



**PELAKSANAAN PELAYANAN TAHAP TERMINASI PADA LANJUT
USIA (LANSIA) DI PANTI SOSIAL TRESNA WERDHA BUDI
SEJAHTERA PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

Bakhtiar
STIA Bina Banua Banjarmasin
bakhtiar8967@gmail.com

Ade Hermawan
STIA Bina Banua Banjarmasin
ade.hermawan@stiabinabanuabjm.ac.id.

***Abstract :** The results of the study indicate that the implementation of the termination stage of the Elderly service can be said to be good because it is in accordance with the Standard Operating Procedures for Elderly Services, but it is necessary to improve better efforts to deal with problems that occur in the elderly such as dementia (memory decline/senility).) so that the elderly who experience further dementia who may no longer have a place to live/family can stay in the orphanage and can interact well with other elderly people, so that the elderly can enjoy their old age with a sense of peace and inner inner being.*

***Keywords:** Service, Ederly*

Abstrak : hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan tahap terminasi Lanjut Usia dapat dikatakan baik karena telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Lansia, namun perlu ditingkatkan lagi usaha yang lebih baik untuk menghadapi masalah-masalah yang terdapat pada lanjut usia seperti dimensia (penurunan daya ingat/pikun) agar lanjut usia yang mengalami dimensia yang selanjutnya yang mungkin sudah tidak mempunyai tempat tinggal/keluarga dapat tetap bertahan di Panti dan bisa berinteraksi dengan baik sesama lanjut usia yang lain, agar lanjut usia tersebut dapat menikmati masa tuanya dengan penuh rasa tentram dan lahir batin.

Kata Kunci : Pelayana, Lanjut Usia

PENDAHULUAN

Sistem panti adalah bentuk pelayanan yang menempatkan penerima pelayanan ke dalam suatu lembaga tertentu (panti) sedangkan luar panti (non panti) merupakan bentuk pelayanan yang menempatkan penerima pelayanan di luar lembaga tertentu (panti) misalnya keluarga, masyarakat, dan lain-lain.

Pelayanan kesejahteraan sosial lanjut usia adalah proses penyuluhan sosial, bimbingan, konseling, bantuan, santunan, dan perawatan yang dilakukan secara terarah, terencana dan berkelanjutan yang ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial lanjut usia atas dasar pendekatan pekerja sosial.

Penanganan Usaha Kesejahteraan Sosial untuk Lanjut Usia (Lansia/Jompo) terlantar merupakan tanggung jawab bersama antar pemerintah, masyarakat, dan keluarga. Salah satu usaha pemerintah dalam penanganan lanjut usia terlantar adalah melalui Program Pelayanan dalam Panti Sosial Tresna Werdha, dengan harapan lanjut usia dapat menikmati hidupnya dengan rasa aman, tentram lahir dan batin.

Berdasarkan dokumen yang ada panti ini berdiri tahun 1977 dengan nama Sasana Tresna Werdha “Rawa Sejahtera“ berlokasi di Jl. A. Yani Km.18,700 Kel. Landasan Ulin Barat dengan daya tampung 50 orang, mengingat kondisi bangunan kurang memenuhi syarat, maka sejak tahun 1981 dipindahkan ke lokasi yang baru yaitu Jl. A. Yani Km. 21,700 Landasan Ulin Tengah Banjarbaru dengan nama Panti Sosial Tresna Werdha “Budi Sejahtera” sesuai dengan **SK Mensos Nomor : 6.HUK/1994 tanggal 5 Februari 1994** dengan kapasitas daya tampung 100 orang, terhitung sejak bulan Januari 2020 jumlah lanjut usia terlantar yang ditampung di Panti sebanyak 170 orang, terdiri dari laki-laki 70 orang dan perempuan 100 orang.

