

## EFEKTIVITAS PELAYANAN SOSIAL LANJUT USIA DI PONDOK LANSIA TULUS KASIH KOTA BANDUNG

**Juli Kriswanto Jhonpra Volta Duha**

Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung dan [jhonduha123@gmail.com](mailto:jhonduha123@gmail.com)

**Dede Kuswanda**

Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung dan [dede\\_stks@yahoo.co.id](mailto:dede_stks@yahoo.co.id)

**Endah Dwi Winarni**

Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung dan [endah\\_dwiwinarni@yahoo.co.id](mailto:endah_dwiwinarni@yahoo.co.id)

---

### ***Abstract***

*The study is intended in general to get an empirical description of the effectiveness of elderly social services in Pondok Lansia Tulus Kasih. Specifically, the study aims to get an empirical description of 1) the characteristics of respondents, 2) an understanding of social services programs, 3) the accuracy of social services, 4) the punctuality of social services, 5) the effectiveness of social services objectives, and 6) a real change/ impact of social services in Pondok Lansia Tulus Kasih. The study employed a quantitative method with a descriptive format. The population in this study was the elderly in Pondok Lansia Tulus Kasih. The removal of samples from the population using the census /sampling method. Data is collected using questionnaires, interviews, and documentary studies. The validity of measuring instruments is tested by using the face validity technique, while the reliability test is tested using statistical tests of alpha Cronbach. The quantitative data that has been collected is analyzed using descriptive statistics. The study suggests that the effectiveness of elderly social services in Pondok Lansia Tulus Kasih falls into a highly effective category. The analysis shows that there are problems with the punctuality of health care services and the real-life changes in the leisure program. Analysis of needs resulted in a program proposal "Improving the effectiveness of Advanced leisure charging programs" intended to increase elderly happiness in Pondok Lansia Tulus Kasih. The program is carried out through three activities of enhanced staff capacity, identifying elderly interests and desires in leisure activities, and demonstrations of leisure activities.*

### **Keywords:**

*Effectiveness; Social Service; Elderly.*

---

### **Abstrak**

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk memperoleh gambaran secara empiris efektivitas pelayanan sosial lanjut usia di Pondok Lansia Tulus Kasih. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran empiris tentang 1) karakteristik responden, 2) pemahaman program pelayanan sosial, 3) ketepatan sasaran pelayanan sosial, 4) ketepatan waktu pelayanan sosial, 5) ketercapaian tujuan pelayanan sosial, dan 6) perubahan nyata pelayanan sosial di Pondok Lansia Tulus Kasih. Penelitian ini

menggunakan metode kuantitatif dengan format deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah lanjut usia di Pondok Lansia Tulus Kasih. Penarikan sampel anggota populasi sebanyak 24 responden menggunakan metode sensus/sampling jenuh. Data dikumpulkan dengan menggunakan angket/*questionnaire*, wawancara, dan studi dokumentasi. Validitas alat ukur diuji melalui teknik validitas muka, sedangkan reliabilitas alat ukur diuji menggunakan uji statistik *Alpha Cronbach*. Data kuantitatif yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan statistik deskriptif. Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat efektivitas pelayanan sosial lanjut usia di Pondok Lansia Tulus Kasih berada pada kategori sangat efektif. Analisa masalah menunjukkan adanya permasalahan pada aspek ketepatan waktu pelayanan perawatan kesehatan dan aspek perubahan nyata program pengisian waktu luang. Analisa kebutuhan menghasilkan usulan program “Peningkatan Efektivitas Program Pengisian Waktu Luang Lanjut Usia di Pondok Lansia Tulus Kasih” yang bertujuan untuk meningkatkan kebahagiaan lanjut usia di Pondok Lansia Tulus Kasih. Program ini dilaksanakan melalui tiga kegiatan yaitu peningkatan kapasitas pegawai panti, identifikasi minat dan keinginan lanjut usia dalam kegiatan pengisian waktu luang, dan demonstrasi kegiatan-kegiatan pengisian waktu luang.

**Kata Kunci:**

*Efektivitas; Pelayanan Sosial; Lanjut Usia.*

## PENDAHULUAN

Penduduk lanjut usia terus mengalami peningkatan seiring kemajuan di bidang kesehatan yang ditandai dengan meningkatnya angka harapan hidup dan menurunnya angka kematian. Pada tahun 2019, persentase lansia mencapai 9,60 persen atau sekitar 25,64 juta orang (Badan Pusat Statistik, 2019). Menurut Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas), Badan Pusat Statistik (BPS) dan United Nations Population Fund (UNFPA) (2013) Angka harapan hidup di Indonesia semakin meningkat dari 70,1 tahun pada periode 2010-2015 menjadi 72,2 pada periode tahun 2030-2035 (BKKBN, 2019).

Perkembangan tersebut memberikan konsekuensi bertambahnya pemenuhan kebutuhan lanjut usia. Kebutuhan dasar seperti sandang, pangan, dan papan serta perawatan lanjut usia akan menyebabkan tuntutan yang lebih besar yang akan berdampak pada tanggungan beban ekonomi. Secara ekonomi, penduduk lanjut usia dianggap sudah tidak produktif dan hidupnya bergantung pada generasi yang lebih muda (Badan Pusat Statistik, 2019). Ini berarti terdapat kesenjangan dalam pemenuhan kebutuhan yang berdampak pada tidak terpenuhinya kebutuhan lanjut usia.

Selain permasalahan pemenuhan kebutuhan, lanjut usia juga akan mengalami perubahan fisik, mental sosial, dan kesehatan, sehingga tidak sedikit lanjut usia yang merasa kesendirian, frustrasi, dan kehilangan kepercayaan diri (Osman et al, 2012). Pada masa lanjut usia, sedikit demi sedikit seseorang akan mengalami kemunduran.

fisiologis, psikologis, dan sosial, di mana perubahan ini akan berpengaruh terhadap seluruh aspek kehidupan. Keseluruhan kondisi-kondisi tersebut akan menuju suatu kondisi ketidakberfungsian

sosial. Ketidakberfungsian sosial menyebabkan seseorang tidak dapat memenuhi kebutuhan, tidak dapat berperan sesuai dengan status secara wajar dalam mengaktualisasikan diri, dan mengalami hambatan dalam memecahkan masalah itu sendiri, sehingga lanjut usia tidak mengalami kondisi kesejahteraan sosial (Zastrow, 2017). Ini berarti bahwa lanjut usia rentan terhadap masalah kesejahteraan sosial.

Pemerintah telah berupaya meningkatkan kesejahteraan sosial lanjut usia melalui berbagai kebijakan untuk mengatasi permasalahan lanjut usia di Indonesia. Undang-undang nomor 13 tahun 1998 tentang Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia merupakan landasan dan bentuk upaya negara terhadap kondisi lanjut usia di Indonesia. Upaya ini bertujuan untuk memperpanjang usia harapan hidup dan masa produktif, terwujudnya kemandirian dan kesejahteraannya, terpeliharanya sistem nilai budaya dan kekerabatan bangsa Indonesia serta lebih mendekatkan diri kepada Tuhan Yang Maha Esa (pasal 4 Undang-undang nomor 13 tahun 1998).

