

LAYANAN PEKERJA SOSIAL DI PANTI TERATAI KOTA PALEMBANG

Bella Melinda, Azizah Husin, Evy Ratna Kartika Wati
Universitas Sriwijaya

melindabella042@gmail.com, azizahhusin66@yahoo.co.id, evyrkwaty@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Layanan Pekerja Sosial di Panti Teratai Kota Palembang untuk mengetahui pelayanan yang diberikan pekerja sosial terhadap Lansia meliputi pelayanan makanan, pelayanan kesehatan, pelayanan keagamaan, pelayanan sosial dan pelayanan keterampilan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu pengumpulan data yang diperoleh dalam bentuk data primer dan skunder. Dalam menentukan *key informan* peneliti dimana informasi atau data yang dikumpulkan dengan memilih subjek peneliti yang di anggap berkompeten untuk menjadi sumber data, diantaranya Kepala Panti sosial Teratai Palembang, staf pekerja sosial dan Lansia sebagai subjek peneliti yang tinggal dipanti serta masih aktif dalam mendengar, berbicara dan bersosialisasi terhadap peneliti. Dari hasil penelitian dan simpulan dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, didalam pelayanan makanan, pelayanan keagamaan, pelayanan sosial, pelayanan keterampilan. Sedangkan untuk permasalahan yang menonjol dalam pelayanan panti adalah pelayanan kesehatan dikarenakan petugas panti tidak ada yang dari ahli medis atau dokter.

Kata kunci: *Pelayanan, Pekerja Sosial*

Abstrack: *This study aims to describe the service of social workers in the orphanage Teratai Kota Palembang to find out the services provided by social workers to the elderly include food service, health services, religious services, social services and service skills. The type of research used is descriptive qualitative research is the collection of data obtained in the form of primary and secondary data. In determining the key informant of the researcher where the information or data collected by selecting the subject of the researcher who is deemed competent to be the source of data, including the head of social institutions, social worker staff and the elderly as the subject of auxiliary researcher who lives in the orphanage and is still active in listening, speaking and socialize against penel. Form the results of the research can be seen that the services provided are good enough in food service, religious services, social services and services skills. While the problem is very prominent in the orphanage is the office because no one from the medical experts or doctors.*

Keywords: *service, social worker*

PENDAHULUAN

Pesatnya perubahan teknologi yang terjadi di segala bidang menuntut orang untuk selalu menyesuaikan diri dengan perubahan tersebut. Salah satu

dampak dari perubahan teknologi adalah dalam bidang kesehatan. Semakin majunya peralatan atau teknologi kesehatan maka akan membantu penyelesaian permasalahan dalam bidang kesehatan tersebut.

Adapun permasalahan dalam bidang kesehatan menyangkut masalah fisik dan juga psikis. Terpenuhinya kebutuhan kesehatan bagi seseorang maka akan meningkatkan panjangnya usia harapan hidup. Dengan usia hidup yang panjang maka seseorang akan mengalami masa tua yang sering disebut *ageing*. Masa tua selalu dikaitkan dengan kondisi lanjut usia, dimana lanjut usia adalah usia yang rentan dengan kondisi-kondisi kesehatan seperti semakin menurunnya kekuatan dalam bekerja dan berfikir.

Sumatera Selatan sebagai bagian dari propinsi yang ada di Indonesia terdiri dari 14 Kabupaten/Kota yaitu Ogan Komering Ulu (OKU), Ogan Komering Ilir (OKI), Muara Enim, Lahat, Musi Rawas, Musi Banyuasin, Banyuasin, Ogan Komering Ulu (OKU) Selatan, Ogan Komering Ulu (OKU) Timur, Ogan Ilir (OI), Palembang, Prabumulih, Pagar Alam, serta Lubuk Linggau pada tahun 2005 memiliki kepadatan penduduk sebanyak 6.755.900 jiwa.

