

RESPON KLIEN TERHADAP PELAYANAN SOSIAL
(Studi Kasus Lansia di UPT. Rumah Pelayanan Sosial Lanjut Usia Budhi
Dharma Yogyakarta)



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat-Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1

Disusun Oleh:

Ronni Furroni
NIM: 14250065

Pembimbing:

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

ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2018

RESPON KLIEN TERHADAP PELAYANAN SOSIAL
(Studi Kasus Lansia di UPT. Rumah Pelayanan Sosial Lanjut Usia Budhi
Dharma Yogyakarta)



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat-Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1

Disusun Oleh:

Ronni Furroni
NIM: 14250065

Pembimbing:

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

ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2018



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: B-994 /Un.02/DD/PP.05.3/05/2018

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

**RESPON KLIEN TERHADAP PELAYANAN SOSIAL (STUDI KASUS LANSIA DI
UPT RUMAH PELAYANAN SOSIAL LANJUT USIA BUDHI DHARMA
YOGYAKARTA)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Ronni Furrani
NIM/Jurusan : 14250065/IKS
Telah dimunaqasyahkan pada : Jumat, 25 Mei 2018
Nilai Munaqasyah : 91 (A -)

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

TIM MUNAQASYAH

Ketua Sidang/Penguji I,

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

Penguji II,

Andayani, S.IP, MSW
NIP 19721016 199903 2 008

Penguji III,

Siti Sofechah, S.Sos.I., M.Si.
NIP 19830519 200912 2 002

Yogyakarta, 25 Mei 2018

Dekan,



Dr. H. Nurjannah, M.Si
NIP 195600310 198703 2 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
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 dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Ronni Furroni
NIM : 14250065
Judul : Respon Klien Terhadap Pelayanan Sosial (Studi Kasus Lansia di
UPT Rumah Pelayanan Sosial Lanjut Usia Budhi Dharma
Yogyakarta)

Sudah dapat diajukan kembali ke Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Ilmu Kesejahteraan Sosial.

Dengan ini kami berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera di munaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 2 Mei 2018
Pembimbing

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

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial

Andayani, S.IP, MSW
NIP. 19721016 199903 2 008

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ronni Furroni
NIM : 14250065
Jurusan : Ilmu Kesejahteraan Sosial
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: Respon Klien Terhadap Pelayanan Sosial (Studi Kasus Lansia di UPT Rumah Pelayanan Sosial Lanjut Usia Budhi Dharma Yogyakarta) adalah hasil karya pribadi plagiarism dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

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

Yogyakarta, 2 Mei 2018

Yang menyatakan,



Ronni Furroni
NIM. 14250065

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bissmillahirrmanirrim...

Dengan Rahmat Allah yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang ...

Dengan ini saya persembahkan karya sederhana ini untuk

1. Ibunda dan Ayahandaku Tercinta
2. Kakak-kakak kebanggaanku
3. Sahabat dan Teman-temanku
4. Seluruh Keluarga besarku dan almameterku

MOTTO

“Tidak sempurna iman seseorang jika ia tidak mencintai saudaranya seperti dia
mencintai dirinya sendiri”

“Kebahaigiaan itu bergantung pada dirimu sendiri –**Aristoteles**”

“Impianku bukanlah untuk menjadi yang terbaik. Tapi menjadi seseorang yang
tidak akan membuat diriku sendiri malu –**Key Shinee**”

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah mencurahkan segala nikmat, rahmat, anugerahnya, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Respon Klien Terhadap Pelayanan Sosial (Studi Kasus Lansia di UPT. Rumah Pelayanan Sosial Lanju Usia Budhi Dharma Yogyakarta)”. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW yang telah menunjukkan ummatnya kepada jalan kebenaran.

Alhamdulillah pada kesempatan ini penulis menghaturkan segenap rasa terimakasih sebesar-besarnya atas bantuan, bimbingan, saran dan kritis, serta bantuan moral maupun material berbagai pihak. Rasa terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak rektor Prof. Drs. KH. Yudian Wahyudi, MA., Ph.D yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat menimba pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri ini.
2. Ibu Dr. Nurjanah, M.Si., selaku dekan dan Ibu Andayani, S.IP, MSW, selaku Kepala Prodi Ilmu Kesejahteraan Sosial yang telah memberikan fasilitas perkuliahan.
3. Bapak Dr. H. Zainudin, M. Ag. selaku pembimbing skripsi yang senantiasa memberikan bimbingan, motivasi, dan semangat agar penulis bisa menyelesaikan.
4. Ibu Siti Solechah, selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan selama studi dari awal hingga saat ini.

5. Seluruh dosen jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial yang telah banyak memberikan ilmu dan pengalamannya.
6. Seluruh pengurus Tata Usaha dan staff jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial, terutama Bapak Sudarmawan yang telah membantu memperlancar dalam urusan surat menyurat.
7. Kedua orang tuaku tercinta, Madsuhadi dan Poniyah. Terimakasih atas limpahan doa, cinta, kasih sayang, semangat, motivasi, serta tetesan keringat dalam pengorbanannya kepada saya selama ini yang tidak akan pernah bisa saya membalasnya.
8. Kakak saya, Saeful Anwar dan Hikmatul Lailiyah yang telah mencurahkan kasih sayang dan perhatiannya kepada saya.
9. Teman-teman Ilmu Kesejahteraan Sosial angkatan 2014 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih telah memberikan saran, ide, dan masukan selama ini. Semoga silaturahmi kita tetap terjaga baik sampai akhir kelak.
10. Sahabat-sahabat seperjuanganku di Yogyakarta: Putri, Binti, Iim, Sihah, Afrida dan Zyo. Terimakasih atas bantuan, do'a, dan semangat kalian.
11. Keluarga besar UPT. Rumah Pelayanan Sosial Lanjut Usia Budhi Dharma Yogyakarta.
12. Terakhir kepada seluruh teman dan orang-orang yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu di sini. Terimakasih atas segala bentuk bantuan dan perhatiannya selama ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, namun semoga penelitian ini dapat memberikan secercah sinar terang bagi peneliti dan pembaca. Akhirnya hanya kepada Allah SWT kami memohon perlindungan dan pertolongan, semoga ridho-Nya selalu menyertai kami dalam mengarungi kehidupan ini sehingga dapat membawa berkah dan manfaat. Serta kepada Rasulullah Muhammad SAW kami mengharapkan syafa'atnya di Yaumul Akhir.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 2 Mei 2018
Penyusun

Ronni Furroni
14250065

ABSTRAK

Ronni Furroni 14250065, Respon Klien Terhadap Pelayanan Sosial (Studi Kasus Lansia di UPT. Rumah Pelayanan Sosial Lanju Usia Budhi Dharma Yogyakarta). Skripsi: Ilmu Kesejahteraan Sosial. Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta tahun 2018.