Mengacu pada dasar Negara Republik Indonesia yaitu Pancasila pada sila kelima berbunyi keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia dan Undang-Undang Dasar 1945, pada pasal 34 yang menyatakan bahwa fakir miskin dan anak terlantar di pelihara oleh Negara. Amanat konstitusi ini selanjutnya dijadikan dasar bagi usaha untuk memberikan jaminan dan perlindungan sosial kepada setiap warga

Negara termasuk lanjut usia. Dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang kesejahteraan lanjut usia, khususnya pasal 1 dan pasal 4, lalu dijabarkan lebih lanjut dalam pasal 36 dan pasal 37 Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang pelaksanaan upaya peningkatan kesejahteraan sosial lanjut usia, dan selanjutnya diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang kesejahteraan sosial semakin menegaskan perlu pemberian jaminan dan kesejahteraan bagi lanjut usia.

Berdasarkan dengan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji terkait pelaksanaan pelayanan terhadap lanjut usia (Lansia) di Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Budi Sejahtera Provinsi Kalimantan Selatan terutama pada tahapan terminasi.

KONSEP PELAYANAN

1. Pengertian Pelayanan

Secara umum pelayanan dapat diartikan dengan melakukan perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, maupun kelompok atau masyarakat. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengatakan bahwa : "Pelayanan adalah Segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. (Gronroos, 1990:27).

Selain definisi pelayanan di atas Kotler pun ikut mendefinisikan pelayanan sebagai “pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik” (Kotler dalam Lukman, 2000:8). Definisi pelayanan menurut Kotler jelas bahwa pelayanan adalah suatu kumpulan atau kesatuan yang melakukan kegiatan menguntungkan dan menawarkan suatu kepuasan meskipun hasilnya secara fisik tidak terikat kepada produk.

Berdasarkan dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pelayanan merupakan suatu proses kegiatan pemberi layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara langsung maupun tidak langsung.

2. Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Dimensi-dimensi dari kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zenithmal dan Bitner (2006 : 116-119) dalam Rainita (2017 : 14-15) mengemukakan 5 (lima) dimensi dalam menentukan kualitas pelayanan public, yaitu :

1. Tangibles (bukti fisik), yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
2. Realibility (keandalan), yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
3. Responsiveness (daya tanggap), yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. Emphaty (empati), yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
5. Assurance (jaminan), yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Panti Sosial Tresna Werdha Budi Sejahtera Provinsi Kalimantan Selatan

Prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Panti Sosial Tresna Werdha Budi Sejahtera Provinsi Kalimantan Selatan yaitu terdiri dari 3 (tiga) tahapan yang berupa tahapan persiapan adalah tahap proses awal sebelum kegiatan atau dimulai yang meliputi sosialisasi dan konsultasi, identifikasi, motivasi, seleksi dan penerimaan.

Kemudian tahap kedua yaitu tahap pelaksanaan merupakan suatu tindakan dari sebuah rencana yang sudah disusun, dalam tahap pelaksanaan ini meliputi, bimbingan fisik, bimbingan mental, bimbingan sosial, dan bimbingan keterampilan.

Dan yang terakhir yaitu tahapan terminasi, adalah kegiatan pemutusan pelayanan atau penghentian pelayanan. Kegiatan terminasi meliputi identifikasi

keberhasilan yang telah dicapai dari aspek biopsikososial dan spiritual, serta kunjungan kepada keluarga terkait dengan kehidupan penerima pelayanan.

A. Lanjut Usia (Lansia)

1. Pengertian Lanjut Usia (Lansia)

Menurut Lilik Ma'rifatul Azizah (2011) mendefinisikan bahwa lanjut usia adalah Bagian proses tumbuh kembang. Manusia tidak secara tiba-tiba menjadi tua, tetapi berkembang dari bayi, anak-anak, dewasa, dan akhirnya menjadi tua.

Hal ini normal, dengan perubahan fisik dan tingkah laku yang dapat diramalkan yang terjadi pada semua orang pada saat mereka mencapai usia tahap perkembangan kronologis tertentu. Semua orang akan mengalami proses menjadi tua dan masa tua merupakan masa hidup yang terakhir. Dimasa ini seseorang mengalami kemunduran fisik, mental, dan sosial secara bertahap.

Usia lanjut dikatakan sebagai tahap akhir perkembangan pada daur kehidupan manusia. Sedangkan menurut Pasal 1 ayat (2), (3), (4) UU No. 13 Tahun 1998 tentang kesehatan dikatakan bahwa usia lanjut adalah seseorang yang telah mencapai usia lebih dari 60 tahun (Maryam dkk, 2008).

