

## Peran Pekerja Sosial dalam Memberi Pelayanan Lanjut Usia

### *The Role of Social Workers in Giving Service to Elders*

**Siti Aminatun dan Chulaifah**

Balai Besar Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesejahteraan Sosial (B2P3KS),  
Jl. Kesejahteraan Sosial No. 1, Nitipuran Yogyakarta (0274) 377265, Fax (0274) 373530.

E-mail<[aminatunsiti57@yahoo.com](mailto:aminatunsiti57@yahoo.com)> HP +6281915535660. <[hani-hs@raocketmail.com](mailto:hani-hs@raocketmail.com)>

Diterima 25 September 2014, direvisi 28 November 2014, disetujui 9 Februari 2015.

#### **Abstract**

*This research is meant to describe the role of social workers in giving service to elders. The negligence that suffered by elder needs attention because of his or her backwardness and empowerness to fulfill their living needs. A place to live is a basic need of elders that should be fulfilled to assure their living welfare so that elder can enjoy his or her old days in safety and peace living condition. Neglected elder who does not have a house to live and no one willing to give him or her social service, his or her condition will become worse. Social workers are needed to minimize his or her negligence. Research location determined purposively at Panti Wredha Budi Dharma (Social Institution), based on the consideration that this institution has committed social workers in giving service to elders. Data are gathered through interview, observation, and documentary analyses. The informants consisted elders, institutional managements, social workers, who give services to elders. Data are analyzed through qualitative techniques on the role of social workers giving service to elders. The research shows that social workers at this institution have a significant role in giving services to the elders, with several roles they have done the elders can feel part of the family at the institution, live in peace, welfare, safety, and fulfilled all their living needs and have a place to stay long live. Elders and their families get satisfaction psychologically with services given by social workers and institutional managements. It is recommended that the Ministry of Social Affairs should give attention and support to social workers working at that institution, though they are not social work educated but practically they work as social workers. The support can be manifested to give social workers a chance to participate in social work formal education and training to improve their capacity that will have an impact on their profession relating to humanity.*

**Keywords:** *Role; Social Workers; Elders; Institutional Service*

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan tentang peran pekerja sosial dalam memberikan pelayanan terhadap lanjut usia. Keterlantaran yang disandang lanjut usia membutuhkan perhatian karena berbagai kemunduran dan ketidakberdayaan guna memenuhi kebutuhan hidupnya. Tempat tinggal yang layak merupakan salah satu kebutuhan dasar lanjut usia yang harus dipenuhi guna menjamin kesejahteraan hidupnya agar lanjut usia dapat menikmati hari tuanya dalam suasana yang diliputi rasa aman, terpenuhi kebutuhan hidupnya sehingga lanjut usia dapat menikmati sisa hidupnya dengan tenang. Lanjut usia terlantar yang tidak mempunyai rumah dan tidak ada yang mau memberikan tempat tinggal apabila tidak mendapatkan pelayanan sosial bisa bertambah parah kondisi keterlantarnya, pekerja sosial dibutuhkan untuk meminimalisir keterlantaran. Lokasi penelitian ditentukan secara purposive yaitu Panti Wredha Budhi Dharma dengan pertimbangan di panti ini dalam memberikan pelayanan telah melibatkan pekerja sosial. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan telaah dokumen. Informan terdiri dari lanjut usia, petugas dan pekerja sosial yang memberikan pelayanan sosial terhadap lanjut usia, data yang terkumpul dianalisis secara kualitatif tentang peran pekerja sosial dalam memberikan pelayanan sosial terhadap lanjut usia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pekerja sosial berperan dalam memberikan pelayanan sosial terhadap lanjut usia, dengan berbagai peran yang dilakukan menjadikan lanjut usia dapat menerima kondisi dirinya sebagai bagian keluarga besar panti sehingga dapat menikmati hari tuanya dengan tenang dalam suasana sejahtera yang diliputi rasa aman terpenuhi kebutuhan hidupnya serta mendapatkan tempat tinggal yang dapat mereka nikmati sepanjang hidupnya. Lanjut usia beserta kerabatnya mendapatkan kepuasan secara psikologis dengan adanya pelayanan yang diberikan oleh pekerja sosial dan juga seluruh aparat panti. Berdasarkan hasil penelitian tersebut direkomendasikan kepada Kementerian Sosial untuk memberikan perhatian dan dukungan terhadap pekerja sosial di panti karena meskipun tidak berlatar pendidikan pekerjaan sosial namun kenyataannya melaksanakan pekerjaan sosial dalam tugasnya. Dukungan dapat dilakukan dengan memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan kepada pekerja sosial guna

meningkatkan kapasitasnya yang akan berdampak dalam menjalankan tugasnya sebagai pekerja sosial yang erat kaitannya dengan nilai kemanusiaan.

**Kata kunci:** Peran Pekerja Sosial; Pelayanan Panti; Lanjut Usia

## A. Pendahuluan

Bertambahnya lanjut usia di Indonesia tidak terlepas dari perhatian pemerintah yang secara umum dapat dilihat dari pelaksanaan pembangunan nasional yang mempunyai tujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang Undang Dasar 1945. Hasil pembangunan tersebut berdampak pada kondisi sosial masyarakat yang makin membaik yang ditandai dengan meningkatnya usia harapan hidup (UHH) penduduk. Peningkatan lanjut usia secara nasional menurut Badan Pusat Statistik menunjukkan angka yang terus bertambah jumlahnya. Penduduk lanjut usia dari total jumlah penduduk Indonesia pada tahun 1971 berjumlah 5.306.874 jiwa (4,5 persen), 1990 menjadi 11.277.557 jiwa (6,3 persen), dan pada tahun 2011 mencapai 18.270.000 jiwa (7,58 persen), dan diprediksi pada tahun 2020 akan mencapai 28.822.879 jiwa (11,34 persen). Peningkatan jumlah penduduk lanjut usia di satu sisi menggembirakan karena banyak pengalaman yang telah diperoleh dalam kehidupannya dapat diberikan kepada generasi penerusnya. Namun, di sisi lain akan membawa konsekuensi timbulnya berbagai masalah yang berkaitan dengan kondisi yang dialami oleh para lanjut usia seperti masalah kesehatan, psikologi, sosial, dan ekonomi. Sebab, seseorang yang telah memasuki usia lanjut akan menampakkan kecenderungan menurunnya kemampuan fisik dan mental, keterbatasan berinteraksi sosial, dan menurunnya produktifitas kerja yang dapat mengakibatkan kekurangnya penghasilan. Hal ini akan menjadikan lanjut usia lebih tergantung pada pihak lain, dan ketergantungan tersebut tentunya memerlukan suatu kebutuhan yaitu pelayanan sosial. Kondisi lanjut usia yang secara langsung telah banyak berjasa terhadap keluarganya, maka keberadaannya dengan segala kondisinya akan tetap mendapatkan posisi yang sangat dihormati

oleh anak keturunannya. Namun apabila keluarganya tidak dapat memberikan pelayanan sosial sebagaimana mestinya yang disebabkan oleh berbagai keterbatasan seperti kondisi ekonomi keluarganya yang tidak berkemampuan memberikan pelayanan sosial yang dibutuhkan lanjut usia sesuai dengan kebutuhan lanjut usia, maka lanjut usia akan menghadapi keterlantaran.

Lanjut usia dalam menjalani sisa kehidupan dapat dikatakan sangat bergantung dengan lingkungan sosialnya. Bagi lanjut usia yang beruntung akan dapat menjalani kehidupan secara bahagia, normal dan ideal, serta hangat di lingkungan keluarga bersama anak dan cucunya. Namun tidak semua lanjut usia mempunyai kesempatan menjalani kehidupan di tengah keluarganya, hal ini disebabkan lanjut usia tersebut tidak mempunyai anak atau anak-anaknya bertempat tinggal di luar kota, ataupun karena ketidakcocokan dengan anak atau menantunya, sehingga lanjut usia tersebut dapat mengalami keterlantaran dan dapat dikategorikan sebagai penyandang masalah kesejahteraan sosial. Menurut Undang-undang Nomor 13 tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia dinyatakan bahwa, lanjut usia adalah seseorang yang mencapai usia 60 tahun ke atas. Berdasarkan data dari Pusat Data dan Informasi (Pusdatin) Kementerian Sosial RI tahun 2011 tercatat sebanyak 1.653 lanjut usia yang mengalami keterlantaran di Kota Yogyakarta.