Proses penelitian ini dilakukan pada tanggal 26 Februari 2018 sampai dengan 26 Mei 2018 dengan tujuan untuk mengetahui Respon Lansia Terhadap Pelayanan Sosial di UPT. Rumah Pelayanan Sosial Lanjut Usia Budhi Dharma Yogyakarta, Giwangan, Umbulharjo, Yogyakarta. Penelitian ini di latar belakang oleh jumlah lansia di Rumah Sosial Budhi Dharma yang terus meningkat, namun tidak diimbangi dengan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM). Adapun tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui respon lansia terhadap pelayanan sosial yang di berikan oleh pihak Rumah Pelayanan Sosial Budhi Dharma Yogyakarta dengan jumlah SDM yang masih terbatas.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Subjek penelitiannya adalah enam orang lansia (4 lansia perempuan dan 2 lansia laki-laki),serta tiga orang petugas di rumah pelayanan sosial. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik pemeriksaan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi yaitu dengan sumber data. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah menggunakan reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa: respon kognitif (pengetahuan) lansia sudah memahami mengenai bentuk-bentuk pelayanan sosial yang ada di Rumah Pelayanan Budhi Dharma. Respon afektif (sikap) lansia merasa senang dan nyaman terhadap pelayanan yang diperoleh. Sedangkan respon behavioral (tindakan) lansia mengikuti dengan baik mengenai kegiatan yang ada di rumah pelayanan sosial tersebut. Respon-respon tersebut diperoleh dari lansia yang sedang mendapatkan pelayanan sosial di rumah pelayanan sosial lanjut usia Budhi Dharma.

Kata kunci: Respon, dan Pelayanan Sosial

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
D. Kajian Pustaka	7
E. Kerangka Teori	9
F. Metode Penelitian	18
G. Sistematika Pembahasan	26
BAB II: GAMBARAN UMUM RUMAH PELAYANAN SOSIAL LANJUT USIA BUDHI DHARMA YOGYAKARTA	
A. Letak Geografis	27
B. Sejarah Pendirian Rumah Pelayanan Sosial	28
C. Tujuan Pendirian Rumah Pelayanan Sosial	30
D. Visi dan Misi	31
E. Struktur Organisasi	32
F. Personil Kelembagaan	34
G. Program	35
H. Jangkauan Pelayanan dan Daya Tampung	35
I. Profil Lansia di UPT Rumah Pelayanan Sosilal Lanjut Usia Budhi Dharma Yogyakarta	35

J. Kondisi Lingkungan Sosial	37
K. Sarana dan Fasilitas	39
L. Jenis Pelayanan	43
M. Persyaratan Calon Klien.....	46
N. Prosedur Pelayanan di UPT Rumah Pelayanan Sosial Lanjut Usia Budhi Dharma Yogyakarta	47
BAB III : RESPON KLIEN TERHADAP PELAYANAN SOSIAL DI UPT. RUMAH PELAYANAN SOSIAL LANJUT USIA BUDHI DHARMA YOGYAKARTA	
A. Identitas Informan	55
B. Respon Kognitif	69
C. Respon Afektif	74
D. Respon Behavioral	76
BAB IV: PENUTUP	
A. Kesimpulan	81
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA...	83
LAMPIRAN-LAMPIRAN...	88
1. <i>Interview Guide</i>	
2. Foto Dokumentasi Penelitian	
3. Daftar Riwayat Hidup	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Pertumbuhan Lansia di Daerah Yogyakarta Tahun 2012	3
Tabel 2 Daftar Personil Kelembagaan	34
Tabel 3 Jadwal Kegiatan Kelayen.....	45
Tabel 4 Daftar Nama Lansia Penghuni Rumah Pelayanan Sosial	49
Tabel 5 Agama Kelayen di Rumah Pelayanan Sosial Budhi Dharma Yogyakarta.	53

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada dasarnya setiap manusia akan mengalami proses menua yang akan berpengaruh terhadap berbagai perubahan pada dirinya. Sedangkan proses menua atau *aging* adalah suatu proses alami pada semua makhluk hidup. Laslett menyatakan bahwa menjadi tua (*aging*) merupakan proses perubahan biologis secara terus-menerus yang dialami manusia pada semua tingkatan umur dan waktu, sedangkan usia lanjut (*old age*) adalah istilah untuk tahap akhir dari proses penuaan tersebut. Masa usia lanjut merupakan masa yang tidak bisa dielakkan oleh siapapun khususnya bagi yang dikaruniai umur panjang. Upaya yang bisa dilakukan oleh manusia hanyalah menghambat proses menua agar tidak terlalu cepat, karena pada hakikatnya dalam proses menua terjadi suatu kemunduran atau penurunan.¹ Misalnya saja dari segi biologis tubuh manusia akan mengalami yang namanya penurunan kualitas secara fisik, mental, moral, kesehatan, sosial dan potensi pada diri seseorang.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia lanjut usia atau lansia diartikan dengan “sudah berumur tua”². Sedangkan Undang-undang RI No. 13 Tahun 1998 pasal 1 ayat 2 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, yang dimaksud lanjut

¹ Siti Partini Suardiman, *Psikologi Usia Lanjut*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2011), hlm: 1.

² Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar...*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm: 496.

usia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 (enam puluh) tahun ke atas.³

Pertumbuhan lansia di Indonesia lebih cepat dibandingkan dengan negara-negara lain. Diperkirakan Indonesia akan mengalami *aged population boom* pada dua dekade permulaan abad ke-21 ini.⁴ Hal ini ditandai dengan meningkatnya jumlah dan proporsi penduduk lansia secara signifikan. Menurut data dari BPS, pada tahun 1970, populasi penduduk lansia berjumlah 5,3 juta jiwa (4,48% dari total penduduk), pada tahun 1990 meningkat menjadi 12,7 juta jiwa (6,29%), tahun 2010 menjadi 23 juta jiwa (10%). Diperkirakan pada tahun 2020, jumlah lansia akan meningkat menjadi 28,8 juta jiwa (11,34%). Pada tahun 2012, Indonesia termasuk negara Asia ketiga dengan jumlah absolut populasi di atas 60 tahun terbesar, setelah China (200 juta), India (100 juta) dan menyusul Indonesia (25 juta). Bahkan diperkirakan, pada tahun 2050 jumlah lanjut usia di Indonesia mencapai 100 juta.⁵ Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa tingginya jumlah lansia di Indonesia menunjukkan bahwa usia harapan hidup penduduk akan terus mengalami kenaikan dari tahun ke tahun.

Ada pun pertumbuhan lanjut usia baik laki-laki maupun perempuan di Daerah Istimewa Yogyakarta sendiri dilihat dari kelompok usia, berdasarkan data dari BKKBN Yogyakarta tahun 2012 sebagai berikut.

³ Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, pasal 1 ayat (2).

⁴ Istiana Hermawati, *Kajian Tentang Kota Rumah Lanjut Usia*, Jurnal, (Yogyakarta: B2P3KS, 2015), hlm: 1.
<http://eprints.uny.ac.id/20570/1/MAKALAH%20KOTA%20RAMAH%20LANJUT%20USIA.UN.Y.ISTIANA.pdf>. Di akses pada tanggal 22 Mei 2017

⁵ Ibid.

Tabel 1
Pertumbuhan Lansia di Daerah Yogyakarta Tahun 2012.

Kelompok Umur	Jenis Kelamin			Sex Ratio
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki & Perempuan	
60-64	54.526	64.923	119.449	84
65-69	51.482	59.566	111.048	86
70-74	40.742	51.990	92.732	78
75-79	26.561	36.447	63.008	73
80-84	15.781	21.910	37.691	72
85-89	6.661	9.548	16.209	70
90-94	1.956	3.495	5.451	56
95+	730	1.905	2.635	38
Jumlah	198.439	249.784	448.223	79
Total	1.708.910	1.748.581	3.457.491	98

Sumber: Data Parameter Kependudukan Prov. DIY, BKKBN (Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2012.

Berkenaan dengan perlindungan terhadap lansia maka pemerintah mengeluarkan UU No. 11 tahun 2009 bahwa yang dimaksud dengan perlindungan sosial ialah 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 kebutuhan dasar minimal.⁶ Perlindungan sosial bagi lansia merupakan upaya yang dilakukan untuk mencegah dan menangani risiko-risiko

⁶ Undang-Undang No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial pasal 14 ayat (1).

yang dialami lansia agar dapat hidup secara layak dan mampu memenuhi kebutuhan dasarnya.

Menurut peraturan Menteri Sosial RI Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pelayanan Sosial Lanjut Usia, Pelayanan Sosial Lanjut Usia adalah upaya yang di tujukkan untuk membantu lanjut usia dalam memulihkan dan mengembangkan fungsi sosialnya. Sedangkan Pelayanan Sosial Lanjut Usia dalam panti ialah pelayanan sosial yang dilaksanakan melalui institusi atau lembaga di bidang Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia dengan menggunakan sistem pengasramaan.⁷

Adapun di Rumah Pelayanan Sosial Lanjut Usia Budhi Dharmma menangani masalah lansia yang karena sebab tertentu di antaranya, lansia terlantar, karena miskin, tidak mempunyai keluarga maupun rujukan dari keluarga dan tidak mempunyai tempat tinggal. Jumlah lansia di rumah pelayanan sosial Budhi Dharama berjumlah 58 lansia, sedangkan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) dalam memberikan pelayanan masih sangat terbatas yakni hanya 9 orang petugas pemberi pelayanana sosial.

Rumah Pelayanan Sosial Lanjut Usia Budhi Dharma memiliki beberapa program pelayanan untuk lanjut usia meliputi: Pelayanan kebutuhan makan dan minum dengan pengaturan menu sesuai dengan kebutuhan gizi lanjut usia, pelayanan kesehatan, bimbingan rohani melalui keagamaan, bimbingan fisik yang dilaksanakan dalam bentuk senam khusus lanjut usia, bimbingan keterampilan, kegiatan rekreasi di luar panti setahun sekali dan

⁷ Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pelayanan Sosial Lanjut Usia, pasal 1 ayat (4) dan (5).

pelayanan dalam proses perawatan jenazah hingga pemakaman. Pemberian pelayanan sosial yang diberikan dari pihak Rumah Pelayanan sudah sesuaikan dengan kebutuhan lansia atau malah sebaliknya. Sehingga sangat penting untuk peneliti teliti mengenai tanggapan lansia terhadap pelayanan sosial yang diberikan di Rumah Pelayanan Sosial.

Untuk mengetahui peran Rumah Pelayanan Sosial Lanjut Usia Budhi Dharma dalam memberikan pelayanan sosial dan agar para lansia dapat memenuhi kebutuhan sehari-harinya maka diperlukan adanya hubungan timbal balik dari lanjut usia yang sedang mendapatkan pelayanan sosial yakni berupa tanggapan atau respon mengenai pelayanan sosial yang ada di rumah pelayanan tersebut. Respon tersebut berupa pengamatan, pengalaman, maupun gambaran ingatan dari objek.

Respon dalam penelitian ini diberikan oleh lanjut usia yang tinggal di Rumah Pelayanan Sosial Lanjut Usia Budhi Dharma untuk mengetahui apakah pelayanan sosial sudah dengan kondisi yang dihadapi oleh mereka. Respon yang dimaksud bisa berupa respon positif maupun respon negatif. Jumlah lansia yang berada di Rumah Pelayanan Sosial Budhi Dharma Yogyakarta ada 58 lansia yang terdiri dari 19 lansia laki-laki dan 39 lansia perempuan. Peneliti mengambil batas sampel yakni enam orang lansia (4 lansia perempuan dan 2 lansia laki-laki) serta tiga orang petugas pemberi pelayanan.

Berangkat dari gambaran mengenai pelayanan sosial yang ada di rumah pelayanan tersebut, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian

mengenai respon lansia terhadap pelayanan sosial di UPT. Rumah Pelayanan Sosial Lanjut Usia Budhi Dharma Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana respon lansia terhadap pelayanan sosial di UPT Rumah Pelayanan Sosial Lanju Usia Budhi Dharma Yogyakarta?”

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Mengacu pada perumusan masalah di atas, maka penelitian ini mempunyai tujuan, yakni untuk mengetahui respon lansia terhadap pelayanan sosial di UPT Rumah Pelayanan Sosial Lanjut Usia Budhi Dharma Yogyakarta.

2. Kegunaan Penelitian

a. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan Ilmu Kesejahteraan Sosial terkait kebutuhan lansia, pelayanan sosial di panti, dan bagaimana respon lansia terhadap pelayanan sosial di UPT. Rumah Pelayanan Sosial Lanjut Usia Budhi Dharma Yogyakarta.

b. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan dan bahan evaluasi bagi Rumah Pelayanan Sosial Lanjut Usia Budhi Dharma Yogyakarta dan praktisi pelayanan sosial dalam memberikan pelayanan sosial yang lebih sesuai dengan kebutuhan lansia.

