

**MANAJEMEN PELAYANAN SOSIAL LANJUT USIA
DI UPT PANTI WREDHA BUDHI DHARMA
KOTA YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I**

**Disusun Oleh:
IRMA MAR ATUN HASANAH
NIM 11250021**

**Pembimbing:
Arif Maftuhin, M.Ag.,MAIS
NIP.19740202 200112 1 002**

**JURUSAN ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2015**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/DD/PP.00.9/0415/2015

Tugas Akhir dengan judul : MANAJEMEN PELAYANAN SOSIAL LANJUT USIA DI UPT PANTI WREDHA
BUDHI DHARMA KOTA YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : IRMA MAR ATUN HASANAH
Nomor Induk Mahasiswa : 11250021
Telah diujikan pada : Senin, 13 Juli 2015
Nilai ujian Tugas Akhir : A


dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang/Penguji I


Arif Maftuhin, M.Ag
NIP. 19740202 200112 1 002

Penguji II



Abidah Muflihati, S.Th.I., M.Si
19770317 200604 2 001

Penguji III


Aryan Torrido, SE., M.Si
19750510 200901 1 016

Yogyakarta, 13 Juli 2015
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
DEKAN




Nurjannah, M.Si
NIP. 19600340 198703 2 001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl.Marsda Adisucipto Telp.(0274) 515856 Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:
Yth.Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr.wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Irma Mar Atun Hasanah
NIM : 11250021
Judul Skripsi : MANAJEMEN PELAYANAN SOSIAL LANJUT USIA DI UPT
PANTI WREDHA BUDHI DHARMA KOTA YOGYAKARTA

sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Ilmu Kesejahteraan Sosial Dengan ini kami mengharap skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 9/7 2015

Pembimbing I,

ARIF MAFTUHIN, M. Ag., M. A. I. S
NIP 197402022001121002

Mengetahui:
Ketua Jurusan

ARIF MAFTUHIN, M. Ag.
NIP 197402022001121002

SURAT KETERANGAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Irma Mar Atun Hasanah
NIM : 11250021
Prodi : Ilmu Kesejahteraan Sosial
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul MANAJEMEN PELAYANAN SOSIAL LANSIA DI UPT PANTI WREDHA BUDHI DHARMA KOTA YOGYAKARTA adalah hasil karya pribadi dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 11 Juli 2015

Yang menyatakan



IRMA MAR ATUN HASANAH
NIM. 11250021

SURAT PERNYATAAN BERJILBAB

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irma Mar Atun Hasanah
NIM : 11250021
Jurusan : Ilmu Kesejahteraan Sosial
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya tidak menuntut kepada Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (atas pemakaian jilbab dalam ijazah Strata Satu saya), scandaianya suatu hari nanti terdapat instansi yang menolak ijazah tersebut karena penggunaan jilbab.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan dengan penuh kesadaran Ridha Allah SWT.

Yogyakarta, 11 Juli 2015

Yang menyatakan



Irma Mar Atun Hasanah

NIM. 11250021

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji syukur karena Allah SWT bisa mempersembahkan karya ini untuk:

- ✚ *Almamaterku Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*
- ✚ *Fakultas Dakwah Dan Komunikasi*
- ✚ *Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial*
- ✚ *Dosen Pembimbing Skripsi Bapak Arif Maftuhin*
- ✚ *Para Lansia dan seluruh Staff di Panti Wredha Budhi Dharma Yogyakarta*
- ✚ *Seluruh keluarga, terutama kedua orang tua dan kakak-adikku*
- ✚ *Sahabat-sahabatku satu perjuangan kuliah, organisasi, dan kos*

MOTTO

Apabila kamu tidak bisa berbuat kebaikan kepada orang lain dengan kekayaanmu, maka berilah mereka kebaikan dengan wajahmu yang berseri-seri, disertai akhlak yang baik

(Nabi Muhammad SAW.)



Sumber: 123 Kata Mutiara Motivasi Hidup,
<https://www.scribd.com/doc/263359488/123-Kata-Mutiara-Motivasi-Hidup>,
diakses 4 Juli 2015

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis manajemen pelayanan sosial yang dilakukan oleh Panti Wredha Budhi Dharma dalam meningkatkan kesejahteraan para lansia. Oleh karena itu, maka dalam rumusan masalah penelitian ini membahas bagaimanakah manajemen pelayanan sosial yang dilakukan UPT Panti Wredha Budhi Dharma Kota Yogyakarta terhadap para lanjut usia.

Manajemen pelayanan sosial lansia ini dikaji dengan teori Management of Human Service. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif yaitu mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa dan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Penentuan subyek atau key-informant dilakukan dengan teknik purposive sampling dan snowball sampling, diantaranya ada Kepala Panti, Kepala Sub Bagian TU, Pekerja sosial, pegawai panti lainnya dan para lansia.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa manajemen pelayanan sosial yang selama ini dilakukan UPT Panti Wredha Budhi Dharma sudah memenuhi 7 fungsi manajemen dalam *Management of Human Service*, namun belum sepenuhnya mencapai tujuan panti dalam mensejahterakan para lansia, terutama kesejahteraan secara batin. Hal ini dilihat dari fungsi manajemen SDM seperti Pekerja sosial dan fungsi Supervisi yang belum terlaksana secara optimal. Walaupun kesejahteraan batin, psikologis maupun kejiwaan para lansia belum terpenuhi, namun panti sudah berusaha mencapai pemenuhan kesejahteraan secara fisik bagi lansia. Oleh karena itu untuk lebih meningkatkan manajemen pelayanan sosial bagi lansia, UPT Panti Wredha Budhi Dharma perlu meningkatkan kualitas dan profesionalisme para pegawainya terutama pekerja sosial, dan perlu juga membangun jaringan kerjasama untuk berbagi pengalaman dan pengetahuan dalam melayani lansia.

Kata kunci: Manajemen, Pelayanan Sosial, Lansia

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti haturkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Manajemen Pelayanan Sosial Lanjut Usia di UPT Panti Wredha Budhi Dharma Kota Yogyakarta”.

Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang dilakukan peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir perkuliahan di tingkat strata 1. Segala upaya untuk menjadikan skripsi ini mendekati sempurna telah peneliti lakukan. Adapun skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik tentu tidak akan berhasil tanpa dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, peneliti mengucapkan terimakasih dan memberikan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu terutama kepada:

1. Arif Maftuhin, M.Ag.,MAIS, selaku Dosen Pembimbing Skripsi peneliti. Terimakasih atas bimbingan, masukan, kritikan dan waktunya selama proses penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.
2. Noorkamilah S.Ag, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik peneliti selama kuliah di UIN Sunan Kalijaga. Terimakasih telah membimbingpeneliti selama perkuliahan hingga pada tahap sekarang. Tidak lupa atas bimbingan judul dan meloloskan judul skripsi ini sehingga peneliti dapat selesai.

3. Heri Supriyanto, S.Sos selaku Kepala UPT Panti Wredha Budhi Dharma Kota Yogyakarta, yang telah meluangkan waktunya untuk membantu peneliti melakukan penelitian di panti baik berupa dukungan maupun pendapatnya.
4. Nurcahyo SST, selaku Kepala Sub Bagian TU Panti Wredha Budhi Dharma Kota Yogyakarta dan segenap karyawan panti yang telah membantu peneliti memperoleh data untuk penelitian ini.
5. Para lansia warga binaan Panti Wredha Budhi Dharma Kota Yogyakarta yang telah bersedia diwawancarai membantu peneliti memperoleh data untuk penelitian ini.
6. Kedua orang tua peneliti Bapak Sudiman dan Ibu Triyati yang tidak pernah lelah mendorong dan memberi peneliti dukungan baik motivasi maupun dukungan materi untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Kakak dan adik-adik peneliti, yang selalu mendorong peneliti untuk tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan peneliti di Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial angkatan 2011 yang saling mendukung dan mendorong untuk dapat menyelesaikan skripsi, semoga silaturahmi ini selalu dapat terjalin dengan baik.
9. Teman-teman Kos ASWAJA, yang tidak berhenti memberi dukungan semangat dan canda tawa sehingga peneliti termotivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

10. Teman-teman LK3 UIN Sunan Kalijaga dan Rifka Annisa yang telah memberi kesempatan dan dorongan semangat peneliti di tengah tanggungjawab pekerjaan untuk menyelesaikan skripsi ini .

11. Dan semua pihak yang terkait dalam penelitian ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan selama ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun peneliti berusaha untuk menghasilkan karya yang berkualitas dan dapat bermanfaat bagi banyak orang. Segala kritikan dan saran yang bersifat membangun akan peneliti terima sebagai masukan yang berguna untuk perkembangan penelitian berikutnya.

Peneliti

Irma Mar Atun Hasanah
11250021

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
SURAT KETERANGAN BERJILBAB.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang.....	3
C. Rumusan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Kegunaan Penelitian.....	10
F. Kajian Pustaka.....	11
G. Kerangka Teori.....	15
H. Metode Penelitian.....	32
I. Sistematika Pembahasan.....	45
BAB II: GAMBARAN UMUM UPT PANTI WREDHA BUDHI DHARMA YOGYAKARTA.....	46
A. Letak Geografis dan Luas Wilayah.....	47

B. Sejarah Singkat Berdirinya Panti Wredha Budhi Dharma dan Perkembangannya	50
C. Tujuan Berdirinya Panti Wredha Budhi Dharma.....	51
D. Pelayanan Di Panti Wredha Budhi Dharma.....	55
E. Jangkauan Pelayanan atau Wilayah Kerja dan Daya Tampung Lansia	67
F. Sarana dan Fasilitas di Panti Wredha Budhi Dharma	68
G. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Panti Wredha Budhi Dharma	84
H. Profil Lansia Panti Wredha Budhi Dharma.....	87
I. Kondisi Lingkungan Sosial Pantiwredha Budhi Dharma	95

BAB III: PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN MANAJEMEN

PELAYANAN SOSIAL DI PANTI WREDHA BUDHI

DHARMA YOGYAKARTA	97
A. Rencana Kerja Anggaran (RKA).....	99
B. Realisasi Dokumen Pelaksanaan Anggaran	103
C. Pengembangan Sumber Daya Manusia	112
D. Supervisi (Pemeriksaan)	119
E. Penyelenggaraan Keuangan	125
F. Monitoring	128
G. Rapat Koordinasi (Evaluasi).....	130

BAB IV: PENUTUP

A. Kesimpulan	137
B. Saran	138

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Lansia Berdasarkan Kategori	4
Tabel 1.2 Perkiraan Jumlah Lansia di Yogyakarta	5
Tabel 1.3 Jadwal Penelitian Manajemen Pelayanan Sosial Lanjut usia di Panti Wredha Budhi Dharma Yogyakarta.....	36
Tabel 2.1 Jadwal Pelayanan Makan dan Minum Setiap hari	58
Tabel 2.2 Jadwal Tugas Pramurukti dalam Pelayanan Kesehatan.....	59
Tabel 2.3 Jadwal Kegiatan Pelayanan Lansia	66
Tabel 2.4 Data Lansia Berdasarkan Asal Daerah.....	67
Tabel 2.5 Daftar Pegawai Panti Wredha Budhi Dharma	85
Tabel 2.6 Jumlah Lansia Berdasarkan Kopel	87
Tabel 2.7 Data Lansia Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	90
Tabel 2.8 Data Penyakit dan Kecacatan yang Diderita Lansia	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Komponen Dalam Analisis Data Model Miles dan Huberman.....	43
Gambar 2.1 Peta Lokasi Panti Wredha Budhi Dharma dari Google Map	47
Gambar 2.2 Aktivitas Pramurukti Membagikan Makanan Kepada Lansia	57
Gambar 2.3 Kegiatan Pembinaan Mental Spiritual Islam di Mushola Panti	61
Gambar 2.4 Kegiatan Senam Lansia di Aula Panti Wredha Budhi Dharma	62
Gambar 2.5 Para lansia sedang membuat kerajinan tangan sulak	63
Gambar 2.6 Aktivitas Kegiatan Seni Musik Menyanyi Para Lansia di Aula Panti Wredha Budhi Dharma	64
Gambar 2.7 Kantor Staf Tata Usaha Tampak dari Luar	68
Gambar 2.8 Tampak Depan Rumah Dinas Kepala Panti Wredha Budhi Dharma	69
Gambar 2.9 Gedung Kopel Mawar Wisma Lama Tampak Depan Sebelum Dirombak	70
Gambar 2.10 Peneliti Sedang di Kamar Kedua Lansia di Gambar.....	70
Gambar 2.11 Tampak Luar Bangunan Wisma Baru.....	72
Gambar 2.12 Wisma Baru Tampak Dalam	72
Gambar 2.13 Fasilitas wastafel di Wisma Baru	72
Gambar 2.14 Fasilitas Kamar Mandi Air Hangat dan Ruang Kamar di Wisma Baru	73
Gambar 2.15 Aula Panti Tampak dari Luar dan Dalam.....	74
Gambar 2.16 Aula Panti yang Sedang Digunakan untuk senam lansia	75
Gambar 2.17 Mushola Panti Wredha Budhi Dharma Yogyakarta.....	76
Gambar 2.18 Dapur Panti Wredha Budhi Dharma tampak dari belakang.....	77
Gambar 2.19 Fasilitas Kesehatan yang Tersedia di Ruang Pramurukti Panti	

Wredha Budhi Dharma	77
Gambar 2.20 Ruang Isolasi Tampak Depan	79
Gambar 2.21 Pos Keamanan Panti Wredha Budhi Dharma	80
Gambar 2.22 Halaman Depan Wisma Lansia dan Pagar Keliling Panti.....	81
Gambar 2.23 Bangunan Tempat Duduk untuk bersantai Para Lansia di Halaman Panti (Dalam Masa Pembangunan).....	82
Gambar 2.24 Mobil Dinas Panti Wredha Budhi Dharma berada di samping Rumah Dinas Kepala.....	83
Gambar 2.25 Struktur Organisasi Panti Wredha Budhi Dharma	84
Gambar 2.26 Struktur Organisasi Pramurukti Panti Wredha Budhi Dharma	87
Gambar 2.27 Para Lansia Sedang Bersantai di Depan Kamar dengan Seorang Pegawai yang sedang berdiri.....	93
Gambar 3.1 Dokumen Pelaksanaan Anggaran	104
Gambar 3.2 Cover Prosedur Standar Oprasional (SOP) 2013 Pelayanan Jompo telantar.....	104
Gambar 3.3 Isi Skema Standar Oprasional Prosedur Pelayanan Jompo Telantar.	105
Gambar 3.4 Dokumen Formulir Informasi Jabatan Pengadministrasian Umum..	109

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Skripsi ini berjudul “Manajemen Pelayanan Sosial Lanjut Usia di UPT Panti Wredha Budhi Dharma Kota Yogyakarta”. Guna menghindari adanya kesalahpahaman dalam memahami judul skripsi tersebut, maka diperlukan penegasan terhadap beberapa istilah yang dipergunakan, yaitu:

1. Manajemen Pelayanan

Menurut Ratminto dan Atik SW dalam bukunya Manajemen Pelayanan, manajemen pelayanan didefinisikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.¹ Manajemen pelayanan yang dimaksud dalam skripsi ini adalah manajemen pelayanan yang dilakukan Panti Wredha Budhi Dharma terhadap lansia.

