

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kesejahteraan Lanjut Usia Di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresnawerdha Khusnul Khotimah Pekanbaru

* Raffi Alqindi Noviardi¹, Budi Mulianto²

¹Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

²Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

* raffialqindinoviardi@student.uir.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui bimbingan agama dalam meningkatkan kualitas hidup Lansia di Upt Pstw Khusnul Khotimah Pekanbaru dan menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kesejahteraan lanjut usia di Upt Pstw Khusnul Khotimah Dinas Sosial Provinsi Riau. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu metode penelitian yang berlandaskan kepada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Hasil dari penelitian ini ialah kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kesejahteraan lanjut usia yang ada di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Husnul Khotimah Pekanbaru. Hal ini berdasarkan nilai sig. kualitas pelayanan (X) sebesar 0,000 dan nilai t hitung sebesar 1.977. Melihat dasar pengambilan keputusan, maka nilai sig. kualitas pelayanan (X) yaitu $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung yakni $1.977 > r$ tabel yakni 1.966. Dengan demikian, H_0 ditolak, dan H_1 diterima. Artinya, terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan (X1) terhadap kesejahteraan lanjut usia (Y) yang ada di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Husnul Khotimah Pekanbaru

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kesejahteraan, Lanjut Usia

Abstract

The aim of this research is to determine religious guidance in improving the quality of life of the elderly at Upt Pstw Khusnul Khotimah Pekanbaru and to analyze the quality of service that influences the welfare of the elderly at Upt Pstw Khusnul Khotimah Social Service of Riau Province. This research uses a quantitative approach, namely a research method based on the philosophy of positivism, used to research certain populations or samples, sampling techniques are generally carried out randomly, data collection uses research instruments, data analysis is quantitative/statistical with the aim of testing hypothesis that has been established. The results of this research are that service quality has a significant influence on the welfare of elderly people in the Technical Service Unit of the Tresna Werdha Husnul Khotimah Pekanbaru Social Home. This is based on the sig value. service quality (X) is 0.000 and the calculated t value is 1.977. Looking at the basis for decision making, the sig value. service quality (X) is $0.000 < 0.05$ and the calculated t value is $1.977 > r$ table, namely 1.966. Thus, H_0 is rejected, and H_1 is accepted. This means that there is an influence between the quality of service (X1) on the welfare of the elderly (Y) in the Technical Service Unit of the Tresna Werdha Husnul Khotimah Pekanbaru Social Home.

Keywords: Service Quality, Welfare, Elderly

PENDAHULUAN

Panti Pelayanan Sosial Lanjut Usia “PSTW KHUSNUL KHOTIMAH” merupakan Badan Sosial/Lembaga Sosial yang memberikan pelayanan-pelayanan sosial dalam menyelenggarakan usaha-usaha kesejahteraan sosial lanjut usia non potensial berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau No. 3 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Lanjut Usia.

Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru memberikan pelayanan sosial sebagai berikut:

1. Bimbingan agama
2. Kegiatan keterampilan
3. Pemeriksaan kesehatan
4. Bimbingan psikolog
5. Kegiatan senam lansia
6. Kegiatan rekreasi

Selain kegiatan bakti sosial yang diberikan oleh Upt Pstw Khusnul Khotimah Pekanbaru kepada para lansia di wisma tamu, Upt Pstw Khusnul Khotimah memberikan persyaratan atau penggolongan kepada para lansia yang ingin masuk dan menjadi penghuni panti sosial tersebut.

Bagi para lansia yang mendaftar dan ingin tinggal di panti sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah harus memenuhi persyaratan tersebut dan dalam jangka waktu 3 bulan masa peninjauan dan dalam jangka waktu 3 bulan masa peninjauan apabila para lansia tersebut nantinya memiliki gangguan jiwa atau dapat disebut ODGJ dan memiliki penyakit menular, maka kepada lansia tambahan tersebut akan diberikan santunan oleh masing-masing oknum yang membawa lansia tersebut atau lansia yang membutuhkan yang diberikan ke tempat tersebut.