D. Kajian Pustaka

Dalam kajian pustaka ini peneliti telah melakukan penelusuran kepustakaan. Peneliti telah memperoleh beberapa *literature* yang sangat membantu dan mendukung jalannya suatu penelitian untuk membandingkannya. Adapun kajian pustaka yang berkaitan dengan judul penelitian yang peneliti angkat meliputi:

Pertama, skripsi yang ditulis oleh Ratri Gumelar yang berjudul “*Peningkatan Kesejahteraan Sosial Lansia (Studi Kasus Program Pelayanan Kesejahteraan Lansia di UPT Panti Wredha Budhi Dharma Yogyakarta)*”.⁸

Penelitian yang dilakukan Ratri merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan lokasi atau tempat yang sama dengan peneliti ini yakni di Panti Wredha Budhi Dharma Yogyakarta. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian Ratri menggunakan teori kesejahteraan sosial. Hasil dari penelitian Ratri menjelaskan bahwa: 1) Program-program yang ada di panti cukup membantu dalam meningkatkan kesejahteraan pada lansia. 2) Program pemberian pelayanan yang diberikan oleh pihak panti belum sepenuhnya mencapai target secara maksimal. dan 3) Relasi pekerjaan sosial dan karyawan terhadap para lansia masih minim sehingga menimbulkan hubungan yang kurang harmonis.⁹

Kesamaan pada penelitian yang di tulis oleh Ratri Gumelar dengan penelitian ini ialah terdapat pada subjek dan lokasi penelitian. Sedangkan

⁸ Ratri Gumelar, *Peningkatan Kesejahteraan Sosial Lansia (Studi Kasus Program Pelayanan Kesejahteraan Sosial di UPT Panti Wredha Budhi Dharma Yogyakarta)*, Skripsi, (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2014), hlm: 88-89.

⁹ *Ibid.*,

perbedaannya terletak pada fokus permasalahannya. Penelitian yang ditulis oleh Ratri Gumelar lebih memfokuskan pada program-program pelayanan yang ada di panti dalam meningkatkan kesejahteraan lansia. Sedangkan penelitian saya lebih memfokuskan pada respon lansia mengenai pelayanan yang selama ini dirasakan.

Kedua, 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*”.¹⁰ Jenis penelitian yang ditulis Rima bersifat deskriptif kualitatif. Teori yang dipakai dalam penelitian Rima menggunakan teori pelayanan publik. Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh Rima bahwa: 1) Prosedur pelayanan berjalan dengan baik sesuai dengan SOP. 2) Program pelayanan yang diberikan kepada para lansia telah berjalan dengan baik. Dan 3) sarana dan prasarana cukup memadai guna memenuhi kebutuhan hidup lansia.¹¹

Adapun kesamaan penelitian yang dilakukan oleh Rima dan penelitian ini terletak pada subjek penelitiannya. Sedangkan perbedaannya terletak pada fokus masalah penelitian dan lokasi penelitiannya. Pada penelitian ini lebih memfokuskan pada respon lansia terhadap pelayanan sosial di Rumah Pelayanan Budhi Dharma. Sedangkan pada penelitian yang

¹⁰ Rima Dwi Yanti, *Studi Tentang Pelayanan Lanjut Usia Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri di Kota Samarinda*, Jurnal, (Samarinda: Fisip-unmul, 2013), hlm: 760. [http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/08/Rima%20Dwi%20Yanti%20\(08-23-13-02-17-16\).pdf](http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/08/Rima%20Dwi%20Yanti%20(08-23-13-02-17-16).pdf). Di akses pada tanggal 22 Mei 2017

¹¹ Ibid., hlm: 760-761

ditulis Rima lebih fokus mengenai pelayanan sosial saja yang ada di panti tersebut.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Irma Mar Atun Hasanah yang berjudul tentang “*Manajemen Pelayanan Sosial Lanjut Usia di UPT Panti Wredha Budhi Dharma Kota Yogyakarta*”.¹² Penelitian yang ditulis Irma merupakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Selain itu, teori yang digunakan oleh penelitian Irma menggunakan teori manajemen pelayanan sosial. Adapun hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Irma bahwa manajemen pelayanan sosial di panti Wredha Budhi Dharma belum sepenuhnya mencapai tujuan panti yakni dalam mensejahterakan para lansia khususnya kesejahteraan secara batin.

Adapun kesamaan dalam penelitian yang dilakukan oleh Irma dengan penelitian saya terletak pada subjek dan lokasi penelitian. Sedangkan perbedaannya terletak pada fokus masalah penelitian dan waktu pelaksanaannya. Pada skripsi yang ditulis oleh Irma lebih memfokuskan mengenai manajemen pelayanan sosial yang ada di panti. Sedangkan pada penelitian ini, peneliti lebih memfokuskan mengenai respon lansia terhadap pelayanan sosial yang diberikan oleh pihak panti¹³

E. Kerangka Teori

1. Tinjauan Tentang Respon

a) Pengertian Respon

¹² Irma Mar Atun Hasanah, *Manajemen Pelayanan Sosial Lanjut Usia di UPT Panti Wredha Budhi Dharma Yogyakarta*, Skripsi, (Yogyakarta: Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2015), hlm: 137-138.

¹³ *Ibid.*,

Makna respon dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tanggapan, reaksi, jawaban dalam suatu gejala atau peristiwa yang terjadi.¹⁴ Respon sangat erat kaitannya dengan stimulus, karena dengan adanya stimulus seseorang akan mempunyai persepsi tentang suatu peristiwa yang membangkitkan respon atau reaksi. Persepsi sangat berkaitan dengan respon, dan respon akan timbul apabila individu dihadapkan pada suatu stimulus yang menghendaki timbulnya reaksi individual dan sikap adalah suatu bentuk evaluasi atau reaksi.¹⁵

b) Macam-macam Respon

Setiap respon atau tanggapan antara manusia satu dengan yang lainnya akan berbeda. Menurut Jalaluddin Rakhmat, macam-macam tanggapan dibedakan menjadi 3 bagian yaitu:¹⁶

- 1) Respon kognitif terjadi apabila ada perubahan pada apa yang diketahui, dipahami atau dipersepsi khalayak. Respon ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, kepercayaan atau informasi.
- 2) Respon afektif timbul bila ada perubahan pada apa yang dirasakan, disenangi atau dibenci khalayak. Respon ini ada hubungan dengan emosi sikap atau nilai.
- 3) Respon behavioral merujuk pada perilaku nyata yang dapat diamati pola-pola tindakan, kegiatan atau kebiasaan berperilaku.

¹⁴ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1996), hlm: 838.

¹⁵ Lois Thustone & Charles Os Good, *The Measurement Of Meaning*, dalam karya Saefudin Anwar, *Teori Pengukuran Dan Sikap Manusia*, (Yogyakarta: Liberty, 1988), hlm: 40.

