

## Evaluasi Standar Pelayanan Upt Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Provinsi Riau

Desy Indah Sary<sup>1</sup>, Monalisa<sup>2</sup>

<sup>1, 2</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau

\* [desyindahsary@student.uir.ac.id](mailto:desyindahsary@student.uir.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Standar pelayanan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Provinsi Riau Kota Pekanbaru Marpoyan Damai. Indikator penulis gunakan meliputi meningkatkan kemampuan spiritual, meningkatkan kemampuan keterampilan, mengetahui keunggulan pelayanan social, Bagaimana Usaha pelayanan berkomunikasi secara baik, menyesuaikan diri, dan membantu permasalahan individu, kemudian penelitian ini adalah Deskriptif Metode Kualitatif yaitu berangkat dari Data, Observasi, Wawancara dan dokumentasi sebagai alat pengumpulan data. Populasi dalam penelitian ini yaitu Kepala UPT, Kasubag Tata Usaha, Pembinaan Pelayanan Sosial, Pelayanan Sosial dan para pedamping Bimbingan lansia dan lansia, jenis dan teknik pengumpulan Data yang digunakan terdiri dari Data Primer dikumpulkan dengan menggunakan teknik wawancara dan Data Sekunder dikumpulkan menggunakan teknik observasi. Sementara teknik analisis dapat diperjelas dengan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, data tersebut diolah dan analisis untuk menjelaskan tujuan penelitian untuk dibandingkan dengan teori-teori yang berhubungan dengan judul penelitian untuk diambil kesimpulan bahwa Evaluasi Standar Pelayanan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Provinsi Riau Kota Pekanbaru baik namun belum berjalan sesuai dengan optimal.

**Kata Kunci : Evaluasi, Pelayanan, Sosial**

### Abstract

*This study aims to determine the service standards of the Tresna Werdha Khusnul Khotimah Social Service UPT, Riau Province, Pekanbaru City, Marpoyan Damai. The indicators the author uses include increasing spiritual abilities, increasing skill skills, knowing the benefits of social services, How service businesses communicate well, adapt, and help individual problems, then this research is a descriptive qualitative method that departs from data, observations, interviews and documentation as a data collection tool. The population in this study is the Head of UPT, Head of Sub-Division of Administration, Social Service Development, Social Services and elderly guidance assistants, the types and techniques of data collection used consist of primary data collected using interview techniques and secondary data collected using observation techniques. While the analysis technique can be clarified by the results of observations, interviews and documentation, the data is processed and analyzed to explain the research objectives to be compared with theories related to the research title to draw the conclusion that Evaluation of Service Standards of UPT Social Services Tresna Werdha Khusnul Khotimah Riau Province City Pekanbaru is good but has not run optimally.*

**Keywords: Evaluation, Services, Social**

## PENDAHULUAN

Pelayanan sosial lanjut usia ( lansia) di Indonesia relatif hal baru dalam diskursus kebijakan publik di Indonesia. Kebaruan ini memungkinkan masih banyaknya studi kebijakan yang dapat dilakukan, masih luasnya ruang studi dalam pelayanan sosial merupakan nilai positif. Namun disisi lain juga dapat menyebabkan keaburan yang mengganggu efektifitas pelayanan sosial. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik.

UPT PSTWKK adalah rumah tempat mengurus dan merawat orang jompo dan mempunyai tugas dan bimbingan dan pelayanan bagi lansia terlantar agar dapat hidup secara baik dan terawat. Dalam kehidupan masyarakat, baik yang diperoleh dari UPT PSTWKK memiliki (SPM) standar panti minimal yaitu standar kualitas atau mutu untuk menjembati terwujudnya pelayanan sosial yang diberikan yang secara layak secara keilmuan bagi klien khususnya lansia yang terlantar yang dimana mereka memerlukan suatu bentuk pelayanan yang maksimal guna kelangsungan kehidupan dan kesehatan mereka sebagaimana mestinya seperti sandang pangan yang harus memenuhi kehidupan lansia sehari-hari agar kebutuhan selalu terpenuhi.