Pelayanan teknis panti sosial Tresna Werdha Husnul Hotimah Pekanbaru mempekerjakan 73 orang tenaga lansia pada tahun 2024. Selain itu, interaksi sosial antara pekerja sosial panti dengan para lansia sangat penting dalam memenuhi kebutuhan sosial di lingkungan panti. Hal ini dimaksudkan agar lansia tidak menumbuhkan sikap tidak percaya terhadap pekerja sosial panti. Terkadang pekerja sosial memberikan pelayanan dan menjawab pertanyaan lansia yang diajukan dengan suara keras, padahal hal tersebut tidak seharusnya terjadi, sehingga terkadang lansia bersedih dan menangis bahkan ada yang sampai bunuh diri jika tidak dipulangkan dari masyarakat atau panti. Akibatnya lansia lebih cenderung tidak percaya kepada pekerja sosial di panti jompo. Rasa putus asa tersebut muncul akibat adanya konflik internal yang dialami lansia tidak mampu dengan pekerja sosial di panti. Berdasarkan berbagai tantangan yang nyata terjadi di lapangan, pemenuhan kebutuhan lansia tidak mampu tercermin dalam upaya peningkatan mutu layanan Balai Pelayanan Sosial Lansia “PSTW HUSNUL HOTIMAH” Pekanbaru, sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2004. Kurangnya perhatian, perawatan, kasih sayang, kepercayaan, sehingga menimbulkan permasalahan dalam kehidupan sosial lansia, yang meliputi kurangnya pemenuhan kebutuhan jasmani, rohani, dan sosial.

Fenomena yang terjadi dalam penelitian ini yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kesejahteraan lanjut usia di Upt Pstw Khusnul Khotimah Pekanbaru diantara nya :

1. Belum maksimal pelayanan yang di berikan kepada lansia terkhusus nya di penjaga wisma lansia atau pendamping lansia yang bisa di sebut (THL)
2. Kualitas pelayanan keagamaan yang di lakukan seminggu sekali kurang maksimal dan seharusnya pelayanan sosial ini yang harus paling di tekankan ke para lansia untuk memperkuat keimanan di hari tua.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian survei deskriptif dengan metode penelitian kuantitatif karena peneliti mengumpulkan data melalui analisis data dan mendeskripsikan atau menyajikan data melalui melakukan observasi di lokasi penelitian. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme dan digunakan untuk penelitian terhadap populasi atau sampel tertentu. Secara umum dilakukan teknik random sampling, pengumpulan data menggunakan alat penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ada. (Sugiyono, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Penerima Layanan

Kualitas layanan yang ada di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru dapat dilihat pada kegiatan pelayanan yang dilakukan. Berdasarkan hasil observasi peneliti, maka dapat dirumuskan bahwa kegiatan layanan yang ada di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru, yaitu sebagai berikut:

a. Layanan Bimbingan Agama

Berdasarkan data yang peneliti dapatkan, bahwa layanan bimbingan agama yang dilakukan di sana sudah cukup baik. Layanan bimbingan agama secara kualitas memberikan pelayanan yang penuh dengan tanggung jawab. Oleh sebab itu, pelayanan bimbingan agama memberikan dampak yang baik terhadap kesejahteraan lansia.

Tabel 1.
Rekapitulasi Layanan Bimbingan Agama

No	Kegiatan Pelayanan	Pertanyaan	SB	B	KB	TB	Total
1	Bimbingan Agama	Bimbingan agama yang dilakukan	45	50	2	1	98
		Pelayanan persoalan agama	60	35	3	-	98
		Strategi bimbingan agama	71	19	7	1	98
		Mengkaji keagamaan yang dianut oleh pelanggan	92	6	-	-	98
		Staf pelayanan Pekanbaru memahami etika dalam bergaul antara wanita dan pria	40	50	6	2	98
Total			308	160	18	4	490

Berdasarkan tabel 1 tersebut, maka dapat ditarik sebuah pemahaman bahwa bimbingan agama yang ada di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru baik dengan persentase jawaban responden 95:2 dengan kurang baiknya. Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan layanan bimbingan agama yang ada di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur yang ada. Oleh sebab itu, pelayanan agama akan menjadi tembok yang kokoh untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk kesejahteraan lansia yang ada di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru.

b. Layanan Kegiatan Keterampilan

Dari hasil observasi yang dilakukan, dapat dilihat bahwa layanan kegiatan keterampilan ini memberikan dampak psikologis yang baik. Lansia yang diberikan kegiatan rutin yang bernuansa positif ataupun kebaikan, lansia memberikan respon yang begitu baik. Dengan demikian, layanan kegiatan keterampilan memberikan pelayanan yang prima.