Kebijakan negara terhadap kesejahteraan lanjut usia diimplementasikan ke dalam bentuk program-program kesejahteraan sosial lanjut usia yang bertujuan memberikan pelayanan bagi lanjut usia. Program-program ini dilaksanakan secara bersama-sama oleh pemerintah dan masyarakat. Program-program ini memberikan pelayanan sosial bagi lanjut usia di dalam maupun di luar lembaga. Jenis-jenis pelayanan yang diberikan antara lain rehabilitasi sosial, jaminan sosial, perlindungan sosial, dan pemberdayaan sosial.

Salah satu upaya dalam mengaplikasikan pelayanan ini adalah dengan mendesain pelayanan lanjut usia dalam panti.

Pelayanan lanjut usia dalam panti adalah pelayanan sosial yang dilaksanakan melalui institusi/ Lembaga Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia dengan menggunakan sistem pengasramaan. Pelayanan dalam panti bertujuan untuk: 1) meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan lanjut usia; 2) terpenuhinya kebutuhan dasar lanjut usia; 3) meningkatnya peran serta masyarakat, pemerintah, pemerintah daerah provinsi, dan pemerintahan daerah kabupaten/kota dalam melaksanakan maupun menyediakan berbagai bentuk pelayanan sosial lanjut usia (Pasal 7 Permensos Nomor 19 Tahun 2012).

Efektivitas merupakan suatu kondisi tercapainya sasaran yang telah disepakati (Bernard, 1992), sedangkan pelayanan sosial lanjut usia adalah program dan kegiatan yang bertujuan meningkatkan kualitas hidup kesejahteraan lanjut usia, serta terpenuhinya kebutuhan dasar lanjut usia (Peraturan Menteri Sosial nomor 19 tahun 2012). Jadi dapat dikatakan bahwa efektivitas pelayanan sosial lanjut usia adalah kondisi tercapainya program dan kegiatan peningkatan kualitas hidup kesejahteraan dan pemenuhan kebutuhan dasar lanjut usia.

Efektivitas pelayanan dalam sebuah lembaga atau organisasi dapat diukur melalui beberapa aspek, diantaranya (1) pemahaman program, yakni sejauh mana sasaran program memahami program yang sedang dijalankan oleh lembaga, (2) ketepatan sasaran, yakni sejauh mana kesesuaian antara program dengan keinginan dan kebutuhan sasaran program, (3) ketepatan waktu, yakni sejauh mana kesesuaian waktu antara perencanaan dan pelaksanaan program, (4) ketercapaian tujuan, yakni sejauh mana tujuan-tujuan yang telah ditetapkan tercapai, dan (5) perubahan nyata, yakni sejauh mana dampak program bagi penerima manfaat (Sutrisno, 2007).

Efektivitas pelayanan dipengaruhi oleh input yang terdapat pada lembaga tersebut. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Pusat Penelitian dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial (BPPKS) Kementerian Sosial RI menunjukkan bahwa ada beberapa faktor yang dapat berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan sosial pada panti sosial yaitu: 1) unsur kelembagaan pada panti sosial yang meliputi sumber daya manusia (SDM), sumber dana, sarana prasarana, dan struktur organisasi; 2) komitmen organisasi yang dilihat dari komitmen pegawai dalam bekerja di panti sosial; dan 3) kebijakan panti yang meliputi pelaksanaan tugas pokok panti sosial dan tahapan pelaksanaan rehabilitasi sosial (Astuti et al., 2015).

Pondok Lansia Tulus Kasih merupakan salah satu lembaga kesejahteraan sosial yang menyelenggarakan usaha kesejahteraan sosial lanjut usia dalam panti. Lembaga kesejahteraan sosial ini merupakan salah satu dari banyak lembaga kesejahteraan sosial lanjut usia yang berada di Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat.

Pondok Lansia Tulus Kasih bertujuan memberikan pelayanan, perawatan, perlindungan, dan mengangkat eksistensi para lanjut usia yang terlantar dan diterlantarkan karena keadaan fisik maupun psikisnya kurang baik. Tujuan ini dicapai melalui sejumlah program yang bersifat promotif dan preventif, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar lanjut usia, mendukung berkembangnya aspek psikologi, dan mendukung sosialisasi. Program tersebut terdiri dari (1) program pemenuhan kebutuhan dasar lanjut usia, (2) program perawatan kesehatan lanjut usia, (3) program pengisian waktu luang lanjut usia, dan (4) program bimbingan spiritual lanjut usia.

Pondok Lansia Tulus Kasih ditopang oleh beberapa pegawai dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Seluruh pegawai tidak memiliki latar belakang pendidikan di kesejahteraan sosial. Di dalam ayat 1 pasal 69 Peraturan Pemerintah nomor 39 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial, dikatakan bahwa sumber daya manusia penyelenggara Kesejahteraan Sosial terdiri atas: 1) Tenaga Kesejahteraan Sosial; 2) Pekerja Sosial Profesional; 3) Relawan Sosial; dan 4) Penyuluh Sosial.

Pondok Lansia Tulus Kasih juga didukung oleh pendanaan yang berasal dari berbagai sumber, termasuk salah satunya adalah dari donatur. Dalam beberapa waktu terakhir, dalam masa pandemi covid-19, sumber pendanaan dari donatur mengalami penurunan. Seperti diketahui bahwa dana merupakan salah satu hal penting dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial untuk memberikan pelayanan maksimal kepada lanjut usia.

Pertimbangan terhadap kondisi pandemi covid-19 yang tidak dapat diprediksi kapan selesainya serta lanjut usia yang merupakan kelompok rentan dan rawan terinfeksi covid-19, pelayanan sosial terhadap lanjut usia seharusnya ditingkatkan. Jika kondisi ini dibiarkan terus-menerus, maka dikhawatirkan akan memberikan dampak yang negatif pada kesejahteraan lanjut usia yang menyebabkan lanjut usia mengalami ketidakberfungsian sosial.

Fenomena-fenomena yang telah disebutkan tersebut menunjukkan kondisi yang tidak ideal dan tidak sesuai dengan kondisi yang diharapkan dalam sebuah pelayanan dalam panti. Kondisi-kondisi ini apabila tidak segera diatasi akan memberikan dampak negatif pada efektivitas pelayanan lanjut usia di Pondok Lansia Tulus Kasih.

Profesi Pekerjaan Sosial merupakan aktivitas profesional yang menolong individu, kelompok, maupun komunitas/masyarakat dalam mengembalikan atau meningkatkan kapasitas untuk keberfungsian sosial mereka dan menciptakan kondisi kemasyarakatan yang membantu mereka mencapai tujuan tersebut (NASW dalam Kirst-Ashman, 2010). Salah satu fungsi pekerjaan sosial adalah untuk membantu mengembangkan sistem pelayanan sosial yang efektif.

Berdasarkan hal yang telah dipaparkan sebelumnya, maka perlu dilakukan pengkajian dengan meneliti gambaran Efektivitas Pelayanan Sosial Lanjut Usia di Pondok Lansia Tulus Kasih Kota Bandung menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan format deskriptif secara komprehensif dan dapat dipertanggungjawabkan secara objektif.

