

# PELAYANAN HARIAN LANJUT USIA DI PANTI SOSIAL TRESNA WERDHA 'BUDHI DHARMA' BEKASI

## *ELDERLY DAY CARE SERVICES AT ELDERLY HOSTEL 'BUDHI DHARMA' BEKASI*

**Ayu Diah Amalia**

Pusat Penelitian dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial, Kementerian Sosial RI

Jl. Dewi Sartika No. 200, Cawang III, Jakarta Timur.

E-mail: amalia\_ayu@yahoo.com

Diterima: 6 Maret 2013, Disetujui: 5 April 2013

### **ABSTRAK**

*Upaya peningkatan kesejahteraan sosial lanjut usia diarahkan agar lansia tetap dapat diberdayakan sehingga berperan dalam kegiatan pembangunan dengan memperhatikan fungsi, kearifan, pengetahuan, keahlian, keterampilan, pengalaman, usia dan kondisi fisiknya. Salah satu upaya tersebut adalah dalam bentuk Program Harian Lanjut Usia (PHLU). Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana proses pelaksanaan Program PHLU di PSTW Budhi Dharma dan melihat kepuasan klien sebagai suatu feedback dari proses pelaksanaan program. Penelitian ini merupakan penelitian evaluasi, menggunakan mix methods dengan metode kualitatif dan survey. Dari hasil penelitian diketahui bahwa PSTW Budhi Dharma belum melaksanakan proses tahapan pelaksanaan sesuai standar prosedur yang ditetapkan oleh perencana program (Direktorat Pelayanan Sosial Lanjut Usia). Ditemukan lebih dari setengah sampel klien merasa kurang puas akan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh PSTW Budhi Dharma. Peneliti menyarankan agar perencana dan pelaksana program dapat memperbaiki proses pelaksanaan program.*

**Kata kunci:** Pelayanan sosial, Program Harian Lanjut Usia, PSTW, lanjut usia

### **ABSTRACT**

*The effort to improve social welfare of elderly can be empowered in certain roles in development activities with respect to function, wisdom, knowledge, expertise, skills, experience, age and physical condition. One such efforts is through form of Elderly Day Care Services Program. The purpose of this research is to describe the implementation process of Elderly Day Care Services Program and to see how far customer satisfaction as a feedback of program implementation. This is evaluation research using mix methods, qualitative and survey. Result of research findings is that PSTW Budhi Dharma has not followed the process procedures properly, it is not appropriate with the procedures. Research findings that more in a half of client not satisfied with the quality of services. The researcher suggests that organization must reflect and improve the services and implementation of the program.*

**Keywords:** Social services, Elderly Day Care Services Program, PSTW, elderly

## **PENDAHULUAN**

Revolusi demografi sedang berlangsung di dunia. Pada saat ini terdapat 600 juta orang di dunia berusia 60 tahun ke atas (*World Health Organization, 2004*). Dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 dikatakan bahwa masa

usia lanjut adalah masa bagi mereka yang sudah mencapai usia 60 tahun. Untuk tujuan perbandingan statistika, seseorang dikatakan lanjut usia ketika memasuki usia 60 atau 65 tahun (Timonen, 2008 : 8), lebih pastinya

yang lain dan setelah itu mereka kembali ke rumahnya masing-masing (Achir, 2001 : 190). Salah satu model pelayanan sosial lanjut usia tersebut adalah dalam bentuk Program PHLU. Program PHLU yang dilaksanakan oleh panti milik pemerintah pusat salah satunya dilaksanakan di PSTW Budhi Dharma, PHLU disediakan bagi lanjut usia dan pra lanjut usia bersifat sementara, dilaksanakan pada siang hari di dalam atau diluar panti dalam waktu tertentu dan tidak menginap.