¹⁶ Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004), hlm: 218.

c) **Faktor-faktor Terbentuknya Respon**

Respon atau tanggapan yang dipengaruhi rangsangan (stimulus) dapat terbentuk menjadi dua faktor, yakni faktor internal dan eksternal. Berikut penjelasannya:¹⁷

1) **Faktor Internal**, yaitu faktor yang ada dalam diri individu manusia, yang terdiri dari dua unsur yakni rohani dan jasmani. Seseorang yang memberikan tanggapan terhadap suatu objek dipengaruhi oleh kedua unsur tersebut. Apabila terganggu salah satu unsur saja, maka akan melahirkan hasil tanggapan yang berbeda intensitasnya pada diri individu satu dengan individu lain. Unsur jasmani atau fisiologis meliputi keberadaan, keutuhan dan cara kerja alat indera, urat syaraf dan bagian-bagian tertentu pada otak. Sedangkan unsur rohani meliputi perasaan (*feeling*), akal, fantasi, pandangan jiwa, pikiran, dan motivasi.

2) **Faktor Eksternal**, yaitu faktor yang ada pada lingkungan di sekitarnya. Faktor ini berhubungan langsung dengan objek dan selanjutnya akan menimbulkan rangsangan serta berakhir di alat indera seseorang.¹⁸

Dari kedua faktor tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa respon seseorang terbentuk dari adanya gejala proses suatu rangsangan (stimulus) atau sebab yang berujung pada hasil reaksi dan akibat dari proses tersebut.

¹⁷ Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta: UGM, 1996), hlm: 5.

¹⁸ *Ibid.*,

Jika suatu rangsangan bersifat positif maka aktifitasnya akan diulang, namun jika bersifat negatif maka aktivitasnya akan dihindari. Kemudian respon dapat terlahat dari kognisi, sikap, dan tindakan seseorang yang muncul berdasarkan faktor internal atau yang berasal dari dalam diri individu sendiri maupun faktor eksternal yakni dari lingkungan sekitarnya.

d) Respon Sebagai Proses Pembentukan Sikap

Sikap adalah kesiapan merespon secara konsisten dalam bentuk positif atau negatif terhadap obyek atau situasi.¹⁹ Pembentukan sikap pada dasarnya merupakan akibat dari adanya respon terhadap obyek atau situasi tertentu. Sikap yang ditimbulkan oleh seseorang terhadap obyek atau situasi dapat digolongkan dalam dua bagian, yaitu:²⁰

- 1) Sikap positif, artinya apabila individu memiliki sikap positif, maka reaksi yang timbul adalah akan siap membantu, memperhatikan dan berbuat yang menguntungkan obyek tersebut.
- 2) Sikap negatif, artinya apabila individu memiliki sikap yang negatif, maka ia akan mengecam, mencela, tidak menanggapi, menyerang bahkan membinasakan obyek tersebut.

e) Respon Sebagai Proses Komunikasi

Respon dalam proses komunikasi disebut dengan istilah umpan balik atau *feedback*. Respon berkaitan juga dengan persepsi. Pengertian persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-

¹⁹ Siti Partiwi Supardiman, *Psikologi Sosial*, (Yogyakarta: Studing, 1989), hlm: 61.

²⁰ *Ibid.*, hlm: 63

hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan menurut Jalaluddin dalam bukunya yang berjudul psikologi komunikasi.²¹

Umpan balik atau respon, biasanya datang dari komunikasi yang memberikan *output* setelah menerima terhadap pesan atau lambang yang disampaikan oleh komunikator. Pernyataan ini merupakan salah satu yang menjadi kajian dari psikologi untuk meninjau proses komunikasi yang dapat mempengaruhi perilaku atau sikap komunikasinya.²²

2. Tinjauan tentang Lansia

a) Pengertian Lansia

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia lanjut usia atau lansia diartikan dengan “sudah berumur tua”.²³ Sedangkan Undang-Undang RI No. 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, yang dimaksud lanjut usia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 (enam puluh) tahun ke atas.²⁴

b) Kriteria Lansia

Menurut WHO, batasan-batasan lanjut usia yaitu:²⁵

1. Usia pertengahan, mulai dari usia 45 sampai 59 tahun;
2. Usia lanjut, antara 60-70 tahun;

²¹ Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi ...*, hlm: 31.

²² *Ibid.*, hlm: 32

²³ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar ...*, hlm: 496.

²⁴ Undang-undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, pasal 1 ayat (2).

²⁵ Argyo Demartoto, *Pelayanan Sosial Non Panti Bagi Lansia*, (Jakarta: Sebelas Maret University Press, 2006), hlm: 14.

3. Usia lanjut tua, antara 75-90 tahun; dan
4. Usia sangat tua, di atas 90 tahun.

c) Hak dan Kewajiban Lansia

Hak lanjut usia dalam meningkatkan kesejahteraan sosial:²⁶

1. Pelayanan keagamaan dan mental spiritual;
2. Pelayanan kesehatan;
3. Pelayanan kesempatan kerja;
4. Pelayanan pendidikan dan pelatihan;
5. Kemudahan penggunaan fasilitas, sarana, dan prasarana umum;
6. Kemudahan dalam layanan dan bantuan hukum;
7. Perlindungan sosial;
8. Serta bantuan sosial

Kewajiban lanjut usia:²⁷

1. Membimbing dan memberi nasihat secara arif dan bijaksana berdasarkan pengetahuan dan pengalamannya, terutama dilingkungan keluarganya dalam rangka menjaga martabat dan meningkatkan kesejahteraannya;
2. Mengamalkan dan mentransformasikan ilmu pengetahuan, keahlian, keterampilan, kemampuan, dan pengalaman yang dimilikinya kepada generasi penerus;
3. Memberikan keteladanan dalam segala aspek kehidupan kepada generasi penerus;

²⁶ Undang-undang Nomor 13 Tahun 1998, pasal 5 ayat (2) dan pasal 6 ayat (2).

²⁷ *Ibid.*,

4. Kebijakan yang mengatur lansia.

3. Tinjauan tentang Pelayanan Sosial

a) Pengertian Pelayanan Sosial

Dalam ilmu kesejahteraan sosial, pelayanan kesejahteraan sosial atau biasa disebut dengan pelayanan sosial didefinisikan sebagai usaha, aktivitas dan kegiatan. Pelayanan sosial adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri.²⁸ Pelayanan sosial dapat dikatakan sebagai suatu penyediaan fasilitas umum yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan individu dan kelompok serta membantu orang-orang yang mengalami kesulitan dan ketelantaran.²⁹

Adapun 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.³⁰ Selain itu, menurut Warso dan kawan-kawan, Pelayanan Sosial diartikan sebagai kegiatan yang dilaksanakan secara langsung dan terorganisasi terutama bertujuan

²⁸Departemen Sosial RI, *Balai Penelitian dan Pengembangan, Istilah Usaha Kesejahteraan Sosial*, (Jakarta: Balai Penelitian dan Pengembangan, 1997), hlm: 179.

²⁹ Soetarso, *Praktek-peksos*, (Bandung: Kopma STKS, 1993), hlm: 26.