Menurut Undang – Undang 13 tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia mendefinisikan lanjut usia adalah umur 60 tahun keatas. Selain itu ada juga yang mendefinisikan lanjut usia potensial adalah lanjut usia yang masih mampu melakukan pekerjaan yang dapat menghasilkan barang atau jasa, sedangkan lanjut usia tidak potensial adalah lanjut usia yang tidak berdaya mencari nafkah sehingga kehidupannya tergantung pada bantuan orang lain, Lansia yang ada di UPT PSTWKK berjumlah 70 orang yang terdiri dari 45 laki laki dan 25 perempuan.

Berdasarkan Undang – undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang pemerintahan daerah pasal 1 poin 2 menyebutkan pemerintah daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintah oleh pemerintahan daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah sebagaimana menurut asas otonomi daerah dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi yang seluas luasnya dalam sistem dan juga prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia yang dimaksud dalam Undang – undang dasar republik tahun 1945. Daerah Provinsi Kabupaten/Kota dibagi atas Kecamatan dan selanjutnya dibagi atas kelurahan dan Desa.

Adapun pelayanan wajib yang mendasar pada Pelayanan UPT komensos No 16 Tahun 2019 dalam pasal 14 Ayat (1) huruf c, yaitu :

- a. Pangan
- b. Sandang
- c. Alat bantu
- d. Perbekalan kesehatan
- e. Bimbingan Fisik, mental spiritual, dan social kepada penyandang disabilitas terlantar, anak terlantar, lanjut usia terlantar, serta gelandangan dan pengemis
- f. Bimbingan social kepada keluarga penyandang disabilitas terlantar, anak terlantar, lanjut usia terlantar, gelandangan dan pengemis serta masyarakat
- g. Fasilitas pembuatan nomor iduk kependudukan, akta kelahiran, surat nikah, dan kartu identitas anak.

- h. Akses ke layanan pendidikan dan kesehatan dasar
- i. Penelusuran keluarga
- j. Reunifikasi dan/ atau reintegrasi social
- k. Rujukan

Urusan-urusan pemerintahan inilah yang kemudian menjadi kewenangan pemerintahan daerah secara atribusi. Dalam pelaksanaannya, tentu pemerintahan daerah harus mengeluarkan regulasi atau peraturan perundang-undangan sebagai aturan untuk melaksanakan kewenangan-kewenangan tersebut.

Menurut Undang – Undang 13 tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia mendefinisikan lanjut usia adalah seseorang yang telah mencapai umur 60 tahun keatas. Selain itu ada juga yang mendefinisikan lanjut usia potensial adalah lanjut usia yang masih mampu melakukan pekerjaan yang dapat menghasilkan barang atau jasa, sedangkan lanjut usia tidak potensial adalah lanjut usia yang tidak berdaya mencari nafkah sehingga kehidupannya tergantung pada bantuan orang lain ( DEPSOS RI, 1998:3). adalah pencerminan bangsa yang berbudi luhur, mempunyai ikatan kekeluargaan sebagaimana nilai-nilai keagamaan dan budaya bangsa, yaitu menghormati serta menghargai peran dan kedudukan lansia yang memiliki kebijakan dan kearifan serta pengalaman berharga yang dapat diteladani oleh generasi penerusnya. usia 60 tahun keatas adalah yang paling layak disebut usia lanjut , sedangkan usia biologis adalah usia yang sebenarnya, biasanya diterapkan kondisi pematangan jaringan sebagai indeks usia biologis (Nirwana,2017)

Dasar Peraturan Pemerintah Undang – undang No. 43 Tahun 2004 Tentang Pelaksanaan upaya peningkatan Kesejahteraan Lanjut Usia Pelaksannya Yaitu : Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia, Perlindungan Sosial, Bantuan Sosial, Aksesibilitas, dan Pelayanan. Sebagai lembaga kesejahteraan sosial panti sosial Peraturan Gubernur Riau No. 70 Tahun 2016 Tentang Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Sosial Provinsi Riau tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan, Fungsi, serta Tata Kerja dinas Sosial Provinsi Riau Kota Pekanbaru. Standar Pelayanan sosial UPT pelayanan social tresna werdha khusnul khotimah dalam panti Minimal (SPM) adalah standar kualitas atau mutu untuk menjembatani terwujudnya pelayanan sosial yang diberikan yang layak secara keilmuan bagi klien khususnya kepada para usia lanjut yang dimana mereka memerlukan suatu bentuk pelayanan yang maksimal guna kelangsungan kehidupan dan kesehatan mereka sebagaimana mestinya.