Kecenderungan bertambahnya lanjut usia membutuhkan perhatian khusus, hal ini disebabkan lanjut usia yang dari tahun ke tahun akan bertambah kemundurannya baik secara fisik, sosial, ekonomi, dan secara psikologis. Permasalahan keterlantaran lanjut usia menjadi tanggung jawab keluarga, masyarakat, dan juga pemerintah. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk penyelenggaraan kesejahteraan sosial bagi lanjut usia terlantar adalah dengan

memberikan tempat tinggal yang layak dan menjamin pemenuhan kebutuhan dasar hidup lanjut usia terlantar tersebut, sehingga mereka dapat mempertahankan taraf kesejahteraannya. Undang Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan yang tertuang dalam pasal 28, bahwa: "Setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat". Hal ini ditindaklanjuti dengan adanya Undang-undang No. 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia yang menyebutkan bahwa "Pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dan perlindungan sosial bagi lanjut usia agar mereka dapat mewujudkan dan menikmati taraf hidup yang wajar". Perserikatan Bangsa-bangsa juga memberikan perhatian dan kepedulian sosial terhadap keberadaan lanjut usia, secara internasional lanjut usia mendapatkan penghargaan seperti yang tertuang dalam *International Plan of Action on Aging (Vienna Plan)* dengan resolusi No. 37/51 tahun 1982. United Nations Principles for Older Persons dengan resolusi No. 46/91, *United Nations Resolutions* No. 045/206 tahun 1991 menetapkan tanggal 1 Oktober sebagai Hari Lanjut Usia Sedunia.

Dasar untuk memberikan pelayanan sosial terhadap lanjut usia menjadi tanggung jawab Negara untuk memelihara dan memberikan pelayanan sosial sesuai kebutuhan orang lanjut usia tersebut, dengan tanggung jawab sosial menimbulkan keinginan untuk mengusahakan kebahagiaan hidup bagi mereka yang menyandang keterlantaran. Lanjut usia adalah warga masyarakat yang juga mempunyai hak untuk hidup sesuai dengan sifat dan kondisi mereka agar mereka tidak merasa tertekan atau terbuang. Salah satu hal yang banyak menentukan kebahagiaan seseorang adalah masalah tempat tinggal, tempat tinggal yang menyenangkan dapat mendukung kesehatan fisik dan mental yang dapat mengkondisikan lanjut usia hidup dengan aman dan nyaman serta tidak merepotkan lingkungan sosialnya. Oleh karena itu berbagai permasalahan yang disandang lanjut usia pada saat ini telah mendapatkan jawabannya yaitu

keberadaan panti yang diperuntukkan bagi lanjut usia yang mengalami keterlantaran dan tidak mempunyai tempat tinggal sendiri, yaitu Panti Werdha.

Didirikannya panti yang khusus diperuntukkan bagi lanjut usia yang mengalami keterlantaran ini bertujuan untuk meningkatkan taraf kesejahteraan sosial lanjut usia agar mereka dapat menikmati hari tuanya dalam suasana sejahtera yang diliputi rasa aman, terpenuhi kebutuhan fisik, psikis, dan sosialnya, sehingga mereka dapat menikmati sisa hidupnya dengan tenang. Keberadaan panti bagi lanjut usia yang mengalami keterlantaran benar-benar diharapkan, hal ini seiring dengan semakin meningkatnya jumlah lanjut usia terlantar yang membutuhkan tempat tinggal dan kebutuhan pelayanan sosial yang tidak diperoleh dari keluarganya. Pelayanan sosial melalui panti bagi lanjut usia yang mengalami keterlantaran tentu saja didasarkan dengan latar belakang pekerjaan sosial. Oleh sebab itu, keberhasilan pelayanan sosial bagi lanjut usia, salah satunya adalah karena adanya sentuhan profesional para pekerja sosial. Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut diatas, maka penelitian tentang peran pekerja sosial dalam memberikan pelayanan terhadap lanjut usia dilakukan. Rumusan masalah yang diajukan adalah bagaimanakah peran pekerja sosial dalam memberikan pelayanan terhadap lanjut usia? Adapun tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui peran pekerja sosial dalam memberikan pelayanan terhadap terhadap lanjut usia. Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan bagi pengambil kebijakan yang berhubungan dengan pelayanan lanjut usia dalam panti. Disamping itu, juga bermanfaat dalam menambah khasanah ilmu pengetahuan tentang pelayanan bagi lanjut usia terlantar.

## B. Penggunaan Metode Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif guna mengkaji secara mendalam mengenai peran pekerja sosial dalam memberikan pelayanan terhadap lanjut usia. Lokasi penelitian ditentukan secara purposive, di Panti

Wredha Budhi Dharma Yogyakarta, dengan pertimbangan bahwa panti ini merupakan tempat pelayanan sosial bagi orang lanjut usia terlantar di kota Yogyakarta. Informan adalah lanjut usia penghuni panti, keluarga lanjut usia, petugas dan pekerja sosial yang memberikan pelayanan sosial terhadap lanjut usia. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dan observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung mengenai pelayanan sosial yang dilakukan oleh petugas dan pekerja sosial. Dengan pengamatan, peneliti dapat mengamati sendiri perilaku dan kejadian yang sebenarnya, dan memungkinkan memahami berbagai situasi yang dihadapi oleh petugas dan pekerja sosial dalam memberi pelayanan terhadap lanjut usia. Pengamatan yang dilakukan merupakan salah satu cara untuk mengecek kebenaran suatu data yang tidak dapat digali melalui komunikasi. Dengan pengamatan juga memungkinkan peneliti untuk mencatat sejumlah peristiwa yang berhubungan dengan peran pekerja sosial dalam memberi pelayanan. Data juga dikumpulkan melalui pemanfaatan dokumen yang terkait dengan pelayanan sosial terhadap lanjut usia di panti. Data yang terkumpul dianalisis secara kualitatif dalam bentuk narasi.

### **C. Hasil dan Pembahasan (Peran Pekerja Sosial dalam Pelayanan Lanjut Usia)**

Pelayanan sosial terhadap lanjut usia terlantar yang merupakan tanggung jawab Negara diupayakan dengan mendidik panti sebagai tempat tinggal bagi lanjut usia yang termasuk dalam kategori terlantar. Dalam memberikan pelayanan sosial terhadap lanjut usia terlantar di dalam panti dengan mendasarkan pada pekerjaan sosial yang menjadi dasar dalam memberikan pelayanan sosial. Menurut Holil Sulaiman dalam (Edi Suharto, 2011:3) dilihat dari akar katanya merupakan suatu pekerjaan/tindakan/perbuatan kemanusiaan (*philanthropy*), pekerjaan amal. Pekerjaan sosial juga merupakan cerminan hakikat manusia sebagai makhluk sosial yang memiliki rasa kasih sayang, empati dan semangat saling menolong di antara sesamanya yang

didorong oleh ajaran agama dengan landasan rasa kasih sayang terhadap sesama yang diperkuat oleh keyakinan agama yang dianut. Adapun pekerjaan sosial menurut Siti Napsiyah dalam Edi Suharto (2011:86) yaitu pemberian bantuan untuk penyelesaian masalah, pemberdayaan dan mendorong perubahan sosial dan interaksi manusia serta lingkungannya pada tingkat individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraannya. Pekerjaan sosial mendasarkan intervensinya pada teori perilaku manusia dan lingkungan sosial serta prinsip hak asasi manusia dan keadilan dengan memperhatikan faktor budaya masyarakat Indonesia. Pemerintah dalam memberikan pelayanan sosial terhadap lanjut usia terlantar berkaitan dengan konsep negara kesejahteraan (*welfare state*). Negara kesejahteraan merupakan system yang memberi peran kepada negara untuk pro aktif dan responsive dalam memberikan pelayanan sosial kepada warganya (Edi Suharto, 2011:13). Pemerintah telah mengambil tindakan untuk mengatasi masalah sosial bagi lanjut usia yang mengalami keterlantaran dan hambatan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya.

Peran Negara terbukti dengan adanya pelayanan sosial bagi lanjut usia terlantar melalui system panti yang telah dilaksanakan di kota Yogyakarta sejak tahun 1952, semula berlokasi di jalan Solo (Urip Sumoharjo) nomor 63 (sekarang hotel Sri Manganti) dengan nama Panti Jompo Budhi Dharma. Saat itu panti masih bersifat umum dan dapat menerima hampir semua penyandang masalah sosial mulai dari anak jalanan, gelandangan, pengemis, tuna susila, tuna wisma dan lanjut usia terlantar. Setelah berjalan 15 tahun tepatnya tanggal 15 Agustus 1967 pemerintah memisahkan penghuni panti menurut kelompoknya. Khusus untuk lanjut usia terlantar ditempatkan di kampung Tegalgendu, Kelurahan Prenggan, Kecamatan Kotagede Kota Yogyakarta Daerah Istimewa Yogyakarta dengan nama Panti Wredha Budhi Dharma (PWBD) dengan status menyewa. Tahun 1977 keberadaan panti dipindah lagi ke areal resmi milik Pemerintah Kota Yogyakarta seluas 7.000m<sup>2</sup>, yakni

