

**PELAKSANAAN PELAYANAN SOSIAL PANTIJOMPO
OLEH UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT)
PANTI SOSIAL TRESNA WERDHA “KHUSNUL KHOTIMAH”
DINAS SOSIAL PROVINSI RIAU TAHUN 2018**

Oleh : Devi Monita

Email : @gmail.com

Pembimbing : Drs. Isril, MH

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

The implementation of social services for nursing homes by UPT Social Services Tresna Werdha "KhusnulKhotimah" in 2018 faced problems, namely the condition of the guesthouse as a residence from the elderly requires renovations such as repainting, ceiling repairs, repair of drainage systems for bathrooms, and roof changes, the need to increase the knowledge of sports instructors and skills instructors, the absence of permanent doctors. Based on the description of the phenomena stated, the formulation of the problem in this research is how the implementation of social services for nursing homes by the Technical Implementation Unit (UPT) Tresna Werdha Social Services "Khusnul Khotimah" Social Service Riau Province in 2018? What are the factors that hinder the implementation of social services for nursing homes by the Technical Implementation Unit (UPT) of Tresna Werdha Social Services "Khusnul Khotimah" Social Service of Riau Province in 2018? Nursing home social services by the Technical Implementation Unit (UPT) Tresna Werdha Social Service "Khusnul Khotimah" Social Service of Riau Province in 2018, to find out the inhibiting factors of the implementation of nursing home social services by the Technical Implementation Unit (UPT) Tresna Werdha Social Services "Khusnul Khotimah" Riau Province Social Service in 2018. Primary data sources through interviews and secondary data sources. The data analysis technique was carried out with a qualitative descriptive analysis. The implementation of nursing home social services by the Technical Implementation Unit (UPT) of the Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" Social Service of Riau Province in 2018, has leadership characteristics that are service vision, high standards are still not met and are not in-the field leadership style, and because responsive, then it is considered to have integrity. Employees serving have been fulfilled, exchanging information has been running, facilities and infrastructure are sufficient but need renovation, handling complaints is by replacing damaged equipment if there is still a backup, quickly repairing if there is damage to the facility even though temporary, inhibiting factors are bureaucracy,

limited human resources, some facilities and infrastructure in conditions that are not optimal.

Keywords: Implementation, service

A. Latar Belakang

UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" pada tahun 2017 dihuni oleh sebanyak 75 orang lanjut usia, dengan jumlah laki-laki sebanyak 33 orang lanjut usia dan jumlah perempuan sebanyak 42 orang lanjut usia. Dari 75 orang lanjut usia tersebut pada tahun 2017 ada 3 orang yang telah meninggal dunia.

Seluruh lanjut usia yang menghuni UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" bertempat tinggal di 13 wisma, dimana masing-masing wisma terdiri dari 3 ruang kamar. Adapun kondisi wisma sebagai tempat tinggal dari lanjut usia memerlukan renovasi seperti pengecatan ulang, perbaikan plafon, perbaikan sistem saluran air pembuangan kamar mandi, serta pergantian atap.

Penghuni UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" memiliki berbagai alasan untuk tinggal di UPT diantaranya seperti mendapat teman yang sebaya sehingga dapat saling berkomunikasi dan berbagi dengan leluasa, ataupun sudah tidak ada memiliki keluarga atau keluarga tinggal dan mencari nafkah jauh dari tempat tinggalnya sehingga tidak ada yang mengurus dalam mengisi hari tua.

Pelaksanaan pelayanan sosial panti jompo oleh UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" pada tahun 2018 menghadapi permasalahan yaitu:

1. Kondisi wisma sebagai tempat tinggal dari lanjut usia memerlukan renovasi seperti pengecatan ulang, perbaikan plafon, perbaikan sistem saluran air pembuangan kamar mandi, serta pergantian atap.
2. Perlunya peningkatan pengetahuan instruktur olahraga dan instruktur keterampilan.
3. Tidak adanya dokter tetap.

Berdasarkan pemaparan diatas serta permasalahan yang ada di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah", maka penulis telah melakukan penelitian yang diberi judul **“Pelaksanaan Pelayanan Sosial Panti Jompo Oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" Dinas Sosial Provinsi Riau Tahun 2018”**.