#### **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian adalah kuantitatif dengan menggunakan format deskriptif. Bungin (2001:44) menyatakan bahwa “tujuan penelitian kuantitatif dengan format deskriptif adalah untuk menjelaskan dan meringkaskan berbagai kondisi serta situasi, atau variabel-variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian berdasarkan kenyataan yang terjadi”. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah jawaban responden yang memberikan jawaban terhadap pertanyaan atau pernyataan penelitian, sedangkan sumber sekunder yaitu dokumen dan data administratif responden serta profil lembaga Pondok Lansia Tulus Kasih Kota Bandung.

Populasi dalam penelitian ini adalah lanjut usia yang berusia 60 tahun ke atas yang tinggal dengan sistem pengasramaan dan

menerima pelayanan sosial di Pondok Lansia Tulus Kasih Kota Bandung yang berjumlah 24 orang. Seluruh anggota populasi dijadikan sebagai responden karena anggota populasi kurang dari 30 orang. Seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sumber data primer.

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket yang berisi pernyataan-pernyataan sejumlah 33 butir yang mencakup seluruh aspek variabel penelitian dengan menggunakan skala Likert dengan variabilitas skala menggunakan empat kelas interval. Uji validitas alat ukur dilakukan dengan berkonsultasi kepada ahli, yakni Drs. Dede Kuswanda, Ph.D., dan Dra. Endah Dwi Winarni, M.Si. Uji reliabilitas alat ukur dilakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi komputer IBM SPSS (*Statistical Package for Social Science*) Seri 25 dengan hasil sebesar koefisien alfa sebesar 0.939, yang berarti bahwa reliabilitas alat ukur tinggi.

Pengumpulan data dilakukan dengan dua metode, yakni angket dan studi dokumentasi. Pengisian jawaban angket dilakukan dengan strategi mengajukan pernyataan-pernyataan yang berada di dalam angket serta alternatif jawabannya yang dilakukan oleh peneliti, kemudian meminta responden menentukan jawaban yang dipilih. Ketika responden merasa pertanyaan kurang jelas, peneliti hanya akan mengulangi menyebutkan pernyataan tersebut tanpa penjelasan tambahan. Data yang telah terkumpul dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi, serta menggunakan analisis data kuantitatif, yaitu menganalisis data secara rinci dalam bentuk

angka atau persentase dari jawaban responden atas pernyataan penelitian untuk mendapatkan deskripsi tentang masalah penelitian. Data disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi serta garis kontinum. Penyajian data dilihat dengan skor item pernyataan dalam lima aspek penelitian ini yang dibuat berdasarkan interval dengan rumus yang dijelaskan dalam penjelasan menentukan interval dibawah ini.

Banyaknya kelas interval ditentukan pada empat kategori. Penentuan interval ( $i$ ) dengan rumus:

$$I = r/k$$

Keterangan:

$i$  = kelas interval

$r$  = range

$k$  = kelas = 4

Berdasarkan rumus interval diatas, maka penentuan penilaian aspek-aspek dari efektivitas pelayanan sosial dirumuskan dengan uraian berikut:

Nilai minimal = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai maksimal = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Interval = (skor maksimal-skor minimal)/banyak kelas

Tabel klasifikasi setiap pernyataan disusun berdasarkan matriks berikut.

**Tabel 1.** Klasifikasi Jawaban Pernyataan Penelitian

| Rerata Skor/ Jawaban | Kategori Jawaban |
|----------------------|------------------|
| > 3,25 - 4           | Sangat sesuai    |
| > 2,5 - 3,25         | Cukup sesuai     |
| > 1,75 - 2,5         | kurang sesuai    |
| 1 - 1,75             | tidak sesuai     |

## HASIL PENELITIAN

### Karakteristik Responden

Responden yang terlibat dalam penelitian ini memiliki rentang usia dari 61 tahun hingga 90 tahun. Usia rentang 61-65 tahun sebanyak 3 orang, rentang 66-70 tahun sebanyak 6 orang, rentang 71-75 sebanyak 7 orang, rentang 81-85 sebanyak 3 orang, dan rentang 86-90 sebanyak 5 orang. Responden yang berjumlah 24 orang terdiri dari kategori laki-laki dan perempuan. Responden yang berjenis kelamin laki-laki adalah sejumlah 11 orang, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 13 orang. Responden yang beragama Kristen Protestan 1 orang. Responden yang beragama Katolik berjumlah 2 orang. Responden terdiri dari 4 jenis suku, yakni Suku Sunda yang berjumlah 13 orang, Suku Jawa yang berjumlah 7 orang, Suku Tionggok berjumlah 3 orang. Dan Suku Minang yang berjumlah 1 orang.

### Pemahaman Lanjut Usia terhadap Program Pelayanan Sosial Lanjut Usia di Pondok Lansia Tulus Kasih

Efektivitas Pelayanan Sosial digambarkan melalui aspek pemahaman program. Pemahaman program mengukur sejauh mana sasaran dari sebuah program memahami program yang sedang dijalankan oleh lembaga, sejauh mana pemahaman penerima manfaat mengenai apa yang menjadi hak dan kewajiban dalam sebuah program.

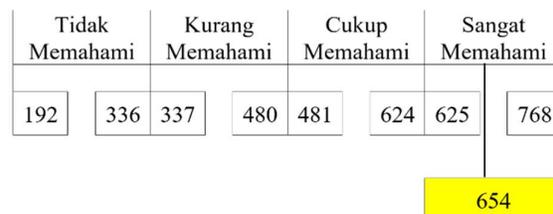
Pengukuran pemahaman responden disesuaikan berdasarkan program pelayanan yang dijalankan oleh Pondok Lansia Tulus Kasih. Peneliti mengukur pemahaman melalui 8 (delapan) item pernyataan yang akan menggambarkan pengetahuan responden. Setiap item pernyataan dikategorikan dan disajikan sebagai berikut.

**Tabel 2.** Kategori Jawaban Pernyataan Apek Pemahaman Program Pelayanan Sosial

| Item Pernyataan | Rata-rata | Kategori Jawaban |
|-----------------|-----------|------------------|
| P1.1            | 3,54      | Sangat Sesuai    |
| P1.2            | 3,58      | Sangat Sesuai    |
| P1.3            | 3,33      | Sangat Sesuai    |
| P1.4            | 3,46      | Sangat Sesuai    |
| P1.5            | 3,21      | Cukup Sesuai     |
| P1.6            | 3,29      | Sangat Sesuai    |
| P1.7            | 3,33      | Sangat Sesuai    |
| P1.8            | 3,50      | Sangat Sesuai    |

Jawaban tersebut menunjukkan 7 (tujuh) pernyataan berada dalam kategori sangat sesuai, dan 1 (satu) pernyataan berada dalam kategori cukup sesuai. Klasifikasi hasil penelitian terhadap aspek tersebut disajikan melalui garis kontinum berikut ini.

### Ketepatan Sasaran Program Pelayanan



**Gambar 1:** Garis Kontinum Pemahaman Program Pelayanan Sosial

### Sosial Lanjut Usia di Pondok Lansia Tulus Kasih

Efektivitas pelayanan sosial dapat diukur melalui aspek ketepatan sasaran. Ketepatan sasaran mengukur sejauh mana kesesuaian antara program dengan keinginan dan kebutuhan para penerima manfaat, yang dengan kata lain mengukur apakah program sesuai dengan harapan para penerima manfaat.