Ponggalan UH VII/203 RT 14 RW 05 Kelurahan Giwangan, Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta, Telpon (0274) 385517 kode pos 55163. Status kelembagaan Panti merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis dari Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kota Yogyakarta. Kapasitas panti 60 orang. Lanjut usia penghuni panti per Januari 2014 berjumlah 53 orang yang terdiri dari 22 orang laki-laki, 31 orang perempuan. Penghuni panti yang telah tinggal di atas 10 tahun berjumlah 11 orang, antara 5 tahun – 10 tahun 21 orang, dan di bawah 5 tahun berjumlah 21 orang. Sasaran penerima pelayanan panti yaitu lanjut usia berumur 60 tahun ke atas dalam kondisi terlantar dan berdomisili di Kota Yogyakarta, diutamakan mereka yang mempunyai KTP Kota Yogyakarta, yang disertai keterangan tidak mampu dari RT/RW dan dilegalisir oleh Kelurahan. Selain itu, sehat jasmani dan rohani serta tidak berpenyakit menular yang dinyatakan oleh dokter puskesmas setempat, mandiri dalam arti masih mampu mengurus diri sendiri untuk memenuhi aktifitas minimal sehari-hari berupa makan, minum, dan ibadah, bersedia tinggal di panti dan menerima pelayanan dengan mematuhi aturan yang ada, ada penanggungjawabnya, mengisi blangko permohonan beserta lampirannya. Namun demikian, ada juga penghuni yang berasal dari penertiban yang dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Yogyakarta karena mengeludang di jalanan dan tidak mempunyai keluarga dan identitas yang jelas.

Pemberian pelayanan sosial terhadap lanjut usia terlantar sejalan dengan tugas dan kewajiban aparat panti yaitu memberikan pelayanan yang tulus dan prima kepada klien yang benar-benar memerlukan bantuan dan memang wajib untuk dibantu. Menurut Immanuel Kant dalam Agus Suradika (2005:13) seorang filosof dalam etika deontology menekankan secara singkat pandangannya dalam tiga prinsip yaitu: pertama supaya suatu tindakan punya nilai moral/etis maka tindakan itu harus dijalankan berdasarkan kewajiban. Kedua nilai moral dari tindakan itu tidak tergantung pada tercapainya tujuan dan tindakan

itu melainkan hanya tergantung pada kemauan baik yang mendorong seseorang untuk melakukan tindakan itu. Ketiga sebagai konsekuensi dari kedua prinsip di atas, kewajiban adalah hal yang niscaya dan tindakan yang dilaksanakan berdasarkan hormat kepada hukum. Immanuel Kant menyatakan bahwa semua perintah dan norma moral adalah perintah tak bersyarat, yang harus dilaksanakan tanpa mempedulikan akibatnya. Tetapi Immanuel Kant menolak kalau orang melaksanakan perintah itu karena diperintahkan (heteromoni), melainkan menghendaki agar orang melaksanakan perintah itu karena memang dia sendiri mempunyai motivasi, niat atau kemauan baik untuk melaksanakan perintah itu (otonomi). Pemerintah dalam memberikan pelayanan sosial dilaksanakan dengan sungguh-sungguh melalui aparatnya yang ditugaskan di lembaga panti yang memberikan pelayanan sosial bagi lanjut usia terlantar ini dengan mendasarkan pada nilai moral/etis sesuai dengan tugas yang diemban.

Dalam memberikan pelayanan sosial diselaraskan dengan tujuan pendirian panti yaitu untuk memenuhi kebutuhan hidup bagi lanjut usia karena sesuatu dan beberapa hal harus mendapatkan pelayanan di dalam panti sosial berupa kebutuhan jasmani dan rohani serta sosial dengan baik, sehingga mendapatkan kesejahteraan dan ketenteraman hidup secara lahir dan batin. Panti Werdha Budhi Dharma mempunyai visi yaitu terselenggaranya usaha pelayanan kesejahteraan sosial bagi lanjut usia yang memungkinkan mereka dapat menjalani hari tuanya dengan diliputi rasa kenyamanan serta ketenteraman lahir dan batin. Adapun misi yang diemban yaitu: Pertama, meningkatkan kualitas pelayanan lanjut usia, meliputi: kesejahteraan fisik, sosial, mental dan spiritual, pengetahuan dan keterampilan, jaminan sosial dan kehidupan, jaminan perlindungan hukum. Kedua, meningkatkan kesadaran dalam beribadah dan memelihara kesehatan, kebersihan diri dan lingkungan. Ketiga, meningkatkan kualitas sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan lanjut usia. Guna mewujudkan kesejahteraan

lanjut usia dibuat jadwal kegiatan rutin, pada hari Senin pukul 08.00-10.00 diadakan pengajian di musholla Miftakhul Jannah khusus untuk para lanjut usia penghuni panti, sedangkan pada hari Kamis jam yang sama dengan mengundang warga sekitar panti. Hari Rabu kegiatan musik menggunakan alat musik electon, hari Jumat kerja bakti dan hari Sabtu senam lanjut usia. Untuk hari Minggu acara bebas, artinya lanjut usia bisa melakukan kegiatan sesuai dengan keinginannya tetapi tetap di lingkungan panti.

Jenis pelayanan sosial minimal lembaga kesejahteraan sosial bagi lanjut usia (Adi Fahrudin, 2013: 3) adalah pemenuhan kebutuhan dasar, pelayanan bimbingan agama, pelayanan penjangkauan, pelayanan pengasuhan, pelayanan rekreasi dan hobi, pelayanan sosial dan psikososial, pelayanan untuk penambahan penghasilan, pelayanan transportasi, pelayanan di dalam rumah, pengawasan dalam asrama, perlindungan dan advokasi serta pelayanan nutrisi dan kesehatan. Dalam memberikan pelayanan sosial terhadap lanjut usia hendaknya memperhatikan prinsip kelembagaan sosial lanjut usia yaitu sesuai dengan sistem nilai yang berlaku (kemanusiaan, kepedulian, dan keagamaan); tidak mencari keuntungan, non partisan, dan independen; dilaksanakan dalam prosedur formal dan non formal; berlandaskan kepada kebutuhan, hak, kewajiban dan permasalahan lanjut usia; dan dapat dipertanggungjawabkan. Adapun sarana yang dibutuhkan yaitu ruang kantor, ruang perawatan, dapur, dan asrama, sedangkan pra sarana yang dibutuhkan yaitu transportasi, alat bantu (tongkat, kursi roda), ambulans, alat hiburan dan rekreasi, perpustakan, dan fasilitas pemakaman. Pemberian pelayanan sosial terhadap lanjut usia terlantar yang dilaksanakan di panti yang dikelola oleh pemerintah kota Yogyakarta ini mendasarkan kepada prinsip-prinsip pelayanan sosial terhadap lanjut usia. Pelayanan sosial yang diberikan sesuai dengan sistem nilai yang berlaku, memperhatikan kebutuhannya dan memperlakukan lanjut usia sebagai manusia yang bermartabat dan dihormati, dan penerimaan lanjut usia secara total sebagaimana adanya.

Pelaksanaan pelayanan sosial lanjut usia di Panti Wredha Budhi Dharma dengan tahapan kegiatan/proses yaitu setelah dinyatakan memenuhi syarat sebagai penghuni panti, maka lanjut usia tersebut akan ditunjukkan fasilitas kamar yang akan ditempati, sosialisasi terhadap lingkungan panti, registrasi untuk dicatat dalam daftar penghuni panti, asesmen dan rencana program penanganan. Adapun aspek-aspek pelayanan yang diberikan yaitu: Pertama, pelayanan fisik, bentuk pelayanan yang diberikan berupa pengasramaan (pemberian tempat tinggal), pemenuhan kebutuhan makan dan minum, serta olah raga/ senam sesuai kemampuan. Kedua, pelayanan psikologi konsultasi dan terapi baik secara individual maupun kelompok. Ketiga, pelayanan mental dan spiritual meliputi bimbingan rohani sesuai agama yang dianut bagi yang beragama Islam dengan melakukan shalat berjamaah dan membaca Al Quran bagi yang bisa, dan bagi yang beragama Kristen/Katolik melakukan kebaktian. Keempat, pelayanan keterampilan untuk mengisi waktu luang. Kelima, pelayanan kesehatan dengan memberikan pemeriksaan rutin setiap bulan dua kali, bekerja sama dengan pihak puskesmas Umbulharjo dan pemberian obat-obatan sesuai kebutuhan lanjut usia. Apabila kondisi lanjut usia harus dirawat, maka akan dirujuk ke rumah sakit. Keenam, pelayanan pendampingan dalam kehidupan kesehariannya. Ketujuh, pelayanan rekreasi dengan bentuk wisata ke luar panti yang dilakukan satu tahun sekali ataupun melihat siaran televisi; Kedelapan, pelayanan pemakaman meliputi perawatan jenazah sampai dikuburkan. Dengan demikian tahapan kegiatan pemberian pelayanan sosial yang telah diberikan kepada lanjut usia terlantar di dalam panti ini secara praktis telah memenuhi standar pelayanan minimal yang harus ada sebagai lembaga kesejahteraan sosial bagi lanjut usia.