³⁰ Edi Suharto, *Kebijakan Sosial ...*, hlm: 13-14.

untuk membantu individu atau kelompok dan lingkungan sosial dalam upaya mencapai saling penyesuaian.³¹

Berdasarkan beberapa pengertian pelayanan sosial di atas, definisi yang lebih terkait dan lebih mendekati dengan penelitian ini ialah definisi pelayanan sosial menurut Edi Suharto yang lebih menerapkan seperangkat program yang bertujuan untuk membantu individu maupun kelompok yang mengalami beberapa kendala dalam memenuhi hidupnya.

b) Kategori Pelayanan Sosial

Pelayanan sosial menurut Edi Suharto dapat dikategorikan 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. *Ketiga*, berdasarkan jenis atau sektor seperti pelayanan konseling, kesehatan mental, pendidikan khusus dan vokasional, jaminan sosial, dan perumahan.³²

Sedangkan menurut Muhidin pelayanan sosial dibedakan menjadi dua sebagai berikut:³³

- 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.

³¹ Wardo, dkk., *Efektivitas Program Pelayanan Sosial di Panti dan non-Panti Rehabilitasi Korban NAPZA*, (Yogyakarta: B2P3KS, 2009), hlm: 13.

³² Edi Suharto, *Kebijakan Sosial ...*, hlm: 13.

³³ Wardo, dkk., *Efektivitas Program ...*, hlm: 14.

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 terlantar, lansia terlantar, keluarga miskin, cacat, tuna susial, dan sebagainya.

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 ditunjukkan 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.³⁴

Jenis pelayanan yang diberikan dalam panti, meliputi:³⁵

- 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 lain.

³⁴ Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pelayanan Sosial Lanjut Usia, pasal 1, ayat (4) dan (5).

³⁵ *Ibid.*, pasal 9

F. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.³⁶ Adapun tahapan-tahapan metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, yaitu data yang diperoleh dan dikumpulkan dari proses penelitian disajikan ke dalam bentuk kalimat. Hasil penelitian kualitatif deskriptif berisi kutipan-kutipan dari data-data. Data-data tersebut mencakup transkrip wawancara, catatan lapangan, fotografi, vidiotape, dokumen pribadi dan resmi, memo, gambar dan rekaman-rekaman lainnya.³⁷

Jenis penelitian ini digunakan agar dapat memberikan pemahaman dan penafsiran secara mendalam mengenai keadaan dan fakta yang relevan dari respon yang diberikan oleh lansia terhadap pelayanan sosial di UPT. Rumah Pelayanan Sosial Lanjut Usia Budhi Dharma Yogyakarta.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di UPT. Rumah Pelayanan Sosial Lanjut Usia Budhi Dharma Yogyakarta yang tepatnya di Kampung Ponggalan UH.7/203 RT 14 RW V, Kelurahan Giwangan, Kecamatan Umbulharjo, Kota Yogyakarta.

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung, Alfabat, 2009), hlm: 3.

³⁷ Emzir, *Metode Penelitian Kualitatif Analisis Data*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), hlm: 3.

3. Penentuan Subjek dan Objek Penelitian

Penentuan subjek dan objek penelitian bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam melakukan proses penelitian. Berikut subjek dan objek yang ditentukan:

a. Subjek Penelitian

Pada penentuan subjek penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *nonprobability sampling* yang artinya teknik pengambilan sampel dengan tidak memberi kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel.³⁸

Subjek penelitian adalah sumber utama data penelitian yaitu yang memiliki data mengenai variabel-variabel yang akan diteliti. Dalam penelitian kualitatif subjek penelitian disebut dengan informan, yaitu orang yang memberikan informasi mengenai data yang diinginkan oleh peneliti berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Subjek penelitian atau informan ini dijadikan sebagai sampel dalam penelitian. Baik dipilih sebagai sampel informan awal atau pun berikutnya harus memiliki informan kunci yang nantinya memudahkan peneliti untuk mencari tahu tentang data yang akan diteliti.³⁹ Dalam penelitian ini, peneliti telah mengambil beberapa subjek yang diteliti yaitu lansia yang tinggal di Rumah Pelayanan Sosial Lanjut Usia Budhi Dharma Yogyakarta sebanyak dua orang

³⁸ Emzir, *Metode Penelitian ...*, hlm: 53.

³⁹ Burhab Bungin, *Analisis Data Kualitatif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm: 55.

lansia laki-laki, empat orang lansia perempuan, kepala rumah pelayanan sosial, dan dua orang petugas panti.

a. Objek Penelitian

Objek penelitian yang dilakukan adalah terkait respon lansia terhadap pelayanan sosial di UPT. Rumah Pelayanan Sosial Lanjut Usia Budhi Dharma Yogyakarta.

4. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif menurut Lexy yang mengutip dari *lofland* terdiri dari sumber data utama berupa kata-kata dan tindakan yang diperoleh secara langsung.⁴⁰ Sumber data yang diambil berupa data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber primer yaitu sumber asli atau informan yang memuat informasi atau data tersebut.⁴¹ Data primer juga dapat diperoleh dari observasi dan wawancara dengan metode indepth interview.⁴² Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang bukan memuat asli informasi dari data tersebut. Data sekunder diperoleh lewat pihak-pihak lain secara tidak langsung diperoleh penelitian dari objek penelitian. Data sekunder biasanya didapat dari dokumentasi, data lapangan dan arsip-arsip lembaga yang dianggap penting.⁴³

⁴⁰ Lexy J. Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Rosda Karya, 1989), hlm: 12.

⁴¹ Tatang Arifin, *Menyusun Rencana Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1995), hlm: 132.

⁴² Indepth interview yaitu wawancara untuk mengetahui dan mendapatkan data yang lebih mengenai aspek-aspek yang telah ditekankan dalam penelitian, sehingga tidak menutup kemungkinan muncul faktor-faktor lain yang dapat diketahui disini. Lihat, Tatang Arifin, *Menyusun Rencana Penelitian*, 9 (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1995), hlm: 132.