Berdasarkan dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa lansia ialah seseorang yang telah mencapai usia lebih dari 60 tahun dengan penurunan daya kemampuan untuk hidup serta peningkatan kepekaan secara individual.

2. Karakteristik Pelayanan Lanjut Usia

Menurut Hurlock (1980) terdapat beberapa karakteristik lanjut usia sebagai berikut:

a. Usia lanjut merupakan periode kemunduran

Kemunduran pada lanjut usia sebagian datang dari faktor fisik dan faktor psikologis. Kemunduran dapat berdampak pada psikologis lanjut usia. Motivasi memiliki peran yang penting dalam kemunduran pada lanjut usia.

b. Adanya perbedaan individual pada efek menua

Reaksi orang terhadap masa tua berbeda-beda, ada yang menganggap masa pensiunan yang merupakan masa menyenangkan karena berkurangnya beban pekerjaan sehingga dapat menikmati hidup santai di masa tuanya.

c. Lanjut usia dinilai dengan kriteria yang berbeda

Lanjut usia cenderung dinilai dalam hal penampilan dan kegiatan fisik. Misalnya: orangtua mempunyai rambut putih, aktifitas melambat, gigi sudah mulai lepas, kulit menjadi keriput, menjadi mudah lelah, dan tidak lama lagi berhenti dari pekerjaan sehari-hari.

d. Stereotipe orang lanjut usia

Stereotipe dan kepercayaan tradisional ini timbul dari berbagai sumber, yang paling umum yaitu: cerita rakyat dan dongeng cenderung melukiskan usia lanjut sebagai usia yang tidak menyenangkan, orang yang berusia lanjut sering diberi tanda tidak menyenangkan oleh berbagai media masa.

e. Sikap Sosial

Sikap sosial terhadap lanjut usia yang tidak menyenangkan mempengaruhi cara dalam memperlakukan lanjut usia. Sikap sosial di Amerika mengindentikkan bahwa lanjut usia tidak bermanfaat bagi kelompok sosial dan lebih banyak menyusahkan daripada sikap yang menyenangkan. Sedangkan di Indonesia, lanjut usia jarang dilibatkan dalam hal-hal yang menyangkut aktifitas berat karena hal itu lanjut usia merasa dirinya mulai tidak berguna bagi orang sekitarnya.

f. Orang lanjut usia memiliki status kelompok minoritas

Status lanjut usia berada dalam kaum minoritas, yaitu suatu status yang dalam beberapa hal mengecualikan lanjut usia untuk tidak berinteraksi dengan kelompok lainnya, dan memberinya sedikit kekuasaan atau bahkan tidak memperoleh kekuasaan apapun.

g. Menua membutuhkan perubahan peran

Perubahan peran tersebut dilakukan karena lanjut usia mulai mengalami kemunduran dalam segala hal. Lanjut usia diharapkan untuk mengurangi peran aktifnya dalam urusan masyarakat dan sosial.

h. Penyesuaian yang buruk pada lanjut usia

Perlakuan yang buruk terhadap lanjut usia membuat mereka cenderung mengembangkan konsep diri yang buruk. Lanjut usia lebih memperlihatkan bentuk perilaku yang buruk. Karena perlakuan yang buruk itu membuat penyesuaian diri lanjut usia menjadi buruk

i. Adanya keinginan untuk peremajaan diri

Keinginan lanjut usia untuk menjadi muda kembali tercermin dalam tingkah laku, seperti: penggunaan kosmetik, obat-obatan yang diminum, dan vitamin yang dianggap dapat membuat mereka cantik dan muda kembali.

Berdasarkan penjelasan dari Hurlock (1980:380) dapat disimpulkan bahwa lanjut usia memiliki karakteristik tertentu. Karakteristik-karakteristik tersebut yaitu lanjut usia merupakan periode kemunduran, adanya perbedaan individual pada efek menua, lanjut usia dinilai dengan kriteria yang berbeda, berbagai stereotipe orang lanjut usia, sikap sosial, orang lanjut usia memiliki status kelompok minoritas, menua membutuhkan perubahan peran, penyesuaian yang buruk pada lanjut usia, serta adanya keinginan untuk peremajaan diri.