Pelaksana kegiatan dalam memberikan pelayanan sosial terhadap lanjut usia dalam panti adalah seluruh petugas sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing. Kepala panti mempunyai tugas dan tanggung jawab atas penyelenggaraan/pelaksanaan proses pelayanan

terhadap lanjut usia di panti. Tiga orang bagian tata usaha mempunyai tugas dan tanggung jawab atas segala sesuatu yang berhubungan dengan administrasi dan kepegawaian. Tiga pekerja sosial mempunyai tugas dan tanggung jawab mengenai tugas-tugas yang berhubungan dengan pekerjaan sosial. Delapan perawat atau lebih familiar dengan sebutan pramurukti, mempunyai tugas dan tanggung jawab yang berhubungan dengan kesehatan lanjut usia. Tiga petugas dapur, mempunyai tugas dan tanggung jawab menyediakan pemenuhan kebutuhan makan dan minum. Dua orang petugas kebersihan, mempunyai tugas dan tanggung jawab mengenai kebersihan lingkungan panti termasuk kamar tidur dan kamar mandi lanjut usia. Enam orang petugas satuan pengamanan (satpam), mempunyai tugas dan tanggung jawab berkenaan dengan keamanan lingkungan panti.

Sarana dan prasarana Panti Wredha Budhi Dharma meliputi ruang kantor 1 unit, fasilitas pengasramaan bagi lanjut usia terdiri dari enam blok, bangunan tiap blok terdiri dari 4 kamar dan tiap kamar dihuni dua orang lanjut usia sesama jenis. Satu blok bangunan merupakan ruang isolasi yang berkapasitas empat tempat tidur yang diperuntukkan bagi lanjut usia yang sudah tidak dapat melayani diri sendiri, atau yang sudah tidak bisa meninggalkan tempat tidur dan segala keperluan hidupnya dilayani di tempat tidur oleh peramurukti. Aula pertemuan yang dapat dimanfaatkan untuk keperluan bersama seluruh penghuni panti, terutama apabila ada tamu yang ingin bertemu dengan semua lanjut usia, maka akan dikumpulkan di ruang pertemuan tersebut. Musholla yang bernama Miftakhul Jannah untuk tempat ibadah sholat penghuni panti dan terbuka juga bagi masyarakat sekitar panti. Rumah dinas, dapur, gudang, pos satpam, tensi meter, stetoskop, timbangan badan dan mikrotoa (pengukur tinggi badan), obat-obatan, dan peralatan medis lainnya yang termasuk dalam pertolongan pertama apabila terjadi kecelakaan. Prasarana mobilitas sebagai penunjang pelayanan berupa kendaraan roda empat satu buah, kendaraan roda dua/sepeda motor empat buah, dan prasarana

hiburan berupa peralatan musik electone.

Lanjut usia penghuni panti mendapatkan pakaian baru dan sandal satu tahun sekali. Untuk mencuci pakaian dilakukan sendiri oleh lanjut usia bila masih mampu, namun bila sudah tidak mampu mencuci sendiri akan dilakukan oleh pramurukti. Setiap lanjut usia juga mendapatkan uang saku Rp 20.000,- yang diberikan satu bulan sekali. Pemberian uang saku merupakan hak lanjut usia dan merupakan salah satu hal yang menyenangkan. Mengenai penggunaannya diserahkan sepenuhnya kepada lanjut usia, tetapi tetap diarahkan untuk tidak dihabiskan, atau sedikit disisakan untuk ditabung sebagai pegangan, karena kebutuhan hidupnya sudah dipenuhi panti. Pemberian makan setiap harinya sebanyak 3 kali, dan pada pukul 10.00 pagi diberikan makanan ringan, serta pada hari Senin dan Kamis ditambah dengan minuman susu. Peralatan mandi seperti shampoo, sikat gigi pasta gigi dan sabun mandi diberikan satu bulan sekali, sedangkan pemberian gula dan teh satu bulan dua kali. Pembuatan teh hangat bisa dilakukan sesuai kemauan lanjut usia, dan untuk air panasnya tiap pagi dan sore, bisa diambil di dapur.

Untuk berkegiatan secara ekonomi produktif dan keterampilan dalam mengisi waktu luang dijadwalkan setiap hari Selasa, yakni keterampilan membuat sulak dari raffia, menyulam taplak meja dari benang wol, hiasan bunga dari daun lontar, dan membuat keranjang dari rotan. Bagi lanjut usia yang masih potensial dan mempunyai hobi memelihara hewan ternak diarahkan untuk beternak mentok/itik yang jumlahnya 30 ekor. Apabila mentok/itik sudah besar akan dijual, dan hasil penjualan dibagi rata semua lanjut usia penghuni panti untuk menambah uang saku. Disamping itu, penambahan uang saku juga dapat diperoleh dari para tamu yang berkunjung ke panti yang memberi uang sebagai tanda kasih. Tanda kasih tersebut selain berupa uang juga berupa bahan mentah, makanan siap saji, bahkan ada yang memberikan pakaian. Anjang kasih dari masyarakat tersebut menunjukkan peningkatan tajam pada saat bulan suci romadhan, mereka yang berkunjung berasal dari perseorangan,

keluarga, kelompok masyarakat, dan lembaga baik swasta maupun pemerintah. Panti Wredha Budhi Dharma memberikan kesempatan bagi siapa saja, artinya pintu selalu terbuka bagi yang ingin berkunjung dengan pemberitahuan sebelumnya ataupun kunjungan langsung tanpa pemberitahuan. Apabila sudah memberitahukan terlebih dahulu, maka lanjut usia akan diperlakukan untuk menyambut tamu di aula/ruang pertemuan ataupun bisa menyapa satu persatu di kamar masing-masing lanjut usia. Jadwal yang telah disusun sebagai pedoman untuk berkegiatan dalam pelaksanaannya bersifat fleksibel, artinya menyesuaikan, bisa bergeser apabila ada acara insidental, seperti adanya kunjungan. Pemberitahuan adanya perubahan jadwal dapat dilakukan dengan mudah karena lanjut usia selalu berada di tempat dan bersedia mematuhi segala yang diarahkan oleh petugas.

Kebersihan kamar tidur dan kamar mandi lanjut usia sangat diperhatikan, karena disitulah mereka menghabiskan waktu kesehariannya, kebersihan merupakan pangkal kesehatan dengan kondisi bersih merupakan penunjang bagi kehidupan yang diliputi suasana bahagia. Pelayanan yang diberikan panti merupakan pelayanan jangka panjang, karena sampai lanjut usia tersebut meninggal dunia, artinya panti memberikan pelayanan sampai menuju akhirat. Dengan demikian, lanjut usia penghuni panti akan selesai mendapatkan pelayanan sosial apabila lanjut usia tersebut meninggal dunia. Bagi lanjut usia yang meninggal dunia akan menjadi tanggung jawab panti dan akan dimakamkan di tempat pemakaman yang dimiliki panti. Namun bagi lanjut usia yang masih mempunyai keluarga atau dari lingkungan tempat tinggal lanjut usia berasal yaitu RT/RW menghendaki untuk mengurus jenazahnya, bisa diambil untuk dimakamkan sendiri, dan pihak panti tetap memberikan penghormatan, mendoakan, dan turut mengantarkan jenazah sampai di tempat peristirahatan terakhir sebagai bentuk tanggung jawab sosial panti.

Kepala panti beserta seluruh petugas panti bersama-sama melaksanakan tugas sesuai de-

ngan tanggung jawabnya masing-masing. Kepala panti membuat laporan pelaksanaan penyelenggaraan operasional panti ditujukan kepada kepala Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta yang merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh Panti Wredha Budhi Dharma sebagai bentuk pertanggungjawaban atas tugas yang diamanahkan untuk memberikan pelayanan terhadap lanjut usia terlantar. Kepala panti bertanggung jawab terhadap semua kegiatan dalam memberikan pelayanan sosial berupa pemenuhan kebutuhan dasar, pelayanan bimbingan agama, rekreasi dan hobi, pelayanan psiko sosial, tempat tinggal/asrama, pelayanan nutrisi dan kesehatan. Semua petugas dalam memberikan pelayanan sosial terhadap lanjut usia dengan memperhatikan prinsip kelembagaan sosial lanjut usia yaitu sesuai dengan sistem nilai yang berlaku dan dapat dipertanggungjawabkan artinya sesuai dengan tugas pokoknya dalam pemberian pelayanan terhadap lanjut usia.