Menurut Alferd (2012:92), pelayanan sosial di bedakan dalam dua golongan, yakni :

1. Pelayanan-pelayanan social yang sangat rumit dan komperhensif sehingga sulit ditentukan identitasnya. Pelayanan ini antara lain pendidikan, bantuan sosial dalam bentuk uang oleh pemerintah, perawatan medis dan perumahan rakyat.
2. Pelayanan sosial yang jelas ruang lingkupnya dan pelayanan – pelayananya walaupun selal mengalami perubahan. Pelayanan ini dapat berdiri sendiri, misalnya kesejahteraan anak dan kesejahteraan keluarga, tetapi juga dapat merupakann suatu bagian dari lembaga – lembaga lainnya, misalnya pekerjaan sosial disekolah, pekerjaan sosial medis npekerjaan sosial dalam perumahan rakyat dan pekerjaan sosial dalam industry

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan, Pelayanan publik sudah menjadi kebutuhan dan perhatian di era otonomi daerah sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik merupakan fungsi pemerintahan itu sendiri. Dalam tugas pokok fungsinya pemerintahan yang baik adalah yang dapat memperkuat demokrasi dan hak azasi manusia, meningkatkan kualitas ekonomi, sosial budaya, mengurangi angka kemiskinan, memperkuat perlindungan terhadap masyarakat dan lingkungan, serta bijak dalam memanfaatkan sumber daya alam sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah.

Pelayanan yang Diberikan Panti Werdha Merujuk pada Peraturan Menteri Sosial No. 19 tahun 2012 tentang Pedoman Pelayanan Sosial Lanjut Usia, pada pasal 7 tercantum bahwa pelayanan dalam panti dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup, kesejahteraan, dan terpenuhinya kebutuhan dasar lanjut usia.

Menurut Partini Suadirman dalam Sri Salmah (2010 :10), masalah utama yang dihadapi lansia pada umumnya adalah:

1. Biologi: kulit, rambut, gigi, penglihatan, mudah lelah, dan lamban.
2. Kesehatan: rentan terhadap berbagai penyakit
3. Psikis dan Sosial: kesepian, perasaan tidak berguna, kurang percaya diri, dan harga diri.

Kemampuan keuangan negara membiayai pelayanan sosial lansia menjadi salah satu variabel yang mempengaruhi apakah peningkatan populasi lansia menjadi bencana atau tidak. Kalau negara tidak mampu membiayai pelayanan sosial, maka jumlah populasi lansia yang besar merupakan bencana.

Adapun program – program dan kegiatan UPT Pelayanan sosial tresna werdha khusus khotimah tahun 2020 :

1. Pelayanan sosial melalui panti kegiatannya melakukan pelayanan sosial bagi lanjut usis terlantar melalui panti seperti diberikan pemeriksaan kesehatan, pekerja sosial, pramu lansia, keterampilan bimbingan mental agama, memask untuk kelayanan lanjut usia.
2. Peningkatana sarana dan prasarana aparatur kegiatannya menyediakan sarana dan prasarana seperti fasilitas, AC, pemeliharaan kantor, pengadaan printer, Alata kedokteran.
3. Pelayanan adminitrasi perkantoran kegitanyanpenyediaan jasa kebersihann dan tenaga penunjang lainnya seperti Petugas kebersihan dan bahan kelengkapan kebersihan