⁴³ Yaifudi Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998), hlm: 91.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berikut penjelasannya:

a) Observasi

Observasi secara singkat dapat diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala pada objek penelitian. Unsur-unsur yang tampak itu disebut data atau informasi yang harus diamati dan dicatat secara lengkap.⁴⁴ Observasi ini dilakukan untuk melihat peristiwa atau kejadian yang sebenarnya terjadi di lapangan secara langsung dan juga untuk mendukung jalannya penelitian yang sedang dilakukan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan secara langsung mengenai aktifitas pelayanan sosial yang diberikan dari petugas rumah pelayanan sosial Budhi Dharma terhadap para lansia.

b) Wawancara

Wawancara merupakan sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif

⁴⁴ Hadari Nawawi, *Instrument Penelitian Sosial*, (Yogyakarta: Gajah Mada University, 1995), hlm: 74.

lama.⁴⁵ Wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab terhadap narasumber secara terstruktur. Wawancara mendalam adalah wawancara yang dilakukan berkali-kali dan membutuhkan waktu yang lama bersama informan di lokasi penelitian.⁴⁶

Jenis wawancara yang peneliti gunakan yakni wawancara secara terstruktur. Wawancara terstruktur adalah wawancara yang sebagian besar jenis-jenis pertanyaannya telah ditentukan sebelumnya, termasuk urutan yang ditanya dan materi pertanyaannya.⁴⁷ Wawancara yang peneliti lakukan adalah kepada enam orang lansia yang masih sehat jasmani maupun rohani, kepala rumah pelayanan sosial, dan dua orang petugas pemberi pelayanan. Adapun peneliti menggunakan HP OPPO R8106 sebagai alat perekam untuk membantu proses penelitian.

c) Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah suatu cara pengumpulan data yang diperoleh dari data yang sudah ada atau tersedia.⁴⁸ Dokumen-dokumen yang diambil oleh peneliti berupa brosur kelembagaan dan buku laporan kelembagaan.

6. Metode Analisis Data

Data yang telah terkumpul dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian peneliti melakukan analisis atau pengolahan data

⁴⁵ M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif...*, hlm: 108.

⁴⁶ *Ibid.*,

⁴⁷ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Penerbit Teras, 2009), hlm: 89.

⁴⁸ Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), hlm: 158.

dengan menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif adalah metode yang menggambarkan keadaan, realita, dan fakta yang ada. Data-data yang telah terkumpul lalu diseleksi dan disajikan, ditafsirkan secara sistematis agar dapat menghasilkan suatu pemikiran, pendapat, teori atau gagasan baru yang kemudian disebut sebagai hasil temuan (*findings*).⁴⁹ Analisis data dilakukan dengan tahap-tahap antara lain reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan.⁵⁰ Penjelasannya sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data yaitu proses penyeleksian atau pemilihan semua data atau informasi dari lapangan yang telah diperoleh dari hasil proses wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait dengan respon lansia terhadap pelayanan sosial di Rumah Pelayanan Sosial Budhi Dharma. Reduksi data berfungsi untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi sehingga interpretasi bisa ditarik.

b. Penyajian Data

Penyajian data adalah menyusun data informasi yang diperoleh dari suvey dengan sistematis sesuai dengan pembahasan yang telah direncanakan. Penyajian data bertujuan untuk memudahkan dalam membaca dan menarik kesimpulan.

⁴⁹ *Ibid.*,

⁵⁰ *Ibid.*, hlm: 123.

c. Menarik kesimpulan

Menarik kesimpulan atau verifikasi merupakan interpretasi secukupnya terhadap data yang telah disusun untuk menjawab rumusan masalah sebagai hasil dari kesimpulan.

7. Validitas Data

Terdapat banyak teknik untuk mengukur keabsahan data. Teknik yang peneliti gunakan adalah teknik triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai penggabungan data dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.⁵¹ Teknik triangulasi data adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Menurut Denzin yang dikutip oleh Moleong membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori.⁵²

Pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi dengan sumber. Teknik triangulasi dengan sumber yang ditegaskan oleh Patton sebagaimana yang dikutip oleh Moleong mengatakan bahwa triangulasi dengan sumber ialah membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.

Triangulasi sumber, peneliti gunakan sebagai uji keabsahan data yaitu dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber

⁵¹ Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm: 83.

⁵² Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian ...*, hlm: 326-328.

yang berbeda, misalnya wawancara kepada kepala rumah pelayanan sosial, peksos, pramurukti dan beberap lansia yang mendapatkan pelayanan sosial.

G. Sistematika Pembahasan

untuk mempermudah dalam pemahaman dan penyusunan penelitian ini, maka penulis akan menyajikan hasil penelitian ini dalam sistematika pembahasan yang tersusun sebagai berikut:

Bab I, Pendahuluan, dalam Pendahuluan ini, penulis menyajikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II, berisi tentang gambaran umum lokasi penelitian, yakni mencakup letak keadaan geografis, sejarah berdirinya UPT Rumah Pelayanan Sosial Lanjut Usia Budhi Dharma Yogyakarta, definisi, tujuan pendirian, visi dan misi UPT Rumah Pelayanan Sosial Lanjut Usia Budhi Dharma Yogyakarta, struktur organisasi, personil kelembagaan, Program pelayanan di UPT Rumah Pelayanan Sosial Lanjut Usia Budhi Dharma Yogyakarta, jangkauan pelayanan dan daya tampung, profil lansia, kondisi lingkungan sosial, sarana dan prasarana, jenis pelayanan, persyaratan calon kelayan, dan prosedur pelayanan di rumah pelayanan sosial lanjut usia Budhi Dharma Yogyakarta

Bab III, dalam bab ini akan dibahas jawaban penelitian atas rumusan masalah, yakni mengenai respon klien terhadap pelayanan sosial (studi kasus lansia di rumah pelayanan sosial lanjut usia budhi dharma Yogyakarta)

Bab IV, berisi mengenai kesimpulan, saran, daftar pustaka dan lampiran-lampiran dalam penelitian ini penulis lampirkan pada bagian terakhir.

BAB IV

PENUTUP

Pada bab ini peneliti secara ringkas akan menyajikan mengenai kesimpulan dan saran, dengan demikian dapat memberikan gambaran yang jelas tentang respon klien terhadap pelayanan sosial di UPT. Rumah Pelayanan Sosial Lanju Usia Budhi Dharma Yogyakarta dalam memenuhi kebutuhan jasmani, rohani, serta sosial bagi lanjut usia.

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai respon klien terhadap pelayanan sosial di UPT. Rumah Pelayanan Sosial Budhi Dharma Yogyakarta terdapat 3 respon yang dihasilkan yakni respon kognitif, respon afektif, dan respon behavioral.

- a. Hasil respon kognitif yang terjadi pada lansia yang mendapatkan pelayanan sosial di Rumah Pelayanan Sosila Lanjut Usia Budhi Dharma terkait dengan pengetahuan tentang segala bentuk pelayanan sosial yang ada di rumah pelayanan tersebut. Secara keseluruhan respon kognitif yang didapat mencerminkan respon positif. Adapun hasil menunjukkan bahwa lansia memahami mengenai pelayanan yang ada di rumah pelayanan sosial Budhi Dharma.
- b. Hasil respon afektif yang terjadi pada lansia di rumah pelayanan Budhi Dharma adalah bentuk respon yang mencerminkan dari sikap lansia mengenai pelayanan yang dirasakan. Adapun secara keseluruhan respon

afektif pada lansia mencerminkan respon positif seperti sikap petugas yang baik, ramah dan sabar membuat lansia merasa senang dan puas dengan pelayanan tersebut.