2. Pelayanan Sosial

Pelayanan sosial menurut Edi Suharto adalah seperangkat program yang ditujukan untuk membantu individu atau kelompok yang mengalami hambatan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya.² Secara ideologis,

¹ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2014), hlm.4.

² Edi suharto, *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik*, (Bandung: Alfabeta,2008), hlm 13.

pelayanan sosial didasari keyakinan bahwa tindakan sosial dan pengorganisasian sosial merupakan suatu wujud nyata dari kebijakan sosial sebagai representasi kehendak publik dalam mempromosikan kesejahteraan warga negara.³ Pelayanan sosial dalam skripsi ini adalah seperangkat program dan sarana-prasarana pelayanan sosial yang dapat meningkatkan kesejahteraan lansia di Panti Wredha Budhi Dharma.

3. Lanjut Usia (Lansia)

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia lanjut usia atau lansia diartikan dengan “sudah berumur tua”.⁴ Menurut Undang-Undang RI No.13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, yang dimaksud dengan Lanjut Usia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 (enam puluh) tahun keatas.⁵ Lansia yang dimaksud dalam skripsi ini adalah lanjut usia berumur 60 ke atas yang karena alasan tertentu (telantar di jalanan, miskin tidak memiliki sanak saudara atau tempat bergantung, dan rujukan keluarga atau masyarakat) harus bertempat tinggal di Panti Wredha Budhi Dharma dan mendapatkan pelayanan sosial dari panti.

4. Unit Pelaksana Teknis (UPT) Panti Wredha Budhi Dharma

Panti Wredha berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai rumah tempat memelihara dan merawat orang jompo.⁶ Panti Wredha Budhi Dharma adalah salah satu Panti Sosial yang menampung lansia

³*Ibid.*, hlm.14.

⁴ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta :Balai Pustaka, 2005), hlm.496.

⁵Undang-undang Republik Indonesia No.13 tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, pasal 1 ayat (2).

⁶Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa...*,hlm.647.

telantar, dengan memberikan pelayanan dan perawatan jasmani, rohani dan sosial serta perlindungan untuk memenuhi kebutuhan lansia agar dapat menikmati taraf hidup yang wajar. Panti Wredha Budhi Dharma Yogyakarta merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis dibawah naungan Dinas Sosial Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Pemerintah Kota Yogyakarta yang berlokasi di Ponggalan UH.7/203 RT 14 RW V, Kelurahan Giwangan, Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta, D.I Yogyakarta.

B. Latar Belakang

Pada dasarnya manusia akan mengalami proses penuaan yang berpengaruh terhadap berbagai perubahan kondisi. Misalkan dari segi biologis tubuh manusia akan mengalami penuaan dan penurunan secara kualitas fisik, mental, moral, kesehatan dan potensi seseorang. Secara sosial juga ada yang berpandangan bahwa lansia seharusnya menarik diri dari peran masyarakat dan tanggung jawabnya seperti yang dikatakan teori *Disengagement*. Namun ada juga yang berpandangan sebaliknya, bahwa jalan menuju penuaan yang sukses adalah dengan cara tetap aktif, seperti pada teori aktivitas⁷.

Bila melihat budaya masyarakat timur, sebagaimana yang terlihat pada suku-suku di Indonesia, mereka masih mempertahankan pola-pola hidup kekerabatan yang menekankan pada keluarga luas maupun interaksi sosial yang intensif sehingga tidak terjadi pemisahan antara keluarga dan orang lanjut usia secara mencolok. Orang tua atau lanjut usia masih memiliki kedudukan sosial

⁷ Windy Asih, Proses Menua, <https://windyasihswords.wordpress.com/tag/teori-menua/>, diakses tanggal 5 Januari 2015.

dan menjalankan sejumlah peranan, serta mempunyai fungsi sosial tertentu dalam masyarakat.⁸ Sedangkan bagi lansia yang tidak lagi memiliki keluarga, bahkan hidupnya telantar, biasanya menjadi penghuni Panti Wredha. Kondisi tersebut mulai tergambar pada saat ini, kemajuan dan pembangunan dalam berbagai bidang semakin membuat usia produktif berlomba-lomba untuk bekerja dan sibuk dengan akitivitasnya, sehingga tidak jarang membuat lansia mengalami ketelantaran dan kemiskinan karena minimnya perlindungan dari sanak keluarga.

Data menunjukkan jumlah penduduk lansia Indonesia saat ini sekitar 238 juta jiwa yang dimasukkan dalam tiga kategori berikut:

Tabel 1.1
Jumlah lansia berdasarkan kategori.⁹

Kategori lansia	Jumlah
Lansia tidak terlantar	10,54 juta jiwa
Lansia rawan telantar	4,6 juta jiwa
Lansia telantar	2,8 juta jiwa

Sumber: Kementerian Sosial

Pemerintah mencatat Yogyakarta merupakan kota yang memiliki jumlah penduduk lanjut usia tertinggi di Indonesia. Hal tersebut dapat dilihat dari perkiraan jumlah lansia menurut Merdeka.com pada tabel berikut:

⁸ Yeniar Indriana, *Gerontologi dan Progeria*, (Yogyakarta :Pustaka Pelajar, 2012), hlm.6.

⁹Ria Indhryani, Mensos: Ada 2,8 Juta Jiwa Lansia Terlantar, [://bandung.bisnis.Com/read/20141127/34239/521812/mensos-ada-28-juta-jiwa-lansia-telantar](http://bandung.bisnis.Com/read/20141127/34239/521812/mensos-ada-28-juta-jiwa-lansia-telantar), diakses tanggal 15 Februari 2015.

Tabel 1. 2
Perkiraan Jumlah lansia di Yogyakarta. ¹⁰

Tahun	Jumlah
2015	13,4 %
2020	14,7 %
2030	19,5 %

Sumber : website Merdeka.com

Sedangkan Data terakhir menurut Dinas Sosial D.I.Yogyakarta juga menunjukkan lansia telantar di D.I.Yogyakarta mencapai 36.728 orang.¹¹ Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat bahwa kondisi lansia di Indonesia terutama di Yogyakarta masih sangat memprihatinkan. Oleh sebab itu hal ini menjadi tanggungjawab pemerintah untuk melindungi dan merawat para lanjut usia tersebut. Berkenaan dengan perlindungan terhadap lansia sebenarnya pemerintah telah mengaturnya dalam Undang-Undang Dasar 1945 pada Pasal 27 ayat 2 dan Pasal 34 yang menyatakan bahwa tiap-tiap Warga Negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan serta dijelaskan pula bahwa fakir miskin dan anak telantar dipelihara oleh Negara.¹²

Berdasarkan UU No.11 tahun 2009 yang dimaksud Perlindungan Sosial adalah semua upaya yang diarahkan untuk mencegah dan menangani risiko dari guncangan dan kerentanan sosial seseorang, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat agar kelangsungan hidupnya dapat dipenuhi sesuai dengan

¹⁰Idris Rusadi Putra, "Jumlah penduduk lansia di Yogyakarta tertinggi di Indonesia", <http://www.merdeka.com/uang/jumlah-penduduk-lansia-di-yogyakarta-tertinggi-di-indonesia.html>, diakses tanggal 25 Oktober 2014.

¹¹Dinas D.I.Yogyakarta, "Lansia Terlantar di DIY sebanyak 36.728 orang", <http://dinsos.jogjaprov.go.id/lansia-telantar-di-diy-sebanyak-36-728-orang/>, diakses tanggal 17 Februari 2015.

¹² Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 pasal 27 ayat (2) dan pasal 34

kebutuhan dasar minimal.¹³ Perlindungan sosial bagi lansia telantar merupakan upaya untuk mencegah dan menangani risiko-risiko yang dialami lansia agar dapat hidup secara layak sesuai kebutuhan dasar minimal. Perlindungan sosial merupakan salah satu bentuk penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang dilakukan baik oleh pemerintah maupun masyarakat. Salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan lansia adalah dengan pelayanan sosial dalam panti.

Pelayanan Sosial Lanjut Usia dalam Panti adalah pelayanan sosial yang dilaksanakan melalui institusi atau lembaga di bidang Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia dengan menggunakan sistem pengasramaan.¹⁴ Tujuan dari Pelayanan Dalam Panti adalah untuk:

1. Meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan lanjut usia;
2. Terpuhinya kebutuhan dasar lanjut usia; dan
3. Meningkatkan peran serta masyarakat, Pemerintah, Pemerintahan daerah provinsi, dan pemerintahan daerah kabupaten/kota dalam melaksanakan maupun menyediakan berbagai bentuk pelayanan sosial lanjut usia.¹⁵

Hal ini lah yang dilakukan satu-satunya Panti Wredha milik pemerintah di Kota Yogyakarta yaitu Unit Pelaksana Teknis Panti Wredha Budhi Dharma walaupun di sekitarnya ada Panti Wredha lain namun milik swasta seperti Panti Hanna dan Panti Perandan Pedudar. Sebagai Unit Pelaksana Teknis tentu memiliki pengelolaan yang berbeda dengan Panti yang berdiri atas dasar swadaya masyarakat atau swasta. Terutama dalam sumber pendanaan dan tanggungjawab kinerja. Misal jika panti milik pemerintah dana diberikan secara

¹³ Undang-Undang No.11 tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial pasal 14 ayat (1).

¹⁴Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pelayanan Sosial Lanjut Usia, pasal 1 ayat (5)

¹⁵ *Ibid* , pasal 7

rutin oleh pemerintah sedangkan panti swasta, mereka tidak menerima dana rutin dari pemerintah melainkan mencari sendiri dengan *Funding* atau mengambil dari klien.

Oleh karena itu sebagai lembaga yang bergerak di bidang kesejahteraan sosial lanjut usia Panti Wredha Budhi Dharma tentu membutuhkan manajemen yang bagus untuk mengelola dan menghasilkan pelayanan yang lebih baik kepada penerima layanan karena mereka harus bertanggungjawab kepada pemerintah. Hal ini karena dalam penyelenggaraan pelayanan sosial, kebijakan-kebijakan yang dibuat dalam organisasi pelayanan manusia atau sosial tidak mungkin dapat diterapkan tanpa manajemen pelayanan sosial. Sebagaimana dikemukakan oleh Ginsberg dalam Sutaat dan kawan-kawan berikut:

Without management, it is doubtful that services could be provided. In many cases, the nature and quality of the services would be even more heavily influenced by the nature and quality management than by the laws (in public program) or board decisions (in voluntary program) that create the services (Tanpa manajemen, maka diragukan sebuah pelayanan sosial dapat tersedia dengan baik, bahkan sifat dan kualitas pelayanan sosial akan sangat dipengaruhi oleh sifat dan kualitas manajemen daripada aturan yang dibuat atau oleh keputusan para anggota dewan)¹⁶.

Oleh demikian suatu organisasi pelayanan sosial sudah semestinya dikelola secara profesional. Artinya berbagai aspek manajemen merupakan syarat tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi pelayanan. Begitu juga dengan Panti Wredha Budhi Dharma dengan sumberdana yang rutin dari pemerintah harusnya dapat melayani para lansia dengan lebih baik daripada swasta. Manajemen pelayanan Panti Wredha inilah yang

¹⁶ Sutaat, dkk., *Lembaga Pelayanan Kesejahteraan Sosial Pemerintah Daerah Di Era Otonomi : Studi di Tiga Provinsi*, (Jakarta Timur : P3KS Press, 2012), hlm.7.

mendasari berhasil tidaknya proses pelayanan sosial yang dilakukan panti terhadap para lansia.