B. Tinjauan Teori

1. Pelayanan

Menurut Sampara (dalam Sinambela, 2010:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Secara etimologis pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal atau cara melayani; servis/jasa; sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dari uraian tersebut maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang

diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain (Hardiansyah, 2011:10).

2. Pemberi Layanan (*Provider*)

a. Kepemimpinan

Pemimpin bisa menjadi inspirator dan kunci pengambil kebijakan bagaimana pelayanan disajikan. Zaitamhl, Parasuraman dan Berry (dalam Semil, 2018:54) menyebutkan ada empat karakteristik penting kepemimpinan dalam pelayanan. Keempat karakteristik penting tersebut adalah:

a. *Service vision*

Dikatakannya pemimpin-pemimpin dalam pelayanan melihat kualitas pelayanan sebagai sebuah kunci sukses. Mereka melihat pelayanan sebagai bagian integral dari organisasi ke masa depan, yang secara fundamental percaya bahwa pelayanan unggul adalah sebuah strategi kemenangan, strategi yang membawa keuntungan bagi organisasi.

Nanus dalam Rewansyah (dalam Semil, 2018:104) menyebut kepemimpinan yang visioner memerlukan empat kompetensi kunci, yaitu:

1. Memiliki kemampuan berkomunikasi efektif dengan manajer dan pegawai lain dalam organisasi.
2. Memahami lingkungan luar dan memiliki kemampuan bereaksi tepat atas segala ancaman dan peluang.
3. Memegang peran penting dalam membentuk dan memengaruhi

praktik organisasi, prosedur, produk, dan jasa.

4. Memiliki/mengembangkan imajinasi untuk mengantisipasi masa depan.

b. *High Standards*

Pemimpin pelayanan yang sejati adalah yang bercita-cita memiliki pelayanan yang akan dikenang orang karena memiliki perbedaan atau keistimewaan dari organisasi pelayanan lainnya.

c. *In-the field leadership style*

Pemimpin-pemimpin dalam pelayanan memimpin bukan dari belakang meja, tapi tampil di lapangan. Mereka punya visi untuk melatih, mengkoreksi, membujuk, menasehati, mengamati, menanyakan, dan mendengar pegawainya. Mereka melakukan komunikasi dua arah untuk mengetahui kondisi lapangan.

d. *Integrity*

Satu karakteristik yang sangat esensial dari memimpin adalah integritas pribadi. Pemimpin besar melakukan hal yang benar, menempatkan keadilan sebagai hal yang utama, konsisten dan penuh kepercayaan. Sebagai hasil mereka mendapat kepercayaan dari publik.

b. Pegawai yang Melayani

Barata (dalam Semil, 2018:64) menyebut hal yang berkaitan dengan pegawai ini dengan pelayanan internal, yaitu yang berkaitan dengan jajaran pegawai organisasi dengan berbagai fasilitas yang tersedia. faktor-faktor yang berkaitan dengan hal tersebut, antara lain:

- a. Pola manajemen umum organisasi.
- b. Penyediaan fasilitas pendukung.

- c. Pengembangan sumber daya manusia.
- d. Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja.
- e. Pola insentif.

Jika faktor-faktor tersebut dikembangkan, loyalitas dan integritas pada diri masing-masing pegawai akan mampu mengembangkan pelayanan yang terbaik di antara mereka. Apalagi jika semua kegiatan dapat dilakukan secara terintegrasi dalam bentuk saling memfasilitasi, saling mendukung, sehingga hasil pekerjaan menjadi lebih total dan mampu menunjang kelancaran pelayanan yang diberikan.

c. Standar Pelayanan dan SOP (*standart operational prosedur*)

Secara mendasar dapat dikatakan bahwa beberapa instansi pemerintah secara tertulis telah memiliki pedoman standar pelayanan dan SOP masing-masing yang memadai untuk dijadikan landasan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Tinggal lagi bagaimana pelaksanaan pedoman sesuai dengan aturan yang dipedomani tersebut berjalan sebagaimana mestinya (Semil, 2018:112-113).