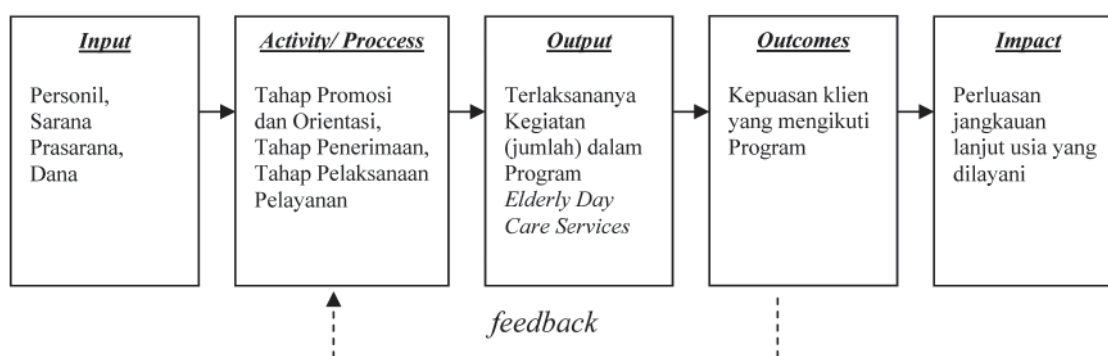
Kebermanfaatan Program PHLU telah didukung dengan beberapa penelitian yang melihat esensi Program PHLU bagi lansia diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Masafumi Kuzuya et. al. (2006) mengungkapkan fakta bahwa Program PHLU memiliki asosiasi dengan rendahnya tingkat kematian pada lanjut usia. Partisipan yang memanfaatkan Program PHLU dua atau tiga kali atau lebih dalam seminggu, 63 persen atau 44 persen memiliki rasio kematian yang relatif rendah dibanding dengan yang tidak memanfaatkan Program PHLU. Dapat dilihat bahwa *outcomes* program Program PHLU sangat krusial bagi lansia seperti dapat mengurangi risiko tingkat kematian, pembangunan kualitas kesehatan dan provisi perawatan sosial yang tinggi bagi lansia serta adanya kepuasan klien yang mengikuti program (*Journal of the American Geriatrics Society* (2006) Volume: 54, Issue:9 : 1364-1371). Dan untuk menghasilkan dampak dan *outcomes* yang positif tidak terlepas dari proses pelaksanaan pelayanan dan input program yang memadai.

Deskripsi proses pelaksanaan Program PHLU sangat penting dilakukan, hal tersebut untuk mengetahui sejauhmana proses pelayanan yang telah diberikan dan nantinya digunakan untuk dapat meningkatkan dan mengembangkan program kedalam desain dan proses pelaksanaan yang lebih baik. Hal tersebut

dilakukan dengan melakukan evaluasi proses pelaksanaan program dan melihat kepuasan klien (*outcomes*) akan kualitas layanan sebagai suatu *feedback* proses pelaksanaan tersebut. Kepuasan klien adalah bagian dari evaluasi proses karena pertanyaan-pertanyaan kepuasan merupakan pendapat mengenai pelayanan program (Unrau, Gabor, Grinnell, 2007 : 171). Evaluasi diperlukan untuk mengetahui apakah pelaksanaan pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan dan apakah yang dikerjakan telah sesuai dengan apa yang harus dikerjakan. Menurut Rossi, Lipsey dan Freeman (2004) evaluasi suatu program adalah penggunaan prosedur penelitian sosial yang secara sistematis menginvestigasi efektivitas program intervensi sosial yang disesuaikan dengan lingkungan organisasi dan desain yang menginformasikan cara tindakan sosial yang meningkatkan kondisi sosial. Evaluasi program bertujuan untuk memberikan informasi deskriptif mengenai tipe dan kuantitas aktivitas program. Evaluasi proses mengandung pengukuran aktivitas-aktivitas untuk menentukan apakah program berjalan sesuai rencana dan harapan. Proses pelayanan manusia harus melihat perbedaan antara apa yang direncanakan dan implementasi pelayanan yang dapat memberikan efek utama untuk hasil program. Evaluasi proses memberikan makna untuk menentukan apakah anggota klien populasi target dapat dicapai dalam jumlah yang telah diproyeksikan dan apakah pelayanan-pelayanan telah diberikan dalam tingkat dan kualitas yang diharapkan (Lewis, Packard dan Lewis, 2007 : 216).

Diharapkan dengan melakukan evaluasi pelaksanaan pelayanan Program PHLU akan terlihat bagaimana kualitas pelaksanaan pelayanan yang telah diberikan oleh PSTW Budhi Dharma, hubungannya dengan komponen-komponen program yang lain dan

Dalam penelitian evaluasi ini model logika yang digunakan adalah sebagai berikut:



Gambar 1 : Model Logika Program Elderly Day Care Service, diolah dari Pedoman PHLU Direktorat PSLU Kementerian Sosial RI, 2010.