Sebagai bangsa yang berbudi luhur, bangsa Indonesia memiliki ikatan kekeluargaan yang mencerminkan nilai-nilai keagamaan dan budaya bangsa yang menghormati serta menghargai peran serta setiap anggota masyarakat, termasuk kedudukan para lanjut usia yang memiliki kebijakan dan kearifan serta pengalaman berharga yang dapat diteladani oleh

generasi penerus baik dalam keluarga maupun masyarakat. (Depsos: 1994). Tantangan utama yang dihadapi akibat meningkatnya jumlah lanjut usia, terutama mereka yang tidak potensial dan terlantar, adalah penyediaan perlindungan sosial baik yang bersifat formal maupun informal.

Peningkatan jumlah Lansia dan usia harapan hidup dari tahun ke tahun menjadi salah satu perhatian pemerintah untuk meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan Lansia melalui pelayan kesehatan. Pemerintah mengotonomikan pelayanan sosial ke daerah dimana lansia juga merupakan bagian di dalamnya. Dinas sosial di setiap daerah mengkoordinasikan adanya Unit Rehabilitasi sosial, khusus Lansia yang terlantar atau biasa disebut dengan panti werdha. Kehidupan Lansia di panti werdha tidak terlepas dari berbagai permasalahan baik fisik maupun psikis.

Manusia melalui proses dalam perjalanan menua akan diikuti dengan adanya degenerasi (kemunduran) dalam kemampuan fisik, psikis, sosial dan ekonominya. Kemudian pada saatnya para lanjut usia tidak dapat memenuhi kebutuhan hidupnya sendiri secara sempurna. Dalam masa degrenasi tersebut tidak memungkinkan para lanjut usia untuk bekerja kembali atau disebut juga memasuki masa pensiun yang berakibat pada menurunnya

pendapatan yang kemudian terkait dengan pemenuhan kebutuhan kehidupan sehari-hari. Penghasilan usia lanjut pada umumnya berasal dari pensiunan, tabungan, bantuan dari anak atau anggota keluarga lainnya. Bagi usia lanjut yang penghasilannya mencukupi tidak masalah tetapi bagi yang tidak memiliki penghasilan yang tidak mencukupi akan menghadapi masalah.

Selain masalah dalam kemunduran ekonomi para lanjut usia juga mengalami masa kemunduran kemampuan fisik atau masalah kesehatan. Masa tua ditandai oleh penurunan fungsi fisik dan rentan terhadap berbagai penyakit. Masalah kesehatan pada umumnya merupakan masalah yang paling dirasakan oleh usia lanjut. Yang diharapkan bagi para usia lanjut adalah bagaimana agar masa tua dijalani dengan kondisi sehat, bukan dijalani dengan sakit-sakitan.

Selanjutnya ada juga masalah psikologis, dimana masalah yang dihadapi pada umumnya meliputi kesepian, terasing dari lingkungan, ketidakberdayaan, perasaan tidak berguna, kurang percaya diri, ketergantungan, keterlantaran terutama bagi usia lanjut yang miskin, *post power syndrome* dan sebagainya. Berbagai persoalan tersebut bersumber dari menurunnya fungsi-fungsi fisik dan psikis sebagai akibat proses penuaan. Aspek psikologis merupakan faktor penting dalam kehidupan usia

lanjut, bahkan sering lebih menonjol dari pada aspek lainnya dalam kehidupan.

Pelayanan yang ada di Panti Sosial Teratai terdiri dari pelayanan pengelolaan makanan, pelayanan fisik, pelayanan psikis, pelayanan kesehatan, pelayanan rohani dan pendampingan keterampilan dan kesenian. Keberhasilan dalam pelaksanaan pelayanan yang ada di panti sosial Teratai tidak lepas dari peran pekerja sosial, dimana pekerja sosial mempunyai kedudukan dan peranan yang sangat penting dan strategis dalam rangka memenuhi kebutuhan para lanjut usia sehingga lansia tersebut sejahtera. Dikatakan penting dan strategis merekalah yang berhadapan langsung dengan klien yang dilayani sehingga permasalahan yang di alami klien dengan segera mereka mengetahuinya.