Beragamnya jenis pelayanan sosial dan perawatan para lanjut usia, baik dalam panti maupun di luar panti saat ini juga dapat memberikan pengaruh yang berbeda terhadap kesehatan dan fungsi kognitif mereka. Beberapa hasil penelitian di luar negeri menunjukkan bahwa mereka yang tinggal di Institusi cenderung lebih berisiko mengalami gangguan kognitif dibandingkan dengan mereka yang tinggal di keluarga masing-masing. Selain itu perbedaan sifat pelayanan juga mempengaruhi aktivitas sehari-hari, minat terhadap lingkungan dan afek para penghuninya.¹⁷ Hal ini juga yang dialami Panti Wredha Budhi Dharma dalam melayani para lansia. Saat peneliti melakukan Praktik Pekerjaan Sosial I, II, dan III di Panti ini, peneliti menemukan bahwa kondisi kognitif maupun psikologis para lansia di panti sangat memprihatinkan, banyak konflik antar lansia. Dengan Pekerja Sosial yang berjumlah 4 orangpun kadang panti juga belum mampu mengatasi masalah ini.

Melihat hal tersebut, kenyataan di Indonesia secara umum menunjukkan bahwa lembaga-lembaga pelayanan sosial yang ada belum mampu menjawab tantangan kebutuhan masyarakat akan pelayanan sosial dan mengatasi masalah-masalah sosial yang semakin kompleks. Salah satu penyebab utamanya adalah sangat lemahnya pengorganisasian khususnya manajemen lembaga pelayanan sosial tersebut, yang masih berlandaskan pada aktivitas karitas¹⁸. Disisi lain, di

¹⁷ Budi Riyanto Wreksoatmodjo, "Perbedaan Karakteristik Lanjut Usia yang Tinggal di Keluarga dengan yang Tinggal Panti di Jakarta Barat", penelitian CDK-209/ vol. 40 no. 10, th. 201, (Jakarta:Fakultas Kedokteran Universitas Atmajaya Jakarta, 2013).hlm.739.

¹⁸Karitas menurut KBBI adalah tingkah laku yang simpatik terhadap orang lain.

berbagai negara, aspek manajerial dari lembaga pelayanan sosial justru semakin mendapat perhatian. Misal di La Trobe University, Melbourne Australia, manajemen lembaga pelayanan sosial telah menjadi bidang studi tersendiri, demikian pula semakin banyaknya buku literatur tentang manajemen lembaga pelayanan sosial telah membuktikan kecenderungan tersebut.¹⁹ Sedangkan di Indonesia, buku-buku atau literatur-literatur tentang manajemen lembaga pelayanan sosial sangat jarang sekali ditemukan, dan jarang juga ada penelitian tentang hal ini karena keterbatasan referensi dan kurangnya perhatian seperti di Melbourne Australia.

Bagi dunia pekerjaan sosial, manajemen pelayanan kemanusiaan atau sosial merupakan bekal ilmu yang penting dalam tugas keprofesionalan pekerja sosial terutama apabila mereka yang bekerja dalam suatu instansi, lembaga atau organisasi.²⁰ Pada program studi Ilmu Kesejahteraan Sosial di berbagai Universitas di Indonesia saat ini, bahkan menjadikan studi manajemen organisasi pelayanan kemanusiaan sebagai studi wajib bagi mahasiswa dibidang ini. Hal ini karena manajemen pelayanan sangat penting bagi pencapaian tujuan, visi dan misi suatu lembaga ketika mahasiswa tersebut kelak bekerja dalam suatu lembaga di bidang kesejahteraan sosial.

Berangkat dari gambaran pentingnya manajemen pelayanan sosial bagi suatu lembaga di bidang kesejahteraan sosial lanjut usia maupun dunia pekerjaan sosial, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang manajemen

¹⁹STKS, *Pedoman Pelaksanaan Praktik Manajemen Lembaga Pelayanan Sosial*, (Bandung :STKS Bandung, tt), hlm.2.

²⁰Edi Suharto, *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*, (Bandung:PT.Refika Aditama, 2009), hlm.ix.

pelayanan sosial yang dilakukan Panti Wredha Budhi Dharma terhadap para lanjut usia dalam mewujudkan visi dan misi panti untuk meningkatkan kesejahteraan sosial lansia .

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas penulis memfokuskan rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

Bagaimanakah manajemen pelayanan sosial yang dilakukan UPT Panti Wredha Budhi Dharma Kota Yogyakarta terhadap para lanjut usia?

D. Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah di atas, penelitian ini memiliki tujuan mengetahui dan menganalisis manajemen pelayanan sosial yang dilakukan oleh Panti Wredha Budhi Dharma dalam meningkatkan kesejahteraan para lansia.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian tersebut diantaranya sebagai berikut:

1. Secara teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan informasi dan dorongan bagi perkembangan pengetahuan Ilmu Kesejahteraan Sosial dan praktek profesi pekerjaan sosial di Indonesia khususnya dalam studi manajemen organisasi pelayanan sosial.
 - b. Hasil penelitian ini dapat menjadi informasi ilmiah bagi pengembangan penelitian berikutnya terutama yang berkaitan dengan manajemen pelayanan sosial di Panti Wredha.

2. Secara Praktis

- a. Sebagai masukan peningkatan kualitas manajemen pelayanan sosial khususnya yang diselenggarakan melalui sistem panti.
- b. Menjadi bahan referensi Panti Wredha Budhi Dharma dalam pengelolaan layanan sosial dan bagi perkembangan penelitian selanjutnya.

F. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelusuran kepustakaan yang telah dilakukan, peneliti tidak menemukan penelitian yang mirip dengan penelitian mengenai Manajemen Pelayanan Sosial Lansia di Panti Wredha Budhi Dharma. Ketika menelusuri penelitian skripsi di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, kebanyakan hanya membahas tentang manajemen pelayanan yang itu bukan pelayanan sosial melainkan Manajemen Pelayanan Ibadah Haji salah satunya seperti penelitian Sri Maryati yang berjudul *Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta*. Penelitian ini merupakan penelitian jurusan Manajemen Dakwah, dimana pendekatan teori dan sasaran penelitian yang dipakai berbeda manajemen pelayanan sosial.²¹

Kemudian ada lagi tentang manajemen panti namun panti yang dimaksud dalam skripsi-skripsi tersebut adalah panti anak, ada 11 penelitian yang berbicara tentang ini, salah satunya seperti penelitian yang dilakukan Mukhammad Zaenudin yang berjudul "*Manajemen Panti Asuhan Nurul Haq*

²¹ Sri Maryati, *Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta*, Skripsi (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2007).

Gedong Kuning Banguntapan Bantul Yogyakarta (Telaah Atas Fungsi Perencanaan)". Penelitian ini berfokus pada proses manajemen perencanaan pada program kegiatan di Panti Asuhan Nurul Haq.²² Manajemen yang dimaksud dalam penelitian Mukhammad mengarah pada fungsi manajemen secara umum yang dipelajari oleh studi manajemen dakwah dan tidak mengarah pada fungsi sosial atau pelayanan sosial. Lembaga sasaran penelitian juga berbeda, penelitian Mukhammad berlokasi di panti asuhan yang berfokus pada anak sedangkan penelitian ini dilakukan di Panti Wredha yang berfokus pada lansia.

Namun ada satu penelitian manajemen sistem panti anak yang sedikit terkait dengan penelitian yang dilakukan peneliti, yaitu penelitian milik Indrajaya yang berjudul *Manajemen pelayanan sistem panti rehabilitasi sosial anak nakal* dengan sasaran penelitian PSMP Handayani Jakarta sebuah lembaga pelayanan sosial pemerintah yang bertindak, bertugas memperbaiki dan memperkuat keberfungsian perorangan dan keluarga yang berkaitan dengan peran-perannya dalam membina anak nakal. Penelitian ini bukan penelitian skripsi melainkan penelitian Tesis dan bukan dari Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga tetapi dari Universitas Indonesia. Penelitian Indrajaya bertujuan mengetahui gambaran obyektif tentang realitas penerapan kebijakan manajemen pelayanan sistem panti serta masalah-masalah yang dihadapinya dan bagaimana upaya untuk mengatasinya. Hasil penelitian ini menunjukkan

²²Mukhammad Zaenudin, *Manajemen Panti Asuhan Nurul Haq Gedong Kuning Banguntapan Bantul Yogyakarta: Telaah Atas Fungsi Perencanaan*, Skripsi (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2007).

bahwa lembaga ini belum dapat menghasilkan target fungsional bagi penerima pelayanannya, dikarenakan penerapan kebijakan manajemen pelayanan panti belum mampu berbuat banyak secara kreatif mengintegrasikan dan memanfaatkan sumber-sumber internal dan eksternal yang ada dalam lingkungannya untuk menjadi suatu kesatuan yang utuh bagi keberhasilan pelayanannya. Hal ini terlihat dari pelaksanaan manajemen panti pada aspek struktur organisasinya, lingkungan, dan SDM yang belum optimal karena masih sangat terbatasnya kuantitas, kualitas dan komposisi pegawai yang berkemampuan manajerial secara memadai dan adanya keterbatasan alokasi anggaran dari pemerintah.²³ Selain sasaran penelitian yang berbeda, penelitian ini juga menggunakan pendekatan teori yang berbeda yaitu pendekatan prespektif sistem.

Selain penelitian di atas, di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga peneliti juga menemukan banyak penelitian tentang pelayanan sosial, namun hanya satu yang menurut peneliti lebih terkait dengan penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan Ratri Gumelar yang berjudul "*Peningkatan Kesejahteraan Sosial Lansia (Studi Kasus Program Pelayanan Kesejahteraan Lansia di UPT Panti Wredha Budhi Dharma Kota Yogyakarta)*". Sekaligus penelitian Ratri ini juga mengambil lokasi yang sama dengan peneliti yaitu di Panti Wredha Budhi Dharma Yogyakarta. Pada penelitian ini, Ratri menyajikan program-program pelayanan kesejahteraan di Panti Wredha Budhi Dharma dalam

²³ Indrajaya, Manajemen pelayanan sistem panti rehabilitasi sosial anak nakal, (Jakarta:Perpustakaan Universitas Indonesia, tt) Tesis, <http://lib.ui.ac.id/opac/themes/libri2/detail.jsp?id=92542&lokasi=lokal>, diakses tanggal 31 Oktober 2014.

meningkatkan kesejahteraan para lansia di panti. Temuan Ratri di lapangan menghasilkan bahwa program-program yang diadakan oleh panti tidak menjadi salah satu faktor utama dalam peningkatan kesejahteraan sosial lansia. Sehingga peneliti menyimpulkan bahwa program kegiatan di Panti Wredha Budhi Dharma belum terealisasi dengan baik²⁴.

Penelitian Ratri hanya berfokus pada program-program pelayanan kesejahteraan sosial lansia di Panti Wredha Budhi Dharma sedangkan dalam skripsi ini, penelitian mengarah pada manajemen pelayanan sosial secara menyeluruh walaupun masih dalam satu lokasi yang sama. Penelitian manajemen pelayanan sosial ini bisa menjadi kelanjutan dan jawaban dari penelitian Ratri, kenapa program kegiatan pelayanan di Panti Wredha Budhi Dharma belum terealisasi dengan baik.

Kemudian penelitian lain yang terkait dengan manajemen pelayanan sosial terhadap lansia adalah penelitian yang dilakukan oleh Rima Dwi Yanti yang berjudul “*Studi Tentang Pelayanan Lanjut Usia Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Di Kota Samarinda*”. Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa pelayanan yang diberikan UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri kepada para lanjut usia terlantar dalam memenuhi kebutuhan hidupnya telah dilaksanakan berdasarkan jumlah SDM, sarana dan prasarana, serta anggaran yang tersedia. Ketersediaan dari upaya pemerintah dalam mengatasi jumlah lanjut usia

²⁴Ratri Gumelar, *Peningkatan Kesejahteraan Sosial Lansia (Studi Kasus Program Pelayanan Kesejahteraan Lansia di UPT Panti Wredha Budhi Dharma Kota Yogyakarta)*, Skripsi (Yogyakarta :Jurusan IKS Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2014).

terlantar yang belum mendapatkan kesejahteraan dirasakan masih kurang. Walaupun jumlah SDM di Panti tersebut kurang, akan tetapi ini cukup berarti dalam mengurangi jumlah ketelantaran lanjut usia yang berada di Provinsi Kalimantan Timur.²⁵ Menurut peneliti, Penelitian ini sangat terkait dengan penelitian yang telah dilaksanakan, hanya saja penelitian yang dilakukan Rima hanya membahas tentang bagaimana pelayanan serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan lanjut usia di UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Di Kota Samarinda.

Berdasarkan pemaparan beberapa penelitian di atas, peneliti tidak menemukan pengkajian yang fokus tentang manajemen pelayanan sosial lansia di Panti Wredha Budhi Dharma Yogyakarta. Adapun penelitian yang terkait dengan penelitian ini hanya mengkaji tentang program dan pelaksanaan pelayanan sosial, adapun satu penelitian tentang manajemen namun manajemen panti di panti anak dan dengan pendekatan teori yang berbeda.