Karakteristik lanjut usia tersebut salah satunya dapat mengakibatkan permasalahan pada lanjut usia. Misalnya adalah penyesuaian yang buruk pada lanjut usia dapat mengakibatkan penyesuaian diri yang buruk baginya. Ketika lanjut usia maka seseorang tersebut lebih susah untuk dapat menyesuaikan diri.

Hal ini disebabkan karena lanjut usia telah memiliki pengalaman yang beragam dan merasa nyaman dengan kehidupan sebelumnya sehingga apabila memasuki fase lanjut usia maka cukup sulit untuk melakukan penyesuaian diri. Apalagi kalau lanjut usia tersebut masuk dalam lingkungan yang berbeda dengan lingkungan sebelumnya.

PENGERTIAN TERMINASI

Terminasi merupakan tahap pengakhiran dan tahap pemutusan hubungan secara formal dengan masyarakat atau kelompok sasaran. Sebuah proses pengembangan masyarakat seringkali tahap ini dilakukan bukan karena masyarakat sudah dapat dianggap mandiri, tetapi tahap ini harus dilakukan karena program sudah harus dihentikan, sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan sebelumnya, atau karena anggaran telah selesai (Isbandi:2001)

Menurut Soetarso (1992 : 342-344) mendefinisikan terminasi disebut dengan istilah pemutusan relasi antara pekerja sosial dengan system sasaran dan pihak-pihak yang terlibat dalam proses perubahan berencana.

Berdasarkan pengertian terminasi tersebut dapat disimpulkan bahwa terminasi adalah suatu titik akhir dari proses perubahan. Jumlah waktu yang harus digunakan untuk mencapai tujuan-tujuan proses perubahan mempunyai perbedaan-perbedaan diantara kasus yang satu dengan yang lainnya, tergantung pada kerumitan tujuan dan kesulitan-kesulitan yang dihadapi dalam usaha pencapaiannya.

Terminasi dilaksanakan ketika tujuan telah dicapai dan pelayanan telah lengkap, ketika kegiatan lebih lanjut tidak ada lagi, ketika permintaan - permintaan klien tidak berhenti. Pada terminasi, seperti halnya tahap-tahap yang lain, partisipasi klien merupakan hal yang sangat penting. Alasan untuk melakukan terminasi akan lebih jelas pada pemikiran klien maupun pekerja sosial tentang segala kemungkinan yang diekspresikan dan dipahami.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugyono (2007:17) pengertian deskriptif kualitatif yaitu jenis penelitian yang memberikan gambaran atau uraian suatu keadaan pada objek yang diteliti.

Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi fokus penelitian adalah pelayanan terhadap Lanjut Usia (Lansia) pada Tahap Terminasi di Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Budi Sejahtera Provinsi Kalimantan Selatan.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam memperoleh data-data yang diperlukan yaitu melalui beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Wawancara, yaitu data dikumpulkan dengan metode tanya jawab kepada sumber data untuk memperoleh berbagai informasi yang terkait dengan masalah penelitian
- b. Observasi, yaitu data dikumpulkan melalui kegiatan pengamatan langsung di lapangan untuk memperoleh keterangan atau data yang relevan dengan objek penelitian
- c. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan pencatatan atau pengutipan data dari dokumen yang ada di lokasi penelitian

Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif. Aktivitas dalam analisis data kualitatif ada tiga, yakni : tahap pengolahan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Panti Sosial Tresna Werdha Budi Sejahtera Provinsi Kalimantan Selatan

Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Budi Sejahtera Provinsi Kalimantan Selatan terletak di Jl. A. Yani Km. 21.700 No. 10 Kelurahan Landasan Ulin Utara, Kecamatan Liang Anggang, Provinsi Kalimantan Selatan, Banjarbaru Kode Pos (70723), dengan Visi “Terwujudnya pelayanan bagi “Lansia” agar tentram lahir dan bathin.” untuk mewujudkan Visi tersebut Panti Sosial Tresna Werdha “Budi Sejahtera” Provinsi Kalimantan Selatan melaksanakan Misi :

- a. Memantapkan peran dan fungsi Panti Sosial Tresna Werdha “Budi Sejahtera” Provinsi Kalimantan Selatan.
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan lanjut usia.
- c. Meningkatkan jangkauan pelayanan.