(*impact*) merupakan konsekuensi jangka panjang dari suatu program. Model logika digunakan untuk memahami hubungan antara aktivitas program dan *outcomes* yang diharapkan (World Bank, 2004, h.2-7). Tujuan model logika adalah memberikan stakeholder suatu road map yang menggambarkan suatu rangkaian peristiwa yang saling berhubungan, yang kemudian dihubungkan dengan kebutuhan perencanaan program dan hasil yang diharapkan dari program (Unrau, Gabor, & Grinnell, 2007, h.73).

Teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* pada pendekatan kualitatif dengan karakteristik khusus diseleksi dengan tujuan tertentu, dalam hal ini yaitu perencana, pengelola, pelaksana dan penerima program (untuk data pendukung kepuasan klien). Dan *simple random sampling* pada penelitian kuantitatif ditujukan pada penerima manfaat program untuk mengetahui sejauhmana kepuasan penerima manfaat dari pelayanan yang telah diberikan. Sampel yang diambil secara acak dari populasi berjumlah 30 orang responden, dengan pertimbangan bahwa jumlah sampel tersebut termasuk sampel besar yaitu (subyek yang diteliti  $\geq 30$ ), jumlah tersebut akan mendekati distribusi normal (Teori Distribusi Normal dengan *Central Limit Theorema*) (Walpole, 1995 : 395).

Teknik pengumpulan data kualitatif melalui wawancara, observasi, studi literatur dan dokumentasi digunakan untuk melihat bagaimana proses pelaksanaan pelayanan program dan komponen *input output* program serta teknik pengumpulan data melalui kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data mengenai kepuasan klien yang mengikuti program tersebut (*outcomes*). Dalam penelitian ini analisa data kualitatif yang digunakan adalah tahapan yang dikemukakan oleh Miles & Huberman (1987 : 21) yang terdiri dari: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, verifikasi. Sedangkan analisa data kuantitatif yang digunakan adalah dengan analisa statistik deskriptif.

Teknik untuk meningkatkan kepercayaan dan kebenaran hasil penelitian kualitatif diantaranya dengan kredibilitas dan dependabilitas, sedangkan pada penelitian kuantitatif digunakan dengan melihat reliabilitas dan validitas. Penelitian kuantitatif dalam studi ini mengukur satu variabel (*univariate*) yaitu variabel kepuasan klien. Uji reliabilitas dilakukan dengan uji *Alpha Cronbach*. Hasil pengujian reliabilitas *Alpha Cronbach* sebesar 0,957. Nilai  $\alpha > 0,8$  ini mensugestikan seluruh *item reliable* dan seluruh tes secara konsisten secara internal karena memiliki

## Sarana Prasarana

Sarana adalah sesuatu yang dapat dipergunakan untuk mencapai suatu tujuan, sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat menunjang terlaksananya suatu kegiatan. Untuk kelancaran kegiatan Program PHLU diperlukan sarana prasarana yang memadai, sarana tersebut berupa fasilitas dan peralatan. Fasilitas pelayanan seperti ruang serba guna, ruang pelayanan, meja kursi, *wireless*, alat hiburan, alat dan fasilitas olah raga, alat permainan, alat aksesibilitas, buku, koran dan lain-lain. Fasilitas penunjang dapat berupa kendaraan (motor, mobil, bus), dapur, toilet, sarana air bersih dan lain-lain. Fasilitas yang ada untuk Program PHLU di PSTW Budhi Dharma antara lain adalah gedung serbaguna untuk kegiatan pelayanan.

Dalam pelaksanaan berbagai kegiatan program Program PHLU dilaksanakan di tempat yang khusus diperuntukan untuk klien dalam program tersebut, yaitu di Gedung Pertemuan PHLU PSTW Budhi Dharma. Beberapa kegiatan kebanyakan dilaksanakan di dalam gedung, gedung juga merupakan tempat klien lansia untuk berteduh dan beristirahat, gedung harus dibuat nyaman mungkin dan menyenangkan untuk klien lansia beraktivitas, namun dari hasil pengamatan dapat dilihat masih terdapatnya kekurangan dan kerusakan dalam gedung, dan beberapa prasarana dianggap kurang layak untuk klien, sehingga klien akan menjadi kurang nyaman dalam beraktivitas, dapat menyulitkan dan mengurungkan niat lansia untuk beraktivitas dalam gedung tersebut.