Pelayanan terhadap lanjut usia terlantar yang dilakukan oleh pekerja sosial, melalui level mikro yaitu dapat berperan dalam mengidentifikasi secara mendalam mengenai permasalahan dan kebutuhan lanjut usia secara individual seperti assessment, interview, dan konseling. Pada level mezzo dapat bekerja sama dengan kelompok lanjut usia ataupun kelompok organisasi yang memiliki fokus terhadap permasalahan lanjut usia dengan pendekatan sebaya (*peer support*) dan intervensi kelompok (*practice with group*) diantaranya dapat dijadikan sebagai pilihan intervensi bagi pekerja sosial. Sedangkan pada level makro, pekerja sosial dapat mengintegrasikan diri ke dalam badan atau lembaga pemerintahan yang memiliki otoritas untuk menentukan kebijakan yang berpihak kepada lanjut usia. Kegiatan yang dilakukan oleh pekerja sosial tersebut berusaha untuk membantu lanjut usia guna menggapai kondisi kesejahteraan sosial yang sebaik-baiknya. Menurut Eka Septi Kurniawati dalam Edi Suharto (2011:166) sebagai pekerja sosial ketika menghadapi persoalan kepentingan umum, hendaknya keahlian dan profesionalitas menjadi prioritas. Pekerja sosial mengakui dan

mengutamakan hubungan kemanusiaan (*human relationship*), sebagai unsur yang sangat penting dalam proses perubahan sosial. Hubungan kemanusiaan adalah bagian dari proses pertolongan. Pekerja sosial tidak dapat bekerja sendiri untuk menolong orang lain, dibutuhkan hubungan kemanusiaan untuk mendukung proses pertolongan tersebut. Dalam melaksanakan tugas pekerja sosial menekankan pada etika yaitu untuk bertindak secara baik, artinya tindakan yang dilakukan bermoral/etis karena tindakan itu dilaksanakan berdasarkan kewajiban.

Tugas dan tanggung jawab yang berhubungan dengan pekerjaan sosial dalam melayani lanjut usia dalam panti dilakukan oleh pekerja sosial. Peranan pekerja sosial menurut J. Marbun dalam (Edi Suharto dkk, 2011: 55) yaitu peranan sebagai perantara (*broker*), peranan sebagai pemungkin (*enabler*), peranan sebagai penghubung (*mediator*), peranan sebagai advokasi (*advocator*), peranan sebagai perunding (*conferee*), peranan sebagai pelindung (*guardian*), peranan sebagai fasilitasi (*facilitator*), peranan sebagai inisiator (*inisiator*), dan peranan sebagai negosiator (*negotiator*). Pekerja sosial yang ada di Panti Wredha Budhi Dharma ini berjumlah 3 orang dengan latar belakang pendidikan strata satu. Meskipun tidak berlatar belakang pendidikan kesejahteraan sosial, namun karena amanah yang diberikan harus melaksanakan tugas sebagai pekerja sosial dengan berlandaskan pada pekerjaan sosial maka secara mandiri ketiga pekerja sosial ini belajar untuk bisa melakukan tugasnya. Tugas yang diamanahkan sebagai pekerja sosial mengharuskan mereka fokus memberikan pelayanan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial lanjut usia dengan menerapkan/melakukan intervensi terhadap interaksi sosial lanjut usia dalam lingkungan panti. Dalam melaksanakan tugas berpegang/berpedoman dengan asas keadilan sosial dan hak asasi manusia yang dijadikan landasan utama dalam melakukan pekerjaan sosial. Kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan bagi pekerja sosial untuk meningkatkan kapasitas dalam melaksanakan tugas sebagai pekerja sosial

belum pernah mereka dapatkan. Mereka hanya memperoleh pembekalan pada saat pendidikan dan pelatihan pra tugas sebagai petugas sosial kecamatan yang dimaksudkan agar mereka dapat melaksanakan tugas yang akan dibebankan dan menjadi tanggung jawabnya.

Peningkatan kapasitas diri sebagai pekerja sosial, mereka upayakan secara otodidak belajar sendiri dengan mempelajari dan membaca berbagai literatur tentang pekerjaan sosial yang berhubungan dengan pelayanan terhadap lanjut usia. Pendalaman mengenai tugas dan tanggung jawab, serta peran sebagai pekerja sosial bagi lanjut usia juga mereka lakukan, sehingga dalam melaksanakan peran yang harus diberikan kepada lanjut usia dapat mereka lakukan sesuai kebutuhan lanjut usia. Dalam menjalankan peran sebagai pekerja sosial ditujukan agar lanjut usia dapat menikmati sisa hidupnya dalam suasana yang aman dan nyaman serta sejahtera tenteram lahir dan batin. Sebelum ditugaskan sebagai pekerja sosial di panti, mereka sudah mempunyai pengalaman sebagai petugas sosial kecamatan di Kota Yogyakarta. Dalam menjalankan tugas sebagai petugas sosial kecamatan, mereka sudah terbiasa menangani penyandang masalah kesejahteraan sosial, karena melaksanakan tugas dan peran sebagai pekerja sosial di bidang kesejahteraan sosial. Menurut mereka, alih tugas dari petugas sosial kecamatan menjadi pekerja sosial di panti justru menjadikan mereka lebih fokus, karena hanya lanjut usia terlantar saja yang dilayani. Pekerja sosial di panti ini memberikan dukungan pemecahan masalah dan memberikan solusi untuk meningkatkan kesejahteraan bagi lanjut usia dengan melaksanakan peran sebagai pekerja sosial dengan berlandaskan asas keadilan sosial dan hak asasi manusia. Pekerja sosial yang melaksanakan pekerjaan sosial di panti ini meskipun tidak dapat dikatakan sebagai pekerja sosial profesional karena tidak memiliki pendidikan profesional di bidang kesejahteraan sosial, namun mereka benar-benar melaksanakan tugas dan peran sebagai pekerja sosial yang mampu menjalankan tugas dan peran sebagai pekerja

sosial dalam memberikan pelayanan terhadap lanjut usia.

Pekerja sosial dalam memberikan pelayanan sosial terhadap lanjut usia dengan memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan (Dinas Sosial DIY, 2013: 8) yaitu: individualisasi, pernyataan perasaan, keterlibatan emosi secara terkendali, dan akseptasi. Individualisasi, berarti pengakuan terhadap sifat-sifat unik yang dimiliki klien, sebagai hak dasar manusia untuk menjadi diri sendiri yang memiliki perbedaan pribadi. Pernyataan perasaan, yaitu pengakuan akan kebutuhan klien untuk menyatakan perasaan, mendengarkan apa yang disampaikan tanpa mencela, memberikan dorongan jika diperlukan. Keterlibatan emosi secara terkendali dengan memperhatikan kepekaan terhadap klien, pemahaman terhadap makna perasaan klien, pemberian respon secara tepat terhadap perasaan klien. Akseptansi, melihat dan memperlakukan klien apa adanya dengan cara menerima bahwa klien memiliki kelebihan dan kekurangan, menerima perasaan klien baik positif maupun negatif, menerima tingkah laku dan sikap klien baik yang konstruktif maupun destruktif. Pelayanan sosial yang dilakukan oleh pekerja sosial terhadap lanjut usia terlantar dengan memperlakukan sebagai manusia yang bermartabat dan dihormati, dan penerimaan lanjut usia secara total sebagaimana adanya.

Pekerja sosial dalam menjalankan peranan sebagai perantara (*broker*), maka pekerja sosial bertindak di antara lanjut usia terlantar dengan sistem sumber (panti) yang diperuntukkan bagi lanjut usia terlantar. Pengetahuan yang diperlukan sebagai perantara yaitu pengetahuan tentang sumber pelayanan, dana rehabilitasi dan kualitas petugas. Dalam melaksanakan peranannya sebagai broker, pekerja sosial perlu melakukan assessment yaitu untuk mengetahui jenis kebutuhan, menghubungkan keluarga dengan pelayanan dan sistem sumber yang ada. Pekerja sosial dalam melaksanakan peranan sebagai perantara dimulai pada saat orang lanjut usia bermaksud mendaftarkan diri untuk bisa mendapatkan kesempatan menerima pelayanan di dalam panti. Peranan sebagai perantara dilakukan oleh pekerja

ja sosial dengan melakukan kunjungan langsung ke tempat lanjut usia sesuai alamat dan menemui ketua RT/RW untuk memastikan kebenaran tentang kondisi keterlantarnya. Apabila kondisi lanjut usia memenuhi syarat dalam arti mengalami keterlantaran maka pekerja sosial akan merekomendasikan bahwa lanjut usia tersebut bisa diterima untuk mendapatkan kesempatan sebagai penghuni panti. Pekerja sosial melakukan assessment dengan mewawancara lanjut usia untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi dan untuk mengetahui berbagai kebutuhan yang harus dipenuhi, serta potensi yang masih dimiliki lanjut usia. Selanjutnya pekerja sosial akan memberikan pembekalan bagi lanjut usia mengenai kesiapan diri untuk menjadi anggota keluarga besar panti. Lanjut usia penghuni panti adalah penyandang masalah kesejahteraan sosial karena keterlantaran yang disandangnya dan memenuhi syarat untuk mendapatkan pelayanan dalam panti. Pekerja sosial menginformasikan bahwa kemauan untuk menjadi penghuni panti berhubungan dengan kemampuan mengambil keputusan yang baik bagi dirinya. Keterlantaran yang melekat dalam diri lanjut usia telah mengharuskan mereka memutuskan tinggal di panti, dan pekerja sosial memotivasi lanjut usia untuk bisa mengerti dan memahami serta bisa menerima keadaan bahwa dirinya memang harus menjadi penghuni panti. Keharusan tinggal di panti karena tidak ada lagi keluarga maupun masyarakat yang bisa memberikan tempat tinggal bagi dirinya.