Tabel 2.
Rekapitulasi Layanan Kegiatan Keterampilan

No	Kegiatan Pelayanan	Pertanyaan	SB	B	KB	TB	Total
2	Kegiatan Keterampilan	Kegiatan keterampilan rutin dilakukan	50	40	7	1	98
		Keterampilan yang dilakukan sudah efisien untuk dilakukan bagi lansia	40	50	5	3	98
		Pendamping ialah orang yang profesional dibidangnya	35	55	6	2	98
		Dampak yang diberikan oleh kegiatan keterampilan	60	32	6	-	98
		Pelayanan yang diberikan pada kegiatan keterampilan	53	44	1	-	98
Total			238	222	25	6	490

Berdasarkan tabel 2. tersebut, maka dapat ditarik sebuah pemahaman bahwa layanan kegiatan keterampilan yang ada di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru baik dengan persentase jawaban responden 90:8 dengan kurang baiknya. Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan layanan kegiatan keterampilan yang ada di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur yang ada. Oleh sebab itu, pelayanan kegiatan keterampilan akan menjadi tembok yang kokoh untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk kesejahteraan lansia yang ada di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru.

c. Layanan Pemeriksaan Kesehatan

Pada layanan pemeriksaan kesehatan, para lansia sangat senang akan adanya layanan tersebut. Layanan pemeriksaan kesehatan berdampak baik terhadap kesejahteraan lansia. Oleh sebab itu, dengan adanya layanan pemeriksaan kesehatan, akan membuat kesejahteraan lansia.

Tabel 3.
Rekapitulasi Layanan Pemeriksaan Kesehatan

No	Kegiatan Pelayanan	Pertanyaan	SB	B	KB	TB	Total
3	Pemeriksaan Kesehatan	Pemeriksaan kesehatan dilakukan rutin	40	50	6	2	98
		Pelayanan pemeriksaan Kesehatan	51	40	6	1	98
		Petugas kesehatan adalah orang yang berpengalaman dan profesional dibidangnya	37	60	1	-	98

No	Kegiatan Pelayanan	Pertanyaan	SB	B	KB	TB	Total
		Dampak adanya pelayanan pemeriksaan Kesehatan	65	25	8	-	98
		Kualitas pelayanan pemeriksaan Kesehatan	45	52	1	-	98
		Total	238	227	22	3	490

Berdasarkan tabel 3. tersebut, maka dapat ditarik sebuah pemahaman bahwa pelayanan pemeriksaan kesehatan yang ada di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru baik dengan persentase jawaban sebesar 90 responden yang mengatakan baik dari 98 responden yang dijadikan sampel. Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan layanan pemeriksaan kesehatan yang ada di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur yang ada. Oleh sebab itu, pelayanan pemeriksaan kesehatan akan menjadi tembok yang kokoh untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk kesejahteraan lansia yang ada di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru.

d. Layanan Bimbingan Psikolog

Layanan yang diberikan di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru salah satunya ialah layanan bimbingan psikolog. Pada layanan bimbingan psikolog ini sangat membantu lansia dalam mengontrol emosinya saat berada di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru.

Tabel 4.
Rekapitulasi Layanan Bimbingan Psikolog

No	Kegiatan Pelayanan	Pertanyaan	SB	B	KB	TB	Total
4	Bimbingan Psikolog	Kegiatan bimbingan psikolog rutin dilakukan di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru	60	30	4	4	98
		Bimbingan psikolog yang dilakukan sudah efisien untuk dilakukan bagi lansia di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru	61	30	5	2	98
		Pendamping bimbingan psikolog ialah orang yang profesional dibidangnya	57	40	-	1	98
		Dampak yang diberikan oleh pelayanan bimbingan psikolog di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru	74	22	2	-	98

No	Kegiatan Pelayanan	Pertanyaan	SB	B	KB	TB	Total
		Pelayanan yang diberikan pada kegiatan bimbingan psikolog di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru	48	50	-	-	98
Total			300	172	11	7	490

Berdasarkan tabel 4. tersebut, maka dapat ditarik sebuah pemahaman bahwa pelayanan bimbingan psikolog yang ada di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru baik dengan persentase jawaban sebesar 91 responden yang mengatakan baik dari 98 responden yang dijadikan sampel. Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan layanan bimbingan psikolog yang ada di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur yang ada. Oleh sebab itu, pelayanan bimbingan psikolog akan menjadi tembok yang kokoh untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk kesejahteraan lansia yang ada di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru Layanan Kegiatan Senam Lansia.

Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru tidak hanya memikirkan kegiatan yang bersifat jiwa saja, namun juga memikirkan kegiatan fisiknya untuk lansia. Layanan berikutnya ialah layanan kegiatan senam lansia yang tentunya membantu kebugaran fisik dari lansia.

Tabel 5.
Rekapitulasi Layanan Kegiatan Senam Lansia

No	Kegiatan Pelayanan	Pertanyaan	SB	B	KB	TB	Total
5	Kegiatan Senam Lansia	Kegiatan senam lansia rutin dilakukan di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru	45	45	5	3	98
		Kegiatan senam lansia yang dilakukan sudah efisien untuk dilakukan bagi lansia di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru	55	36	6	1	98
		Pendamping kegiatan senam lansia ialah orang yang profesional dibidangnya	37	60	1	-	98
		Dampak yang diberikan oleh kegiatan senam lansia di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru	84	12	1	1	98
		Pelayanan yang diberikan pada kegiatan senam lansia	58	40	-	-	98

No	Kegiatan Pelayanan	Pertanyaan	SB	B	KB	TB	Total
		di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru					
		Total	279	193	13	5	490

Berdasarkan tabel 5. tersebut, maka dapat ditarik sebuah pemahaman bahwa pelayanan kegiatan senam lansia yang ada di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru baik dengan persentase jawaban sebesar 91 responden yang mengatakan baik dari 98 responden yang dijadikan sampel. Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan layanan kegiatan senam lansia yang ada di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur yang ada. Oleh sebab itu, pelayanan kegiatan senam lansia akan menjadi tembok yang kokoh untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk kesejahteraan lansia yang ada di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru.

e. Layanan Kegiatan Rekreasi

Layanan yang terakhir di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru ialah layanan kegiatan rekreasi. Oleh sebab itu, layanan kegiatan rekreasi merupakan bentuk kebahagiaan batin maupun fisik dari lansia. Hal ini membuktikan layanan yang diberikan di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru sangat berkualitas dan prima demi kesejahteraan lansia.

Tabel 6.
Rekapitulasi Layanan Kegiatan Rekreasi

No	Kegiatan Pelayanan	Pertanyaan	SB	B	KB	TB	Total
6	Kegiatan Rekreasi	Kegiatan rekreasi rutin dilakukan di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru	65	25	6	2	98
		Kegiatan rekreasi yang dilakukan sudah efisien untuk dilakukan bagi lansia di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru	56	35	5	2	98
		Pendamping kegiatan rekreasi ialah orang yang profesional dibidangnya	68	29	-	1	98
		Dampak yang diberikan oleh kegiatan rekreasi di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru	44	52	2	-	98
		Pelayanan yang diberikan pada kegiatan rekreasi di	48	50	-	-	98

No	Kegiatan Pelayanan	Pertanyaan	SB	B	KB	TB	Total
		Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru					
		Total	281	191	13	5	490

Berdasarkan tabel 6. tersebut, maka dapat ditarik sebuah pemahaman bahwa pelayanan kegiatan rekreasi yang ada di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru baik dengan persentase jawaban sebesar 91 responden yang mengatakan baik dari 98 responden yang dijadikan sampel. Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan layanan kegiatan rekreasi yang ada di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur yang ada. Oleh sebab itu, pelayanan kegiatan rekreasi akan menjadi tembok yang kokoh untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk kesejahteraan lansia yang ada di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru.