Pelaksanaan Pelayanan Lansia Pada Tahapan Terminasi Di Panti Sosial Tresna Werdha Budi Sejahtera Provinsi Kalimantan Selatan

Pelaksanaan Pelayanan lanjut usia pada tahapan terminasi di Panti Sosial Tresna Werdha Budi Sejahtera Provinsi Kalimantan Selatan merupakan kegiatan pemutusan pelayanan atau penghentian pelayanan. Kegiatan terminasi meliputi identifikasi keberhasilan yang telah dicapai dari aspek biopsikososial dan spiritual, serta kunjungan kepada keluarga terkait dengan kehidupan penerima pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan dengan salah seorang responden yakni Kasi Pelayanan Panti Sosial Tresna Werdha Budi Sejahtera Provinsi Kalimantan Selatan terkait dengan penghentian pelayanan (terminasi) terhadap lansia, beliau menjelaskan bahwa :

“Ya, memang benar Terminasi atau penghentian pelayanan dapat dilakukan jika atas permintaan klien sendiri dan keluarga yang bersangkutan, pelayanan yang disediakan sudah tidak relevan lagi untuk memenuhi kebutuhan klien, terjadinya masalah yang sudah tidak dapat di atasi lagi oleh pihak panti, sudah melanggar kesepakatan atau kontrak yang telah ditanda tangani oleh kedua belah pihak, dan juga klien telah meninggal dunia.”

Dari uraian tersebut diatas dapat diketahui bahwa penghentian pelayanan pada Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Budi Sejahtera dapat dilakukan dengan beberapa alasan yang menjadi pilihan klien, maupun yang telah meninggal dunia.

Hal yang sama juga disampaikan oleh salah seorang informan selaku Pekerja Sosial Ahli Pertama mengenai “penghentian pelayanan atas dasar kemauan klien sendiri dan keluarga, dan proses terminasi dapat dilakukan, mengatakan sebagai berikut:

“Kalau klien dan keluarga yang meminta, keluarga biasanya ijin dulu ke Pekerja Sosial lalu kemudian kami identifikasi klien dan keluarganya bersama dengan Kasi Pelayanan, apa memang benar keluarga klien tersebut ingin merawat kembali, selanjutnya kami bersama Kasi Pelayanan berdiskusi kembali mengenai alasan klien dan keluarga tersebut, jika sudah sepakat maka Kasi pembinaan akan membuat form Surat Berita Acara Serah Terima Klien yang ditandatangani beserta matrai 6000, dengan diketahui oleh pimpinan Panti. Jika sudah ditandatangani, maka klien bisa diserahkan dan dibawa pulang kembali oleh keluarga dengan keadaan baik.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa penghentian pelayanan atas permintaan klien dan keluarga dapat dipenuhi jika memang benar-benar keluarga ingin merawat kembali klien dengan perhatian dan

kasih sayang, begitu juga dengan klien yang merindukan kembali berkumpul dengan keluarga.

Terkait penghentian pelayanan atas permintaan klien dan keluarga peneliti mencoba menggali informasi dari pihak klien, dan dari hasil wawancara dengan nenek “HS” beliau mengatakan :

“Ya saya sangat merindukan keluarga saya, ingin berkumpul lagi seperti dulu, kangen dengan cucu, ingin bermain dengan cucu.”

Disisi lain berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rekma, S.Tr.Sos selaku Analis Pelayanan Sosial, terkait kunjungan kepada keluarga terkait dengan kehidupan penerima pelayanan, setelah klien berkumpul dengan keluarga, beliau menjelaskan sebagai berikut :

“Pernah, jadi setelah klien berkumpul kembali dengan keluarga, kami berkunjung mengadakan resosialisasi ke rumah klien tersebut waktu di Tungkaran untuk memastikan kondisi klien, dan Alhamdulillah kami melihat keadaan beliau sehat, dan klien merasa senang dan nyaman tinggal dengan keluarga.”