Pekerja sosial diharapkan dapat menciptakan sinergi yang harmonis dan efektif dalam mencapai tujuan pembangunan dan pelayanan kesejahteraan sosial. Pelayanan merupakan proses penyuluhan sosial, bimbingan, konseling, bantuan, santunan dan perawatan yang dilakukan secara terarah, dan terencana atas dasar pendekatan pekerja sosial yang ditunjukkan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial lanjut usia sehingga lanjut usia tetap merasa bahagia dan dapat menjalani

kehidupan masa tuanya dengan lebih baik.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif menurut Strauss dan Corbin (2004:11-13) adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat di capai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistic atau cara-cara lain dari kuantifika (pengukuran). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, dengan mendeskripsikan pelayanan panti sosial melalui layanan pekerja sosial di Panti Teratai Kota Palembang. Dengan pencarian fakta dengan tepat, mempelajari masalah-masalah pelayanan yang ada di panti sosial, tata cara yang berlaku dalam pelayanan serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan-hubungan, kegiatan-kegiatan, pengaruh-pengaruh, sikap-sikap, proses-proses, yang terjadi di Panti Sosial Teratai Kota Palembang. Tempat dan Waktu Penelitian Dalam penelitian ini peneliti mengambil lokasi di Panti Sosial Tresna Werdha Teratai KM.6 Kota. Subjek dalam penelitian ini adalah pekerja sosial dan Lansia Panti Teratai Kota Palembang yang berjumlah 5 orang yang aktif. Sumber data dalam penelitian kualitatif ini ada dua yaitu data primer

dan data skunder. Metode yang digunakan untuk proses pengumpulan data dalam penelitian ini adalah yaitu: wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian kualitatif ini dilakukan secara bersamaan dengan cara proses pengumpulan data menurut Miles dan Humberman tahap analisis data sebagai berikut: Pengumpulan Data, Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan

PEMBAHASAN

Beberapa pelayanan terhadap Lansia di Panti Teratai kota Palembang berdasarkan temuan di lapangan adalah fungsi petugas panti/pekerja sosial pada saat pelayanan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan makanan, pemenuhan pelayanan kesehatan, pelayanan bimbingan keagamaan, pemenuhan pelayanan bimbingan sosial dan pemenuhan kebutuhan akan keterampilan, pemenuhan tersebut merupakan pemenuhan yang berdasarkan fungsi panti Sebagai pusat Pelayanan Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia, Sebagai pusat Informasi Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia, Sebagai pusat Pembinaan Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia, dengan melakukan pelayanan berdasarkan kebutuhan lansia di Panti Teratai kota Palembang.

Berdasarkan hasil penelitian Lina Nurmawati (2016), menunjukkan bahwa pelayanan bagi lanjut usia yang

dilakukan oleh PSTW Unit Budi Luhur Yogyakarta yaitu berupa beberapa program pelayanan yaitu, program pelayanan rutin (regular), program pelayanan khusus dan program pelayanan *day care service* yang setiap program pelayanan terdapat beberapa kegiatan didalamnya seperti pelayanan pemakaman, pelayanan fisik, pelayanan kesehatan, bimbingan psikologi, ceramah (rohani), kesenian dan kegiatan rekreasi.

Observasi yang dilakukan terhadap kondisi fisik lansia, ditujukan untuk mengetahui masalah fisik, mental dan sosial lansia tersebut, seperti sakit apa yang diderita lansia dan kekurangan-kekurangan fisik lainnya, gangguan mental ataupun masalah sosial yang dialami lansia, hal ini kemudian yang akan mempengaruhi penanganan dan kegiatan yang diterapkan ke lansia tersebut.

Selanjutnya petugas melakukan kegiatan/aktivitas yang berkaitan dengan pemenuhan pelayanan makanan lansia, pemenuhan pelayanan ini meliputi kebutuhan makan dan minuman, serta kebutuhan pelayanan kesehatan. Petugas lansia memiliki fungsi sebagai penghubung dan penyalur informasi. Sebagai penghubung, petugas memenuhi kebutuhan lansia sesuai dengan proses birokrasi di panti, seperti menghubungkan dengan penyalur makanan dalam hal ini sub bagian

penyantunan. Sedangkan sebagai penyalur informasi, petugas memberikan informasi berkaitan dengan jam makan, menu makanan apa saja yang dilarang bagi beberapa lansia dan informasi lainnya berkaitan dengan pemenuhan pelayanan tersebut.