G. Kerangka Teori

1. Tinjauan tentang Manajemen Pelayanan Sosial

Definisi tentang manajemen pelayanan telah dijelaskan pada penegasan judul sedangkan yang dimaksud manajemen pelayanan sosial, Edi Suharto mengungkapkan bahwa dalam mengemban tugas profesionalnya, pada dasarnya para pekerja sosial dibekali dengan ilmu dan metode penyembuhan sosial (*social treatment*) yang umumnya meliputi

²⁵ Rima Dwi Yanti, “Studi Tentang Pelayanan Lanjut Usia Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Di Kota Samarinda”, *ejournal.an.fisip.unmul.org*. diakses tanggal 18 Juni 2015.

terapi individu (*casework*), terapi kelompok (*groupwork*), terapi masyarakat (*community work*) populer dengan nama "pengembangan masyarakat" atau (*community development*), manajemen pelayanan kemanusiaan (*human service management*) dapat pula disebut terapi kelembagaan atau organisasi atau *institutional or organisational therapy* dan analisis kebijakan sosial (*social policy analysis*).²⁶ Jadi, ilmu manajemen pelayanan sosial bagi pekerja sosial sebenarnya sudah dibekali sejak mereka mengenyam studi pekerjaan sosial.

Pentingnya manajemen pelayanan sosial bagi pekerja sosial juga disampaikan Jones dan May dalam Pedoman Pelaksanaan Praktik Manajemen Lembaga Pelayanan Sosial yang menyatakan bahwa: "*social and welfare work, ...is an organizational as well as a profesional activity*". Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa terdapat dua aktivitas penting bagi para pekerja Sosial yaitu aktivitas profesinya sendiri dan aktivitas organisasi. Hal tersebut dapat difahami mengingat bahwa pekerjaan sosial modern²⁷ tidak terlepas dari organisasi dan para pekerja sosial sebagai representasi suatu organisasi. Pemahaman tentang organisasi menjadi sama pentingnya dengan pemahaman bidang keahliannya itu sendiri dan menjadi dua bagian yang saling melengkapi.²⁸ Maka dari itu penting sekali bagi pekerja sosial yang bekerja atau yang akan bekerja dalam

²⁶Edi Suharto, *Membangun Masyarakat Memberdayakan...*, hlm.ix.

²⁷ Pekerja sosial modern artinya memiliki sifat atau cara berpikir serta cara bertindak sesuai dengan tuntutan zaman.

²⁸Studi Kesejahteraan Sosial UNPAD, "Pedoman Pelaksanaan Praktik Manajemen Lembaga Pelayanan Sosial", <http://kesos.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2012/07/Manual-Praktikum-MPLS.pdf> , diakses tanggal 8 Februari 2015, hlm.1.

suatu lembaga memahami tentang manajemen, karena manajemen kelembagaan akan berpengaruh sekali pada proses pelayanan sosial terhadap klien dan pencapaian tujuan lembaga.

Oleh karena itu, manajemen pelayanan sosial menurut Edi Suharto juga menjadi salah satu dari lima program yang difokuskan dalam penerapan kebijakan pelayanan sosial, yaitu :

- a. Program pengembangan potensi kesejahteraan sosial, seperti organisasi sosial.
- b. Program peningkatan kualitas manajemen dan profesionalisme pelayanan sosial.
- c. Program pengembangan keserasian kebijakan publik dalam penanganan masalah-masalah sosial.
- d. Program pengembangan sistem informasi kesejahteraan sosial.
- e. Program peningkatan peran serta masyarakat dan pengarusutamaan jender.²⁹

Peningkatan kualitas manajemen penyelenggaraan kesejahteraan sosial, secara undang-undang berdasarkan UU No. 11 tahun 2009 tentang Kesejahteraan sosial, merupakan salah satu tujuan dari penyelenggaraan kesejahteraan sosial.³⁰ Artinya tujuan dari penyelenggaraan kesejahteraan bukan hanya untuk meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat saja, tetapi juga meningkatkan manajemen dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang dilaksanakan oleh pemerintah maupun masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti merumuskan bahwa manajemen pelayanan sosial dapat dimaknai sebagai proses penerapan ilmu

²⁹Edi Suharto, "Penerapan Kebijakan Pelayanan Publik Bagi Masyarakat Dengan Kebutuhan Khusus (Pengalaman Departemen Sosial)", Makalah disampaikan pada Focused Group Discussion (FGD) "Kajian Penerapan Pelayanan Khusus (*Service for Customers with Special Needs*) pada Sektor Pelayanan Publik, Lembaga Administrasi Negara", di Bogor, (9 – 10 Oktober 2008), hlm.5.

³⁰ UU No.11 tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, BAB II, pasal 3 ayat (f).

dan seni dalam menyusun rencana, mengimplementasikan dan mengevaluasi aktivitas pelayanan sosial yang secara teori, regulasi dan praktis menjadi dasar bagi aktivitas profesional pekerja sosial dalam upaya meningkatkan kesejahteraan sosial klien pada lingkup kelembagaan.

Pada berikut ini akan dijelaskan 2 teori manajemen pelayanan sosial menurut beberapa tokoh yang diambil dari beberapa buku :

a. Manajemen Pelayanan Sosial menurut Judith A.Lewis

Manajemen program pelayanan kemanusiaan atau sosial menurut Judith A. Lewis dan kawan-kawan dalam bukunya *Manajemen pelayanan sosial menurut Judith A.Lewis*, mencakup fungsi utama sebagai berikut:

1) *Planning* (Perencanaan)

Fungsi ini terdiri dari aktivitas mengembangkan visi untuk masa depan, pengembangan strategi, menetapkan tujuan dan memilih model Program. Proses perencanaan dalam pengaturan pelayanan manusia atau sosial dimulai dengan penilaian kebutuhan masyarakat dan visi masa depan sebuah negara yang diinginkan, dari perspektif yang mencerminkan badan tujuan (misi dan nilai-nilai). Perencana menggunakan berbagai metode untuk menentukan apa masalah dan peluang yang ada dalam populasi tertentu.³¹

³¹Judith A.Lewis dkk., *Management of Human Service Programs*, edisi ke 5, (USA: Premediaglobal, 2012), hlm. 9.

Jika layanan yang saat ini ditawarkan juga dianalisis, perencana dapat mengenali kesenjangan dalam sistem pelayanan manusia atau sosial. Penilaian dari kebutuhan dan identifikasi kekuatan atau aset masyarakat memberikan dasar untuk memilih tujuan potensial lembaga atau program. Anggota masyarakat, konsumen atau penerima layanan yang potensial, dan penyedia layanan, serta pembuat kebijakan, semua harus terlibat dalam menetapkan tujuan pelayanan³².

2) *Designing* (Merancang)

Fungsi ini terdiri dari aktivitas penataan dan mengkoordinasikan pekerjaan yang perlu dilakukan untuk melaksanakan rencana. Jika fungsi perencanaan membantu pekerja pelayanan manusia atau sosial menentukan apa yang harus dicapai, fungsi merancang membantu mereka melaksanakan rencana tersebut.³³

Merancang dilakukan pada tiga tingkatan yaitu organisasi secara keseluruhan, program, dan individu lapangan pekerjaan. Ada dua aspek perancangan (desain) yaitu *pertama*, struktur adalah elemen tradisional yang terkait dengan "pengorganisasian". Hal ini terkait dengan apa fungsi dalam berbagai unit dan bagaimana rantai komando diatur. *Kedua*, desain juga termasuk dalam proses

³²*Ibid.*, hlm.9.

³³*Ibid.*, hlm.10.

organisasi seperti komunikasi dan mekanisme pengambilan keputusan. Ini jelas bukan pada bagan organisasi tetapi sangat penting untuk efektifitas fungsi.³⁴

3) *Developing human resources* (Mengembangkan sumber daya manusia)

Fungsi ini terdiri dari aktivitas memobilisasi orang-orang yang dibutuhkan untuk membuat program kerja dan mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan produktivitas mereka. Keberhasilan layanan tergantung pada kemampuan manajer untuk memobilisasi sumber daya manusia yang berharga secara langsung sehingga kebutuhan jangka panjang organisasi dan klien terpenuhi.³⁵ Ketika sumber daya keuangan berkurang, manajer pelayanan manusia atau sosial harus merencanakan dengan hati-hati, baik untuk membawa orang-orang yang diperlukan dalam organisasi maupun meningkatkan perkembangan mereka setelah mereka telah mulai menyediakan layanan.³⁶

Praktek mempekerjakan biasanya memperhitungkan kemampuan, pengalaman, dan karakteristik potensi pekerja pelayanan kemanusiaan atau sosial lalu tanggung jawab pekerjaan dan prioritas juga harus didefinisikan secara tepat bahkan sebelum lowongan yang diiklankan. Analisis ini kemudian harus menjadi

³⁴*Ibid.*, hlm. 10.

³⁵*Ibid.*, hlm. 10.

³⁶*Ibid.*, hlm. 11.

dasar untuk menyaring pelamar dan untuk mempekerjakan kandidat orang-orang yang kualitas terbaik, sesuai dengan pekerjaan yang sebenarnya harus dilakukan. Setelah mempekerjakan, karyawan baru itu harus sepenuhnya berorientasi ke lembaga di daerah, mulai dari struktur pemerintahan, kebijakan, prosedur sejarah lembaga dan budaya organisasi. Selain itu metode pelayanan perlu ditingkatkan, staf perlu pelatihan yang tepat. Setelah orang dipekerjakan, penilaian kinerja juga harus terjadi secara teratur.³⁷

4) *Supervising* (Mengawasi)

Aktivitas supervisi terdiri atas kegiatan membantu pekerja memaksimalkan efektifitasnya dalam memberikan pelayanan dengan memberikan dukungan dan dorongan, membantu membangun keterampilan dan kompetensi, dan mengawasi supervisee pekerjaan tersebut.³⁸ Sifat hubungan supervisi tergantung pada gaya kepemimpinan atasan, motivasi supervisee itu, dan kebutuhan organisasi. Pada intinya, bagaimanapun, tugas utama supervisor adalah untuk memastikan bahwa setiap supervisee (a) memandang karya sendiri sebagai komponen kunci dalam membantu organisasi mencapai tujuannya; (b) mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk

³⁷*Ibid.*, hlm. 11.

³⁸*Ibid.*, hlm. 11.

melaksanakan pekerjaan ini; dan (c) tetap termotivasi terhadap pertumbuhan.³⁹

Pada pemenuhan semua fungsi peran supervisi, manajer pelayanan manusia atau sosial yang dalam hal ini adalah pemimpin panti, seharusnya menyediakan seperti seorang pemimpin, dukungan emosional dan psikologis untuk stafnya sebagai sarana mencegah kelelahan pekerja dan meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja. Supervisi pendidikan, di samping itu juga membahas kebutuhan pekerja untuk pertumbuhan dan pengembangan profesional dalam penyediaan layanan yang berhubungan dengan pekerjaan yang telah dirancang untuk meningkatkan hasil klien.⁴⁰

Supervisi layanan manusia atau sosial juga memenuhi fungsi manajemen atau administrasi. Dengan demikian, supervisor harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang relevan dengan arah dan kontrol sehari-hari unit operasi misalnya, menetapkan dan mendelegasikan pekerjaan, mengkoordinasikan kegiatan pekerja, tujuan perencanaan unit dan tujuan, dan seterusnya. Selain itu, supervisor juga harus memiliki kesadaran yang tajam mengenai keprihatinan organisasi dan administrasi secara lebih luas, termasuk strategi dan taktik perencanaan, struktur, staf, penggalangan dana, penganggaran, dan evaluasi program.⁴¹

³⁹ *Ibid.*, hlm.12.

⁴⁰ *Ibid.*, hlm.12.

⁴¹ *Ibid.*, hlm.12.

5) *Managing finances* (Mengelola keuangan)

Fungsi ini terdiri dari aktivitas perencanaan penggunaan sumber daya keuangan untuk mencapai tujuan dan mengendalikan pengeluaran. Proses pengaturan dan pengendalian anggaran berkaitan erat dengan perencanaan dan evaluasi. Anggaran harus dilihat sebagai dokumentasi konkret dari proses perencanaan dan membawa cita-cita menjadi kenyataan.⁴²

6) *Monitoring*

Fungsi ini terdiri dari aktivitas pelacakan kemajuan pada tujuan dan kegiatan program Sistem informasi lembaga yang memungkinkan untuk memonitor kegiatan lembaga dan memberikan data untuk evaluasi penilaian terhadap dampak layanan pada klien.⁴³ Sistem informasi seperti ini bisa disebut sebagai dokumentasi, menjaga statistik, atau manajemen sistem informasi. Sistem ini seharusnya tidak hanya melacak kegiatan program, tetapi juga hasil akhir, atau hasil yang berkaitan dengan klien. Bukan hanya itu, sistem informasi ini juga digunakan untuk melacak kegiatan organisasi dan kemajuan dan untuk menyediakan data untuk evaluasi.⁴⁴

⁴² *Ibid.*, hlm.12.

⁴³ *Ibid.*, hlm.13.