## **METODE PENELITIAN**

Metode Penelitian- penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode yang di pakai menggambarkan kenyataan yang ditemui dilapangan secara apa adanya. Pendekatan deskriptif “Kualitatif” yaitu suatu jenis penelitian yang dimaksud untuk eksplorasi dan

klarifikasi mengenai fenomena atau kenyataan pengguna. Lokasi ini dilakukan di kecamatan marpoyan damai dikota pekanbaru dengan subjek meneliti Standar Pelayanan panti sosial khusnul khotimah kota pekanbaru , adapun alasan penulis mengambil lokasi penelitian ini adalah dikarenakan kurangnya untuk melayani lansia secara pendidikan non formal kepada lansia di panti sosial tresna werdha khsnul khotimah.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan peraturan Undang – undang 13 Tahun 1998 tentang kesejahteraan lanjut usia adalah seseorang yang telah mencapai umur 60 tahun keatas. Selain itu ada juga yang mendefinisikan lanjut usia potensial adalah lanjut usia masih mampu melakukan pekerjaan yang dapat menghasilkan barang atau jasa, sedangkan lanjut usia tidak potensial adalah lanjut usia yang tidak berdaya mencari nafkah sehingga kehidupannya tergantung pada banyuan orang lain.

Departemen Sosial Kesejahteraan Sosial 1998 adalah pencerminan bangsa yang berbudi luhur, mempunyai ikatan kekeluargaan sebagaimana nilai – nilai keagamaan dan budaya bangsa yaitu menghormati serta menghargai peran dan kedudukan lansia yang memiliki dan kearifan serta pengalaman berharga yang dapat diteladani oleh generasi penerusnya . Standar Pelayanan UPT Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru salah satu upaya untuk meningkatkan kesejahteraan social . persoalan lansia merupakan salah satu persoalan yang dihadapi di Negara mana pun. Termasuk di Riau , Kota Pekanbaru bisa dikatakan satu satunya UPT yang demikian membuat cukup menjadi strategis sebagai ibukota Provinsi . dengan dijadikanya pekanbaru sebagai pusat pemerintahan, pendidikan, pelayanan dan pengembangan usaha kesejahteraan social menjadikan dirinya sebagai UPT yang harus siap dengan segala kosekuensinya.

Dalam penelitian, penulis memfokuskan permasalahan ke dalam 4 ( empat ) indikator yang merupakan kebijakan atau rencana dalam suatu pelaksanaan suatu pekerjaan untuk mengetahui bagaimana Evaluasi Standar Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khsnul Khotimah Provinsi Riau Kota Pekanbaru . penulis meneliti dengan menggunakan SOP (Standar Operasional Prosedur ) yang meliputi Indikator – indicator sebagai berikut :

1. Bimbingan Agama
2. Bimbingan Sosial
3. Bimbingan Keterampilan
4. Pelayanan Psikologi

Dalam penelitian ini, kategori wawancara ini telah di kelompokkan, penelitian menanyakan masalah atau hal – hal yang menyangkut dengan kategori yang lainnya. Peneliti ingin mendapatkan atau menemukan jawaban yang terbaik dari semua informan Beberapa Indikator Tersebut adalah Kerangka pikir atau sebagian kontruksii dasar bagi peneliti dalam melakukan penelitiann terhadap Evaluasi Standar Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul khotimah Provinsi Riau Kota pekanbaru.

### 1. Bimbingan Agama

Meningkatkan Kebutuhan Spritual, Spiritualitas adalah keyakinan dalam hubungannya dengan Yang Maha Kuasa dan Maha Pencipta, sebagai contoh seseorang yang percaya kepada Allah sebagai Pencipta atau sebagai Maha Kuasa.

Dari kesimpulan yang peneliti lakukan berdasarkan indicator Bimbingan Agama diatas berdasarkan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan kebutuhan spiritual sudah melaksanakan kebutuhan kebutuhan dasar yang secara baik secara rohani dilaksanakan dalam bentuk kegiatan ceramah agama oleh penyusun agama setiap dua kali seminggu bimbingan agama pada dasarnya merupakan layanan yang sudah ada guna menjawab kebutuhan spiritual bimbingan agama yang diberikan adalah layanan bimbingan baca Al-Qur'an , zikir, sholat berjamaah baik secara individu dan berkelompok dengan beragam kegiatan untuk semakin mendekatkan diri dengan Allah.