Implikasi lain adalah dikarenakan kondisi tersebut klien lebih memilih kembali kerumah, sehingga klien hanya mau mengikuti kegiatan sebentar saja, lansia kurang dapat beraktivitas dengan nyaman dan menjadi penghambat dalam kegiatan yang sedang diikuti. Dideskripsikan bahwa sarana prasarana

yang ada dalam program ini belum memadai untuk menunjang kegiatan klien. Penelitian oleh Valerie Bacon dan Christopher Lambkin (2000), menyimpulkan bahwa faktor desain tempat pelayanan berkaitan dengan keseluruhan aspek proses pelayanan dan keefektifan pelayanan program *Day Care* di Inggris (*The Journal Ageing and Society Cambridge University Press* (1997), 17 : 41-64), hal ini berarti untuk meningkatkan proses pelayanan yang baik dibutuhkan input (sarana prasarana) yang memadai agar kegiatan pelayanan dapat efektif.

## Dana/Anggaran

Untuk memperlancar pelaksanaan kegiatan (operasional) dalam Program PHLU diperlukan dana. Dana dalam program ini diantaranya berasal dari penganggaran melalui DIPA PSTW Budhi Dharma yang diajukan ke Biro Perencanaan Kementerian Sosial. Dana yang diterima tersebut dipergunakan untuk membiayai instruktur kegiatan dan konsumsi klien. Dan dana tambahan tersebut di antaranya berasal dari penerima manfaat program yaitu klien yang mengikuti program. Adanya kewajiban klien untuk membayar pada beberapa kegiatan dalam program cukup membantu pelaksanaan kegiatan, iuran kegiatan dari klien dikumpulkan dan digunakan kembali untuk operasional kegiatan program dan untuk kebutuhan klien, dan diharapkan dapat memperlancar keberlangsungan kegiatan program. Dana PSTW dalam program ini sangat minim, seperti untuk beberapa instruktur yang ada dananya diambil dari uang kas iuran klien, hal tersebut dilakukan karena minimnya dana karena adanya pembatasan kuota anggaran untuk instruktur dari Kementerian. Minimnya dana untuk beberapa instruktur memaksa pihak penyelenggara untuk mengelola dana instruktur dari uang kas dan membagi-bagi dana sesuai dengan jumlah instruktur (enam instruktur),

lanjut usia. Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 28 Februari 2012 di Aula Kelurahan Aren Jaya, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi. Kegiatan tersebut meliputi kegiatan paparan program dan dialog interaktif, dengan peserta aparatur dari Kantor Dinas Sosial Kota Bekasi, aparatur Kecamatan Bekasi Timur, aparatur Kelurahan Bekasi Jaya, Ketua RW Kelurahan Bekasi Jaya, Kader PKK dan POSBINDU, Puskesmas, tokoh masyarakat dan tamu undangan terkait. Narasumber dalam kegiatan ini adalah Kepala PSTW Budhi Dharma, Kepala Kantor Kelurahan Aren Jaya dan Dokter Puskesmas Kelurahan Aren Jaya Bekasi Timur. Dalam kegiatan ini Program PHLU diinformasikan secara sepintas, karena sosialisasi Program PHLU dilakukan bersamaan dengan sosialisasi program-program lain yang ada di PSTW Budhi Dharma, sehingga tidak ada tahap promosi pemberian informasi yang khusus untuk Program PHLU. *“bagian Program Advokasi Sosial menginformasikan, diinformasikan tapi sepintas saja tapi tidak terlalu khusus”* (wawancara dengan TT, 18 Juni 2012).