⁴⁴ *Ibid.*, hlm.13

7) *Evaluating* (Mengevaluasi)

Fungsi ini terdiri dari aktivitas membandingkan prestasi Program dengan standar yang ditetapkan ditahap perencanaan yaitu menggunakan hasil sebagai dasar untuk perubahan. Pelayanan manusia atau sosial Profesional perlu mengetahui apakah layanan yang dilakukan sesuai dengan apa yang direncanakan dalam waktu tertentu dan anggaran belanja. Mereka juga perlu mengetahui apakah program telah mencapai tujuan dalam hal perubahan klien. Ketika kriteria dan standar jelas, evaluator dapat mengidentifikasi data yang diperlukan untuk mengukur sejauh mana tujuan telah tercapai. Langkah selanjutnya mengidentifikasi sumber data dan merancang suatu sistem untuk memperoleh dan melaporkan informasi.⁴⁵

b. Manajemen Pelayanan Sosial menurut Sheafor, Horejsi dan Horejsi (Model Sistem Keseluruhan)

Pendekatan Model Sistem Keseluruhan merupakan suatu pendekatan yang mengkaji kualitas pelayanan sebuah lembaga pelayanan sosial. Pendekatan ini melibatkan penelaahan terhadap tiga sub-sistem kelembagaan yang meliputi Masukan, Proses dan Keluaran seperti yang dikutip Edi Suharto dari Sheafor, Horejsi, Horejsi berikut:

- 1) Masukan adalah karakteristik kelembagaan, termasuk sumber-sumber sarana dan prasarana yang dimiliki oleh panti, yang mendukung efektivitas lembaga dalam memberikan pelayanan dan

⁴⁵*Ibid.*, hlm. 13.

mencapai tujuan-tujuan organisasi. Ada empat elemen penting yang perlu diperhatikan dalam mengontrol atau menilai faktor masukan sebuah lembaga, yaitu:

- a) *Availability* (tersedianya), menilai apakah *stakeholders* atau pihak-pihak yang berkepentingan (sponsor, kontituen, klien) menilai bahwa jumlah dan jenis pelayanan yang diberikan lembaga sudah cukup tersedia untuk memenuhi kebutuhan klien dan masyarakat sekitar. Kemudian memastikan jumlah dan kriteria sarana dan staf panti apakah sudah sesuai dengan jenis panti.
- b) *Accesbility* (aksesibilitas), menilai apakah lokasi, biaya, dan waktu pelayanan mudah dijangkau oleh klien dan kelompok sasaran. Lalu memastikan adakah kelompok-kelompok lain yang potensial menjadi klien lembaga yang tidak dapat memperoleh pelayanan.
- c) *Responsiveness* (kemampuan mereaksi), elemen ini memastikan apakah prosedur lembaga dan pelayanannya dapat merespon kebutuhan masyarakat dan isu-isu publik.
- d) *Relevance*, elemen ini memastikan apakah jenis dan teknologi pelayanan lembaga sudah sesuai dengan kebutuhan klien.⁴⁶

⁴⁶Sheafor, dkk., "Technique and Guidance for Social Work practice, 5th edition", dalam Edi Suharto, *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*, hlm.187-188.

- 2) Proses adalah segenap prosedur yang diterapkan lembaga dalam memberikan pelayanan terhadap klien. Dua faktor di bawah ini bisa dijadikan pedoman dalam menilai proses pelayanan lembaga:
- a) *Productivity*, faktor ini memastikan apakah sumber-sumber yang dipergunakan untuk mencapai tujuan-tujuan lembaga telah sejalan dengan prinsip efisiensi.
 - b) *Performance*, faktor ini memastikan apakah perilaku-perilaku kerja para pegawai lembaga telah sesuai dengan standar profesional.⁴⁷
- 3) Keluaran adalah karakteristik klien pada saat kasus ditutup atau pada saat lembaga selesai memberikan pelayanan terhadap klien. Kata kunci untuk menilai keluaran lembaga adalah efektivitas pelayanan. Efektivitas pelayanan (*Service Effectiveness*) menilai apakah pelayanan yang diberikan lembaga terhadap klien secara kausal berkaitan dengan pencapaian tujuan-tujuan pelayanan⁴⁸.

Berdasarkan gambaran kedua pendekatan diatas, peneliti merumuskan bahwa kedua teori ini memiliki pendekatan yang berbeda dalam menggambarkan manajemen pelayanan sosial di lembaga sosial. Teori Manajemen pelayanan sosial menurut Judith A.Lewis lebih bicara tentang manajemen pelayanan sedangkan Teori Model Sistem Keseluruhan lebih pada mengkaji kualitas pelayanannya dan harus menggunakan tiga sub-

⁴⁷*Ibid.*, hlm.188.

⁴⁸*Ibid.*, hlm.188.

sistem kelembagaan yang datanya kadang perlu kuantitatif karena mengukur kualitas. Oleh karena itu, peneliti memutuskan Teori Manajemen pelayanan sosial menurut Judith A.Lewis yang dipakai dalam mengkaji penelitian ini karena lebih sesuai untuk membahas judul penelitian mengenai manajemen pelayanan sosial.

2. Tinjauan tentang Pelayanan Sosial lansia dalam panti

a) Definisi Pelayanan Sosial

Menurut Pasolong pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, kelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.⁴⁹ Tidak jauh berbeda dengan Pasolong, Moenir juga mendefinisikan pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.⁵⁰ Dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan guna memenuhi kebutuhan orang lain.

Sedangkan yang dimaksud Pelayanan sosial menurut Edi Suharto adalah bentuk dari kebijakan sosial yang bertujuan untuk mempromosikan kesejahteraan. Pelayanan sosial juga dapat diartikan sebagai seperangkat program yang ditujukan untuk membantu individu atau kelompok yang mengalami hambatan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya.⁵¹ Selain itu menurut Wardo dan kawan-kawan, Pelayanan sosial diartikan sebagai kegiatan yang dilaksanakan secara langsung

⁴⁹ Pasolong H, *Teori Administrasi Public*, (Bandung : Alfabeta, 2007), hlm.128.

⁵⁰ Moenir.H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta:PT.Bumi Aksara, 2008), hlm.16.

⁵¹ Edi Suharto, *Kebijakan Sosial...*, hlm.13-14.

dan terorganisasi terutama bertujuan untuk membantu individu atau kelompok dan lingkungan sosial dalam upaya mencapai saling penyesuaian.⁵²

Berdasarkan dua pengertian di atas, definisi yang lebih terkait dengan penelitian ini adalah definisi pelayanan sosial menurut Wardo dan kawan-kawan yang melibatkan pelaksanaan terorganisasi dalam definisinya bahwa pelayanan sosial bukan hanya sekedar memberikan kegiatan pelayanan saja tetapi juga dilaksanakan secara terorganisir atau termanajemen.

b) Kategorisasi Pelayanan Sosial

Pelayanan sosial menurut Edi Suharto dapat dikategorisasikan berdasarkan *pertama*, sasaran pelayanannya semisal seperti pelayanan atau perawatan anak, remaja, lanjut usia dan lain-lain. *Kedua*, berdasarkan *setting* atau tempatnya misalnya seperti pelayanan sosial di sekolah, tempat kerja, penjara, panti, dan rumah sakit. Kemudian *ketiga*, berdasarkan jenis atau sektor seperti pelayanan konseling, kesehatan mental, pendidikan khusus dan vokasional, jaminan sosial, dan perumahan.⁵³

Sedangkan Muhidin membedakan pelayanan sosial menjadi dua sebagai berikut:

⁵²Wardo, dkk., *Efektifitas Program Pelayanan Sosial di Panti dan non-Panti Rehabilitasi Korban NAPZA*, (Yogyakarta:B2P3KS,2009),hlm.13.

⁵³ Edi suharto,*Kebijakan Sosial...*, hlm .13.

- 1) Pelayanan sosial dalam arti luas adalah pelayanan sosial yang mencakup fungsi pengembangan termasuk pelayanan sosial dalam bidang pendidikan, kesehatan, perumahan, ketenagakerjaan, dan lain sebagainya.
- 2) Pelayanan sosial dalam arti sempit atau disebut pelayanan kesejahteraan sosial, yakni mencakup program pertolongan dan perlindungan kepada golongan yang tidak beruntung, seperti pelayanan sosial bagi anak telantar, lansia telantar, keluarga miskin, cacat, tuna susila, dan sebagainya.⁵⁴

c) Pelayanan sosial lansia dalam panti

Menurut Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 19 tahun 2012 tentang Pedoman Pelayanan Sosial Lanjut Usia, Pelayanan Sosial Lanjut Usia adalah upaya yang ditujukan untuk membantu lanjut usia dalam memulihkan dan mengembangkan fungsi sosialnya. Sedangkan Pelayanan Sosial Lanjut Usia Dalam Panti adalah pelayanan sosial yang dilaksanakan melalui institusi atau Lembaga di bidang Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia dengan menggunakan sistem pengasramaan.⁵⁵

Jenis pelayanan yang diberikan dalam panti, meliputi:

- 1) Pemberian tempat tinggal yang layak;
- 2) Jaminan hidup berupa makan, pakaian, pemeliharaan kesehatan;
- 3) Pengisian waktu luang termasuk rekreasi;
- 4) Bimbingan mental, sosial, keterampilan, agama; dan
- 5) Pengurusan pemakaman atau sebutan lain⁵⁶.

⁵⁴ Muhidin dalam Waro, dkk., *Efektifitas Program Pelayanan...*, hlm.14.

⁵⁵ Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 19 tahun 2012 tentang Pedoman Pelayanan Sosial Lanjut Usia, pasal 1, ayat (4) dan (5).

⁵⁶ *Ibid.*, pasal 9.

Setiap penyelenggaraan pelayanan pasti, atau bahkan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa

“Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.”⁵⁷

Oleh karena itu dalam menyelenggarakan pelayanan bagi orang-orang telantar setiap panti sekarang memiliki standar pelayanan yang sudah diatur oleh pemerintah. Seperti pada Panti Wredha atau panti sosial bagi lansia di tingkat kabupaten atau kota juga memiliki standar pelayanan minimum yang tertuang pada Keputusan Menteri Republik Indonesia No.80/HUK/2010. Berdasarkan kebijakan tersebut Panti Sosial Lanjut Usia memiliki standar pelayanan minimal (SPM) sendiri dengan kriteria:

- a) Sumber Daya Manusia (SDM) terdiri atas:
 - 1) Pekerja sosial; dan
 - 2) Petugas administrasi.

- b) Struktur Organisasi terdiri atas:
 - 1) Kepala
 - 2) Urusan tata usaha;

⁵⁷ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat (7).

- 3) Bidang atau seksi persiapan pelayanan sosial;
 - 4) Bidang atau seksi rehabilitasi sosial; dan
 - 5) Bidang atau seksi resosialisasi dan bimbingan lanjut.
- c) Tahapan Pelayanan terdiri atas:
- 1) Pendekatan awal atau persiapan;
 - 2) Penentuan dan pengkajian kebutuhan PMKS (Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial);
 - 3) Penyusunan rencana pelayanan;
 - 4) Pelaksanaan pelayanan;
 - 5) Pelayanan kesehatan dasar;
 - 6) Monitoring ;
 - 7) Pencatatan pelaporan;
 - 8) Evaluasi ; dan
 - 9) Terminasi dan bimbingan lanjut.
- d) Fasilitas Pelayanan terdiri atas:
- 1) Gedung administrasi;
 - 2) Gedung asrama;
 - 3) Gedung atau ruang keterampilan;
 - 4) Gedung atau ruang jenis-jenis pelayanan atau bimbingan;
 - 5) Gedung atau ruang makan;
 - 6) Gedung atau ruang dapur;
 - 7) Gedung atau ruang ibadah;
 - 8) Sanitasi
 - 9) Ruang kesehatan;
 - 10) Peralatan dan obat-obatan;
 - 11) Lapangan atau ruangan olah raga;
 - 12) Peralatan dan bahan keterampilan;
 - 13) Peralatan, bahan, dan materi bimbingan; dan
 - 14) Peralatan dan bahan olah raga serta rekreasi.⁵⁸

Standar pelayanan di atas digunakan peneliti sebagai dasar untuk mengetahui manajemen pelayanan sosial lanjut usia di Panti Wredha Budhi Dharma Yogyakarta, apakah sudah sesuai dengan standar yang diberlakukan oleh pemerintah. Teori pelayanan sosial ini dipakai peneliti untuk mendukung teori sebelumnya yaitu dua teori manajemen pelayanan sosial menurut para tokoh sebelumnya. Karena

⁵⁸ Keputusan Menteri Republik Indonesia No. 80/HUK/2010, Tentang Panduan Perencanaan Pembiayaan Pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Sosial Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota.

teori tersebut membicarakan tentang standar pelayanan sosial maka peneliti menambahkan kajian tentang pelayanan lanjut usia dan standar pelayanan sosial di Panti Wredha.

H. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.⁵⁹ Sebelum melakukan penelitian, peneliti sebetulnya telah melakukan penelitian pra-penelitian. Jadi sebelum melaksanakan penelitian ini peneliti telah sedikit melakukan observasi dan pengumpulan data di Panti Wredha Budhi Dharma pada saat peneliti sedang Praktikum Pekerjaan Sosial di Panti tersebut. Pada saat itu peneliti mengobservasi fasilitas di panti, aktivitas beberapa pelayanan di panti dan kondisi lansia secara sosial. Karena sebagian data telah terkumpul dari pra-penelitian, maka peneliti tinggal menambahkan beberapa data dari Panti dan melakukan penelitian yang berkaitan langsung dengan obyek penelitian.

Guna mempermudah proses pengambilan data peneliti menyebutkan metode penelitian ini dalam beberapa point berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menurut R.Bogdan dan SK. Biklen dalam buku Metodologi Penelitian Kualitatif merupakan penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena,

⁵⁹Sugiyono, *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis dan Desertasi*, (Bandung :Alfabeta, 2014), hlm.18.

peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi dan pemikiran orang secara individu maupun kelompok.⁶⁰

Sedangkan metode yang digunakan adalah metode deskriptif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.⁶¹ Penelitian kualitatif deskripsi dalam penelitian ini mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial dan pemikiran dari aktivitas manajemen Panti Wredha Budhi Dharma maupun informan.