Kondisi kehidupan yang harus dijalani di panti sosial merupakan suatu ketentuan hidup yang harus dijalani dengan ikhlas, bahwa manusia hidup sudah ada yang mengatur tinggal sebagaimana menjalannya dengan menerima apa adanya. Pekerja sosial mengarahkan lanjut usia untuk bisa menerima berbagai masalah yang melekat dalam dirinya, sehingga akan tumbuh rasa syukur karena ada yang melindungi dirinya, dan rasa syukur ini akan berdampak baik terhadap dirinya dalam menjalani kehidupan di panti, serta akan memudahkan lanjut usia dalam bergaul dengan sesama penghuni panti dan

dengan pekerja sosial yang akan memberikan pelayanan sosial dan selalu memberikan pendampingan dalam kehidupan kesehariannya. Pekerja sosial dengan berbekal hasil pada saat assessment yang telah diketahui mengenai potensi diri yang dimiliki maka pekerja sosial dalam memberikan pelayanan sosial terhadap lanjut usia dalam kesehariannya berpegang pada nilai-nilai luhur kemanusiaan dan kearifan lokal. Pelayanan sosial diberikan dengan menjunjung prinsip-prinsip kemanusiaan sehingga tercipta harmonisasi dan sinergitas antara pekerja sosial dan penerima pelayanan (lanjut usia). Pekerja sosial dalam mengemban tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan terhadap lanjut usia adalah melayani dengan hati yang tulus agar lanjut usia dapat menikmati sisa hidupnya dengan bahagia serasa dalam keluarga sendiri. Peran pekerja sosial sebagai perantara dalam memberikan pelayanan menempatkan lanjut usia sebagai subyek, agar lanjut usia tersebut mampu berpartisipasi aktif dalam setiap kegiatan dengan mengaktualisasi diri dalam setiap aspek kehidupannya.

Peranan sebagai pemungkin adalah peranan yang paling sering digunakan oleh pekerja sosial karena peranan ini diilhami oleh konsep pemberdayaan dan difokuskan pada kemampuan, kapasitas, dan kompetensi klien untuk menolong dirinya sendiri. Peranan sebagai pemungkin dilakukan dengan memberdayakan lanjut usia pada kemampuannya secara maksimal untuk menolong dirinya sendiri dalam aktifitas sehari-harinya. Oleh karena itu lanjut usia di dorong untuk berkegiatan melayani diri sendiri seperti membuat minum sendiri dan mencuci pakaian-nya sendiri bila masih mampu. Berbagai kegiatan yang bisa dilakukan sendiri oleh lanjut usia akan berdampak positif pada diri mereka dan menambah kepercayaan diri bahwa lanjut usia juga bisa mandiri untuk kepentingan dan mencukupkan kebutuhannya. Kapasitas yang dimiliki lanjut usia juga diarahkan untuk melakukan kegiatan produktif dengan melakukan kegiatan beternak itik. Kegiatan yang bersifat ekonomi ini hasilnya diperuntukkan bagi lanjut usia sendiri sehingga

akan menambah semangat untuk berkegiatan. Kegiatan yang bersifat fisik akan menunjang kesehatan, artinya lanjut usia yang mempunyai kegiatan dalam kesehariannya akan menjadikan potensi yang dimiliki tetap terjaga. Peran pekerja sosial sebagai pemungkin dengan cara mendorong agar lanjut usia tetap semangat dalam menolong dirinya sendiri dengan berkegiatan yang positif baik secara individual seperti menjaga kebersihan diri ataupun secara bersama-sama berupa kegiatan sholat berjamaah di musholla.

Peranan pekerja sosial sebagai penghubung maka pekerja sosial bertindak untuk mencari kesepakatan, meningkatkan rekonsiliasi berbagai perbedaan untuk mencapai kesepakatan yang memuaskan, dan untuk berintervensi pada yang sedang konflik, termasuk membicarakan segala persoalan dengan cara kompromi dan *persuasive*. Tindakan yang dapat dilakukan oleh pekerja sosial adalah membantu untuk mengklarifikasi penyebab miskomunikasi dan membantu mereka untuk terlibat dalam penyelesaian masalah sehingga mereka paham akan permasalahan yang sebenarnya. Pekerja sosial dalam menjalankan peran sebagai penghubung dengan melakukan intervensi dalam berbagai persoalan kehidupan keseharian seperti apabila terjadi permasalahan yang dihadapi di antara sesama lanjut usia penghuni panti. Lanjut usia yang bermasalah akan didekati oleh pekerja sosial dan diajak untuk terbuka membicarakan permasalahan yang dihadapi secara kekeluargaan, agar mereka yang mempunyai permasalahan bisa menyadarinya dan bisa mengerti untuk kemudian saling memaafkan. Pekerja sosial dengan menggunakan metode pendekatan secara individual berlandaskan kasih sayang, berusaha memberikan kepuasan kepada kedua belah pihak yang bermasalah untuk meredakan dan menghilangkan permasalahan yang menjadi ganjalan. Pekerja sosial berusaha meyakinkan lanjut usia untuk menyatakan perasaannya, sehingga yang dirasakan bisa dimengerti, dan pekerja sosial dengan kasih sayangnya memberikan dukungan agar lanjut usia saling mengerti dan memahami satu sama lainnya. Kasih sayang yang diberikan oleh

pekerja sosial merupakan energi positif yang akan mengalir memasuki relung jiwa lanjut usia yang mendapatkan kasih sayang tersebut. Peran pekerja sosial sebagai penghubung dilakukan apabila terjadi kesalahpahaman di antara sesama lanjut usia penghuni panti. Peran pekerja sosial sebagai penghubung dilakukan dengan cara neutral artinya tidak berpihak pada salah satu lanjut usia yang berselisih, dan membantu mereka menyelesaikan masalah yang dihadapi.

Peranan pekerja sosial sebagai advokasi dengan cara membela kepentingan klien, menyediakan pelayanan yang dibutuhkan, dan mengembangkan program. Pekerja sosial dalam berperan sebagai pembela dengan melakukan kegiatan menyediakan pelayanan yang dibutuhkan sesuai kapasitas lanjut usia dan memperhatikan serta berusaha mengembangkan pelayanan. Kepentingan lanjut usia diperhatikan, sebagai contoh kebutuhan lanjut usia untuk melakukan kegiatan dalam kehidupan sehari-hari oleh pekerja sosial didorong untuk aktif mengikuti sesuai jadwal yang berlaku, sehingga lanjut usia dalam kesehariannya mempunyai kegiatan yang bermanfaat bagi dirinya. Pekerja sosial dalam berperan sebagai perunding diasumsikan ketika pekerja sosial dan klien mulai bekerja sama, kerangka pikir dari peranan sebagai perunding berasal dari model pemecahan masalah. Ini merupakan kolaborasi di antara klien dan pekerja sosial yang menggunakan pendekatan pemecahan masalah. Peranan sebagai perunding dimulai ketika melakukan kegiatan yang melibatkan lanjut usia. Lanjut usia diminta untuk berpartisipasi aktif, dan apabila menghadapi masalah dalam kegiatan tersebut, maka pekerja sosial akan bertindak secara bersama-sama dan berunding untuk memecahkan masalah yang dihadapi lanjut usia tersebut. Dalam berperan sebagai perunding, pekerja sosial lebih banyak mendengarkan apa yang dirasakan lanjut usia apalagi yang bersifat permohonan, lanjut usia diterima sebagaimana adanya dan kekurangan yang menyertainya dipandang sebagai sesuatu yang wajar.

Peranan pekerja sosial sebagai pelindung dengan cara melindungi klien, agar klien nyaman untuk mengutarakan masalahnya, beban dalam pikirannya terlepas, dan merasa bahwa masalahnya dapat dirahasiakan pekerja sosial. Pekerja sosial dalam menjalankan peran sebagai pelindung menggunakan pendekatan secara personal, dan lanjut usia dipersilakan mengutarakan berbagai persoalan secara bebas terbuka dan ditekankan bahwa kerahasiaan persoalan lanjut usia dijamin, artinya apapun yang diutarakan lanjut usia dijamin aman dan dilindungi oleh pekerja sosial dan tentunya akan diarahkan dan dicarikan solusi pemecahan masalahnya. Peranan sebagai fasilitator dilakukan untuk membantu korban berpartisipasi, berkontribusi, mengikuti keterampilan baru dan menyimpulkan apa yang telah dicapai oleh lanjut usia. Peranan sebagai inisiatör dengan memberikan perhatian pada masalah atau hal-hal yang berpotensi untuk jadi masalah dan kebutuhan yang diperlukan. Peranan sebagai negosiator ditujukan kepada lanjut usia yang mengalami konflik dan mencari penyelesaiannya dengan kompromi, sehingga tercapai kesepakatan di antara kedua belah pihak yang berkonflik. Posisi pekerja sosial sebagai negosiator berbeda dengan mediator yang berposisi netral, negosiator berada pada salah satu posisi yang sedang konflik.