Berdasarkan data yang telah diperoleh, tanggapan yang diisi responden dirangkum dan kemudian dianalisis untuk menemukan anggapan penjelas pada tiap variabel. Analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini merujuk pada nilai minimum, maximum, rata-rata dan simpangan baku dari seluruh variabel dalam penelitian ini. Hasil statistik deskriptif dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 7.
Deskriptif Statistik

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kesejahteraan Lanjut Usia	98	22.00	29.00	24.3194	1.50891
Kualitas Pelayanan	98	22.00	30.00	26.1528	1.73335
Valid N (listwise)	98				

Berdasarkan tabel 7. di atas menunjukkan hasil analisis statistik deskriptif variabel dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil statistik deskriptif di atas pada variabel kesejahteraan lanjut usia (Y) menunjukkan bahwa nilai terendah sebesar 22, nilai tertinggi sebesar 29 dan nilai rata-rata sebesar 24.3194 dengan standar deviasi sebesar 1.50891, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat penyebaran data yang baik karena nilai rata-rata lebih besar dari standar deviasinya.
2. Berdasarkan hasil statistik deskriptif di atas pada variabel kualitas pelayanan (X) menunjukkan bahwa nilai terendah sebesar 22, nilai tertinggi sebesar 30 dan nilai rata-rata sebesar 26.1528 dengan standar deviasi sebesar 1.73335, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat penyebaran data yang baik karena nilai rata-rata lebih besar dari standar deviasinya.

2. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah data dalam model regresi memiliki distribusi normal atau tidak. Dasar pengambilan keputusan dengan menggunakan uji statistik Kolmogorov Smirnov, jika nilai $asympt.sig > 0.05$ maka data sampel diambil

berdistribusi normal begitupun sebaliknya. Hasil pengujian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8.
Hasil Uji Normalitas

	Standardized Residual
N	130
Asymp. Sig. (2-tailed)	0.078

Berdasarkan tabel 8., dapat disimpulkan bahwa semua variabel memiliki nilai kolmogorov smirnov > 0.05 yaitu sebesar 0.078. sehingga dapat dikatakan bahwa data yang diperoleh dalam penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk melihat ada tidaknya korelasi antar variabel independen. Dasar pengambilan keputusan dengan menggunakan metode Variance Inflation Factor (VIF). Dikatakan bebas dari multikolinieritas jika nilai tolerance > 0.10 dan nilai VIF < 10 , begitu juga sebaliknya. Model regresi yang baik tidak memiliki korelasi antar variabel independen. Hasil pengujian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9.
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Nilai Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan	0.781	1.280

Berdasarkan tabel 9., dapat dilihat bahwa nilai tolerance dan VIF variable kualitas pelayanan (X) adalah sebesar 0.781 dan 1.280. Hasil ini menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak memiliki gejala multikolinieritas sehingga baik dan layak untuk dianalisis atau diuji lebih lanjut dikarenakan nilai tolerance > 0.10 dan nilai VIF < 10 .

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk melihat ada tidaknya gejala ketidaksamaan varian pada model regresi. Dasar pengambilan keputusan dengan menggunakan metode Glejser, yaitu jika nilai signifikansi antara variabel independen terhadap absolut residual > 0.05 maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas, begitupun sebaliknya. Hasil pengujian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 10.
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.115	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Berdasarkan tabel 5.16 menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel independen terhadap absolut residualnya > 0.05 . Nilai sig. Vairabel (X) kualitas pelayanan yaitu 0.115 > 0.05 . dengan demikian dapat dikatakan bahwa model regresi ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

3. Pengujian Hipotesis

1. Uji t

Uji t dalam penelitian ini dilakukan untuk membuktikan adanya pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini dapat dilihat berdasarkan dari *p-value* di mana apabila nilai sig kurang dari 0,05 maka H_1 dapat diterima dan H_0 ditolak. Adapun nilai t tabel nya dengan rumus t tabel = 1.966. Hasil uji

t parsial dapat dilihat pada tabel berikut ini: Berikut hasil analisis uji t dengan hipotesisnya, yaitu:

Tabel 11.
Hasil Uji T Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.420	5.709		3.226	.002
	Kualitas Pelayanan (X)	.212	.113	.243	1.977	.000

a. Dependent Variable:
Kesejahteraan Lanjut Usia (Y)

HIPOTESIS:

H₁: Ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kesejahteraan lanjut usia
H₀: Tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kesejahteraan lanjut usia

DASAR PENGAMBILAN KEPUTUSAN

Jika nilai Sig. < 0,05 atau t hitung > t tabel, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y

Jika nilai Sig. > 0,05 atau t hitung < t tabel, maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y

Analisis:

Setelah menentukan hipotesis dan juga telah menentukan dasar pengambilan keputusan dalam analisis. Langkah berikutnya ialah menganalisis hasil data yang sudah diolah menggunakan SPSS. Oleh karena itu, data-data yang telah dikumpulkan oleh peneliti, diolah dengan SPSS untuk melihat bagaimana pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y, yakni kualitas layanan terhadap kesejahteraan lanjut usia. Berdasarkan data yang telah peneliti kumpulkan dan diolah menggunakan SPSS, maka didapatkan hasil olah data penelitian dengan uji t menggunakan SPSS, maka dapat dilakukan interpretasi, yaitu didapatkan nilai sig. Kualitas pelayanan (X) sebesar 0,000 dan nilai t hitung sebesar 1.977. Melihat dasar pengambilan keputusan, maka nilai sig. Kualitas pelayanan (X) yaitu 0,000 < 0,05 dan nilai t hitung yakni 1.977 > r tabel yakni 1.966. Dengan demikian, H₀ ditolak, dan H₁ diterima. Artinya, terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan (X) terhadap kesejahteraan lanjut usia (Y).

2. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien Determinasi (R²) dapat digunakan untuk mengetahui seberapa erat hubungan variabel bebas dengan variabel terikat. Besaran nilai koefisien determinasi ditunjukkan dengan nilai Adjusted R Square yang terletak antara 0-1. Hasil pengujian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 12.
Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Sts. Error of the Estimate
1	0.415	0.773	0.703	1.762

Berdasarkan tabel 12., dapat dilihat bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0.139. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan kesejahteraan usia lanjut sebesar 70.3%. Sementara sisanya 29.7% dapat dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Berdasarkan uji hipotesis, Berdasarkan hasil olah data dengan menggunakan SPSS, maka didapatkan nilai *sig.* Kualitas pelayanan (X) sebesar 0,000 dan nilai t hitung sebesar 1.977. Melihat dasar pengambilan keputusan, maka nilai *sig.* kualitas pelayanan (X) yaitu $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung yakni $1.977 > r$ tabel yakni 1.966. Dengan demikian, H_0 ditolak, dan H_1 diterima. Artinya, terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan (X) terhadap kesejahteraan lanjut usia di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru.

Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan Soedarmayati (2000:29), pelayanan adalah pemberian pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini merupakan salah satu tugas pemerintah pusat dalam segala bidang kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan pemerintah mempunyai dampak yang luas terhadap masyarakat, baik positif maupun negatif. Dengan kata lain pelayanan yang baik dapat dikatakan harus ditunjang dengan fasilitas yang memadai agar segala sesuatunya berjalan lancar. Semua warga negara selalu berhubungan dengan birokrasi pemerintah. Masyarakat harus berhadapan dengan birokrasi terus-menerus sejak dalam kandungan hingga meninggal dunia. Dalam setiap aspek kehidupan, ketika masyarakat tinggal di suatu tempat, berinteraksi sosial dengan orang lain, dan merasakan kehidupan di suatu negara, maka keberadaan birokrasi pemerintahan menjadi suatu keharusan yang tidak dapat ditawar-tawar lagi dan selalu mengharuskan mereka untuk hadir akan menentukan aktivitasnya. Wahyudi, 2011:155). Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan akan menjadi tolak ukur yang cukup efisien dalam melihat kesejahteraan lanjut usia. Hal ini dibuktikan bahwa tingkat kualitas pelayanan yang baik, akan memberikan dampak yang positif terhadap orang yang dilayani. Artinya, kesejahteraan usia lanjut khususnya yang ada di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru, akan semakin tinggi tingkat kesejahteraannya jika kualitas pelayanan yang diberikan baik. Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kesejahteraan lanjut usia di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru.