Gaster (dalam Semil, 2018:115) menyebutkan ada beberapa kemungkinan tujuan dari dibuatnya standar pelayanan, antara lain:

- a. Memberikan informasi yang lebih baik kepada publik.
- b. Memberdayakan publik.
- c. Perpanjangan hak-hak individual pelanggan.
- d. Meningkatkan konsistensi, kecepatan, dan keseluruhan kualitas pelayanan.

- e. Menyediakan dasar untuk pengawasan, pengukuran, dan regulasi.
- f. Memenangkan kejuaraan.
- g. Menghindari dibangunnya hak-hak pegawai (jangka waktu dan kondisi pelayanan).
- h. Menyediakan informasi untuk kompetitor yang potensial.

d. Informasi

Informasi seputar pelayanan diberikan kepada penerima atau pengguna layanan supaya mereka dapat memahami seluruh proses pelayanan yang diberikan. Tujuan pemberian informasi kepada penerima layanan agar terdapat kepastian dan kejelasan seputar proses pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan fungsi utama informasi adalah menambah pengetahuan atau mengurangi ketidakpastian pemakai informasi. Informasi yang disampaikan kepada pemakai mungkin merupakan hasil data yang dimasukkan ke dalam dan pengolahan suatu model keputusan. Akan tetapi, dalam kebanyakan pengambilan keputusan yang kompleks, informasi hanya dapat menambah kemungkinan kepastian atau mengurangi bermacam-macam pilihan (Sutabri dalam Semil, 2018:122).

Jadi, informasi pelayanan yang disampaikan oleh *provider* kepada penerima layanan selain menambah pengetahuan juga untuk mengurangi ketidakpastian yang ada. Apabila sistem informasi sudah berjalan secara efektif, ketidakpastian seputar proses pelayanan akan dapat dihindarkan (Semil, 2018:122).

Menurut Sutabri (dalam Semil, 2018:75-77) nilai informasi ditentukan oleh dua hal, yaitu manfaat

dan biaya untuk mendapatkannya. Nilai informasi ini didasarkan atas sepuluh, yaitu:

1. Mudah diperoleh

Sifat ini menunjukkan mudahnya dan cepatnya informasi dapat diperoleh.

2. Luas dan lengkap

Sifat ini menunjukkan lengkapnya isi informasi.

3. Ketelitian

Sifat ini berhubungan dengan tingkat kebebasan dari kesalahan keluaran informasi.

4. Kecocokan

Sifat ini menunjukkan betapa baik keluaran informasi dalam hubungannya dengan permintaan para pemakai. Isi informasi harus ada hubungannya dengan masalah yang sedang dihadapi.

5. Ketepatan waktu

Sifat ini berhubungan dengan waktu yang dilalui yang lebih pendek daripada siklus untuk mendapatkan informasi.

6. Kejelasan

Sifat ini menunjukkan tingkat keluaran informasi yang berisi istilah-istilah yang tidak jelas.

7. Keluwesan

Sifat ini berhubungan dengan dapat disesuaikannya keluaran informasi tidak hanya dengan lebih dari satu keputusan, tetapi juga dengan lebih dari seorang pengambil keputusan.

8. Dapat dibuktikan

Sifat ini menunjukkan kemampuan beberapa pemakai informasi untuk menguji keluaran informasi dan sampai pada kesimpulan yang sama.

9. Tidak ada prasangka

Sifat ini berhubungan dengan tidak adanya keinginan untuk mengubah informasi guna mendapatkan kesimpulan yang telah dipertimbangkan sebelumnya.

10. Dapat diukur

Sifat ini menunjukkan hakikat informasi yang dihasilkan dari sistem informasi formal.

Berdasarkan kesepuluh kriteria nilai informasi tersebut, informasi yang disampaikan kepada masyarakat yang dilayani akan menjadi efektif apabila memperhatikan beberapa kriteria tersebut.

e. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana dalam teori Zaitamhl, Parasuraman dan Berry disebut sebagai *tangible*. *Tangible* ini berkaitan dengan sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi (Semil, 2018:124).

f. Penanganan Keluhan

Keluhan (*complaint*) merupakan perwujudan ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Apabila keluhan ini tidak ditangani dengan baik, maka ketidakpuasan ini akan berdampak tidak baik bagi organisasi pelayanan. *Image* negatif tentang organisasi akan berkembang dan meluas kemana-mana. Apabila keluhan ditangani dengan baik, maka ketidakpuasan masyarakat yang dilayani akan berubah menjadi kepuasan atau

masyarakat yang puas akan pelayanan yang diberikan (Semil, 2018:127).