Pengukuran ketepatan sasaran disesuaikan dengan program yang dijalankan oleh Pondok Lansia Tulus Kasih. Peneliti

mengukur aspek ketepatan sasaran melalui 4 item pernyataan yang menggambarkan ketepatan sasaran program pelayanan.

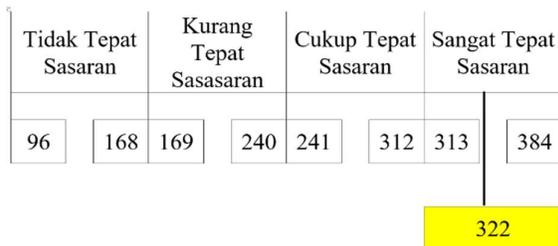
Setiap item pernyataan dikategorikan dan disajikan sebagai berikut.

**Tabel 3.** Kategori Jawaban Item Pernyataan Aspek Ketepatan Sasaran Pelayanan Sosial

| Item Pernyataan | Rata-rata | Kategori Jawaban |
|-----------------|-----------|------------------|
| P2.1            | 3,50      | Sangat Sesuai    |
| P2.2            | 3,33      | Sangat Sesuai    |
| P2.3            | 3,17      | Cukup Sesuai     |
| P2.4            | 3,42      | Sangat Sesuai    |

Jawaban tersebut menunjukkan 3 (tiga) item pernyataan berada dalam kategori sangat sesuai, dan 1 (satu) item pernyataan berada dalam kategori cukup sesuai. Aspek tersebut disajikan melalui garis kontinum berikut ini.

**Ketepatan Waktu Pelayanan Sosial Lanjut Usia di Pondok Lansia Tulus Kasih**



**Gambar 2:** Garis Kontinum Aspek Ketepatan Sasaran Pelayanan Sosial

Efektivitas pelayanan sosial dapat diukur melalui ketepatan waktu. Ketepatan waktu mengukur penggunaan waktu serta kesesuaian pelaksanaan program atau kegiatan pelayanan dengan jadwal-jadwal yang telah ditentukan sebelumnya oleh lembaga.

Pengukuran ketepatan waktu disesuaikan dengan program-program yang sedang dijalankan oleh Pondok Lansia Tulus Kasih. Peneliti mengukur ketepatan waktu

pelayanan sosial melalui 5 (lima) item pernyataan yang akan menggambarkan aspek tersebut. Setiap item pernyataan dikategorikan dan disajikan sebagai berikut.

**Tabel 4.** Kategori Jawaban Item Pernyataan Aspek Ketepatan Waktu Pelayanan Sosial

| Item Pernyataan | Rata-rata | Kategori Jawaban |
|-----------------|-----------|------------------|
| P3.1            | 3,50      | Sangat Sesuai    |
| P3.2            | 3,42      | Sangat Sesuai    |
| P3.3            | 2,25      | Kurang Sesuai    |
| P3.4            | 3,17      | Cukup Sesuai     |
| P3.5            | 3,42      | Sangat Sesuai    |

Jawaban tersebut menunjukkan 3 (tiga) item pernyataan berada dalam kategori sangat sesuai, dan 1 (satu) item pernyataan berada dalam kategori cukup sesuai dan 1 (satu) item pernyataan berada dalam kategori kurang sesuai. Klasifikasi hasil penelitian disajikan melalui garis kontinum berikut ini.



**Gambar 3:** Garis Kontinum Aspek Ketepatan Waktu Pelayanan sosial

**Ketercapaian Tujuan Pelayanan Sosial di Pondok Lansia Tulus Kasih**

Efektivitas pelayanan sosial dapat diukur melalui ketercapaian tujuan. Ketercapaian tujuan mengukur sejauh mana pencapaian tujuan-tujuan pelayanan yang telah ditetapkan oleh lembaga/organisasi melalui pendekatan output.

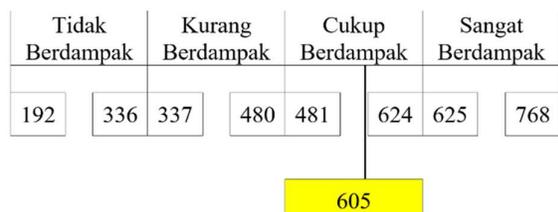
Pengukuran ketercapaian tujuan disesuaikan dengan program-program yang sedang dijalankan oleh Pondok Lansia Tulus Kasih. Peneliti mengukur ketercapaian tujuan

pelayanan sosial melalui 8 (delapan) item pernyataan yang akan menggambarkan aspek tersebut. Setiap item pernyataan dikategorikan dan disajikan sebagai berikut.

**Tabel 5.** Kategori Jawaban Item Pernyataan Aspek Ketercapaian Tujuan Pelayanan Sosial

| Item Pernyataan | Rata-rata | Kategori Jawaban |
|-----------------|-----------|------------------|
| P4.1            | 3,42      | Sangat Sesuai    |
| P4.2            | 3,21      | Cukup Sesuai     |
| P4.3            | 3,42      | Sangat Sesuai    |
| P4.4            | 3,25      | Cukup Sesuai     |
| P4.5            | 3,33      | Sangat Sesuai    |
| P4.6            | 3,08      | Cukup Sesuai     |
| P4.7            | 3,38      | Sangat Sesuai    |
| P4.8            | 3,46      | Sangat Sesuai    |

Jawaban tersebut menunjukkan 4 (empat) item pernyataan berada dalam kategori sangat sesuai, dan 4 (empat) item pernyataan berada dalam kategori cukup sesuai. Klasifikasi hasil penelitian disajikan melalui garis kontinum berikut ini.



**Gambar 4:** Garis Kontinum Aspek Perubahan Nyata Pelayanan Sosial

### Perubahan Nyata Pelayanan Sosial Pondok Lansia Tulus Kasih

Efektivitas pelayanan sosial dapat diukur melalui perubahan nyata. Perubahan nyata mengukur sejauh mana suatu program atau kegiatan memberikan efek atau dampak (*impact*) kepada para penerima manfaat sesuai dengan tujuan lembaga atau organisasi tersebut.

Pengukuran perubahan nyata pelayanan sosial disesuaikan dengan program-program yang sedang dijalankan oleh Pondok

Lansia Tulus Kasih. Peneliti mengukur aspek perubahan nyata pelayanan sosial melalui 8 (delapan) item pernyataan yang akan menggambarkan aspek tersebut. Setiap item pernyataan dikategorikan dan disajikan sebagai berikut.

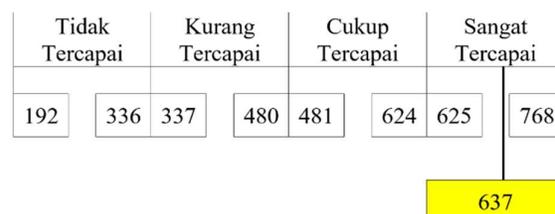
**Tabel 6.** Kategori Jawaban Item Pernyataan Aspek Perubahan Nyata Pelayanan Sosial

| Item Pernyataan | Rata-rata | Kategori Jawaban |
|-----------------|-----------|------------------|
| P5.1            | 3,58      | Sangat Sesuai    |
| P5.2            | 3,29      | Sangat Sesuai    |
| P5.3            | 3,00      | Cukup Sesuai     |
| P5.4            | 2,96      | Cukup Sesuai     |
| P5.5            | 2,63      | Cukup Sesuai     |
| P5.6            | 2,88      | Cukup Sesuai     |
| P5.7            | 3,38      | Sangat Sesuai    |
| P5.8            | 3,50      | Sangat Sesuai    |

Jawaban tersebut menunjukkan 5 (lima) item pernyataan berada dalam kategori sangat sesuai, dan 3 (tiga) item pernyataan berada dalam kategori cukup sesuai. Klasifikasi hasil penelitian disajikan melalui garis kontinum berikut ini.