Dari penjelasan tersebut diatas diketahui bahwa setelah klien berkumpul kembali bersama keluarga, pihak panti mengadakan kunjungan ke rumah keluarga yang bersangkutan, untuk memastikan keadaan klien benar-benar sehat dan merasakan bahagia tinggal bersama dengan anak cucu mereka.

Disisi lain sebagaimana sudah dijelaskan sebelumnya bahwa tahap terminasi merupakan tahap penghentian pelayanan pihak panti sosial terhadap kliennya, pada tahap terminasi/penghentian pelayanan ini terdapat beberapa poin yang di dalamnya, salah satunya yaitu pelayanan yang disediakan sudah tidak relevan lagi untuk memenuhi kebutuhan klien. Berdasarkan hasil wawancara

dengan Kasi Pelayanan, terkait dengan pelayanan yang disediakan sudah tidak relevan lagi untuk memenuhi kebutuhan klien, beliau mengatakan sebagai berikut:

“Sejauh ini tidak ada yang mengeluh tentang pelayanan yang tidak relevan untuk memenuhi kebutuhan klien, kebutuhan klien Alhamdulillah selalu terpenuhi setiap harinya, biasanya kebanyakan terminasi yang terjadi adalah atas permintaan klien dan keluarga, terminasi karena pelanggaran yang dibuat, dan terminasi meninggal dunia.”

Terkait dengan pelayanan yang disediakan sudah tidak relevan lagi untuk memenuhi kebutuhan klien, dari hasil wawancara dengan salah seorang responden yang dalam hal ini selaku klien yakni nenek “YN”, beliau mengatakan sebagai berikut:

“Alhamdulillah di sini kebutuhan sehari-hari terpenuhi, makan 3 kali sehari, setiap pagi sarapan bubur kadang minum teh hangat atau susu panas, ya selang-seling begitu, terus nanti jam 10 dapat kue atau roti dikasih masing-masing pengasuh, nanti jam 11-00 makan siang, makan malamnya jam 16.30, terus juga dapat obat-obatan, dapat peralatan tidur seperti kasur, bantal, seprai. Dapat bajunya 1 kali setahun, ada baju olahraga, dapat baju lebaran, baju sehari-hari.”

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang disediakan sudah relevan dan memenuhi kebutuhan klien.

Dilain pihak peneliti mencoba menelusuri penanganan jika salah satu klien meninggal dunia pada saat masih tercatat sebagai penghuni panti sosial. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang responden yakni Ibu Marlina S.Sos selaku pekerja Sosial Ahli Pertama, terkait jika salah satu klien meninggal dunia, secara rinci beliau menjelaskan sebagai berikut:

“Pertama, kebanyakan klien meninggal dunia itu karena sakit, ya karena memang sudah tua kemudian juga ada berbagai macam komplikasi penyakit yang diderita sudah lama, sebelum meninggal pun jika ada yang sakit juga sudah pasti diobati, dan kalau tidak ada perubahan, maka klien bedrest atau dirawat dengan Dokter dan perawat yang ada di klinik Panti,

mereka dijaga 24 jam secara shift-shift an, sama seperti halnya di rawat di rumah sakit.

Kedua, jika ada salah satu klien yang meninggal keluarga yang bersangkutan akan diberi tahu oleh Pekerja Sosial melalui telepon untuk mendatangi Panti bahwa klien tersebut telah meninggal dunia, kemudian Dokter yang menangani klien tersebut membuat Surat Keputusan (SK) Kematian untuk diketahui oleh keluarga bahwa klien tersebut meninggal dunia dalam keadaan sakit di Klinik pada Nursing Care (perawatan) yang telah dijalani. Selanjutnya untuk pemakaman, keluarga dapat menyetujui surat pernyataan apakah jenazah yang bersangkutan tersebut akan dibawa pulang oleh pihak keluarga atau diserahkan kepada Panti untuk dimakamkan oleh pihak panti.”