Sosialisasi program juga dilakukan dengan cara informal yaitu dilakukan dengan cara mendayagunakan klien lansia yang telah lama mengikuti program untuk menginformasikan kepada lansia lain untuk dapat bergabung mengikuti Program PHLU. Pada standar tahapan yang ditetapkan perencanaan program adalah bahwa PSTW diwajibkan melakukan kegiatan promosi dan orientasi pada tahap awal. Tahap ini berisi kegiatan yang berkaitan dengan promosi program dimana Lembaga (PSTW Budhi Dharma) wajib memperkenalkan lembaga dan Program PHLU kepada berbagai pihak melalui penyuluhan, penyebaran leaflet, brosur dan pemberitaan media masa. Menjelaskan kepada calon peserta tentang prosedur penerimaan, jenis pelayanan

dan lain-lain. Menjalin hubungan antara calon peserta, keluarga dan masyarakat, serta mengumpulkan data calon peserta.

Berdasarkan temuan lapangan dapat diketahui bahwa PSTW Budhi Dharma melakukan kegiatan diseminasi, hal tersebut berbeda dengan kegiatan promosi dan orientasi. Kegiatan promosi lebih bersifat persuasif, mengadakan komunikasi yang sifatnya membujuk. Promosi juga merupakan suatu proses komunikasi dari penyampaian tentang jasa kepada klien untuk mempengaruhi klien supaya menggunakan jasa tertentu. Pemberian informasi seperti dikemukakan diatas dirasa kurang efektif karena dengan paparan sekilas, penerima informasi juga akan kurang terpengaruh terhadap informasi tersebut. Terlebih lagi pemberian informasi juga belum dilakukan melalui penyuluhan, penyebaran leaflet dan brosur secara khusus mengenai Program PHLU. Disimpulkan bahwa PSTW Budhi Dharma dalam tahap ini belum melakukan kegiatan yang sesuai dengan standar tahapan promosi dan orientasi.

### **Tahap Penerimaan**

Pada tahap ini lembaga penyelenggara menerima lansia sebagai klien Program PHLU. Dari hasil observasi pada tahap ini diketahui bahwa PSTW Budhi Dharma tidak melakukan *need assessment* terlebih dahulu terhadap klien. Padahal *need assessment* diperlukan untuk mengetahui kondisi lansia dan kebutuhan apa saja yang harus dipenuhi, serta mengarahkan lansia untuk mengikuti kegiatan yang sesuai dengan kondisi serta kebutuhannya. Pemilihan kegiatan-kegiatan sesuai kemauan klien tanpa pengukuran kebutuhan sebenarnya bisa saja tidak dapat memenuhi kebutuhan lansia tersebut.

Tahap selanjutnya adalah tahap pendataan klien. Setelah klien berminat dalam



kegiatan paduan suara (*vocal group*) dan qasidahan dilakukan oleh klien tanpa dampingan instruktur, kondisi tersebut dapat membuat klien menjadi terlantar. Dalam pelaksanaan kegiatan qasidahan klien duduk beralaskan tikar, kondisi ini dapat membuat klien kurang nyaman beraktivitas.

3. Kegiatan dalam upaya pemenuhan kebutuhan sosial. Kebutuhan sosial, merupakan kebutuhan yang berkaitan dengan relasi dan interaksi dengan sesama manusia antara lain berupa: berinteraksi dengan keluarga lansia, melakukan aktivitas dengan teman sebaya, melakukan aktivitas dengan masyarakat di lingkungannya, menjadi anggota suatu organisasi, melaksanakan aktivitas dibidang ekonomi, melakukan aktivitas di bidang pendidikan, kebutuhan rekreasi dan kebutuhan informasi. Lansia juga membutuhkan kegiatan untuk berinteraksi, bentuk kegiatan yang dapat menjalin interaksi sesama lansia disamping berkumpul dalam lansia center adalah dengan kegiatan rekreasi (*widyawisata*), ikut dalam kegiatan diluar lansia center dan bersilaturahmi keluarga. Banyak klien yang berminat dalam kegiatan *vacational*, namun karena minimnya sarana dan dana maka klien dibebankan biaya. Kunjungan event luar panti sifanya insidental dan terkadang dikenakan biaya maka tidak banyak klien yang berpartisipasi dalam kegiatan ini. Kunjungan ke keluarga klien dilakukan dalam bentuk arisan klien, pelaksanaan jenis kegiatan ini menyimpang dikarenakan petugas tidak melaksanakan kegiatan dengan berkunjung ke keluarga klien melainkan bentuk arisan dilaksanakan di gedung pertemuan dimana tidak dihadiri oleh keluarga klien.
4. Kegiatan dalam upaya pemenuhan kebutuhan spiritual (keagamaan). Kegiatan bimbingan agama yang sering dilakukan adalah membaca Al-Quran. Dari hasil observasi klien berkumpul bersama