### Efektivitas Pelayanan Sosial

Hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan sosial di Pondok Lansia Tulus Kasih telah diuraikan dalam 5 (lima) aspek sub problematik, yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, ketercapaian tujuan, dan perubahan nyata. Hasil skor setiap aspek tersebut kemudian direkapitulasi sebagai berikut.

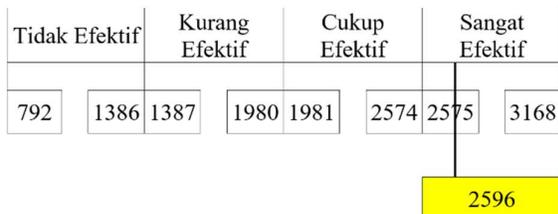


**Gambar 5:** Garis Kontinum Aspek Ketercapaian Tujuan Pelayanan Sosial

**Tabel 7.** Skor Aspek Efektivitas Pelayanan Sosial

| No           | Aspek/<br>Subproblematik | Skor Terendah | Skor Tertinggi | Skor Aktual | Kategori             |
|--------------|--------------------------|---------------|----------------|-------------|----------------------|
| 1            | Pemahaman Program        | 192           | 768            | 654         | Sangat Memahami      |
| 2            | Ketepatan Sasaran        | 96            | 384            | 322         | Sangat Tepat Sasaran |
| 3            | Ketepatan Waktu          | 120           | 480            | 378         | Cukup Tepat Waktu    |
| 4            | Ketercapaian Tujuan      | 192           | 768            | 637         | Sangat Tercapai      |
| 5            | Perubahan Nyata          | 192           | 768            | 605         | Cukup Berdaya        |
| <b>Total</b> |                          | <b>792</b>    | <b>3168</b>    | <b>2596</b> |                      |

Klasifikasi hasil penelitian disajikan melalui garis kontinum berikut ini.

**Gambar 6:** Garis Kontinum Efektivitas Pelayanan Sosial

## PEMBAHASAN

### A. Analisa Hasil Penelitian

#### 1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk mengidentifikasi responden. Karakteristik yang diidentifikasi adalah usia, jenis kelamin, agama, suku, dan tahun masuk lembaga.

Hasil penelitian menunjukkan rentang usia responden adalah 61-90 tahun. Hal ini sesuai dengan subjek penelitian yang telah ditetapkan, yaitu lanjut usia. Menurut Pasal 1 poin 2 Undang-undang Nomor 13 Tahun 1998

tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, lanjut usia merupakan seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun ke atas.

Rata-rata (Mean) usia responden dalam penelitian ini adalah 75,3 tahun atau dibulatkan menjadi 75 tahun. Batasan usia terhadap individu yang telah menjadi lanjut usia dikemukakan oleh *World Health Organization*, di mana terdapat empat kelompok lanjut usia yaitu: 1) usia pertengahan (*middle age*) yaitu usia antara 45 tahun sampai 59 tahun, 2) lanjut usia (*elderly*) yaitu usia antara 60 tahun sampai 74 tahun, 3) lanjut usia tua (*old*) yaitu usia antara 75 tahun sampai 90 tahun, dan 4) usia sangat tua (*very old*) yaitu usia 90 tahun ke atas. Ini berarti bahwa rata-rata responden masuk ke dalam kategori lanjut usia tua. Menurut *Department of Health* (2001), usia 75 tahun merupakan fase transisi antara kesehatan, kehidupan yang aktif dan kelemahan/kerapuhan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden dengan kategori terbanyak adalah perempuan. Menurut Badan Pusat Statistik Kota Bandung (2021), persentase keseluruhan penduduk yang berusia 65 ke atas menunjukkan sebesar 6,11% terdiri dari perempuan, dan 5,19% terdiri dari laki-laki, dengan total populasi kelompok usia tersebut adalah sebesar 12%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa modus karakteristik responden berdasarkan agama adalah Islam, dengan frekuensi sebanyak 21. Badan Pusat Statistik Kota Bandung (2019) menunjukkan bahwa agama Islam merupakan kategori agama terbanyak di Kota Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa modus karakteristik responden berdasarkan suku adalah suku Sunda, dengan frekuensi sebanyak 13.

## **2. Pemahaman Lanjut Usia terhadap Program Pelayanan Sosial Lanjut Usia di Pondok Lansia Tulus Kasih**

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa aspek pemahaman program pelayanan sosial berada dalam kategori sangat memahami. Sutrisno (2007) mengatakan bahwa pemahaman program merujuk pada pengukuran sejauh mana pengetahuan sasaran program terhadap program yang sedang mereka jalani. Pengetahuan merupakan hasil dari tahu dan ini terjadi setelah seseorang melakukan penginderaan terhadap sesuatu (Notoatmodjo, 2012).

## **3. Ketepatan Sasaran Program Pelayanan Sosial Lanjut Usia di Pondok Lansia Tulus Kasih**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek ketepatan sasaran pelayanan sosial berada pada kategori sangat tepat sasaran. Sutrisno (2007) mengatakan bahwa kriteria ketepatan sasaran mengukur sejauh mana kesesuaian antar program dengan keinginan dan kebutuhan para penerima manfaat. Pelayanan di Pondok Lansia Tulus Kasih meliputi program pemenuhan kebutuhan dasar lanjut usia, program perawatan kesehatan lanjut usia, program pengisian waktu luang lanjut usia, dan program bimbingan spiritual lanjut usia. Pasal 9 Peraturan Menteri Sosial Nomor 19 tahun 2012 tentang Pedoman Pelayanan Sosial Lanjut Usia, jenis pelayanan yang diberikan dalam panti meliputi, pemberian tempat tinggal yang layak, jaminan hidup (makan, pakaian, dan pemeliharaan kesehatan), pengisian waktu luang termasuk rekreasi, bimbingan mental, sosial, keterampilan, agama, dan pengurusan pemakaman.