Ada tiga hal yang hendaknya dipersiapkan oleh *provider*, yaitu:

1. Tanggung jawab pegawai.
2. Pemberdayaan untuk mengambil keputusan.
3. Mekanisme atau prosedur untuk menangani keluhan.

Ketiga hal tersebut tentunya terkait dengan sistem penanganan keluhan yang dijalankan oleh sebuah organisasi/*provider* (Semil, 2018:81).

C. Metode Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Kemudian jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yakni penelitian yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti apa adanya.

Sesuai dengan jenis penelitiannya, maka penelitian ini juga menggunakan analisis data kualitatif. Prosesnya adalah seluruh data yang diperoleh peneliti, baik dari wawancara maupun penulisan dokumen, kemudian dianalisis baris demi baris serta dicari intisari dari data tersebut sampai dimungkinkan untuk diambil sebuah kesimpulan mengenai penelitian pelaksanaan pelayanan sosial panti jompo oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" Dinas Sosial Provinsi Riau tahun 2018.

D. Hasil Penelitian

1. Pelaksanaan Pelayanan Sosial Panti Jompo Oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Sosial Tresna

Werdha "Khusnul Khotimah" Dinas Sosial Provinsi Riau Tahun 2018

a. Kepemimpinan dalam Pelaksanaan Pelayanan Sosial Panti Jompo Oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" Dinas Sosial Provinsi Riau Tahun 2018

Bahwasannya gaya kepemimpinan yang digunakan oleh kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) bukan *in-the field leadership style*. Hal ini dikarenakan kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) lebih memberikan keleluasaan kepada kepala seksi untuk mengecek langsung kelengkapan mengenai permasalahan yang dihadapi pegawai.

Namun meskipun demikian kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) memiliki karakteristik kepemimpinan yang *service vision*, dimana sebagai pemilik tertinggi dari suatu kebijakan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" Dinas Sosial Provinsi Riau, maka setiap permasalahan yang dihadapi oleh pegawai dengan cepat mendapat respon dan pemecahan masalah meskipun tidak menyelesaikan keseluruhan dari masalah tersebut.

Pemimpin di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" Dinas Sosial Provinsi Riau selain responsif ternyata juga memiliki *integrity*. Karena beliau dalam hasil wawancara diatas mengategorikan pemimpin Unit Pelaksana Teknis (UPT) sebagai orang baik.

Mengenai klasifikasi *high standards* masih belum terpenuhi dalam kepemimpinan yang sedang berjalan, karena dari ketiga hasil wawancara diatas didapatkan hasil bahwasannya pemecahan permasalahan yang diberikan meskipun tidak membuat kecewa, namun hanya bersifat sementara dan tidak seluruhnya menyelesaikan masalah.

b. Pegawai yang Melayani dalam Pelaksanaan Pelayanan Sosial Panti Jompo Oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" Dinas Sosial Provinsi Riau Tahun 2018

Penghuni Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" Dinas Sosial Provinsi Riau berpendapat bahwa pegawai sudah melayani, hal karena menurut kedua penghuni pegawai sudah mendampingi dalam kegiatan-kegiatan yang sudah dijadwalkan, dan juga telah membimbing dan selalu ada bila dibutuhkan.

Penghuni Unit Pelaksana Teknis (UPT) memberikan masukan agar ada pengembangan sumber daya manusia dari bidang keterampilan dan instruktur senam, karena menurut mereka pengetahuan keterampilan yang diberikan sudah membosankan dan harus ada yang lain, begitu juga dengan gerakan senam mereka meminta ada gerakan baru atau ada variasi dalam gerakan senam.