## 2. Meningkatkan kemampuan keterampilan

Keterampilan adalah suatu bentuk kemampuan menggunakan pikiran, nalar, dan perbuatan dalam mengerjakan sesuatu secara efektif dan efisien.

Dari Kesimpulan yang peneliti lakukan berdasarkan indicator Bimbingan Keterampilan diatas berdasarkan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kerjasama antara pegawai dengan lansia kurang kompak dikarenakan banyak penolakan dari lansia sendiri yang enggan mengikuti kegiatan keterampilan dengan alasan bosan dan terlebih lagi lansia menolak mengikuti di karenakan tidak sesuai dengan bidang mereka yang mereka kerjakan. alokasi dana anggaran terbatas yang diberikan kepada UPT sehingga keterbatasan kurangnya tenaga pekerja sering menyebabkan adanya keterlambatan dalam memberikan kegiatan ini dan juga kondisi fisik dan mental penerima atau manfaat lansia menghambat jalanya kegiatan pembinaan.

## 3. Bimbingan sosial

Bimbingan sosial adalah suatu aktivitas yang bertujuan memberikan pertolongan, bimbingan, perlindungan kepada individu, keluarga, masyarakat agar dapat melaksanakan fungsi sosial dengan baik.

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan bahwanya, ada beberapa kegiatan yang dilakukan tanpa jadwal yang di tentukan dari kebijakan UPT dengan kedatangan tamu, secara tidak langsung tamu yang datang memberikan bimbingan gratis membimbing para lansia untuk tetap aktif memberikan penyuluhan secara Cuma Cuma dan lagi lagi hanya lansia yang sehat yang bisa mengikuti aktivitas seperti ini sedangkan yang sakit hanya tidur seharian di kasur tanpa melakukan kegiatan apapun terkecuali diperiksa kesehatannya ,makan dan mandi.

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan lansia bisa menilai bimbingan dengan perasaan mereka sendiri yang membuat mereka bisa lebih rileks dalam menajalni kegiatan yang telah di tetapkan dari UPT .

Disamping itu, juga ada pelayanan berkomunikasi secara baik yaitu satu pandangan dan strategi yang akan membentuk alat dan rangka kerja untuk sesuatu perkara yang hendak dilaksanakan. Dalam proses komunikasi teori akan membina bentuk dan kaidah komunikasi yang hendak dibuat.

Dari kesimpulan yang peneliti lakukan berdasarakan indicator bimbingan social diatas berdasarakan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru mencakup pada kemampuan berkomunikasi secara baik bersosialisai baik

dalam sesama teman lansia pegawai dan masyarakat bisa di ajak untuk bertukar pikiran secara harmonis dengan teman sebaya mampu menerima dan menyampaikan pendapat sehingga lansia mampu memperpanjang usia dan harapan hidup dan masa produktif serta mewujudkan kemandirian dan kesejahteraan memelihara system nilai budaya dan kerabatan dan mengayomi menjalankan pembinaan social agar dapat terus diterima di lingkungan UPT dan Lingkungan Masyarakat.

#### 4. Pelayanan Psikologi

Psikologi adalah salah satu bidang ilmu pengetahuan dan ilmu terapan yang mempelajari tentang perilaku, fungsi mental, dan proses mental manusia melalui prosedur ilmiah. Seseorang yang melakukan praktik psikologis disebut sebagai psikolog.

##### a. Menyesuaikan diri

Suatu proses yang mencakup respon mental dan tingkah laku, dimana individu berusaha untuk dapat berhasil mengatasi kebutuhan-kebutuhan di dalam dirinya, ketegangan-ketegangan, konflik-konflik, dan frustrasi yang dialaminya, sehingga terwujud tingkat keselarasan atau harmoni antara tuntutan dari dalam diri dengan apa yang diharapkan oleh lingkungan dimana ia tinggal.