Keadaan gizi seseorang juga sangat ditentukan oleh selera makannya. Selera yang dipengaruhi oleh beberapa faktor misalnya penyakit, ketidakmampuan mengunyah, mobilitas, dan kelengkapan gizi. Juga pengaruh dari suasana hati dan perilaku yang meliputi kondisi psikis, memori, aktivitas sosial dan fisik serta jaringan sosial (Soetiono, 2004: 38). Menangani gizi lanjut usia memang tidak mudah, banyak hal yang perlu diperhatikan juga dibutuhkan kesabaran bagi para pendamping. Karena itu berbagai hal harus dipelajari untuk bisa mengerti dengan benar kondisi yang dialami lanjut usia.

Untuk permasalahan yang sangat menonjol dalam pelayanan sosial dipanti adalah masalah kesehatan fisik. Disamping mental dan sosial hal itu disebabkan dari pengaruh proses penuaan yang ditandai dengan kemuduran-kemuduran fungsi panca indra, alat-alat dan jaringan tubu Lansia.

Dalam hal pemenuhan pelayanan kesehatan lansia, petugas kurang bekerja sama dengan rumah sakit terdekat yang ada di Palembang dan hanya mengandal AKPER yang ada di

Palembang di saat magang di panti tersebut. Berkaitan dengan gizi lansia itu dikonsultasikan dengan ahli gizi dari rumah sakit terdekat/puskesmas terdekat, petugas berusaha menghubungkan keadaan kebutuhan lansia dengan sistem sumber yang berkaitan dengan kebutuhan lansia tersebut, hal ini sesuai dengan bentuk pelayanan petugas, dengan berfungsi sebagai *broker*.

Dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan bimbingan keagamaan di panti teratai dilakukan melalui pengajian dan ceramah agama, kegiatan ini dilaksanakan sekali seminggu yaitu hari kamis atau kamis malam, ini juga tentu disesuaikan dengan kepercayaan/agama masing-masing lansia. Selain berupa pelaksanaan kegiatan diatas, bimbingan spiritual pun dilakukan dengan memberikan contoh teladan dari petugas itu sendiri, misalnya petugas ikut aktif dalam kegiatan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian perayunda (2017), dimana secara kognitif semua memiliki keterbatasan daya ingat (memori) berbeda-beda yang mempengaruhi religiusitasnya, religiusitas pada Lansia dipanti Tresna Werdha Teratai Palembang aktivitas yang dilakukan duduk-duduk diteras, berbaring dikasur, tidur mengobrol dengan sesama penghuni panti. Sehingga hanya sedikit saja Lansia yang dapat mengikuti kegiatan kerohanian yang ada dipanti. Sehingga

ada beberapa faktor yang mempengaruhi religiusitas diantaranya faktor intelektual, faktor psikologis, faktor sosial, dan lain sebagainya.

Selain pemenuhan kebutuhan diatas, lansia pun memperoleh pelayanan berupa pemenuhan kebutuhan sosial, beberapa kegiatan yang dilakukan petugas panti di panti teratai berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan sosial diantaranya adalah menghubungkan lansia dengan keluarga yang menjenguk, menghubungkan lansia dengan psikolog, jika ia mengalami permasalahan sosial dan lain-lain.

Di panti lansia pun memperoleh pemenuhan kebutuhan pelayanan bimbingan keterampilan, kegiatan ini ditujukan untuk memberikan kesibukan dalam mengisi waktu luang, memanfaatkan potensi individu lansia dengan kegiatan bermanfaat, menggali potensi kemampuan lansia, dengan memfasilitasi atau menyediakan sarana pendukung disetiap hobi dan keterampilan yang lansia miliki, tentu itu juga dibawah bimbingan dari petugas yang dianggap cakap dalam hal tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian Rati Gumelar (2014), tentang peningkatan kesejahteraan sosial Lansia di UPT Panti Werdha Budi Dharma Yogyakarta. Bahwa pengaruh program dari panti yang tujuannya untuk kesejahteraan Lansia belum mencapai maksimal karena program-program yang sudah ada di panti tidak

menjadi satu pencapaian para Lansia sejahtera dengan adanya kegiatan tersebut. Karena kegiatan yang ada tidak maksimal semua dapat mengikuti dikarenakan faktor kondisi fisik, dan umur salah satunya penyebab Lansia tidak bisa mengikuti setiap program yang ada dipanti dengan semua program keseluruhan dipanti hanya program tertentu saja yang bisa di ikuti.