Pegawai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" Dinas Sosial Provinsi Riau berkategori yang

melayani timbul karena adanya pola manajemen umum organisasi serta pola intensif yang berjalan dengan baik, hal ini sesuai dengan pernyataan dari Bapak Anton Rifai bahwasannya di Unit Pelaksana Teknis (UPT) karena merupakan instansi pemerintah sehingga seluruh yang bekerja baik itu Aparatur Sipil Negara (ASN) maupun yang berstatus honorer diikat dengan aturan-aturan resmi yang jelas untuk dipatuhi. Sedangkan intensif yang diberikan kepada honorer tidak ada kendala dari segi waktu pemberian karena bersumber dari anggaran negara meskipun untuk besarnya bagi honorer belum memenuhi tapi mereka menerima ketika diminta persetujuannya sebelum masuk bekerja. Budaya iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja yang menghargai dengan menyampaikan koreksi atau teguran apabila ada pekerjaan yang kurang sesuai menggunakan cara penyampaian yang baik menjadi harapan dari Unit pelaksana teknis (UPT) ini.

Pengembangan sumber daya manusia lebih mengedepankan cara-cara informal dengan meminta kepada pegawai instruktur mencari di internet atau bertanya dan belajar dengan yang lain mengenai variasi-variasi maupun hal-hal baru tentang senam maupun keterampilan dengan tetap dikoordinasikan serta dikonsultasikan dengan ahlinya. Koordinasi dan konsultasi dengan ahli tetap difasilitasi oleh Unit pelaksana Teknis (UPT). Hal ini sudah berjalan, namun lambat dikarenakan keterbatasan waktu dan pikiran dari pegawai instruktur itu sendiri sebab harus tetap fokus dengan apa yang sedang berjalan sekarang. Kalaupun nantinya ada

variasi ataupun hal yang baru yang membutuhkan fasilitas atau peralatan pendukung maka Unit Pelaksana Teknis (UPT) mengajukan anggarannya terlebih dahulu.

c. Standar Pelayanan dan SOP (Standart Operational Prosedur) dalam Pelaksanaan Pelayanan Sosial Panti Jompo Oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" Dinas Sosial Provinsi Riau Tahun 2018

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" Dinas Sosial Provinsi Riau telah membuat beberapa buah SOP (*Standart Operational Prosedur*) yang ditujukan untuk kebaikan pelayanan, di antaranya mengenai SOP (*Standart Operational Prosedur*) yang ada di Unit Pelaksana Teknis (UPT) diantaranya adalah:

1. SOP (*Standart Operational Prosedur*) Kunjungan Keluarga

Berisi tentang hal-hal apa saja yang diperbolehkan dan dilarang oleh keluarga penghuni sehingga tidak mengganggu aktifitas kelayan lainnya.

2. SOP (*Standart Operational Prosedur*) Kebersihan

Mengatur jadwal kebersihan kamar, jadwal kebersihan ruangan, jadwal pengumpulan pakaian kotor, serta jadwal kebersihan halaman, dimana di SOP tersebut juga mengatur tentang hal apa saja yang dilakukan dan siapa orang yang melakukan.

3. SOP (*Standart Operational Prosedur*) Kegiatan Kelayan

Mengatur jadwal kegiatan penghuni dan apa yang dilakukan oleh petugas.

SOP tersebut bisa membuat semua di panti saling menjaga, keluarga yang berkunjung tidak mengganggu penghuni lainnya, bisa membuat konsentrasi penghuni dengan kegiatan keterampilan maupun pemeriksaan kesehatan, lebih tertib, lebih terlibat dalam kegiatan kebersihan, tidak saling mengganggu, timbul rasa kebersamaan, lebih nyaman, dan saling membantu lebih terasa.

d. Informasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Sosial Panti Jompo Oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" Dinas Sosial Provinsi Riau Tahun 2018

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" Dinas Sosial Provinsi Riau dalam setiap menerima penghuni selalu meminta nomor kontak yang bisa dihubungi untuk memberikan informasi bila ada kondisi yang memerlukan kehadiran seseorang maupun mengenai kondisi penghuni. Biasanya meskipun tidak secara berkala Unit Pelaksana Teknis (UPT) memberikan informasi mengenai kondisi kesehatan penghuni melalui pejabat paling tidak di tingkat desa/kelurahan. Nomor yang bisa dihubungi juga diberikan sehingga informasi mengenai penghuni dapat diperoleh dengan menghubungi nomor tersebut.

e. Sarana dan Prasarana dalam Pelaksanaan Pelayanan Sosial

Panti Jompo Oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" Dinas Sosial Provinsi Riau Tahun 2018

Sarana dan prasarana yang ada di penghuni Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" Dinas Sosial Provinsi Riau untuk menunjang tugas dan fungsi sudah cukup memadai, seperti ruangan baik itu wisma tempat tinggal penghuni maupun ruangan untuk melakukan kegiatan keterampilan, dapur, mencuci, beribadah, aula, dan kesehatan dari jumlah masih tidak membutuhkan tambahan.

