tresna Werdha Marga Rahayu Tanjung Selor sebagai wadah pembinaan bagi para lanjut usia yang ada.

Terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas panti, telah diusahakan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan mekanisme yang diatur dalam SOP yang ada. Dan pihak panti juga berusaha untuk selalu tanggap melihat perkembangan dinamika kebutuhan para lanjut usia. Sehingga dengan tindakan dan langkah antisipatif ini berbagai keluhan yang dialami oleh para lanjut usia bisa diketahui secara lebih dini untuk kemudian diambil jalan keluarnya.

Berdasarkan apa yang telah dikemukakan oleh nara sumber telah memberikan gambaran kepada kita bersama bahwa pelayanan kesejahteraan para lanjut usia ini diberikan dalam bentuk pelayanan dasar berupa pelayanan kesehatan, mental, agama dan keterampilan yang membekali kepada para lanjut usia tersebut keyakinan untuk hidup dan bermanfaat bagi yang lainnya. Disamping itu juga membekalinya untuk siap menghadapi kehidupan hari tuanya maupun kesiapan menghadapi setelah hidupnya.

2. Faktor Penghambat Pelayanan Lanjut Usia

Selain faktor pendukung dalam penelitian ini juga ditemukan faktor-faktor penghambat yang perlu mendapatkan perhatian oleh semua pihak dalam meningkatkan pelayanan kesejahteraan lanjut usia ini. Faktor-faktor penghambat tersebut berhasil diidentifikasi oleh peneliti diantaranya: terbatasnya kualitas dan kuantitas sumber daya manusia, sikap skeptis, suka menunda pekerjaan, dan kurang tanggapnya terhadap perkembangan lingkungan.

Hal ini terungkap ketika peneliti turun ke lapangan, sebagaimana ketika wawancara peneliti dengan Kepala UPTD Tresna Werdha Marga Rahayu yang menyatakan bahwa hal yang bisa menghambat pelaksanaan pelayanan kesejahteraan lanjut usia di panti ini adalah kualitas dan kuantitas sumber daya manusia, Sikap Skeptis / Negatif Thinking, suka menunda pekerjaan, kurang tanggap terhadap lingkungan. Hampir senada dengan penjelasan Kepala UPTD Panti Tresna Werdha Marga Rahayu, dungkapkan oleh staf pelaksanaanya mengatakan Masih kurangnya kualitas dan kuantitas SDM sehingga belum dapat mengoptimalkan pelayanan karena sebagian besar tenaga / petugas pelayanan yang ada hanya dibidang umum, belum ada yang membidangi secara khusus untuk melayani dan memaksimalkan pelayanan tersebut seperti : Psikolog, Dokter Khusus, Kesenian, Keterampilan, Alat Kesehatan Yang Terbatas. Dan kapasitas tampung yang minim sehingga pelayanan belum dapat optimal untuk menampung bila banyak Klien yang memerlukan bantuan kesejahteraan lanjut usia terlanta.

Namun berbeda dengan kedua narasumber seorang klien mengemukakan bahwa, selama ini pelayanan yang diberikan oleh para pelaksana terhadap kami yang kami rasakan tidak ada masalah. Artinya semua kebutuhan yang diperlukan tersedia, termasuk para pekerjanya telah bekerja dengan baik dan memberikan manfaat besar bagi seluruh penghuni yang ada di panti ini.

Dengan memperhatikan fakta-fakta tersebut, kiranya dalam upaya yang untuk melakukan optimalisasi pelayanan terhadap para manusia lanjut usia (manula) sangat perlu memperhatikan faktor penghambat ini, agar norma-norma pelayanan dapat dirasakan kemanfaatannya, terutama oleh para klien sebagai penghuni pada panti ini. Perhatian ini perlu dilakukan untuk melaksanakan ketentuan pasal 34 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menyatakan bahwa Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa banyak hal yang membuat orang merasa nyaman, dikhususkanpada semua aspek dari tempat tinggal, pelayanan hingga kebutuhan terasa cukup sehingga para lanjut usia benar merasakan kesejahteraan dan merasa kerasan tinggal di UPTD Panti Tresna Werdha Marga Rahayu yang berada di Tanjung Selor Kabupaten Bulungan dan sejak diterbitkannya Undang-undang Nomor 20 tahun 2012 tentang Pembentukan Provinsi Kalimantan Utara, kemudian Tahun 2013 setelah dilantiknya Penjabat Gubernur telah resmi menjadi Provinsi Kalimantan Utara.

Hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa para lanjut usia sangat merasa nyaman berada ditempat, lingkungan dan komunitas yang baru di panti ini yang tentunya pastilah membutuhkan waktu, begitu pula dengan manula. Setelah hampir seumur hidupnya, hidup

dengan keluarganya, dan sekarang memasuki lingkungan yang asing pastilah di awalnya merasa kurang menyenangkan, dan menurut wawancara dengan manula hal tersebut dapat teratasi dengan saling berbagi cerita, memahami, saling berkeluh-kesah dan berbagi pengalamannya, serta masih dapat menyalurkan hobi dan rutinitas yang positif sebelum berada di lingkungan panti. Hal tersebut juga yang menjadi salah satu alasan manula kadang-kadang kemudian enggan meninggalkan panti, oleh karena pelayanan kesejahteraan lanjut usia sangat dirasakan kemanfaatannya, seperti tersedianya kebutuhan dasar seperti sandang, pangan, papan dan pelayanan kesehatan yang memadai. Artinya banyak hal yang membuat mereka nyaman diantaranya adalah interaksi sesama manula.

Dalam hal pelayanan kesejahteraan lanjut usia ini pihak UPTD Panti Tresna Werdha Marga Rahayu telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan oleh Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Utara, sehingga dengan mengacu pada ketentuan ini, maka dalam memberikan pelayanannya didasarkan melalui mekanime, seperti: proses pelayanan, tahap penerimaan, serta kegiatan terminasi dan bimbingan lanjut.

Selanjutnya temuan lapangan lainnya diperoleh gambaran bahwa ditemukannya faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan kesejahteraan lanjut usia. Faktor pendukungnya diantaranya adalah kerjasama, komitmen dan integritas semua pihak untuk bekerja memberikan pelayanan terbaik bagi para manula ini. Sedangkan faktor penghambatnya diantaranya kualitas dan kuantitas sumber daya manusia, sikap skeptis/negatif thinking, suka menunda pekerjaan, dan kurang tanggap terhadap perubahan lingkungan.

Perhatian terhadap pelayanan kesejahteraan lanjut usia ini merupakan sebuah amanah yang harus dilakukan oleh pemerintah, stake holder dan masyarakat. Terutama bagi negara merupakan kewajiban dan tanggungjawab untuk melaksanakan amanah pendahulu dan pendiri bangsa sebagaimana ketentuan pasal 34 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menyatakan bahwa Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Gie, The Liang. 2000. Administrasi Perkantoran Modern. Yogyakarta : Liberty.
- [2] Miles, Mathew B. dan A. Michael Huberman. 2009. Analisis data Kualitatif. Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).
- [3] Moenir, H.A.S. 2008. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- [4] Nawawi, Hadari. 2003. Perencanaan SDM Untuk Organisasi Profit Yang Kompetitif. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- [5] Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta.
- [6] Satori, Djam'an & Aan Komariah. 2009. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : Alfabeta.
- [7] Sinambela, Lijan Poltak. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- [8] Keputusan Sesuai SK Gubernur Kaltim No. 16 Tahun 2001 PSTW Marga Rahayu di bawah Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur.
- [9] Tentang Terbentuknya UPTD PSTW Marga Rahayu di bawah Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur.

- [10] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2004 Tentang Pelaksanaan Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia.
- [11] Undang- Undang Republik Indonesia No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.
- [12] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia.
- [13] Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 menjelaskan bahwa hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.