Berdasarkan Hasil wawan cara pada Kamis 25 Maret 2021 oleh Bapak Hemorn Zuhedi, SE Selaku kepala UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru terkait dengan Menyesuaikan diri mengatakan bahwa :

*“ disini cukup bagus dalam membina bimbingan seperti terlaksanakanya diaula bimbingan perorangan bimbingan berkelompok Sistem pelayanannya konsisten, serta ada beberapa pelayanan berkelompok “*

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan bahwa Kepala UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru hanya sebagian lansia yang berkesisten dalam menjalankan sekitar 40 orang menyesuaikan diri dengan lingkunganya di karenakan hanya yang sehat saja yang melakukan aktivitas secara efektif sehari – sehari berbebeda denagn lansia yang sakit hanya bisa terdiam di kamar seharian tanpa melakukan apa pun sehingga harus adanya perhatian yang lebih pegawai kepada lansia.

##### b. Membantu permasalahan individu

suaru proses yang terjadi dalam hubungan seseorang dengan seseorang yaitu individu yang mengalami masalah yang tak dapat diatasinya, dengan seorang petugas profesional yang telah memperoleh latihan dan pengalaman untuk membantu agar klien memecahkan kesulitanya.

Berdasarkan Hasil wawan cara pada Kamis 25 Maret 2021 oleh Bapak Hermon Zuhedi, SE Selaku Kepala UPT Pelayanan Sosial Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru terkait dengan Membantu permasalahan individu mengatakan bahwa :

*”sudah membantu permasalahan individu pelayananya tiga kali seminggu sudah ada mengadirkan bimbingan keseluruhan pelayanan sudah teratasi”*

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan bahwa Kepala UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru masih banyak kekurangan yang belum tersampaikan kepada lansia seperti kekurangan personil bimbingan psikologi peesonilnya hanya memiliki 2 orang sedangkan yang ingin di berikan bimbingan



psikologi sebanyak 70 orang dan itu masih sangat kurang efektif untuk di katakana sedemikia dan waktu pelayanan yang di berikan hanya dua kali dalam seminggu hari senin dan rabu.

Dari kesimpulan yang peneliti lakukan berdasarkan indicator Pelayanan Psikologi diatas berdasarkan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan Psikologi terhadap lansia memberikana pelayanan yang sama pada semua lansia dengan adanya pelayanan psikologi dapat di bantu penyelesain masalah setiap lansia seperti kecemasan menghadapi akhir kehiidupanya pada masa tuanya, trauma, hilangnya perhatian dari keluarga merasa rendah diri dengan keadaan dirinya. Sehingga pelayanan psikologis yang dllaksanakan oleh pembina termasuk dalam kategori yang efektif berdasarkan ini peneliti bisa melihat dapat mengurangi gangguan psikologis dengan pelayanan konsultasi dan terapi dan masih melihat kurang efektifnya dari segi fasilitas yang digunakan baik itu berupa ruang konsultasi atau alat dalam melakukan terapi. yang peneliti lakukan berdasarkan indikator pelayanan psikologi di atas dapat disimpulkan bahwa Palayanan Psikologi berguna untuk meringankan masalah untuk menciptakan kondisi penerima lansia sebagai manfaat untuk memiliki mental yang sehat , merubah pola pikir lansia jauh lebih baik lagi dan yang di alami lanjut usia di dalam panti UPT Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru menjadi salah satu tempat bercerita dengan lebih rilekls dan santai menghadapi kehidpnya dihari hari berikutnya. Membantu permasalahan individu pelayanan psikologi sudah memberikan tenaga kerja yang profesional di bidang psikologi yang mana guna mengatasi masalah dan hal ini berguna juga bagi lanjut usia yang memiliki masalah pribadi.

Dari kesimpulan yang peneliti lakukan berdasarkan indicator Bimbingan Agama, Bimbingan Keterampilan, Bimbingan Sosial dan Pelayanan Psikologi diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan dari adanya Kebijakan SOP UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah untuk bisa mensejahterakan Lansia seperti membrtikan perlindungan social, bantuan social, akseibilitas dan pelayanan. Dengan adanya SOP yang tersedia ,visi dan misi yang di buat seperti terwujudnya kesejahteraan social bagi lanjut usia yang didasarkan lman dan Taqwa serta Nilai – nilai Budaya sedangkan misinya : meningkatkan sarana dan prsaranan pelayanan panti, meningkatkan pelayanan, informasi dan kesjateraan dan meningkatkan hubungan dan kerja sama dengan individu, keluarga serta masyarakat dalam meningkatkan pelayanan ksejahteraan social lanjut usia.