- c. Hasil respon behavioral yang terjadi pada lansia di rumah pelayanan sosial Budhi Dharma terkait dengan tindakan yang terlihat saat mengikuti kegiatan atau program di rumah pelayanan. Hasil menunjukkan bahwa lansia aktif mengikuti kegiatan yang ada di panti.

B. Saran

Dari penelitian yang dilakukan mengenai respon lansia terhadap pelayanan sosial yang di berikan oleh Rumah Pelayanan Sosial Lanjut Usia Budhi Dharma Yogyakarta, agar kedepannya lebih baik lagi maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Kepada Rumah Pelayanan Sosial Lanjut Usia Budhi Dharma Yogyakarta.

Mengingat bahwa Rumah Pelayanan Sosial Lanjut Usia Budhi Dharma jumlah lansianya terus meningkat namun tidak diimbangi dengan jumlah SDM yang memadai. Maka kiranya perlu untuk menambah jumlah SDM.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi penelitian lain yang ingin menggunakan penelitian dengan tema yang sama maka alangkah baiknya menggunakan variabel yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Arifin, Tatang. *Menyusun Rencana Penelitian*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada. 1995).

Azwar, Yaifudi. *Metode Penelitian*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 1998).

Basrowi dan Suwandi. *Memahami Penelitian Kualitatif*. (Jakarta: Rineka Cipta. 2008).

Bungin, Burhab. *Analisis Data Kualitatif*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2005).

Buku Laporan Bulanan Rumah Pelayanan Lanjut Usia Budhi Dharma Dinas Sosial Bulan Januari 2018.

Brosur UPT Rumah Pelayanan Sosial Lanjut Usia Budhi Dharma Yogyakarta

Damartoto, Argyo. *Pelayanan Sosial Non Panti Bagi Lansia*. (Jakarta: Sebelas Maret University Press. 2006).

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka. 1996).

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Balai Pustaka. 1988).

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

Departemen Sosial RI. *Balai Penelitian dan Pengembangan, Istilah Usaha Kesejahteraan Sosial*, (Jakarta: Balai Penelitian dan Pengembangan. 1997).

- Emzir. *Metode Penelitian Kualitatif Analisis Data*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2012).
- Meleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Rosda Karya. 1989).
- Nawawi, Hadari. *Instrument Penelitian Sosial*. (Yogyakarta: Gajah Mada University. 1995).
- Rakhmat, Jalaluddin. *Psikologi Komunikasi*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2004).
- Soetarso. *Praktek-peksos*. (Bandung: Kopma STKS. 1993).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. (Bandung: Alfabeta. 2013).
- . *Memahami Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Alfabeta. 2009).
- . *Motode Penelitian Pendidikan*. (Bandung: Alfabeta. 2009).
- Suharto, Edi. *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat: Kajian Strategi Pembangunan Kesejahteraan Sosial dan Pekerjaan Sosial*. (Bandung: Refika Aditama. 2009).
- Supardiman, Siti Partiw. *Psikologi Sosial*. (Yogyakarta: Studing. 1989).
- Suardiman, Siti Partini. *Psikologi Usia Lanjut*. (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2011).
- Tanzeh, Ahmad. *Pengantar Metode Penelitian*. (Yogyakarta: Penerbit Teras. 2009).
- Thustone, Lois & Charles Os Good. *The Measurement Of Meaning*, dalam karya Saefudin Anwar. *Teori Pengukuran Dan Sikap Manusia*. (Yogyakarta: Liberty. 1988).

Walgito, Bimo. *Pengantar Psikologi Umum*. (Yogyakarta: UGM. 1996).

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

UNDANG-UNDANG

Undang-undang No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial pasal 14 ayat (1).

Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, pasal 1 ayat (2), pasal 5 ayat (2) dan pasal 6 ayat (2).

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

SKRIPSI

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

Hasanah, Irma Mar Atun. *Manajemen Pelayanan Sosial Lanjut Usia di UPT Panti Wredha Budhi Dharma Kota Yogyakarta*. Skripsi. (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi. 2015).

INTERNET

Hermawati, Istiana. *Kajian Tentang Kota Rumah Lanjut Usia*. Makalah. (Yogyakarta: B2P3KS.2015).<http://eprints.uny.ac.id/20570/1/MAKALAH%20KOTA%20RAMAH%20LANJUT%20USIA.UNY.ISTIANA.pdf>. Di akses pada tanggal

22 Mei 2017

Yanti, Rima Dwi. *Studi Tentang Pelayanan Lanjut Usia Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Puri di Kota Samarinda*. Jurnal. (Samarinda: Fisip-unmul, 2013). [http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/08/Rima%20Dwi%20Yanti%20\(08-23-13-02-17-](http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/08/Rima%20Dwi%20Yanti%20(08-23-13-02-17-16).pdf)

16).pdf. Di akses pada tanggal 22 Mei 2017

WAWANCARA DAN OBSERVASI

Wawancara dengan Bapak HR pada tanggal 28 Februari 2018

Hasil observasi terhadap Bapak HR pada tanggal 28 Februari 2018

Wawancara dengan Bapak DN pada tanggal 7 Maret 2018

Hasil observasi terhadap Bapak DN pada tanggal 7 Maret 2018

Wawancara dengan Mas FE pada tanggal 3 Maret 2018

Hasil observasi terhadap Mas FE pada tanggal 3 Maret 2018

Wawancara dengan Simbah NG pada tanggal 28 Februari dan 26 Mei 2018

Observasi terhadap Simbah NG pada tanggal 28 Februari 2018

Wawancara dengan Simbah S pada tanggal 3 Maret dan 26 Mei 2018

Observasi terhadap Simbah S pada tanggal 3 Maret 2018

Wawancara dengan Simbah SA pada tanggal 5 Maret 2018

Observasi terhadap Simbah SA pada tanggal 5 Maret 2018

Hasil observasi terhadap Simbah NG, SA, dan S pada tanggal 28 Februari, 3 dan 5 Maret 2018.

Hasil observasi terhadap petugas pada tanggal 5,7,8 dan 13 Maret 2018

Wawancara dengan Simbah SU pada tanggal 6 Maret 2018

Observasi terhadap Simbah SU pada tanggal 6 Maret 2018

Wawancara dengan Simbah MA pada tanggal 7 Maret 2018

Observasi terhadap Simbah MA pada tanggal 7 Maret 2018

Wawancara dengan Simbah PR pada tanggal 7 Maret 2018

Observasi terhadap Simbah PR pada tanggal 7 Maret 2018

Hasil observasi kegiatan lansia pada tanggal 10, 18, 19, 23 dan 27 Mei 2018