2. Subyek dan Obyek Penelitian

a. Subyek penelitian

Penentuan subyek dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dan teknik *snowball sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Sedangkan *snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit lama-lama menjadi besar.⁶²

Subyek penelitian yang menjadi sumber data dalam penelitian ini meliputi:

⁶⁰ R Bogdan dan SK Biklen, "Qualitative Research for Education: An Introduction to theory and Methods", dalam M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar-Ruzzmedia, 2012), hlm. 89.

⁶¹ Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1995), hlm. 63.

⁶² Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 54.

- 1) Kepala Panti Wredha Budhi Dharma bapak Heri. Kepala panti dalam manajemen bisa dikatakan manajer, karena beliau yang memimpin dan bertanggung jawab atas jalannya proses pelayanan.
- 2) Kepala Sub Bagian TU Bapak Nurcahyo, beliau merupakan pimpinan panti dibawah kepala panti atau wakil kepala panti yang memiliki tanggungjawab kurang lebih sama dan beliau juga memiliki latar belakang pekerja sosial. Sebagai pekerja sosial sekaligus salah satu pimpinan di panti, tentu beliau memiliki pengalaman manajemen pelayanan sosial yang cukup banyak.
- 3) Bapak Herman, Bu Rini, dan Bu Maria selaku Pekerja Sosial, untuk mengetahui peran pelayanan pekerja sosial di Panti Wredha
- 4) Bapak Anissusilohadi selaku Tenaga Administrasi Umum, untuk memperoleh dokumen-dokumen terkait manajemen pelayanan panti untuk mendukung hasil penelitian
- 5) Mba Retno selaku Pramurukti, untuk mengetahui peran pelayanan yang dilakukan pramurukti
- 6) Para lansia di Panti, dalam hal ini untuk mengetahui *output* dari manajemen pelayanan sosial yang dilakukan panti.

b. Obyek penelitian

Obyek dalam penelitian ini berkenaan dengan manajemen pelayanan sosial yang dilakukan Panti Wredha Budhi Dharma Yogyakarta terhadap para lanjut usia.

3. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Panti Wredha Budhi Dharma Budhi Dharma Yogyakarta yang berlokasi di areal resmi milik Pemerintah Daerah Kota Yogyakarta tepatnya di Ponggalan UH. 7/203 RT 14, RW V Kelurahan Giwangan, Kecamatan Umbulharjo, Kota Yogyakarta, D.I. Yogyakarta.

4. Waktu Penelitian

Penelitian lapangan dilakukan selama periode bulan April-Mei 2015. Karena sebelumnya peneliti melakukan Praktikum Pekerjaan Sosial di Panti ini, maka peneliti sudah mendapat sebagian informasi tentang panti, sehingga peneliti tidak terlalu banyak ke panti untuk mengambil data. Sedangkan untuk analisis data hasil penelitian, peneliti butuh waktu 3 bulan dari bulan April-Juni 2015 dan disambal dengan pengambilan data di lapangan. Jadi total penelitian yang dilakukan peneliti dari lapangan sampai menjadi hasil penelitian adalah 3 bulan yaitu dari bulan April-Juni 2015. Untuk lebih jelas peneliti membuat tabel jadwal penelitian berikut:

5. Teknik Pengumpulan data

Pengumpulan data adalah pekerjaan penelitian yang tidak dapat dihindari dalam kegiatan penelitian karena teknik pengumpulan data merupakan langkah yang strategis untuk mencapai tujuan pokok penelitian yaitu mendapatkan data.⁶³ Pada penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah:

a. Teknik Observasi

Metode observasi merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda, waktu, peristiwa, tujuan dan perasaan.⁶⁴ Observasi dilakukan dengan teknik non-partisipan yaitu pengamat berada di luar subyek yang diamati dan tidak ikut dalam kegiatan-kegiatan yang mereka lakukan.⁶⁵

Observasi di Panti Wredha Budhi Dharma sebenarnya telah dilakukan sejak peneliti melakukan praktek pekerjaan sosial disana. Namun observasi tersebut hanya seputar aktivitas pelayanan lansia dan kondisi lansia di panti yang dilakukan sesuai level praktikum. Sedangkan observasi mengenai manajemen pelayanan sosial secara kelembagaan, peneliti baru melakukannya sekarang.

⁶³M.Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm.163-164.

⁶⁴*Ibid.*, hlm.165.

⁶⁵ Irawan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung:PT Remaja Rosdakarya,2002), hlm.70.

Observasi ini dilakukan dengan pengamatan langsung menggunakan indera penglihatan tanpa mengajukan pertanyaan-pertanyaan seperti pada wawancara. Obyek yang diamati diantaranya

- (1) Kondisi kelembagaan Panti secara administrasi,
- (2) Fasilitas dan sarana prasarana panti,
- (3) Program pelayanan sosial,
- (4) Situasi kondisi lansia dan panti,
- (5) Proses pelayanan, (makan, minum, lansia yang meninggal, pemindahan lansia dari kopel lama ke kopel baru, kesehatan, musik, dan lain-lain)
- (6) Beberapa dokumen terkait Panti Wredha Budhi Dharma

b. Teknik Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang khas dalam mengumpulkan data dan informasi.⁶⁶ Jenis wawancara yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara tak terstruktur yang sering disebut sebagai wawancara mendalam, intesif, kualitatif, terbuka dan etnografis.⁶⁷ Kalau sebelumnya dalam proposal peneliti awalnya hanya menggunakan teknik tak terstruktur dan sudah menentukan siapa yang menjadi key informan, namun di lapangan ternyata peneliti juga menggunakan teknik *snowball sampling*, karena pada pertanyaan-pertanyaan tertentu, misalnya berkaitan dengan

⁶⁶M.Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm.176.

⁶⁷*Ibid.*, hlm.177.

pelayanan pendampingan lansia peneliti dirujuk ke Pekerja Sosialnya langsung. Kemudian Masalah administrasi peneliti dirujuk ke tenaga administrasi umum.

Pelaksanaan wawancara diawali dengan menetapkan subyek atau kepada siapa wawancara dilakukan, menyiapkan pokok-pokok masalah yang menjadi bahan pembicaraan, pelaksanaan wawancara dilakukan sambil direkam (*record*), mengkonfirmasi hasil wawancara, terakhir menuliskan hasil wawancara.⁶⁸ Subyek penelitian yang diwawancara terkait manajemen pelayanan sosial adalah sebagaimana yang telah disebutkan pada point subyek penelitian di atas.

Gambaran pertanyaan yang disampaikan pada wawancara berfokus seputar :

- 1) Fungsi Panti Wredha Budhi Dharma sebagai lembaga di bidang Kesejahteraan sosial lanjut usia serta visi, misi dan program pelayanan sosial lanjut usia
- 2) Proses manajemen pelayanan sosial lanjut usia di Panti Wredha Budhi Dharma dengan analisis teori yang dipakai
- 3) Sudahkah Panti berhasil mewujudkan visi dan misinya berdasarkan output warga lansia dan manajemen yang dilakukan

c. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis, terutama berupa arsip-arsip dan termasuk

⁶⁸ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, hlm.76.

buku-buku tentang pendapat, teori dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.⁶⁹ Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.⁷⁰

Teknik dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini berupa gambar foto yang terdiri dari foto fasilitas-fasilitas pelayanan di panti, dokumen-dokumen panti dan kegiatan-kegiatan pelayanan di panti. Ada *recording* (rekaman) untuk mendukung hasil wawancara yang kurang saat dicatat. Kemudian ada dokumen-dokumen dari panti maupun studi pustaka yang terkait dengan penelitian ini. Dokumen-dokumen tersebut ada macam-macam yaitu:

- 1) Dokumen Laporan Bulanan Panti Wredha Budhi Dharma bulan November tahun 2013 dan bulan Maret tahun 2015
- 2) Brosur Profil Panti Wredha Budhi Dharma Yogyakarta
- 3) Dokumen informasi jabatan pegawai Panti
- 4) Dokumen Standar Oprasional Prosedur (SOP) setiap pelayanan di Panti
- 5) Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA)

6. Analisis Data

Analisis data untuk penelitian kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya, menjadi unit yang dapat dikelola, mensistesisikannya,

⁶⁹ Hadari Nawawi, *Metode Penelitian...*, hlm.141.

⁷⁰ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, hlm.82.

mencari dan menemukan pola, menemukan apa-apa yang penting dan apa-apa yang dipelajari, dan memutuskan apa-apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.⁷¹ Proses analisis data pada penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif model Interaktif yang terdiri atas:

a. Proses Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi.⁷² Pada proses ini data hasil penelitian dikategorikan, meringkas membuang data yang tidak penting hingga bisa disusun dengan mudah. Untuk memverifikasi data hasil lapangan tidak cukup diambil dari wawancara 1 *key informant* saja tetapi peneliti juga mewawancarai informan lain dan mengambil beberapa gambar atau foto lapangan untuk ini.

b. Proses Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.⁷³ Pada tahap ini, data yang diperoleh disusun kedalam urutan dan teks yang bersifat naratif sehingga strukturnya dapat dipahami dan dapat merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Penyajian data dalam penelitian disusun secara

⁷¹M.Djuanaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm.247.

⁷² Matthew B.Miles dan A.Michael Huberman, "Qualitative Data Analysis" dalam M. Djuanaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm.307.

⁷³ *Ibid.*, hlm.307-308.

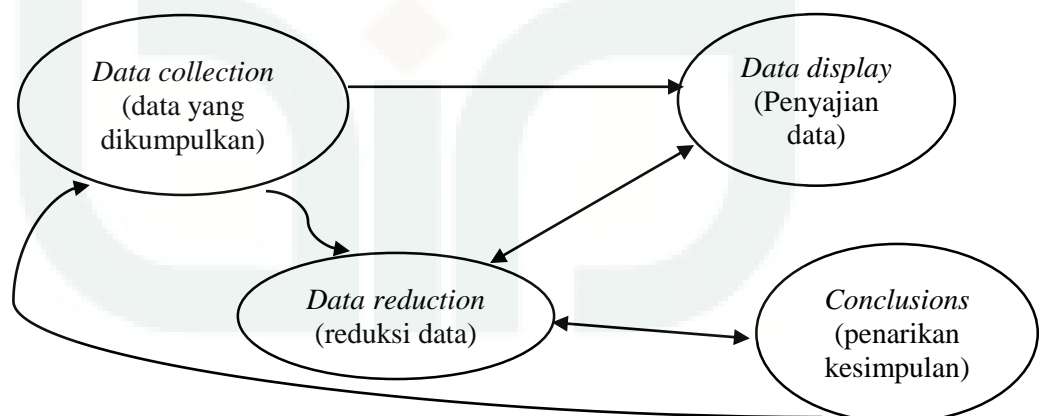
naratif deskripsi dengan dikategorikan menurut bab dan sub bab. Kemudian beberapa data juga peneliti sajikan dengan bentuk tabel.

c. Proses Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.⁷⁴ Proses penarikan kesimpulan dalam penelitian ini merumuskan temuan atau data yang dikumpulkan berdasarkan analisis teori sehingga bisa dipahami secara jelas.

Proses analisis data model Interaktif menurut Miles dan Huberman dapat digambarkan seperti pada bagan berikut:

Gambar 1.1
Komponen dalam analisis data Model Miles dan Huberman.⁷⁵



⁷⁴ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, hlm.99.

⁷⁵ *Ibid.*, hlm.92.

7. Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu teknik untuk memperbaiki kemungkinan-kemungkinan temuan dan interpretasi dapat dipercaya. Data yang diperoleh dicek kembali pada sumber yang sama dalam waktu yang berbeda atau dicek dengan menggunakan sumber yang berbeda.⁷⁶ Teknik keabsahan data yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi data adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Teknik ini membantu peneliti *me-recheck* temuan di lapangan dengan jalan membandingkannya dengan berbagai metode, sumber, atau teori.⁷⁷ Teknik ini peneliti lakukan dengan jalan:

- a. Pada setiap wawancara peneliti mengajukan berbagai variasi pertanyaan untuk menggali informasi lebih dalam
- b. Membandingkan dan mengecek temuan dari berbagai sumber data seperti membandingkan data hasil wawancara dengan data hasil pengamatan, membandingkan apa yang dikatakan orang secara pribadi dengan apa yang dikatakan orang lain misal membandingkan apa yang dikatakan pekerja sosial dengan apa yang dikatakan oleh para lansia, antara Kepala panti dengan para pegawai, antara orang yang lebih berpengalaman atau ahli dibidangnya dengan orang yang belum ahli. Kemudian pengecekan juga membandingkan antara hasil

⁷⁶M.Djuanaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm. 317-318.

⁷⁷Lexy J.Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung :PT.Rosdakarya,2010) hlm.330-332.

pengamatan ataupun wawancara dengan dokumen-dokumen dan teori yang terkait.

- c. Memanfaatkan berbagai metode pengumpulan data seperti observasi, foto, gambar, dan beberapa dokumen panti.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan pada penelitian digunakan untuk mempermudah penyusunan dan pemahaman terhadap isi skripsi. Oleh sebab itu sistematika pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari empat bab, yaitu:

Bab I, adalah pendahuluan yang berisi mengenai penegasan judul, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, hasil tinjauan pustaka, kerangka teori, metode penelitian yang digunakan dan sistematika pembahasan.