Bagi kehidupan lansia yaitu terpenuhinya kebutuhan secara dasar sandang, pangann rohani maupun sosialnya . hal tersebut ditandai dengan kondisi fisik lansia yang lebih terjmain mental lansia yang lebih sehat melalui kegiatan kegiayan yang sudah ada manfaatnya dari bimbingan yang di berikan UPT berdampak meningkatnya usia harapan hidup lansia ditujukan pada kebutuhan rohani melalui bimbingan agama terpenuhinya meningkatkan keterampilan dalam bimbingan keterampilan menjnaga silahturmi yang baik dengan sesame lansia dan pegawai dengan kegiatan bimbingan social dan menjadi lebih baik dalam berpola pikir dengan adanya pelayanan psikologi dengan terpenuhinya kebutuhan – kebutuhan tersebut maka dapat meningkatkan kesejahteraan hidup lansia.



## SIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil dan pembahasan di atas penelitian terkait tentang Evaluasi Standar Pelayanan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Provinsi Riau Kota Pekanbaru di Jalan Kaharuddin Nasution Kecamatan Marpoyan Damai dapat dilihat bahwa Standar Pelayanan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah sudah baik tetapi dalam prosesnya masih kurang berjalan optimal masih terdapat beberapa kekurangan dalam memberikan proses pelayanan seperti Bimbingan Agama belum semuanya mengikuti prosedur yang telah di buat sehingga menyebabkan kurangnya tingkat keimanan lansia dikarenakan banyak berbagai alasan ,dan kurang ketersediaan minat untuk mengikuti kegiatan yang sudah tersedia di. Maka dari itu harus adanya metode bimbingan kelompok serta dengan menggunakan teknik ceramah, materi yang disampaikan pun bisa menemukan makna hidup pada lansia ketika para lansia mengalami perubahan dalam diri lansia.pada bimbingan keterampilan sudah baik namun masih menjadi masalah mengapa bimbingan keterampilan belum bisa membuat para lansia menghilangkan rasa jenuh jika dilihat malah dengan adanya keterampilan lansia menjadi semakin bosan maka dengan ini walaupun sebagian merasakan demikian pedamping keterampilan dan pembinaan tetap melakukan karena itu salah satu Standar yang tetap dijalankan dalam pelayanan bimbingan Sosial dan Pelayanan psikologi pada proses ini juga sudah baik untuk diterapkan kepada lansia walaupun masih belum efektif dan tidak sesuai yang di harapkan usaha yang di berikan pedamping kepada lansai tetap dengan salah satu penerapan memberikan pelayanan sesuai pengumpulan data atau dengan modifikasi lingkungannya meskipun sudah ada peraturan Undang- undang 13 Tahun 1998 tentang kesejahteraan lanjut usia tetapi masih ada terdapat petugas yang lalai dalam menjalankan tugas tugasnya di lansia seperti pramu lansia yang harus standby 24 jam dalam sehari walaupun harus bergantian hanya stay di wisma dari pagi hingga jam 16.00 sore . sehingga belum bisa dikatakan optimal dalam memberikan pelayanan yang sangat baik kepada lansia .

### a. Faktor Penghambat

1. Kekurangan personal Bimbingan Agama bagi lansai yang tidak beragama Islam sehingga tidak dapat bimbingan peningkatan secara spiritual setiap minggunya.
2. Kekurangan pramu Lansia atau pekerja social yang harusnya untuk mengontrol lansia sampai 24 jam bagi lansia yang sakit.
3. Kekurangan Dana Anggaran dari pemerintahan untuk panti.
4. Masih banyak lansia yang tidak mau mengikuti peraturan peraturan yang sudah di tetapkan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah sehingga aktivitas kehidupan didalam panti tidak dapat berjalan dengan baik sebagaimana mestinya.
5. Sarana dan prasarana yang sudah banyak yang rusak seperti wc yang pecah, lemari yang rusak serta fasilitas panti yang kurang memadai.
6. Salah satunya terdapat lansia yang kondisi kesehatannya tidak memadai seperti kondisi lumpuh, buta, bisu dan struk jadi tidak dapat mengikuti kegiatan rutin pembinaan lansia didalam panti.