## **4. Ketepatan Waktu Pelayanan Sosial Lanjut Usia di Pondok Lansia Tulus Kasih**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek ketepatan waktu pelayanan sosial berada pada kategori cukup tepat waktu. Sutrisno (2007) mengatakan bahwa kriteria ketepatan waktu mengukur apakah program yang telah direncanakan telah sesuai dengan rencana waktu yang telah ditetapkan dan diharapkan. Makmur (2011) mengatakan bahwa waktu adalah sesuai yang dapat menentukan keberhasilan sesuatu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi. Manajemen waktu yang tepat akan menciptakan efektivitas pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

## **5. Ketercapaian Tujuan Pelayanan Sosial di Pondok Lansia Tulus Kasih**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek ketercapaian tujuan pelayanan sosial berada pada kategori sangat tercapai. Campbell (1989) dalam Starawaji (2009) mengatakan bahwa efektivitas dapat ditinjau dalam sudut pencapaian tujuan, dengan memfokuskan kepada aspek output, yaitu sejauh mana tingkat output dalam kebijakan dan prosedur organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan yang ditetapkan secara tepat akan sangat menunjang efektivitas pelaksanaan kegiatan terutama yang berorientasi kepada jangka panjang (Makmur, 2011). Apabila tujuan yang telah direncanakan sebelumnya tercapai, maka hal ini dapat dikatakan efektif (Emerson dalam Handyaningrat, 1985).

## **6. Perubahan Nyata Pelayanan Sosial Pondok Lansia Tulus Kasih**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek perubahan nyata pelayanan sosial berada pada kategori cukup berdampak. Pelayanan sosial dapat dikatakan efektif apabila pelayanan tersebut menghasilkan perubahan nyata berupa dampak (*outcome*) secara langsung bagi penerima manfaat program

tersebut (Sutrisno, 2007). Haryanti (2020) mengatakan bahwa dampak/*outcome* merupakan hasil perubahan yang bersifat jangka menengah dan panjang sebagai hasil dari suatu kegiatan.

### B. Analisa Masalah

Analisa hasil penelitian efektivitas pelayanan sosial di Pondok Lansia Tulus Kasih menunjukkan bahwa rata-rata total keseluruhan nilai tersebut termasuk kategori sangat efektif. Secara keseluruhan, kategori ini menyatakan bahwa pelayanan sosial di Pondok Lansia Tulus Kasih telah mencapai rencana yang telah ditetapkan. Efektivitas lebih menekankan kepada pencapaian tujuan-tujuan yang juga merupakan ukuran keberhasilan suatu organisasi (Stoner, 1982).

Namun, hasil standar deviasi pada setiap aspek menunjukkan terdapat variabilitas data yang cukup ekstrim dalam beberapa aspek. Adapun data standar deviasi setiap aspek diuraikan dengan membandingkannya pada nilai rata-rata serta menentukan batas normal dari data tersebut.

**Tabel 8.** Standar Deviasi Aspek Efektivitas Pelayanan Sosial

| Keterangan         | Aspek Pemahaman Program | Aspek Ketepatan Sasaran | Aspek Ketepatan Waktu | Aspek Ketercapaian Tujuan | Aspek Perubahan Nyata |
|--------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------|---------------------------|-----------------------|
| Rata-rata          | 81,75                   | 80,5                    | 75,6                  | 79,6                      | 75,6                  |
| Standar Deviasi    | 3,195                   | 3,415                   | 12,441                | 3,067                     | 8,070                 |
| Batas atas normal  | 84,94                   | 83,91                   | 88,04                 | 82,69                     | 83,69                 |
| Batas bawah normal | 78,55                   | 77,08                   | 63,15                 | 76,55                     | 67,55                 |

Data dari matriks tersebut menunjukkan bahwa terdapat dua aspek yang memiliki standar deviasi cukup besar, yakni aspek ketepatan waktu, yang memiliki nilai standar deviasi 12,441 dan aspek perubahan nyata yang memiliki nilai standar deviasi 8,070.

Dalam aspek ketepatan waktu, batas bawah normal data adalah sebesar 63,15, yang berarti nilai ini merupakan nilai minimum untuk aspek ketepatan waktu yang berada pada kategori cukup tepat waktu. Salah satu item pernyataan untuk aspek ini memiliki nilai di bawah batas normal, yaitu item pernyataan dengan kode P3.3, yang memiliki nilai sebesar 54. Ini berarti bahwa item pernyataan ini berada di bawah kategori rata-rata. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Berutu (2017) tentang Efektivitas Pelaksanaan Model Pelayanan Reguler bagi Lanjut Usia di UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Wilayah Binjai dan Medan menunjukkan bahwa indikator waktu dalam efektivitas berada dalam kategori kurang efektif.

Item pernyataan ini dalam garis kontinum tergolong kategori kurang sesuai. Item pernyataan tersebut berisi tentang tanggapan responden terhadap ketepatan waktu perawatan kesehatan. Perawatan kesehatan di Pondok Lansia Tulus Kasih. Berdasarkan argumentasi yang dikumpulkan di lapangan, perawatan kesehatan di Pondok Lansia Tulus Kasih dilakukan melalui kegiatan pemeriksaan oleh dokter yang rutin dilaksanakan setiap 1 kali dalam satu bulan. Tetapi, selama kurang lebih 3 tahun terakhir, pelayanan tersebut tidak ada.

Dalam aspek perubahan nyata, batas bawah normal adalah sebesar 67,55, yang berarti nilai ini merupakan nilai minimum untuk aspek perubahan nyata yang berada pada kategori cukup berdampak. Salah satu item pernyataan untuk aspek ini memiliki nilai di bawah batas normal, yaitu item pernyataan dengan kode P5.5, yang memiliki nilai sebesar 63. Ini berarti bahwa item pernyataan ini berada di bawah kategori rata-rata.

Item pernyataan ini dalam garis kontinum tergolong kategori cukup sesuai.

Item pernyataan tersebut berisi tentang tanggapan responden terhadap perasaan lebih bahagia dan tidak bosan setelah menjalani aktivitas pengisian waktu luang. Ravetz (1996) mengatakan bahwa elemen penting dalam aktivitas pengisian waktu luang adalah menyenangkan pikiran yang tidak lain adalah untuk mencari kesenangan.

Berdasarkan argumentasi yang dikumpulkan di lapangan, lansia biasanya menghabiskan waktu luang bersama dengan para mahasiswa yang sedang praktik di Pondok Lansia Tulus Kasih dengan kegiatan-kegiatan yang variatif dan menyenangkan. Pandemi covid 19 membuat praktik mahasiswa di Pondok Lansia Tulus Kasih menjadi dibatasi, mulai dari berlangsungnya pandemi covid 19 sejak April 2020 hingga sampai saat penelitian ini dilaksanakan.

Kedua item pernyataan tersebut disebabkan oleh faktor sistem sumber/input. Pada item pernyataan P3.3, permasalahan disebabkan oleh tidak tersedianya dokter sebagai sistem sumber/input dalam perawatan kesehatan, yang merupakan komponen unsur kelembagaan. Pada item pernyataan P5.5, permasalahan disebabkan karena tidak tersedianya kegiatan pengisian waktu luang yang variatif dan menyenangkan, yang merupakan komponen kebijakan panti. Penelitian yang dilakukan oleh Astuti, dkk (2015) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara sistem input terhadap sistem output.

### **C. Analisa Kebutuhan**

Analisa kebutuhan memiliki keterkaitan dengan hasil dari analisa masalah. Hal ini didasarkan pada asumsi bahwa masalah merupakan hasil daripada tidak terpenuhinya kebutuhan sebagai salah satu aspek keberfungsian sosial (Tim STKS Bandung, 2016). Kebutuhan dianalisa berdasarkan hasil

analisa masalah, yang diterjemahkan menjadi kebutuhan yang tidak terpenuhi.