Prasarana transportasi baik itu ambulance maupun kendaraan operasional sangat layak jalan, prasarana administrasi seperti komputer dan meja kantor sudah cukup, prasarana untuk keterampilan apabila ada hal yang baru atau variasi yang membutuhkan peralatan baru harus diajukan anggarannya terlebih dahulu untuk pengadaannya. Sedangkan peralatan untuk mendukung kebutuhan seperti kebersihan, makan, dan kesehatan, tidak ada permasalahan.

Renovasi berupa perbaikan plafon beberapa wisma, perbaikan sistem saluran air pembuangan dari beberapa kamar wisma, dan pergantian atap satu wisma, serta pengecatan ulang, adalah sesuatu yang harus dikerjakan secepatnya agar penghuni pegawai menjadi lebih nyaman beraktifitas di lingkungan Unit Pelaksana Teknis (UPT).

f. Penanganan Keluhan dalam Pelaksanaan Pelayanan Sosial Panti Jompo Oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" Dinas Sosial Provinsi Riau Tahun 2018

Ada beberapa keluhan yang biasanya penghuni Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" Dinas Sosial Provinsi Riau berikan, yaitu: peralatan mandi yang rusak, saluran air yang macet, dan tidak ada dokter tetap yang bertugas, dan merasa bosan dengan aktifitas keseharian di lingkungan Unit Pelaksana Teknis (UPT).

Menghadapi keluhan (*complaint*) dengan penanganan yang solutif dan responsif merupakan hal yang harus dilakukan agar masalah yang dihadapi oleh pelanggan tidak berlarut-larut dan pada akhirnya muncul ketidaksimpatian.

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" Dinas Sosial Provinsi Riau dalam penanganan keluhan dengan cara yaitu: mengganti peralatan yang rusak kalau masih ada memiliki cadangan, cepat memperbaiki apabila ada kerusakan fasilitas meskipun bersifat sementara, mengajak penghuni untuk berkeliling Kota Pekanbaru dengan menggunakan kendaraan operasional secara bertahap serta membuat lingkungan wisma nyaman mungkin agar penghuni tidak merasa bosan. Harapan untuk memiliki dokter tetap belum bisa diwujudkan meskipun hal ini sudah diusulkan kepada pemegang wewenang diatas Unit Pelaksana Tugas (UPT).

2. Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Sosial Panti Jompo oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" Dinas Sosial Provinsi Riau Tahun 2018

a. Birokrasi

Kendala birokrasi yang muncul di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" Dinas Sosial Provinsi Riau muncul ketika perbaikan atau pengadaan sarana dan prasarana yang bersifat mendesak harus dilakukan, sehingga untuk mengatasi masalah ini agar tidak mengganggu kegiatan perbaikan secepatnya dilakukan meskipun bersifat sementara.

Menambah pegawai seperti dokter tetap juga dibutuhkan agar lebih reaktif terhadap penanganan kesehatan penghuni. Namun, keinginan ini juga masih menunggu keputusan Dinas Sosial Provinsi Riau. Saat ini apabila ada penghuni sakit diperiksa ke puskesmas terdekat, dan apabila sakit yang diderita lebih kompleks dan membutuhkan spesialis biasanya langsung diantar ke rumah sakit.

b. Keterbatasan Kemampuan Keterampilan Instruktur

Sumber daya manusia yang ada di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" Dinas Sosial Provinsi Riau sudah lama tidak mengikuti pendidikan dan pelatihan sesuai dengan bidang tugasnya. Selain itu, dalam mencari ide agar ada variasi atau hal baru dalam materi yang diberikan oleh instruktur senam

dan instruktur keterampilan terkendala keuangan waktu yang tersedia, karena masih harus melakukan pendampingan.

c. Beberapa Sarana dan Prasarana Dalam Kondisi Tidak Maksimal

Mengenai kondisi sarana dan prasarana pendukung yang ada di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" Dinas Sosial Provinsi Riau, meskipun belum kategori mengganggu namun harus secepatnya diadakan atau diperbaiki agar tidak menimbulkan kegusaran serta menimbulkan ketenangan bagi penghuni.