Hubungan dengan pendidikan luar sekolah yaitu bahwa Lansia merupakan sasaran dari pendidikan luar sekolah dimana pendidikan seumur hidup sering disebut juga dengan pendidikan sepanjang hayat. Pendidikan terhadap lansia merupakan salah satu bentuk pendidikan nonformal. Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, yang dimaksud dengan pendidikan nonformal adalah jalur pendidikan di luar pendidikan formal yang dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang.

Sedangkan pekerja sosial merupakan suatu cerminan manusia sebagai makhluk sosial yang memiliki rasa kasih sayang, empati dan rasa saling tolong menolong. Dalam definisi lain pekerja sosial merupakan sebuah aktivitas professional dalam menolong individu, kelompok, masyarakat dalam meningkatkan atau memperbaiki kapasitas mereka agar berfungsi sosial dan untuk tujuannya dalam Miftachul (2009:3). Pekerja sosial adalah sebuah profesi yang

mendorong perubahan sosial, memecahkan masalah dalam hubungan-hubungan manusia serta pemberdayaan dan pembebasan orang untuk meningkatkan kesejahteraan. Karena pendidikan luar sekolah juga bisa menjadi pekerja sosial sebagai pendidik, pembela, dan mediator/fasilitator.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan terhadap Layanan Pekerja Sosial di Panti Teratai, dapat disimpulkan bahwa:

Bahwa pelayanan yang dilakukan petugas di Panti Teratai kota Palembang merupakan suatu upaya agar para Lansia dalam menjalani sisi hidupnya dapat terpenuhi kebutuhan pelayanan hidup mereka seperti pelayanan makanan dan minuman, pelayanan kesehatan, pelayanan bimbingan keagamaan, pelayanan bimbingan sosial dan pelayanan keterampilan.

Berdasarkan penelitian bahwa dalam melaksanakan fungsi-fungsi Panti Sosial dimana petugas panti dalam hal ini yang melakukan pelayanan tersebut, sebisa mungkin memenuhi kebutuhan para lansia/kliennya, meskipun bahwa tidak semua dapat mereka laksanakan dan efektif. Petugas panti telah melaksanakan fungsinya sebagai Koordinator (*coordinator*) pada saat penunjukan klien/lansia yang sakit ke

rumah sakit, pada saat klien membutuhkan pemecahan masalah sehingga para petugas panti dapat menyelesaikan permasalahan pada lansia. Sebagai penghubung (*broker*), pada saat pelaksanaan kegiatan bimbingan mental spiritual dengan menghubungi ulama terdekat untuk mengadakan pengajian dan ceramah bagi Lansia yang muslim. Sedangkan sebagai instruktur atau pendidik, pada saat memberikan keterampilan bagi lansia/klien sudah cukup baik walaupun masih belum terlalu aktif diikuti oleh sebagian Lansia.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fahrudin, Adi. (2012). *Pengantar Kesejahteraan Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Lestari. (2011). *Peran Perawat Lansia Komunitas*.
- Lexy J, Moleong. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Rosdakarya Bandung.
- Miftachul Huda. (2009). *Pekerja sosial dan Kesejahteraan Sosial: Sebuah Pengantar*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Moenir,HAS (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ridwan, dkk. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif, dan R & D*. Bandung:Alfabeta
- Sumar Sulistyو. (2008). *Pengaruh Pelayanan Panti Terhadap kesejahteraan Lanjut Usia*. Yogyakarta: B2P3KS Press
- Siti Maryam, R dkk. (2010). *Asuhan Keperawatan pada Lansia*. Jakarta : Trans Info Media.
- Siti Partini . (2011). *Psikologi Usia Lanjut*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Tri Gutomo dan Ety Padmiati. (2009). *Pelayanan Sosial Lanjut Usia Dalam Keluarga*. Salatiga. Widyasari Press
- Undang-Undang No. 13 Tahun1998 (Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia) Resolusi PBB No. 045/206 Tahun 1991