Pekerja sosial dalam menjalankan peranan sebagai fasilitator selain menggunakan metode bimbingan sosial individual yang disesuaikan dengan kondisi lanjut usia, juga bimbingan sosial kelompok dengan menekankan pada fungsi dan peran kelompok. Melalui bimbingan sosial individual dan kelompok, pekerja sosial berupaya meningkatkan kesejahteraan sosial lanjut usia dengan memperhatikan kondisi yang dialaminya seperti kemunduran secara fisik berupa kurang pendengaran, kurang penglihatan dan kelemahan fisik lainnya yang merupakan proses alamiah yang harus diterima dengan kesadaran dan lapang dada. Untuk menjaga agar lanjut usia tidak merasa kesepian maka pekerja sosial berusaha untuk menumbuhkan rasa saling mencintai diantara penghuni panti, saling menerima satu

dengan lainnya, saling meneman, dan saling menghargai. Bagaimanapun lanjut usia sama dengan manusia lainnya, tidak ingin sendiri apalagi dikucilkan dari lingkungan sosialnya. Oleh karena itu, pekerja sosial menekankan agar sesama lanjut usia penghuni panti untuk saling memperhatikan, saling menyayangi dan saling menerima satu dengan lainnya. Pekerja sosial dalam menjalankan peran sebagai fasilitator memberikan pelayanan dan pendampingan dalam kehidupan keseharian lanjut usia di dalam panti. Pekerja sosial berusaha mengkondisikan suasana yang menyenangkan dan lingkungan yang sehat dalam arti lanjut usia menaati aturan yang ada, melakukan kegiatan dan kebiasaan yang baik serta mengikuti berbagai kegiatan agar terjaga kemampuan berinteraksi sosial dan kerjasama antar penghuni panti.

Pekerja sosial dalam menjalankan peranan sebagai inisiator selalu mengupayakan agar lanjut usia merasa puas dengan pelayanan yang diberikannya. Peran sebagai inisiator dengan memperhatikan dan memberikan dukungan terhadap lanjut usia, agar tetap semangat dalam menghadapi berbagai kemunduran yang dialaminya. Pekerja sosial memberikan dukungan secara psikologis dengan cara menjaga hal-hal yang dapat menyebabkan perasaan sensitif, karena dengan kemunduran yang dialami lanjut usia dapat menimbulkan perasaan sensitif seperti mudah marah, tersinggung, dan merasa tidak berharga. Dukungan positif dengan membesarkan hatinya dilakukan agar lanjut usia tetap tegar sehingga dapat mengatasi berbagai masalah secara mandiri, dan tidak menjadikan kemunduran yang dialami menjadi penghambat sehingga mereka dapat menikmati sisa hidupnya diliputi dengan suasana bahagia dan sejahtera lahir dan batin. Pekerja sosial dalam menjalankan peran sebagai inisiator menitikberatkan pada tanggung jawab sosialnya dengan berusaha memberikan pelayanan yang bisa menyenangkan lanjut usia seperti memberikan sapaan dan senyuman setiap kali berhubungan langsung dengan lanjut usia. Sapaan dan senyuman selalu dilakukan oleh pekerja sosial sebagai rasa hormat kepada orang

yang lebih tua, karena memang sudah menjadi kewajiban dan tanggung jawabnya untuk memberikan pelayanan terbaik bagi lanjut usia penghuni panti. Sapaan dan pembicaraan yang dilakukan oleh pekerja sosial terhadap lanjut usia dengan menggunakan bahasa Jawa krama/halus yang didalamnya mengandung unsur hormat terhadap orang yang lebih tua.

Peran pekerja sosial sebagai negosiator yang ditujukan kepada orang yang berkonflik, namun peranan sebagai negosiator belum pernah dilakukan oleh pekerja sosial di panti lanjut usia ini karena memang belum pernah terjadi konflik diantara penghuni panti. Lanjut usia penghuni panti pada saat mulai masuk sebagai penghuni panti diberikan pembekalan tentang bagaimana harus berperilaku sesuai aturan yang ada, hal ini ditujukan agar tercipta suasana kondusif yang mendukung kehidupan yang aman dan nyaman dengan diliputi nuansa kekeluargaan. Pekerja sosial dalam menjalankan perannya dilakukan sesuai dengan situasi dan kondisi lanjut usia, dan peran yang dilakukan tidaklah mengenal batas waktu, artinya apabila situasi dan kondisi mendesak maka pekerja sosial akan segera melaksanakan tugasnya. Pendampingan terhadap lanjut usia di panti yang dilakukan pekerja sosial meliputi seluruh aspek kehidupan yang bersinggungan dengan pekerjaan sosial. Dalam memberikan pelayanan sosial terhadap lanjut usia terlantar di dalam panti, pekerja sosial tidak bekerja sendiri melainkan mengedepankan kebersamaan dengan petugas panti lainnya dalam bentuk kerjasama yang dilakukan mulai dari perencanaan kegiatan sampai operasional pelayanannya. Persoalan lanjut usia terlantar bersifat multidimensional, sehingga mereka yang terlibat dalam pelayanan sosial di panti diharapkan dapat bekerjasama untuk mewujudkan kehidupan lanjut usia yang sejahtera, aman dan nyaman dalam menikmati sisa hidupnya.

Kehidupan lanjut usia di dalam panti telah mereka nikmati, mereka mendapatkan tempat tinggal dan mendapatkan pelayanan pemenuhan kebutuhan hidupnya berupa kebutuhan jasmani, rohani, dan sosial yang memungkinkan mereka

dapat menjalani hari tuanya dengan diliputi rasa aman dan nyaman secara lahir dan batin. Lanjut usia penghuni panti mendapatkan pelayanan yang dilakukan oleh seluruh petugas panti, adapun pekerja sosial memberikan pelayanan dan menjalankan tugas dengan berpedoman pada pekerjaan sosial melalui berbagai peranan yang telah dilakukan. Hasil wawancara terhadap lanjut usia berkenaan dengan peran yang dilakukan oleh pekerja sosial menunjukkan bahwa lanjut usia merasa akrab dengan pekerja sosial, hal ini dirasakan oleh lanjut usia sebagai keadaan yang menyenangkan di lingkungan panti sebagai tempat tinggalnya. Kebutuhan lanjut usia sebagai makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri dan selalu membutuhkan manusia lain dalam kehidupannya menurut lanjut usia dirasakan melalui kepedulian, keterbukaan dan kehangatan, kebiasaan berperilaku, serta pertolongan yang diberikan oleh pekerja sosial.

Kepuasan secara psikologis yang diterima oleh lanjut usia terhadap peran yang dilakukan pekerja sosial mereka rasakan melalui cara bersapa yang dilakukan dengan santun yang terkandung didalamnya nilai-nilai persaudaraan, etika, dan adab yang merupakan tindakan mulia. Kepuasan secara psikologis yang didapatkan lanjut usia yang dilakukan pekerja sosial berdampak positif dalam kehidupan keseharian yaitu meningkatkan makna hidup, kehidupan menjadi berarti dan lanjut usia menjalannya dengan ikhlas bahwa dalam kehidupan manusia sudah ada takdirnya sendiri-sendiri. Lanjut usia mempunyai pandangan yang positif terhadap pekerja sosial dan terhadap lembaga/panti, mereka merasa dilindungi dalam kehidupannya tanpa khawatir disuruh pergi meninggalkan panti. Lanjut usia sebagai penghuni panti mengetahui bahwa kesempatan mendapatkan pelayanan akan mereka dapatkan sampai akhir hayatnya, oleh karena itu mereka sangat berterima kasih kepada panti beserta seluruh aparatnya dan mereka sangat bersyukur menjadi keluarga besar panti yang menjadikan mereka terhindar dari keterlantaran.