E. Kesimpulan

Sebagai bagian akhir dari pemaparan hasil penelitian dengan judul Pelaksanaan Pelayanan Sosial Panti Jompo Oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" Dinas Sosial Provinsi Riau Tahun 2018, maka dapat disampaikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepemimpinan dalam pelaksanaan pelayanan sosial panti jompo oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" Dinas Sosial Provinsi Riau tahun 2018, memiliki karakteristik kepemimpinan yang *service vision*, dimana setiap permasalahan yang dihadapi oleh pegawai dan penghuni dengan cepat mendapat respon dan pemecahan masalah meskipun tidak menyelesaikan keseluruhan dari masalah tersebut. *High standards* masih belum terpenuhi karena pemecahan permasalahan yang diberikan meskipun tidak

- membuat kecewa, namun hanya bersifat sementara dan tidak seluruhnya menyelesaikan masalah. Bukan *in-the field leadership style*, hal ini dikarenakan kepala lebih memberikan keleluasaan kepada kepala seksi untuk mengecek langsung kelapangan mengenai permasalahan yang dihadapi. Dan karena responsif maka dianggap memiliki *integrity*.
2. Pegawai yang melayani dalam pelaksanaan pelayanan sosial panti jompo oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" Dinas Sosial Provinsi Riau tahun 2018 sudah terpenuhi, hal karena pegawai sudah mendampingi dalam kegiatan-kegiatan yang sudah dijadwalkan, dan juga telah membimbing dan selalu ada bila dibutuhkan.
 3. SOP (*Standart Operational Prosedur*) dalam pelaksanaan pelayanan sosial panti jompo oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" Dinas Sosial Provinsi Riau tahun 2018 di antaranya adalah SOP (*Standart Operational Prosedur*) Kunjungan Keluarga, SOP (*Standart Operational Prosedur*) Kebersihan, dan SOP (*Standart Operational Prosedur*) Kegiatan Kelayan. SOP tersebut bisa membuat semua di panti saling menjaga, keluarga yang berkunjung tidak mengganggu penghuni lainnya, bisa membuat konsentrasi penghuni dengan kegiatan keterampilan maupun pemeriksaan kesehatan, lebih tertib, lebih terlibat dalam kegiatan kebersihan, tidak saling mengganggu, timbul rasa kebersamaan, lebih nyaman, dan saling membantu lebih terasa.
 4. Informasi dalam pelaksanaan pelayanan sosial panti jompo oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" Dinas Sosial Provinsi Riau tahun 2018 adalah dalam setiap menerima penghuni selalu meminta nomor kontak yang bisa dihubungi untuk memberikan informasi bila ada kondisi yang memerlukan kehadiran seseorang maupun mengenai kondisi penghuni, serta meskipun tidak secara berkala memberikan informasi mengenai kondisi kesehatan penghuni melalui pejabat paling tidak di tingkat desa/kelurahan. Dan Unit Pelaksana Teknis (UPT) juga memberikan nomor kontak sehingga informasi mengenai penghuni dapat diperoleh dengan menghubungi nomor tersebut.
 5. Sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan sosial panti jompo oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" Dinas Sosial Provinsi Riau Tahun 2018 sudah cukup memadai. Prasarana untuk keterampilan apabila ada hal yang baru atau variasi yang membutuhkan peralatan baru harus diajukan anggarannya terlebih dahulu untuk pengadaannya. Renovasi berupa perbaikan plafon beberapa wisma, perbaikan sistem saluran air pembuangan dari beberapa kamar wisma, dan pergantian atap satu wisma, serta pengecatan ulang, adalah sesuatu yang harus dikerjakan secepatnya agar

penghunidan pegawai menjadi lebih nyaman beraktifitas di lingkungan Unit Pelaksana Teknis (UPT).