Berdasarkan hasil analisa masalah, peneliti merumuskan kebutuhan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan sosial lanjut usia di Pondok Lansia Tulus Kasih sebagai berikut.

#### **1. Kebutuhan akan Perawatan Kesehatan yang Tepat Waktu**

Permasalahan yang terjadi dalam aspek ini merupakan perawatan kesehatan dalam aspek waktu. Berdasarkan analisa penelitian, sistem sumber untuk pelayanan perawatan kesehatan lanjut usia yang tidak tersedia menyebabkan waktu yang telah ditetapkan oleh lembaga menjadi kurang sesuai.

Berdasarkan hal tersebut, perlu dirumuskan kegiatan perawatan kesehatan dengan menyusun ulang kembali jadwal-jadwal untuk perawatan kesehatan. Rencana perawatan kesehatan rutin dirumuskan dengan harapan bahwa lanjut usia di Pondok Lansia Tulus Kasih kembali mendapatkan pelayanan perawatan kesehatan yang tepat waktu.

#### **2. Kebutuhan akan Program/Kegiatan Pengisian Waktu Luang yang Lebih Bervariasi dan menyenangkan.**

Permasalahan yang terjadi dalam aspek perubahan nyata adalah ketidaksesuaian harapan para lansia dengan kegiatan pengisian waktu luang. Pengisian waktu luang yang seharusnya memberi dampak bagi peningkatan kebahagiaan lanjut usia tidak tercapai. Hasil analisa penelitian menunjukkan bahwa masalah ini terjadi karena kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan kurang variatif.

Untuk mengatasi masalah tersebut, Pondok Lansia Tulus Kasih membutuhkan kegiatan-kegiatan pengisian waktu luang yang lebih efektif dalam membuat lansia menjadi lebih bahagia dan tidak bosan. Penelitian yang dilakukan oleh B2P3KS Kementerian Sosial

menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pengisian waktu luang terhadap kebahagiaan lanjut usia (Ikawati, 2013). Kegiatan-kegiatan tersebut dapat berupa kegiatan-kegiatan yang menyenangkan yang didasarkan pada keinginan lanjut usia di tempat tersebut.

#### **D. Analisa Sumber**

Sumber merupakan segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai upaya dalam membantu pemecahan masalah dan memenuhi kebutuhan. Pincus dan Minahan (1973) mengkategorikan sumber ke dalam tiga bagian, yakni sistem sumber alamiah/informal, sistem sumber formal, dan sistem sumber kemasyarakatan.

Dalam mengatasi masalah, perlu diidentifikasi sistem sumber yang dapat dimanfaatkan dalam memenuhi kebutuhan. Sistem sumber yang tersedia di Pondok Lansia Tulus Kasih diuraikan sebagai berikut.

##### **1. Sistem sumber informal/alamiah**

Sistem sumber ini merupakan sumber bantuan yang dapat diperoleh dengan adanya hubungan ikatan emosional. Adapun sistem informal di Pondok Lansia Tulus Kasih adalah para pegawai panti, masyarakat di sekitar lembaga, teman sesama lanjut usia, serta keluarga lanjut usia.

##### **2. Sistem Sumber Formal**

Sistem sumber formal merupakan bantuan yang dapat diperoleh atau dimanfaatkan dengan memenuhi persyaratan yaitu dengan keanggotaan seseorang dalam organisasi tertentu yang bersifat formal. Identifikasi yang telah dilakukan menunjukkan tidak terdapat sistem sumber di Pondok Lansia Tulus Kasih.

##### **3. Sistem sumber Kemasyarakatan**

Sistem sumber kemasyarakatan adalah lembaga-lembaga pemerintah maupun swasta yang dapat memberikan bantuan kepada

masyarakat umum. Adapun sistem sumber kemasyarakatan yang dapat diakses dan dimanfaatkan oleh pondok lansia tulus kasih adalah Dinas Sosial Kota Bandung, UPT Puskesmas Sukarasa, Rumah Sakit Fatimah Kelurahan Sukarasa, Yayasan Masjid Al Aqsho, Praktik Dokter Gigi, dan Kantor Kelurahan Sukarasa.

#### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Penelitian yang dilakukan memiliki tujuan untuk memperoleh gambaran secara empiris tentang Efektivitas Pelayanan Sosial Lanjut Usia di Pondok Lansia Tulus Kasih Kota Bandung, yang diuraikan dalam 6 (enam) tujuan khusus yang menjadi sub problematik dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini dijelaskan berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya.

Penelitian ini mengumpulkan data dari 24 responden. Responden memiliki rentang usia dari 61-90 tahun. Berdasarkan kategori tersebut, seluruh responden masuk dalam kategori lanjut usia. Responden terdiri dari laki-laki sejumlah 11 orang, dan perempuan sejumlah 13 orang. Responden juga terdiri dari tiga kategori agama, yaitu Islam, Kristen Protestan dan Katolik. Responden juga terdiri dari suku Jawa, Minang, Sunda, dan Tiongkok.

Pemahaman program pelayanan sosial lanjut usia diukur dengan menggunakan 8 (delapan) item pernyataan. Berdasarkan klasifikasi garis kontinum, aspek ini berada dalam kategori sangat memahami. Hal ini berarti bahwa responden memahami program yang sedang dijalankan oleh lembaga, serta mengetahui apa yang menjadi hak dan kewajiban dari setiap program-program yang dijalankan oleh Pondok Lansia Tulus Kasih, yang terdiri dari program pemenuhan kebutuhan dasar, program perawatan

kesehatan, program pengisian waktu luang, dan program bimbingan spiritual.

Ketepatan sasaran pelayanan sosial lanjut usia diukur dengan menggunakan 4 (empat) item pernyataan yang menunjukkan skor sebesar 322. Berdasarkan klasifikasi garis kontinum, skor ini berada dalam kategori sangat tepat sasaran. Hal ini berarti bahwa setiap program yang diberikan oleh lembaga Pondok Lansia Tulus Kasih sesuai dengan keinginan dan kebutuhan para penerima manfaat, yang terdiri dari program pemenuhan kebutuhan dasar, program perawatan kesehatan, program pengisian waktu luang, dan program bimbingan spiritual.

Ketepatan waktu pelayanan sosial lanjut usia diukur dengan menggunakan 5 (lima) item pernyataan. Berdasarkan klasifikasi garis kontinum, aspek berada dalam kategori cukup tepat waktu. Hal ini berarti bahwa setiap program yang telah direncanakan telah sesuai dengan yang diharapkan dalam program pemenuhan kebutuhan dasar, program pengisian waktu luang, serta program bimbingan spiritual. Namun berdasarkan penghitungan standar deviasi, aspek ketepatan waktu perawatan kesehatan berada di bawah batas normal, yang artinya bahwa aspek ini belum optimal dan perlu untuk ditingkatkan lagi ketepatan waktunya.

Ketercapaian tujuan pelayanan sosial lanjut usia diukur dengan menggunakan 8 (delapan) item pernyataan. Berdasarkan klasifikasi garis kontinum, aspek ini berada dalam kategori sangat tercapai. Hal ini berarti bahwa tingkat output tujuan yang telah ditetapkan sangat baik yang berkisar pada program-program pemenuhan kebutuhan dasar, program perawatan kesehatan, program pengisian waktu luang, dan program bimbingan spiritual.