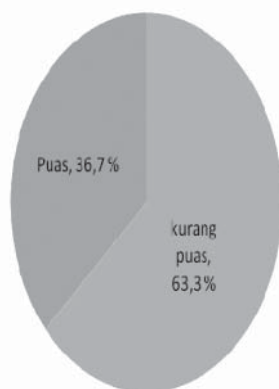
tadarusan tanpa didampingi oleh seorang pengajar agama, jika demikian kondisinya maka klien kurang mendapatkan manfaat dari kegiatan bimbingan agama dan kurang dapat memperkuat keimanan klien khususnya menghadapi hari tuanya. Hingga saat pengumpulan data selesai, diketahui bahwa belum terlaksana kegiatan peringatan keagamaan di tahun 2012, hal tersebut akan membuat kebersamaan (*tali silaturahmi*) klien akan berkurang.

Dari hasil observasi secara keseluruhan diketahui bahwa pada tiap kegiatan pelayanan belum ada standarisasi pelaksanaan pelayanan (belum ada SOP). Hal ini akan menyulitkan UPT dalam membuat prosedur operasional kegiatan pelayanan apalagi UPT dituntut sesegera mungkin memberikan pelayanan kepada klien, hal ini juga akan memberikan beban kerja tambahan kepada UPT sehingga yang selama ini dilakukan UPT adalah menyerahkan sepenuhnya pada instruktur kegiatan yang bersangkutan untuk pemberian pelayanan. Perlu dibuat suatu prosedur tetap yang bersifat standar, sehingga siapa pun, kapan saja pun dan dimana saja pun dilakukan langkah-langkahnya tidak akan berubah. Dengan adanya SOP diharapkan pekerjaan dapat terlaksana dengan baik, tepat waktu, dan dapat dipertanggung jawabkan. Dengan menggunakan SOP akan dapat: (1) mengukur performa pelaksanaan kegiatan dan kinerja petugas, (2) membawa perbaikan kualitas pelayanan, (3) dapat mengidentifikasi petugas yang mempunyai kekurangan produktivitas dan mutu, dan (4) mengembangkan sikap yang lebih menguntungkan terhadap tanggung jawab, tingkat kerja individu, laju kerja individu, dan distribusi beban kerja. Tingkat detail suatu prosedur mempunyai efek langsung dengan tingkat kecakapan petugas yang mengerjakan.

## HASIL PROGRAM

Pelayanan yang telah diberikan tersebut dapat ditinjau dari penerima manfaat (klien). Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang pemberi pelayanan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian klien. Kualitas pelayanan merupakan kualitas cara penyampaian jasa tersebut. Kepuasan klien merupakan persepsi klien atas suatu layanan yang sudah dialaminya. Klien lansia dalam hal ini merupakan pelanggan, klien menerima program pelayanan. Dari hasil survei terhadap 30 responden dapat dilihat bahwa sebanyak 19 orang responden atau 63,3 persen klien merasa kurang puas akan kualitas pelayanan yang telah diberikan, dan sebanyak 11 orang responden atau 36,7 persen klien merasa puas. Kepuasan klien dalam Program PHLU PSTW Budhi Dharma tahun 2012 dapat dilihat dalam *pie chart* berikut

Gambar 2 : Kepuasan Klien Program PHLU PSTW Budhi Dharma 2012 setelah diolah kembali.