Keberadaan lanjut usia sebagai penghuni panti oleh keluarga dipandang sebagai suatu anugerah, keluarga/kerabat menyadari keterbatasannya untuk memberikan pelayanan terhadap lanjut usia. Keterbatasan yang dirasakan oleh keluarga secara fisik, psikis dan sosial yaitu tidak dapat memberikan tempat tinggal yang layak, tidak dapat memberikan pemenuhan kebutuhan dasarnya, dan tidak dapat memberikan pelayanan sesuai kebutuhan lanjut usia. Perkenalan keluarga lanjut usia dengan pekerja sosial dilanjutkan wawancara terhadap keluarga/kerabat tersebut diawali pada saat proses permohonan yang dilanjutkan kunjungan ke rumah/alamat asal lanjut usia terlantar. Pandangan dan tanggapan keluarga/kerabat terhadap pekerja sosial menunjukkan bahwa mereka dalam memberikan penilaian terhadap keterlantaran yang disandang lanjut usia adalah memang sesuai dengan keadaan keterlantarananya. Keluarga sangat berterima kasih atas rekomendasi yang diberikan kepada lanjut usia yang merupakan keluarganya diterima untuk mendapatkan pelayanan dalam panti. Lanjut usia yang masih mempunyai keluarga secara emosional tetap mendapatkan perhatian, perhatian yang diberikan keluarga berkaitan dengan peran pekerja sosial sebagai penghubung. Apabila lanjut usia sakit maka pekerja sosial akan menghubungi keluarga, pekerja sosial memberikan kemudahan bagi keluarganya untuk turut mendampingi bersama dengan peramurukti yang bertanggung jawab terhadap kondisi kesehatan lanjut usia. Keluarga memandang tugas sebagai pekerja sosial sebagai tugas yang dilakukan dengan ikhlas tanpa pamrih, menurut keluarga pekerja sosial memberikan perhatian terhadap lanjut usia dengan tidak mengharapkan imbalan dan memberi perhatian tanpa syarat apapun. Tugas yang dilakukan pekerja sosial jelas memberikan kepuasan secara psikologis terhadap kerabat/keluarga lanjut usia, keluarga mengetahui yang dilakukan oleh pekerja sosial, memberikan hormat, serta kepercayaan kepada pekerja sosial dalam memberikan pelayanan terhadap keluarga tersebut.

## D. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian tersebut di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa lembaga yang mempekerjakan pekerja sosial yang melaksanakan pekerjaan sosial di panti yang melayani lanjut usia terlantar pada era otonomi daerah saat ini membuktikan bahwa pemerintah daerah tetap memberikan perhatian terhadap bidang pelayanan sosial bagi penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS) terutama lanjut usia terlantar. Peran pemerintah daerah dalam penanganan PMKS lanjut usia terlantar harus tetap dipertahankan, mengingat pemerintah daerah mempunyai cakupan wilayah yang memungkinkan untuk memberikan perhatiannya agar tercegah dari keterlantaran. Panti Wredha Budhi Dharma yang sudah berdiri sejak tahun 1952 dan sampai saat ini tetap eksis dalam memberikan pelayanan, menunjukkan bahwa selalu terdapat/ditemui PMKS lanjut usia terlantar di Kota Yogyakarta yang membutuhkan keberadaan panti ini. Keberadaan panti melekat didalamnya pekerjaan sosial yang memfokuskan pada pertolongan untuk memecahkan masalah dan memberikan solusi pemecahan masalah bagi lanjut usia terlantar guna meningkatkan kesejahteraan sosialnya. Pekerjaan sosial yang dilakukan oleh pekerja sosial dalam pelayanan terhadap lanjut usia di panti ini dilakukan berdasarkan pugasan dari lembaga. Penugasan dari lembaga sesuai dengan tugas yang diamanahkan maka pekerja sosial berupaya melakukan tugas dan kewajibannya sesuai dengan peran yang melekat pada bidang tugasnya. Dalam menjalankan tugas sebagai pekerja sosial dilakukan guna tercapainya tujuan panti yang telah ditentukan yaitu untuk memenuhi kebutuhan hidup bagi lanjut usia karena keterlantarannya harus mendapatkan pelayanan di dalam panti sosial, berupa pemenuhan kebutuhan jasmani dan rohani serta sosial sehingga mendapatkan kesejahteraan dan ketenteraman hidup secara lahir dan batin. Guna mewujudkan tercapainya tujuan panti, pekerja sosial terkait dengan seluruh petugas panti untuk bersama-sama bekerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Lanjut usia

dan keluarga/kerabatnya mendapatkan kepuasan secara psikologis dengan pelayanan yang diberikan oleh pekerja sosial dan seluruh aparat panti, dengan pelayanan yang diberikan telah membuat lanjut usia bahagia dan terhindar dari keterlantaran.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut di atas, maka direkomendasikan kepada Kementerian Sosial untuk memberikan perhatian/memfasilitasi pelaksanaan pendidikan dan pelatihan bagi pekerja sosial di panti. Pendidikan dan pelatihan bagi pekerja sosial perlu dilakukan mengingat belum tentu pekerja sosial mempunyai latar belakang pendidikan profesi pekerjaan sosial. Dengan pendidikan dan pelatihan akan meningkatkan kompetensi dan profesionalitas pekerja sosial sebagai sumber daya manusia sebagai pemikir, perencana, dan pelaksana dalam pelayanan terhadap penyandang masalah kesejahteraan sosial. Pendidikan dan pelatihan bagi pekerja sosial tentu akan menambah pengetahuan dan keterampilan guna meningkatkan kapasitas dalam melaksanakan tugasnya secara lebih professional. Kegiatan pelaksanaan pendidikan dan pelatihan bagi peningkatan kapasitas pekerja sosial dapat sekaligus dimanfaatkan oleh sesama pekerja sosial untuk saling tukar pengalaman tentang tugas dan tanggung jawabnya dalam berperan memberikan pelayanan terhadap lanjut usia melalui kegiatan *focus group discussion*. Materi pendidikan dan pelatihan disamping pemberian pengetahuan juga perlu penambahan peninjauan dan praktik lapangan yang berhubungan dengan pelayanan terhadap lanjut usia. Pendidikan dan pelatihan sangat diperlukan mengingat dalam menjalankan tugas dan kewajiban sebagai pekerja sosial berhubungan langsung dengan nilai moral yang berkaitan dengan fokus sasaran pekerjaan sosial yaitu manusia dalam lingkungan sosialnya. Pendidikan dan pelatihan bagi pekerja sosial dapat menjadi tambahan energy bagi pekerja sosial agar dapat melaksanakan tugas dengan mengembangkan profesionalitas, kreativitas, dan inovasi dalam melaksanakan peran sebagai pekerja sosial.

### **Pustaka Acuan**

Adi Fahrudin. (2013). *Standar Mutu Pelayanan Kelembagaan dan Fundraising Lembaga Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia*, disampaikan dalam kegiatan implementasi layanan dan penguatan kualitas kelembagaan sosial lanjut usia, 27 Juni 2013, Yogyakarta: Ross In Hotel.

Agus Suradika, Bambang Ipuyono Maskun. (2005). *Etika Profesi Pekerjaan Sosial*, Jakarta: Balatbangsos Depsos RI.

Badan Pusat Statistik. (2010). *Hasil Sensus Penduduk*.

Budi Rahman Hakim. (2010). *Rethinking Social Work Indonesia*, Jakarta: Wahana Semesta Intermedia.

Kementerian Sosial. (2011). *Peningkatan Kapasitas Tenaga Kesejahteraan Sosial dalam Meningkatkan Kesetiakawanan Sosial*, Jakarta: Sekretaris Jendral Kemensos Bidang Integrasi Sosial.

Pusat Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial. (2011). *Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) dan Data Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial (PSKS)*, Jakarta: Kementerian Sosial RI.

Dayne Trikora W. (2013). *Penguatan Layanan dan Kelembagaan Lanjut Usia*, disampaikan dalam kegiatan implementasi layanan dan penguatan kualitas kelembagaan sosial lanjut usia, 27 Juni 2013, Yogyakarta: Ross In Hotel.

Dinas Sosial DIY. (2013). *Kebijakan Implementasi Pengembangan Kelembagaan*, disampaikan dalam kegiatan implementasi layanan dan penguatan kualitas kelembagaan sosial lanjut usia, 27 Juni 2013, Yogyakarta: Ross In Hotel.

Edi Suharto dkk. (2011). *Pekerjaan Sosial Di Indonesia Sejarah dan Dinamika Perkembangan*, Yogyakarta: Samudra Biru.

Edi Suharto. (2011). *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik*, Bandung: Alfabeta.

Edi Suharto, Azlinda Azman, Ismail Baba (Editor). (2011). *Pendidikan dan Praktik Pekerjaan Sosial di Indonesia dan Malaysia*, Yogyakarta: Samudra Biru.

Soetarsro. (1993). *Praktek Pekerjaan Sosial Edisi II*, Bandung: STKS.

Undang-undang Nomor 13 tahun 1998 tentang *Kesejahteraan Lanjut Usia*.

Undang-undang Nomor 11 tahun 2009 tentang *Kesejahteraan Sosial*.

Warto, dkk. (2010). *Lanjut Usia dan Model Pelayanannya Dalam Keluarga*, Yogyakarta: Citra Media.