Perubahan nyata pelayanan sosial lanjut usia diukur dengan menggunakan 8 (delapan) item pernyataan. Berdasarkan klasifikasi garis kontinum, aspek ini berada dalam kategori cukup berdampak. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan sosial di Pondok Lansia Tulus Kasih memberikan dampak secara langsung bagi para penerima manfaat program tersebut, yaitu program pemenuhan kebutuhan dasar, program perawatan kesehatan, dan program bimbingan spiritual. Namun berdasarkan perhitungan standar deviasi, aspek perubahan nyata dari program pengisian waktu luang berada di bawah batas normal, yang berarti aspek ini belum optimal dan perlu ditingkatkan lagi agar tercapai perubahan nyata dari program tersebut.

Secara keseluruhan, Efektivitas Pelayanan Sosial Lanjut Usia di Pondok Lansia berada dalam kategori sangat efektif, meskipun terdapat fenomena yang berdasarkan pengukuran efektivitas dari sisi input terdapat indikasi kurang efektif pada aspek unsur kelembagaan yang terdiri dari kualitas tenaga pelayanan sumber daya manusia dan ketercukupan sumber dana, serta kebijakan panti yang melakukan pembatasan terhadap berbagai kegiatan. Oleh karena itu, peneliti menyarankan agar dilakukan studi kasus mengenai efektivitas pelayanan sosial lanjut usia di Pondok Lansia Tulus Kasih.

Penelitian ini memberikan sejumlah rekomendasi yang dapat dilakukan oleh lembaga Pondok Lansia Tulus Kasih yang diuraikan sebagai berikut.

1. Lembaga Pondok Lansia Tulus Kasih Kota Bandung segera menyediakan dokter agar kegiatan pemeriksaan kesehatan lanjut usia yang diadakan setiap bulan dapat kembali dilaksanakan dengan baik

- agar output perawatan kesehatan semakin meningkat.
2. Lembaga Pondok Lansia Tulus Kasih Kota Bandung menyelenggarakan program bimbingan sosial dan konseling psikososial untuk mengatasi masalah psikososial agar dapat meningkatkan keberfungsian sosial lanjut usia yang ternyata masih belum tersedia.
  3. Lembaga Pondok Lansia Tulus Kasih Kota Bandung menyediakan pekerja sosial profesional serta psikolog untuk mendukung mengatasi permasalahan psikososial penerima manfaat secara profesional. Sumber daya manusia ini sesuai dengan standar kelembagaan dan telah diatur dalam pasal 45 ayat 1 Peraturan Menteri Sosial nomor 5 Tahun 2018 tentang Standar Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia.
  4. Lembaga Pondok Lansia Tulus Kasih Kota Bandung bekerjasama dengan Lembaga Kesejahteraan Sosial terkait yang terkait dengan penanganan masalah dan pemenuhan kebutuhan lanjut usia. Lembaga tersebut antara lain Lembaga Lanjut Usia (LLI) Provinsi Jawa Barat, Unit Pelayanan Teknis (UPT) Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesos) Kota Bandung, Karang Taruna Kelurahan Sukasarasa, serta lembaga lain yang terkait.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, A. (2018). *Permasalahan Yang Dialami Lansia Dalam Menyesuaikan Diri Terhadap Penguasaan Tugas-Tugas Perkembangannya*. *Islamic Counseling: Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, 2(2), 91. <https://doi.org/10.29240/jbk.v2i2.462>
- Ashman, Karen Kirst. 2010. *Introduction to Social Work & Social Welfare: Critical*

- Thinking Perspective*. 3<sup>rd</sup> Edition. United States of America: Cengage Learning.
- Azizah, Lilik Ma'rifatul. 2011. *Keperawatan Lanjut Usia*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Badan Pusat Statistik. 2019. *Statistik Penduduk Lanjut Usia di Indonesia 2019*.
- Bernard. 1992. *Organisasi dan Manajemen Struktur, Perilaku dan Proses*. Jakarta: Gramedia.
- Fahrudin, Adi. 2012. *Pengantar Kesejahteraan Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Ikawati. 2013. *Pengaruh Pengisian waktu Luang terhadap Kebahagiaan Lanjut Usia*. *Jurnal PKS*, 12, 45-61.
- Kim, J., Byon, K. K., Kim, J. 2021. *Leisure Activities, Happiness, Life Satisfaction, and Health Perception of Older Korean Adults*. *International Journal of Mental Health Promotion*, 23(2), 155-166.
- Lalenoh, Tody. 1996. *Lanjut Usia dan Usia Lanjut*. Jakarta: Socialia.
- Lowy, L. 1979. *Social Work With the Ageing*. United States of America: Harper & Row.
- Maryam, Siti. 2008. *Menengenal Usia Lanjut dan Perawatannya*. Jakarta: Salemba Medika.
- Menec, V. H. 2003. *The relation between everyday activities and successful aging: a 6-year longitudinal study*. *Journal of Gerontology*, 58(2), S74-S82.
- Padila. 2013. *Buku Ajar Geriatri: Ilmu Kesehatan Lanjut Usia*. Yogyakarta: Nusa Medika.
- Ravertz, C. 1996. *Leisure: Occupational Therapy in Short-term Psychiatry*. USA: Churcchill Livingstone.
- Suardiman, S.P. 2011. *Psikologi Usia Lanjut*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- \_\_\_\_\_. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edi. 2007. *Budaya Organisasi*. Kencana. Jakarta.
- Sulastris, S., & Humaedi, S. 2017. *Pelayanan Lanjut Usia Terlantar Dalam Panti*. Prosiding Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat, 4(1), 155. <https://doi.org/10.24198/jppm.v4i1.14225>
- Suppes, M.A., and Carolyn C.W., 2013. *The Social Work Experience: An Introduction to Social Work and Social Welfare*. USA: Pearson Education, Inc.
- Zastrow, Charles. 2017. *Introduction to Social Work and Social Welfare: Empowering People*. 12<sup>nd</sup> edition. Canada: Nelson Education, Ltd.

#### SUMBER LAIN

- BKKBN. 2019. *Info Demografi Vol 1 Tahun 2019*.
- BPS Kota Bandung, 2021.
- Departemen Sosial Republik Indonesia. 1997. Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pelayanan Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia Dalam Panti. Jakarta: Direktorat Bina Kesejahteraan Anak, Keluarga, dan Lanjut Usia.
- Departemen Sosial Republik Indonesia. 2007. Pedoman Pelayanan Sosial Lanjut Usia dalam Panti. Jakarta: Direktorat Pelayanan Sosial Lanjut Usia. <https://www.psychologymania.com/2012/11/pengertian-pelayanan-sosial.html> diakses tanggal 11 desember 2020
- Peraturan Menteri Sosial Nomor 5 Tahun 2018 tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia.
- Peraturan Menteri Sosial Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pelayanan Lanjut Usia
- Peraturan Menteri Sosial Nomor 184 Tahun 2011 tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial
- Undang-undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia.
- Undang-undang Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial.
- World Health Organization. 2016. *Definition Of An Older Or Elderly Person*. Diakses tanggal 27 Agustus 2020 di unduh dari <http://www.who.int/healthinfo/survey/ageingdefnolder/en/>