6. Penanganan keluhan dalam pelaksanaan pelayanan sosial panti jompo oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" Dinas Sosial Provinsi Riau tahun 2018 adalah dengan melakukan penggantian peralatan yang rusak kalau masih ada memiliki cadangan, cepat memperbaiki apabila ada kerusakan fasilitas meskipun bersifat sementara, mengajak penghuni untuk berkeliling Kota Pekanbaru dengan menggunakan kendaraan operasional secara bertahap serta membuat lingkungan wisma senyaman mungkin agar penghuni tidak merasa bosan. Harapan untuk memiliki dokter tetap belum bisa diwujudkan meskipun hal ini sudah diusulkan kepada pemegang wewenang diatas Unit Pelaksana Tugas (UPT).
7. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan sosial panti jompo oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" Dinas Sosial Provinsi Riau tahun 2018 adalah birokrasi, keterbatasan sumber daya manusia, beberapa sarana dan prasarana dalam kondisi tidak maksimal.

F. Saran

Guna memberikan pemecahan masalah yang muncul sebagai faktor penghambat pelaksanaan pelayanan sosial panti jompo oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Sosial Tresna Werdha "Khusnul Khotimah" Dinas Sosial Provinsi

Riau tahun 2018, maka berikut adalah saran yang penulis berikan:

1. Lebih berperan aktif memberikan masukan dengan bertatap muka langsung kepada atasan maupun pemilik kebijakan lainnya, jadi tidak hanya berhenti di administrasi saja agar yang menjadi kendala birokrasi tidak terjadi.
2. Lebih memberikan motivasi dan referensi, serta mengikutkan sumber daya manusia yang dimiliki dalam pendidikan dan pelatihan sesuai dengan bidangnya baik yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun swasta, untuk meningkatkan kemampuan serta berkontribusi positif.
3. Lebih akuntabel dalam mengajukan anggaran serta lebih aktif dalam meloloskan pengajuan anggaran.

G. Daftar Pustaka

Buku

- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Gadjah Mada University Press
- Hardiansyah.2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Gava Media
- Indri, Hendra & Handoyo, S. 2013. *Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Motivasi Kerja Pada Karyawan Bank BTPN Madiun*. Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi , 2
- Patilima, Hamid. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung:Alfabeta

Ratminto dan Atik. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar

Semil, Nurman. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Depok:Prenadamedia Group

Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:Bumi Aksara

Wibawa, Samodra. 2009. *Administrasi Negara Isu-isu Kontemporer*. Yogyakarta:Graha Ilmu

Peraturan

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Lanjut usia

Undang-Undang nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2004 Tentang Pelaksanaan Upaya Peningkatan Kesejahteraan Lanjut Usia

Keputusan Menteri Sosial RI Nomor 10/HUK/1998 Tentang Lembaga Kesejahteraan Lanjut Usia

Peraturan Gubernur Riau Nomor 69 Tahun 2017 Tentang Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Sosial Provinsi Riau

Skripsi

Febrianti, Pipit. 2016. *Pelayanan Kesejahteraan Sosial Anak*

Terlantar Di Panti Asuhan Sosial Anak (PSAA) Putra Utama 03 Tebet Jakarta Selatan. Jakarta:Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah

Gumelar, Ratri. 2016. *Peningkatan Kesejahteraan Sosial LANSIA (Studi Kasus Program Pelayanan Kesejahteraan LANSIA di UPT Panti Wredha Budhi Dharma Kota Yogyakarta, Ponggalan UH. 7/003 RT 14 RW V. Yogyakarta:Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga*

J. Novrialdi. 2017. *Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Siak 2016*. Pekanbaru:Universitas Riau

Tri Putri, Syahrani. 2016. *Fungsi Pusat Pelayanan Sosial Lanjut Usia (PPSLU) Mappakasunggu Kota Pare-Pare Dalam Menangani Lanjut Usia Terlantar*.Makassar:Universitas Hasanuddin

Rahmawati, Cikita. 2016. *Kinerja Balai Perlindungan Sosial Dalam Pelayanan dan Perlindungan Sosial Lanjut Usia Terlantar di Provinsi Banten Tahun 2015*. Banten:Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Sumber lain

<http://pekanbarukota.bps.go.id>

wikipedia.org

www.pirawapekanbaru.com