Kepuasan klien terhadap pelayanan yang diberikan dalam Program PHLU PSTW Budhi Dharma bertumpu pada ukuran kualitas pelayanan pada lima dimensi, yaitu :

1. Dimensi *Tangibles* (bukti langsung) yang meliputi fasilitas fisik. Responden dimintai tanggapannya mengenai lokasi lansia center, fasilitas yang ada, kenyamanan lingkungan, jumlah dan sarana komunikasi petugas,

2. Dimensi *Reliability* (keandalan), untuk mengukur kemampuan petugas dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan, meliputi indikator pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan, kecepatan petugas, keseriusan, kejelasan petugas serta kedisiplinan petugas,
3. Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) merupakan kemampuan untuk menolong klien dan kesediaan untuk melayani klien dengan baik, terdiri dari indikator tanggungjawab petugas, kemampuan menolong klien, kesediaan petugas melayani, serta ketanggapan petugas,
4. Dimensi *Assurance* (jaminan), untuk mengukur kemampuan, pengetahuan dan kesopanan karyawan serta petugas yang dapat dipercaya. Meliputi kesopanan petugas, kecakapan petugas memberikan pelayanan, kemampuan meyakinkan klien dan usaha petugas melayani dengan baik dan
5. Dimensi *Emphaty* (empati), untuk mengukur pemahaman petugas terhadap kebutuhan klien serta perhatian yang diberikan oleh petugas. Indikator dimensi tersebut meliputi rasa peduli kepada klien, memahami kebutuhan klien serta kemudahan untuk dihubungi.

Beberapa klien kebanyakan merasa kurang puas akan dimensi *tangible* dan *responsiveness* dari kualitas layanan. Dimensi *tangibles* merupakan fasilitas fisik. Responden dimintai tanggapannya mengenai lokasi lansia center (PSTW Budhi Dharma), fasilitas yang ada, kenyamanan lingkungan, jumlah dan sarana komunikasi petugas. Dari hasil pengolahan data bahwa sebanyak 53,3 persen dari total responden merasa kurang puas terhadap fasilitas fisik yang ada dalam program pelayanan harian lanjut usia PSTW Budhi Dharma. Lebih dari setengah jumlah klien yang dijadikan sampel merasa kurang puas akan fasilitas yang ada, hal tersebut juga didukung dengan hasil observasi dimana

3. Belum tercapainya target jumlah klien dan target jumlah kegiatan pertahunnya. Terjadi stagnasi jumlah klien yang mengikuti program ini selama tahun 2011-2012 dan berarti bahwa program tersebut kurang dapat menarik lansia lainnya untuk dapat berpartisipasi dalam program. Jumlah kegiatan juga kurang mencapai target pertahunnya. Bahwa pada tahun 2011 jumlah kegiatan yang ditargetkan oleh PSTW Budhi Dharma adalah 827 kegiatan dan tahun 2012 terget menjadi 619 kegiatan, terjadi penurunan jumlah target kegiatan.
4. Dari proses pelaksanaan pelayanan yang telah diberikan tergambar kepuasan klien yang mengikuti program, kepuasan ini merupakan *feedback* atas proses pemberian pelayanan. Jika dilihat dari persentase kepuasan klien tersebut diatas berarti jasa atau pelayanan yang diterima selama ini dipersepsikan kurang baik dan kurang memuaskan. Dari pengukuran kepuasan klien diatas dapat ditaksir bahwa program PHLU PSTW Budhi Dharma mengabaikan nilai yang penting untuk klien yaitu pelayanan yang belum bermutu (pelayanan yang bermutu adalah pelayanan yang menjamin kepuasan penerima pelayanan dan untuk menjamin kepuasan maka kualitas pelayanan sangat menentukan).

Proses pelaksanaan program PHLU di PSTW Budhi Dharma yang kurang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh prosedur standar dari perencana program tersebut lebih disebabkan karena faktor komponen-komponen input yang kurang memadai, sehingga output yang dihasilkan tidak mencapai target dan outcomes yang diharapkan belum dapat tercapai.

Berdasarkan hasil temuan lapangan, pembahasan serta kesimpulan yang ada maka berikut ini penulis sampaikan beberapa rekomendasi yang perlu dilakukan baik pihak Direktorat Pelayanan Sosial Lanjut Usia maupun pihak PSTW Budhi Dharma, di antaranya sebagai berikut:

Hal penting dalam suatu proses pelaksanaan pelayanan adalah perlunya dibuat SOP (standart operating procedurs), SOP ini akan sangat membantu UPT (PSTW Budhi Dharma) selaku pengelola dan pelaksana program dalam menjalankan operasional kegiatan pelayanan. Perlunya dibuat SOP mengenai pelaksanaan kegiatan pelayanan demi meningkatkan kepuasan klien melalui kualitas pelayanan.