Bab II, adalah gambaran umum mengenai Panti Wredha Budhi Dharma Yogyakarta yang terdiri dari sejarah berdirinya, letak geografis, visi dan misi panti, staff panti dan struktur organisasinya, program pelayanan sosial di panti, sara prasarana panti, kegiatan-kegiatannya dan terutama tentang kondisi para lansia di panti.

Bab III, adalah pembahasan atas jawaban dari rumusan masalah berdasarkan hasil temuan di lapangan, yaitu mengenai manajemen pelayanan sosial yang dilakukan Panti Wredha Budhi Dharma terhadap para lansia.

Bab IV, adalah bab penutup yang berisi kesimpulan-kesimpulan hasil penelitian dari temuan lapangan dan analisis data yang kemudian memberikan saran-saran yang membangun bagi lembaga maupun kebijakan yang terkait.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian tentang “Manajemen Pelayanan Sosial Lanjut Usia di UPT Panti Wredha Budhi Dharma Kota Yogyakarta di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Manajemen pelayanan sosial di UPT Panti Wredha Budhi Dharma terdiri beberapa rangkaian kegiatan yaitu Rencana Kerja Anggaran (RKA) atau dalam teori disebut Perencanaan, Realisasi Dokumen Pelaksanaan Anggaran atau disebut Merancang, Pengembangan SDM, Supervisi atau Pemeriksaan, Penyelenggaraan Keuangan, Monitoring, dan Rapat Koordinasi atau evaluasi.
2. Manajemen pelayanan sosial di Panti Wredha Budhi Dharma sebetulnya merupakan sebuah siklus proses fungsi manajemen yang terdiri dari Perencanaan, Pengorganisasian, Pengarahan dan Pengendalian. Perencanaan seperti tergambar pada RKA, Pengorganisasian seperti pada Realisasi DPA dan penyelenggaraan keuangan, Pengarahan seperti pada pengembangan SDM dan Supervisi, lalu Pengendalian seperti Monitoring dan evaluasi. Proses ini akan terus berputar dan saling mempengaruhi.
3. Manajemen pelayanan sosial terhadap lansia yang dilakukan Panti Wredha Budhi Dharma belum sepenuhnya mencapai tujuan panti dalam mensejahterakan para lansia secara batin, rohani maupun psikologis. Hal

ini terlihat dari pelaksanaan manajemen secara SDM, Supervisi, dan keuangan yang belum terlaksana secara optimal.

B. Saran

Adapun saran yang diberikan sebagai solusi untuk meningkatkan manajemen pelayanan sosial terhadap lanjut usia pada UPT Panti Wredha Budhi Dharma Yogyakarta yaitu:

1. Perlunya peningkatan profesionalisme untuk para Pekerja Sosial di Panti. Terutama saat perekrutan pekerja sosial di lingkungan Pemerintah maupun swasta nantinya, seharusnya Badan Kepegawaian Daerah (BKD) atau bagian manajemen SDM benar-benar melihat kapasitas kualitas para calon pekerja dan menempatkannya sesuai bidang latar belakang dan pendidikan masing-masing sehingga mereka dapat melaksanakan perannya dalam melayani klien juga berkualitas dan dapat mencapai tujuan lembaga. Panti juga dapat menjalin kerjasama antar sesama Pekerja Sosial lansia dalam rangka melaksanakan tugas dan peranannya maupun dalam meningkatkan kapasitasnya.
2. Untuk mengatasi permasalahan psikologis atau kejiwaan para lansia, panti bisa membangun jaringan kerjasama dengan organisasi sosial atau lembaga lain yang menangani atau mendukung pelayanan terhadap lansia seperti psikolog, maupun lembaga pelayanan lansia lainnya.
3. Kemudian pada fungsi manajemen supervisi, pada perkembangan teori manajemen pelayanan sosial kedepannya, teori manajemen pelayanan sosial ini perlu memperhatikan apakah lembaga tersebut merupakan

lembaga pelayanan sosial swasta atau pemerintah. Karena bila melihat di lapangan, fungsi manajemen supervisi tidak terlihat di Panti Wredha Budhi Dharma yang dimana merupakan panti sosial milik pemerintah.



DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2005.
- Ghony, M.Djunaidi dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta:Ar-Ruzzmedia,2012.
- H.A.S, Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta:PT.Bumi Aksara, 2008.
- H , Pasolong, *Teori Administrasi Public*, Bandung : Alfabeta, 2007.
- Indriana,Yeniar,*Gerontologi &Progeria*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2012.
- Lewis, Judith.A. dkk, *Management of Human Service Programs*, USA: Premedia global, 2012.
- Nawawi, Hadari, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press,1995.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta:Pustaka Pelajar.2014.
- Soehartono, Irawan, *Metode Penelitian Sosial*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002.
- STKS, *Pedoman Pelaksanaan Praktik Manajemen Lembaga Pelayanan Sosial*, Bandung :STKS Bandung,tt.
- Sugiyono, *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis dan Desertasi*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung:Alfabeta, 2008.

Suharto, Edi, *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik*, Bandung : Alfabeta, 2008.

Suharto, Edi, *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*, Bandung: PT.Refika Aditama, 2009.

Sutaat, dkk., *Lembaga Pelayanan Kesejahteraan Sosial Pemerintah Daerah Di Era Otonomi (Studi di Tiga Provinsi)*, Jakarta Timur : P3KS Press, 2012.

Warto, dkk., *Efektifitas Program Pelayanan Sosial di Panti dan non-Panti Rehabilitasi Korban NAPZA*, Yogyakarta :B2P3KS, 2009.

Sumber Penelitian Skripsi dan Jurnal:

Fitriana, Arina, *Pelayanan Sosial untuk Balita Telantar di Panti Yayasan Sayap Ibu Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta*, skripsi tidak diterbitkan, Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2013.

Gumelar, Ratri, *Peningkatan Kesejahteraan Sosial Lansia (Studi Kasus Program Pelayanan Kesejahteraan Lansia di UPT Panti Wredha Budhi Dharma Kota Yogyakarta)*, skripsi tidak diterbitkan, Yogyakarta :Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014.

Suharto, Edi, “Penerapan Kebijakan Pelayanan Publik Bagi Masyarakat Dengan Kebutuhan Khusus (Pengalaman Departemen Sosial)”, *Makalah*, disampaikan pada Focused Group Discussion (FGD) “Kajian Penerapan Pelayanan Khusus (*Service for Customers with Special Needs*) pada Sektor Pelayanan Publik, Lembaga Administrasi Negara”, di Bogor, 9 – 10 Oktober 2008.

Wreksoatmodjo, Budi Riyanto, penelitian *Perbedaan Karakteristik Lanjut Usia yang Tinggal di Keluarga dengan yang Tinggal Panti di Jakarta Barat*, Jakarta: Fakultas Kedokteran Universitas Atmajaya, 2013.

Yanti, Rima Dwi, *Studi Tentang Pelayanan Lanjut Usia Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri Di Kota Samarinda*, ejournal.an.fisip.unmul.org.

Zaenudin, Mukhammad, *Manajemen Panti Asuhan Nurul Haq Gedong Kuning Banguntapan Bantul Yogyakarta (Telaah Atas Fungsi Perencanaan)*,

skripsi tidak diterbitkan, Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2007.

Sumber Website:

Asih, Windy, <https://windyasihswords.wordpress.com/tag/teori-menua/>, diakses tgl 5 Januari 2015.

123 Kata Mutiara Motivasi Hidup, <https://www.scribd.com/doc/263359488/123-Kata-Mutiara-Motivasi-Hidup>, diakses 4 Juli 2015.

Dinas D.I. Yogyakarta, <http://dinsos.jogjaprov.go.id/lansia-telantar-di-diy-sebanyak-36-728-orang/>, diakses tanggal 17 Februari 2015.

<https://www.google.co.id/maps/dir/UIN+Sunan+Kalijaga+Yogyakarta,+Yogyakarta,+Daerah+Istimewa+Yogyakarta/Panti+Jompo+Budhi+Dharma,+JL.+Ponggalaan,+UH+VII%2F203/@7.8063515,110.3713906,14z/data=!3m1!4b1!4m13!4m12!1m5!1m1!1s0x2e7a59db2dacb069:0x7f35156a4aeb645a!2m2!1d110.394!2d-7.78454!1m5!1m1!1s0x2e7a571ad3f4fe4d:0xed2832a2fd295c61!2m2!1d110.39075!2d-7.827925>, diakses tanggal 15 Juni 2015.

Indhryani, Ria, “Mensos: Ada 2,8 Juta Jiwa Lansia Telantar”, <http://bandung.bisnis.Com/read/20141127/34239/521812/mensos-ada-28-juta-jiwa-lansia-telantar>, diakses tanggal 15 Februari 2015.

Program dan kegiatan, Program Bidang Sosial Yayasan Dharmais, Yayasan Dharmais.or.id

Putra, Idris Rusadi, <http://www.merdeka.com/uang/jumlah-penduduk-lansia-di-yogyakarta-tertinggi-di-indonesia.html>, diakses tanggal 25 Oktober 2014.

Studi Kesejahteraan Sosial UNPAD, <http://kesos.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2012/07/Manual-Praktikum-MPLS.pdf>, diakses tgl 8 Februari 2015.

Tribun Jogja, Inilah Daftar Panti Wredha di Provinsi DIY <http://jogja.tribunnews.Com/2012/07/23/inilah-daftar-panti-wredha-di-provinsi-diy?page=1>, diakses tanggal 22 Mei 2015.

Sumber Peraturan Perundang-Undangan :

Keputusan Menteri Republik Indonesia No.80/HUK/2010, tentang Panduan Perencanaan Pembiayaan Pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Sosial Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota.

Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 19 tahun 2012 tentang Pedoman Pelayanan Sosial Lanjut Usia.

Peraturan Walikota Yogyakarta No. 76 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Susunan, Kedudukan Dan Rincian Tugas Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kota Yogyakarta.

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945

Undang-Undang Republik Indonesia No.11 tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.

Undang-Undang Republik Indonesia No.13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Dokumen-dokumen Panti Wredha Budhi Dharma

Brosur Profil Panti Wredha Budhi Dharma Yogyakarta, didapat dari bagian tata usaha Panti pada tanggal 10 April 2015.

Dokumen Informasi jabatan pegawai Panti Wredha Budhi Dharma.

Dokumen Laporan Bulanan Panti Wredha Budhi Dharma bulan November 2013, dokumen tidak berhalaman setebal 25 halaman.

Dokumen Laporan bulanan Panti Wredha Budhi Dharma bulan September 2014, dokumen tidak berhalaman setebal 25 halaman.

Dokumen Laporan bulanan Panti Wredha Budhi Dharma bulan Maret 2015, dokumen tidak berhalaman setebal 25 halaman.

Dokumen Standar Oprasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perawatan Jenazah di
Panti Wredha Budhi Dharma Yogyakarta.

Standar Oprasional Prosedur (SOP) Pelayanan Panti Wredha Budhi Dharma
Yogyakarta.



LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Irma Mar Atun Hasanah
Tempat/Tgl.Lahir : Cilacap, 03 Oktober 1992
Alamat : JL.Kawunganten, Dsn.Danasri, Desa Jeruklegi
Kulon, RT/RW 08/IV, Kec. Jeruklegi,
Kab.Cilacap, Jawa Tengah
Nama Ayah : Sudiman
Nama Ibu : Triyati

B. Riwayat Pendidikan

a. SD/MI : SD N 1 Jeruklegi Kulon tahun 2005
b. SMP/MTS : SMP N 1 Jeruklegi tahun 2008
c. SMA/MA : SMA N 1 Cilacap tahun 2011

C. Pengalaman Organisasi

1. Petugas Patroli Keamanan Sekolah (PKS), 2006-2008
2. Anggota Remaja Islam Masjid Al-Kautsar (RIMA), 2008-2011
3. Anggota Karawitan, 2010-2011
4. Anggota Forum Komunikasi Mahasiswa Kesejahteraan Sosial (FORKOMKASI), 2013
5. Anggota Kesatuan Aksi Mahasiswa Muslim Indonesia (KAMMI) Komisariat UIN Sunan Kalijaga, 2013-sekarang
6. Relawan Asisten Konselor Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3) UIN Sunan Kalijaga, 2013-sekarang
7. Relawan Divisi Pendampingan LSM Rifka Annisa, Women Crisis Center, 2015-sekarang

Yogyakarta, 25 Agustus 2015



Irma Mar Atun Hasanah



KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA

IJAZAH

SEKOLAH MENENGAH ATAS
PROGRAM : ILMU PENGETAHUAN ALAM

TAHUN PELAJARAN 2010/2011

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Sekolah Menengah Atas
Negeri 1 Cilacap menerangkan bahwa:

nama	:	IRMA MAR ATUN HASANAH
tempat dan tanggal lahir	:	Cilacap, 03 Oktober 1992
nama orang tua	:	Sudiman
nomor induk	:	14652
nomor peserta	:	3-11-03-09-002-095-2

LULUS

dari satuan pendidikan berdasarkan hasil Ujian Nasional dan Ujian Sekolah serta telah memenuhi seluruh kriteria sesuai dengan peraturan perundang-undangan.