Berdasarkan uraian hasil penelitian diatas dapat disarankan :

**a. Untuk Pemerintahan**

1. Kepada Kepala UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru perlu adanya penambahan tenaga pembimbing yang professional dalam memberikan bimbingan bimbingan yang ada di panti perlu ditingkatkan kerja sama dengan pemerintah masyarakat sekitar panti, agar pelaksanaannya bimbingan bisa berjalan dengan baik dan mendapatkan dukungan positif dari berbagai pihak .
2. Kepada para pembimbing dan pihak pegawai UPT, agar berjalan bimbingan secara efektif maka sebaiknya perlu adanya ice breaking ringan untuk para lansai agar tidak merasa bosan dan malas dan mengantuk saat bimbingan.
3. Perlunya Dana Anggaran dan dukungan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian Pengembangan Provinsi Riau untuk perbaikan dan pemenuhan sasrana dan prasarana lanjut usia yang guna melengkapi keterbatasan yang dimiliki oleh setiap panti seperti agar mendukung aktifitas sehari- sehari lansia dalam memenuhi kebutuhan , pemeintah diharapkan dapat memperbaiki stndar sitem pelayanan yang diberikan kepada lansia seperti kondisi panti yang nyaman , serta fasilitas yan lengkap agar pemenuhan kebutuhan lansia dapay terpenhi secara optimalllll sehingga kesejahteraan lansia dan kulaitas hiudpnya dapat semakin baik.

**b. Untuk Masyarakat**

1. Kepada lansia , diharapkan bisa menjaga kerukunan sesame lansia dan lingkungan yang ada didalam UPT atau pun luar UPT dengan selalu saling menghargai satu sama laim menjaga rasa kebersamaan , persaudaraan dan kekompakan perlu kiranya ditingkatkan lagi supaya masa tua itu menjadiakn masa yang bahagai dan bermakna.
2. Keluraga diharapkan meningkatkan peranya bagi anggota keluarga, seperti dapat berkomunikasi melalui saluran telfon dan memebrikan waktu luang untuk berkumpul dan mendengarkan keluh kesah lansia, memebrikan kasih sayang dan perhatian memeriksankan lansia serta tidak mengganggu lansia sebagai beban sehingga dapat mendukung lansia untuk meningkatkan kualitas hidupnya.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Duun, W. N. (2003). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta.
- Kansil, K. &. (2003). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Labono.Muhamdam. (2010). *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Munaf, Y. (2016). *Hukum Administrasi Negara*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh.
- Napitupulu. (2012). *Pelayanan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ndraha, T. (2005). *Teori Budaya Organisasi, cetakan pertama*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ndraha, T. (2010). *Kybernologi dan Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Banten: Credentia Center.
- Ndraha, T. (2011). *Krybenologi Sebagai Sebuah Rekontruksi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Salmah, S. (2010). *Bahagia dan Sejahtera di Usia Lanjut*. Yogyakarta: B2PP3KS Press.

Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Undang -undang No. 23 Tahun 2014 tentang : Pemerintahan Daerah

Komensos No. 16 Tahun 2019 tentang : Dasar Dasar Pelayanan Kebutuhan Lansia.

Undang – undang 13 Tahun 1998 tentang :Kesejahteraan Lanjut Usia.

Undang – undang No. 43 Tahun 2004 tentang : Pelaksanaan Upaya Peningkatan Kesejahteraan Usia.

Peraturan Gubernur Riau No. 70 Tahun 2016 tentang : Unit Pelaksanaan Teknis Pada Dinas Sosial Provinsi Riau.

Peraturan Menteri Sosial No. 19 tahun 2012 tentang : Pedoman Pelayanan Sosial Lanjut Usia