Rekomendasi terkait dengan temuan lapangan dirumuskan dalam tabel berikut :

Tabel 2. Rekomendasi Komponen Input Program

No	Komponen Input Program	Rekomendasi
1	Personil	<p>Perlu pengadaan pegawai atau petugas khusus untuk petugas program PHLU, sehingga tidak ada rangkap jabatan.</p> <p>Perlu adanya kualifikasi maupun kompetensi petugas program sehingga didapatkan petugas yang memiliki integritas tinggi untuk melayani lansia.</p> <p>Perlu pembinaan dan pelatihan petugas Program PHLU, sehingga petugas dapat terampil menangani lansia dan berkomitmen tinggi terhadap tugas.</p> <p>Perlu adanya kualifikasi maupun kompetensi instruktur.</p> <p>Dihidupkan kembali kepengurusan oleh klien untuk mengelola keuangan klien, sehingga mereka dapat mengatur kebutuhannya sendiri.</p>



6	Tahap Pemberian Pelayanan (Kesenian Musik Organ, Vocal Group dan Qasidah (Rebana))	Diperlukan standar operasional kegiatan kesenian musik. Perlu adanya promosi kembali kegiatan kesenian musik organ agar dapat menarik minat klien. Perlu dibuat penjadwalan klien yang akan bernyanyi (rolling) setiap minggu sehingga semua klien dapat mengikuti kegiatan ini. Perlu adanya instruktur tetap pada kegiatan rebana dan vocal group. Perlu adanya standar sarana prasarana kegiatan kesenian musik sehingga dapat meningkatkan kenyamanan klien.
		Diperlukan standar operasional kegiatan keterampilan. Perlu pengadaan dan standar sarana pendukung kegiatan keterampilan yang disesuaikan dengan kondisi lansia.
		Diperlukan standar operasional kegiatan vocational. Penyediaan akomodasi yang memadai dan ramah lansia untuk kegiatan rekreasi dan event luar panti. Kegiatan kunjungan keluarga dilakukan sesuai dengan prosedur yaitu petugas mendatangi keluarga klien.
		Diperlukan standar operasional kegiatan keagamaan. Perlu adanya pemuka agama, karena kegiatan ini adalah kegiatan yang penting untuk lansia dimana dengan spiritual yang baik akan membantu lansia untuk menghadapi kenyataan, merumuskan arti dan tujuan keberadaannya dalam kehidupan. Perlunya pelaksanaan kegiatan keagamaan untuk lebih memaknai hari keagamaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achir, Yaumil C. Agoes. (2001). *Problematik dan Solusi Lansia Indonesia Menyongsong Abad Ke-21 dalam Bunga Rampai Psikologi Perkembangan Pribadi dari Bayi sampai Lanjut Usia* Ed. Utami Munandar. Jakarta: UI Press.
- Biro Pusat Statistik & Kementerian Sosial RI. (2009b). *Buklet PMKS (Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial) Tahun 2009 Berdasarkan Hasil Survey Sosial Ekonomi Sosial*. Jakarta.
- Craik, F.I., & Salthouse, T.A. (1992). *The Handbook of Aging and Cognition*. Hillsdale New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publisher.
- Given, Lisa M, ed. (2008). *The SAGE Encyclopedia of Qualitative Research Methods*. California: SAGE Publications Inc.
- Hawe, Penelope, Degeling, Deirdre, Hall. (1990). *Evaluating Health Promotion*. Sydney: MacLennan & Petty Pty Limited.
- Kementerian Sosial RI, (2009). *Standarisasi Pelayanan Sosial Lanjut Usia Luar Panti*. Jakarta.
- Lewis, A Judith., Packard, R Thomas., Lewis D Michael. (2007). *Management of Human Service Programs (4<sup>th</sup> ed.)*. USA: Thomson Brooks/Cole.
- Masafumi K., Yuichiro M., Yoshihisa H., Mitsunaga I., Hiromi E., Jun H., & Akihisa I. (2006). *Day care service use is associated with lower mortality in community-dwelling frail older people. Journal of the American Geriatrics Society*, Volume: 54, Issue: 9, 1364-1371. <http://www.mendeley.com/research/day-care-service-associated-lower-mortality-communitydwelling-frail-older-people/#>