Cilacap, 16 Mei 2011

Kepala Sekolah,

Tri Winarso, M.Ed

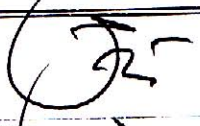

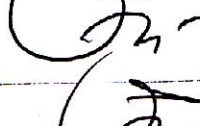

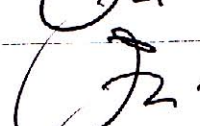
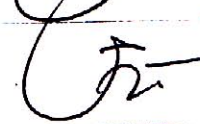

NIP. 19620502 198803 1009



No. DN-03 Ma0014134

KARTU BIMBINGAN

NAMA : Irma Mar Atun Hasanah
 NIM : 11250021
 Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
 Jurusan/Program Studi : IKS (Ilmu Kesejahteraan Sosial)
 Pembimbing I : Arif Maftuhin, M.Ag., MAIS
 Pembimbing II : -
 Judul : MANAJEMEN PELAYANAN SOSIAL LANJUT USIA DI UPT PANTI WREDHA BUDHI DHARMA KOTA YOGYAKARTA

No.	Tanggal	Konsultasi Ke:	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
1	2/3 2015	1	Proposal	
2	18/5 2015	2	Bimbingan BAB II & III; hasil penelitian	
3	11/6 2015	3	• Bimbingan BAB I - III; Koreksi Bab. I Metodologi Penelitian	
4	19/6 2015	4	Bimbingan BAB II	
5	29/6 2015	5	Bimbingan BAB III	
6	6/7 2015	6	Bimbingan keseluruhan Skripsi	
7	9/7 2015	7	Acc Skripsi	

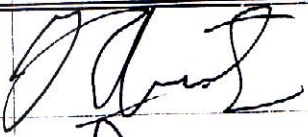


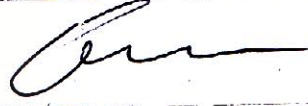


Yogyakarta, 9 Juli 2015

Pembimbing,



KARTU KONSULTASI

NAMA : Irma Mar Atun Hasanah
NIM : 11250021
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Jurusan/Program Studi : IKS (Ilmu Kesejahteraan Sosial)
Batas Akhir Studi : 31 Agustus 2018
Alamat : Jln.Jerulegi Kulon Rt.8/4, Jeruklegi, Cilacap Jateng

No.	Hari, Tanggal Seminar	Nama & NIM Penyaji	Status	Td. Tangan Ketua_Sidang
1	Jumat 31 Oktober 2014	Hikmah Juridatun 11250071	Peserta	
2	Jumat, 16 Jan 2015	Inova Dimny Noor 11250051	Peserta	
3	Kamis, 12 Februari 2015	Beny Fajar M. 11250090	Peserta	
4	Kamis, 12 Februari 2015	Azmia Naufala Z. 11250089	Peserta	
5	Kamis, 5 Maret 2015	Irma Mar Atun H 11250021	Penyaji	
6	Jumat, 20 Maret 2015	Rosa Karimah 112501	Pembahas	

Yogyakarta, 28 Oktober 2014

Ketua Jurusan,



Dr. H. Zainudin, M.Ag.
NIP 19660827 199903 1 001

Keterangan:

Kartu ini berlaku selama dua (2) semester dan menjadi salah satu syarat pendaftaran munaqasyah



PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA
DINAS PERIZINAN

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55165 Telepon 514448, 515865, 515865, 515866, 562682
Fax (0274) 555241
E-MAIL : perizinan@jogjakota.go.id
HOTLINE SMS : 081227625000 HOT LINE EMAIL : upik@jogjakota.go.id
WEBSITE : www.perizinan.jogjakota.go.id

SURAT IZIN

NOMOR : 070/1230
0170/34

Membaca Surat : Dari Dekan Fak. Dakwah dan Komunikasi - UIN SUKA Yk
Nomor : UIN.02/DD.1/PP.009/556/2015 Tanggal : 30 Maret 2015

Mengingat : 1. Peraturan Gubernur Daerah istimewa Yogyakarta Nomor : 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah;
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 85 Tahun 2008 tentang Fungsi, Rincian Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta;
5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 18 tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;

Dijijinkan Kepada : Nama : IRMA MAR'ATUN HASANAH
No. Mhs/ NIM : 11250021
Pekerjaan : Mahasiswa fak. Dakwah dan Komunikasi - UIN SUKA Yk
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta
Penanggungjawab : Arif Maftukhin, M.Ag., MAIS
Keperluan : Melakukan Penelitian dengan judul Proposal : MANAJEMEN PELAYANAN SOSIAL LANJUT USIA DI UPT PANTI WREDHA BHUDI DHARMA KOTA YOGYAKARTA

Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta
Waktu : 1 April 2015 s/d 1 Juli 2015
Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan
Dengan Ketentuan : 1. Wajib Memberikan Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan menaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kesetabilan pemerintahan dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan-ketentuan tersebut diatas

Kemudian diharap para Pejabat Pemerintahan setempat dapat memberikan bantuan seperlunya

Tanda Tangan
Pemegang Izin

IRMA MAR'ATUN HASANAH

Dikeluarkan di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 1-4-2015
An. Kepala Dinas Perizinan
Sekretaris



Drs. HARDONO
NIP. 195804101985031013

Tembusan Kepada :

- Yth 1. Walikota Yogyakarta (sebagai laporan)
2. Ka. Dinsosnakertrans Kota Yogyakarta
3. Ka. UPT Panti Wredha Bhudi Dharma Yogyakarta
4. Dekan Fak. Dakwah dan Kominikasi - UIN SUKA Yk
5. Ybs.

Sertifikat

PELATIHAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

diberikan kepada

Nama : IRMA MAR ATUN HASANAH
 NIM : 11250021
 Fakultas : DAKWAH
 Jurusan/Prodi : ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL
 Dengan Nilai :

No	Materi	Nilai	
		Angka	Huruf
1	Microsoft Word	95	A
2	Microsoft Excel	90	A
3	Microsoft Power Point	100	A
4	Internet	60	C
Total Nilai		86.25	A
Predikat Kelulusan		Sangat Memuaskan	

Yogyakarta, 30 Desember 2011

Kepala PKST



Dr. Agung Fatwanto, S.Si., M.Kom.

NIP. 19770103 200501 1 003

Standar Nilai:

Nilai		Predikat
Angka	Huruf	
86 - 100	A	Sangat Memuaskan
71 - 85	B	Memuaskan
56 - 70	C	Cukup
41 - 55	D	Kurang
0 - 40	E	Sangat Kurang



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

PKSI

Pusat Komputer & Sistem Informasi

شهادة

الرقم: UIN.02/L.0/PP.00.9/4130.b/2014

تشهد إدارة مركز التنمية اللغوية بأن :

الاسم : Irma Mar Atun Hasanah

تاريخ الميلاد : ٣ أكتوبر ١٩٩٢

قد شاركت في اختبار كفاءة اللغة العربية في ١٦ أكتوبر ٢٠١٤ ،
وحصلت على درجة :

٤٣	فهم المسموع
٤٤	التركيب النحوية والتعبيرات الكتابية
٢٢	فهم المقروء
٣٦٣	مجموع الدرجات

*هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

جوكجاكرتا، ٢٢ أكتوبر ٢٠١٤



المدير هيسام زيني الماجستير

رقم التوظيف : ١٠٠٢ ١٩٩١٠٣ ١٩٦٣١١٠٩



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
LEMBAGA PENELITIAN DAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LP2M)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SERTIFIKAT

Nomor : UIN.02/L.2/PP.06/P3.859/2014

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memberikan sertifikat kepada :

Nama : Irma Mar Atun Hasanah
Tempat, dan Tanggal Lahir : Cilacap, 03 Oktober 1992
Nomor Induk Mahasiswa : 11250021
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

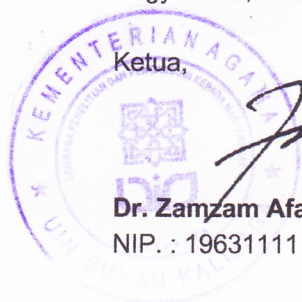
yang telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Integrasi-Interkoneksi Tematik Posdaya Berbasis Masjid Semester Khusus, Tahun Akademik 2013/2014 (Angkatan ke-83), di :

Lokasi : Margodadi 7
Kecamatan : Seyegan
Kabupaten/Kota : Kab. Sleman
Propinsi : D.I. Yogyakarta

dari tanggal 07 Juli 2014 s.d. 17 September 2014 dan dinyatakan LULUS dengan nilai 96,63 (A). Sertifikat ini diberikan sebagai bukti yang bersangkutan telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) dengan status intrakurikuler dan sebagai syarat untuk dapat mengikuti ujian Munaqasyah Skripsi.



Yogyakarta, 03 November 2014



Ketua,
Dr. Zamzam Afandi, M.Ag.
NIP. : 19631111 199403 1 002



SERTIFIKAT



No. 118.PAN-OPAK.UNIV.UIN.YK.AA.09.2011

diberikan kepada :

Irma Mar Atun Hasanah

atas partisipasinya sebagai :

PESERTA

Dalam Orientasi Pengenalan Akademik & Mahasiswa (OPAK) 2011 yang diselenggarakan oleh Panitia Orientasi Pengenalan Akademik & Mahasiswa (OPAK) 2011 dengan tema : *Menumbuhkan Peran mahasiswa; Upaya Mewujudkan Bhineka Tunggal Ika* pada 14-16 September 2011 di Kampus UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

mengetahui,

Pembantu Rektor III
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Dewan Eksekutif Mahasiswa (DEMA)
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Abdul Kholid

Dr. H. Ahmad Rifa'ie, M.Pd
NIP. 19600905 198603 1 006

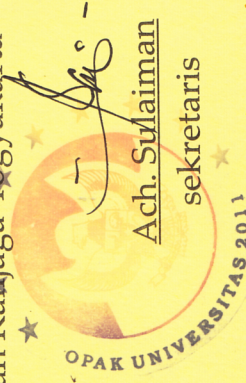


Abdul Kholid
Presiden

Yogyakarta, 16 September 2011

Panitia OPAK 2011

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta



M. Fauzi
M. Fauzi
ketua

Ach. Sulaiman
Ach. Sulaiman
sekretaris



PRAKTIK PEKERJAAN SOSIAL
JURUSAN ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax (0274) 552230 Yogyakarta

SERTIFIKAT

NO : UIN.02/IKS/PP.009/432/2015

Diberikan Kepada :

IRMA MAR ATUN HASANAH

11250021

yang telah menempuh Praktik Pekerjaan Sosial (PPS) I, II, dan III selama 900 jam,
dengan keahlian engagement, assesment, perencanaan, intervensi mikro, intervensi mezzo,
intervensi makro, dan evaluasi program.

Yogyakarta, 04 Maret 2015
Ketua Jurusan IKS,



Dr. H. Zaimudin, M.Ag

NIP. 196608271999031001



TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No : UIN.02/L.5/PP.00.9/4130.b/2014

Herewith the undersigned certifies that:

Name : **Irma Mar Atun Hasanah**
Date of Birth : **October 3, 1992**
Sex : **Female**

took **TOEC (Test of English Competence)** held on **October 17, 2014** by Center for Language Development of Sunan Kalijaga State Islamic University Yogyakarta and got the following result:

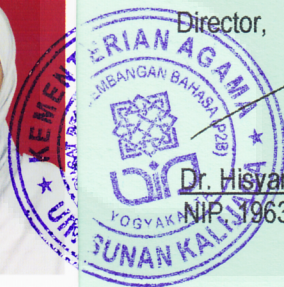
CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	45
Structure & Written Expression	42
Reading Comprehension	42
Total Score	430

**Validity : 2 years since the certificate's issued*



Yogyakarta, October 22, 2014

Director,



[Signature]
Dr. Hisyam Zaini, M.A.
NIP. 19631109 199103 1 002



LABORATORIUM AGAMA
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga
Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta Telp: 0274-515856 Email:fd@uin-suka.ac.id

S E R T I F I K A T

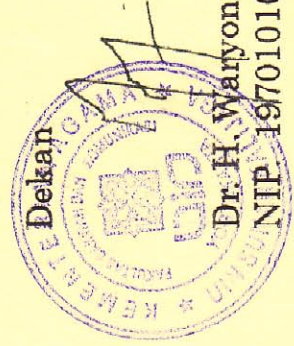
Pengelola Laboratorium Agama Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga dengan ini menyatakan bahwa :

IRMA MAR ATUN HASANAH

NIM : 11250021

L U L U S

ujian sertifikasi Baca Tulis Al Qur'an yang diselenggarakan oleh Laboratorium Agama Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga.



Dr. H. Waryono, M.Ag.
NIP. 19701010 199903 1 002

Yogyakarta, 12 Juni 2013
Ketua

Dr. Sriharini, M.Si.
NIP. 19710526 199703 2 001





Nomor: UIN.02/R.Km/PP.00.9/2059/2011

**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA**

Sertifikat

diberikan kepada:

Nama : Irma Mar Atun H.
NIM : 11250021
Fakultas/Prodi : Dakwah/ Ilmu Kesejahteraan Sosial
Sebagai : Peserta

atas keberhasilannya menyelesaikan semua tugas workshop
SOSIALISASI PEMBELAJARAN DI PERGURUAN TINGGI
Bagi Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Tahun Akademik 2011/2012
Tanggal 06 s.d. 08 September 2011 (20 jam pelajaran)

Yogyakarta, 09 September 2011
Rektor
Pembantu Rektor Bidang Kemahasiswaan



Drs. Akhmad Rifa'i, M.Phil.
NIP. 19600905 198603 1006