Selain itu, salah satu hal yang juga menjadi perhatian peneliti adalah penanganan jika terdapat masalah terhadap Lanjut Usia, dari hasil wawancara dengan Ibu Rekma S.Tr.Sos Selaku Analis Pelayanan Sosial, beliau mengatakan sebagai berikut:

“jika terdapat masalah maka upaya yang dilakukan adalah pekerja sosial (peksos) akan mengidentifikasi dan menindak lanjuti apa yang menjadi permasalahannya, Selanjutnya akan di assessment lagi diperdalam lagi masalahnya kemudian dilakukan pembahasan kasus/Case Conference (CC), yang dilakukan oleh tim profesionalnya, dokter, perawat, psikolog, warga sosial, semua yang terlibat, pengasuhnya yang tau di lapangan seperti apa permasalahannya. Contohnya ada permasalahan pada nenek “SA” yang mengalami demensia (gangguan penurunan daya ingat/pikun), lalu nenek “SA” di periksa bagaimana kondisi biopsikososial, fisik, psikis, sosial, dan spiritualnya oleh tim, kemudian di assessment lagi ada gejala, penyebab, masalah, kemudian tim berdiskusi memberikan saran, dan usulan. Selanjutnya baru kami tetapkan kesimpulan, ternyata nenek “SA” ini masih punya keluarga, terus dikembalikan ke keluarganya karena dengan permasalahan beliau demensia, tidak memungkinkan tinggal di panti dengan orang banyak dan juga masih punya keluarga, baru kemudian dikembalikan ke keluarganya.”

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan lanjut usia (Lansia) pada tahapan terminasi dapat dikatakan baik karena telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Panti Sosial Tresna Werdha Budi sejahtera Provisinsi Kalimantan Selatan.

PENUTUP

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian dan pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan terhadap lansia pada tahap terminasi, seperti penghentian pelayanan (Terminasi) atas permintaan klien dan keluarganya, pelayanan yang diberikan sudah tidak relevan lagi untuk memenuhi kebutuhan klien, Klien telah meninggal dunia, terjadi masalah pada klien dan sudah melanggar perjanjian/kontrak, dapat dikatakan baik karena telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Panti Sosial Tresna Werdha Budi sejahtera Provisinsi Kalimantan Selatan.

Meski demikian terdapat terdapat beberapa permasalahan sehingga dilakukannya penghentian pelayanan (terminasi) pada lanjut usia, yakni perubahan yang terjadi pada lanjut usia, seperti dimensia (menurunnya daya ingat/pikun) yang sulit untuk berinteraksi dengan sesama peserta lansia lainnya, sehingga tidak memungkinkan untuk tinggal di Panti Sosial sehingga dikembalikan kepada keluarga yang bersangkutan.

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Hendaknya pihak Panti Sosial Tresna Werdha Budi Sejahtera Provinsi Kalimantan Selatan selalu meningkatkan mutu pelayanan terbaik untuk para lansia, agar lansia merasakan senang, aman dan nyama selama hidup di panti.
2. Berusaha lebih baik lagi untuk menghadapi masalah-masalah yang terdapat pada lansia seperti dimensia (penurunan daya ingat/pikun) agar lansia yang mengalami dimensia yang mungkin sudah tidak mempunyai tempat

tinggal/keluarga dapat tetap bertahan di Panti dan bisa berinteraksi dengan baik sesama lansia yang lain, agar lansia tersebut dapat menikmati masa tuanya dengan penuh rasa tentram dan lahir batin.

DAFTAR PUSTAKA

- Drs. Daryanto, Drs. Setyobudi Ismanto, 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Penerbit Gava Media Yogyakarta.
- Hermawan, Ade, dkk. 2017. *Pedoman Penulisan Skripsi Program Sarjana (SI)* Banjarmasin : Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Banua Banjarmasin.
- Hurlock, B. Elizabeth. 1997. *Psikologi Perkembangan*. Jakarta: Erlangga
- Keputusan Menteri Negaras Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003*
- Lalenoh, Tody. 1994. *Gerontologi dan Pelayanan Lanjut Usia*. Bandung:STKS Bandung
- Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor : 106 / HUK / 2009 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Panti Sosial di Lingkungan Departemen Sosial*
- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, Achmad 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Penerbit Nuansa Bandung.
- Sintha, Dewi, 2019. *Laporan Praktek Kerja Organisasi pada Panti Sosial Tresna Werdha Budi Sejahtera Provinsi Kalimantan Selatan*.