Dalam kasus ini, dengan kualitas pelayanan yang baik berpengaruh terhadap terhadap kesejahteraan lanjut usia di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang dilakukan, maka semakin tinggi pula tingkat kesejahteraan lanjut usia yang ada di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru. Sebaliknya, semakin buruk kualitas layanan, maka tingkat kesejahteraan lanjut usia di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Husnul Khotimah Pekanbaru juga akan semakin rendah.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini yaitu mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kesejahteraan lanjut usia di

Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Husnul Khotimah Pekanbaru, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan yang ada di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Husnul Khotimah Pekanbaru berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan bimbingan agama yang ada di unit pelayanan teknis panti sosial Tresna Wedha Khusnul Khotimah Pekanbaru baik dengan persentase jawaban responden 95:2 dengan kurang baiknya. Layanan kegiatan keterampilan yang ada di unit pelayanan teknis panti Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru baik dengan persentase jawaban responden 90:8 dengan kurang baiknya. Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan layanan kegiatan keterampilan yang ada di unit pelayanan teknis panti sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur yang ada. pelayanan pemeriksaan kesehatan yang ada di unit pelayanan teknis panti sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru baik dengan persentase jawaban sebesar 90 responden yang mengatakan baik dari 98 responden yang dijadikan sampel. Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan layanan pemeriksaan kesehatan yang ada di unit pelayanan teknis panti sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur yang ada. pelayanan bimbingan psikolog yang ada di unit pelayanan teknis panti sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru baik dengan persentase jawaban sebesar 91 responden yang mengatakan baik dari 98 responden yang dijadikan sampel. Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan layanan bimbingan psikolog yang ada di unit pelayanan teknis panti sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur yang ada. pelayanan kegiatan senam lansia yang ada di unit pelayanan teknis panti sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru baik dengan persentase jawaban sebesar 91 responden yang mengatakan baik dari 98 responden yang dijadikan sampel. Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan layanan kegiatan senam lansia yang ada di unit pelayanan teknis panti sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur yang ada. pelayanan kegiatan rekreasi yang ada di unit pelayanan teknis panti sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru baik dengan persentase jawaban sebesar 91 responden yang mengatakan baik dari 98 responden yang dijadikan sampel. Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan layanan kegiatan rekreasi yang ada di unit pelayanan teknis panti sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur yang ada.
2. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kesejahteraan lanjut usia yang ada di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Husnul Khotimah Pekanbaru. Hal ini berdasarkan nilai sig. kualitas pelayanan (X) sebesar 0,000 dan nilai t hitung sebesar 1.977. Melihat dasar pengambilan keputusan, maka nilai sig. kualitas pelayanan (X) yaitu $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung yakni $1.977 > r$ tabel yakni 1.966. Dengan demikian, H_0 ditolak, dan H_1 diterima. Artinya, terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan (X1) terhadap kesejahteraan lanjut usia (Y) yang ada di Unit Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Husnul Khotimah Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

Ardista, Rini. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Langit Membiru Wisata Bogor." *Jurnal Parameter* 6.1 (2021): 38-49.

Arlianty, L. S., & Jubaedah, Y. (2015). Analisis Relevansi Program Dan Pelaksanaan Pelayanan Lansia di Balai Perlindungan Sosial Tresna Werdha Ciparay Bandung. *FamilyEdu: Jurnal Pendidikan Kesejahteraan Keluarga*, 1(1).

Djamhari, E. A., Ramdlaningrum, H., Layyinah, A., Chrisnahutama, A., & Prasetya, D. (2021). Kondisi kesejahteraan lansia dan perlindungan sosial lansia di Indonesia.

Gofur, Abdul. "Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan." *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT 4.1* (2019): 37-44.

Hardiansyah.2011. *Kualitas Pelayanan Publik*.Gava media

Hardiansyah.2018. *Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi)*.Gava media

HUSNI SHABRI, S., et al. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar." (2018).

Hendrawan, Ahmad Ibnu. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Publik di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan." (2017).

Habibullah, H. (2017). Perlindungan sosial komprehensif di Indonesia. *Sosio Informa*, 3(1).

Isbandi Rukminto Adi.2013. *Kesejahteraan Sosial (Edisi Kedua)*. PT.Raja gravindo persada.

Imam Ghozali. 2013. *Desain Penelitian Kuantitatif*. Yoga Pratama

Jawahiril, Jannah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kesejahteraan Masyarakat Penerima Bantuan Pkh (Program Keluarga Harapan) Lansia Di Kelurahan Mimbaan Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo." *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kesejahteraan Masyarakat Penerima Bantuan Pkh (Program Keluarga Harapan) Lansia Di Kelurahan Mimbaan Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo*.

Musa, Muh. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Padang Loang di Kabupaten Bulukumba." *PINISI JOURNAL OF ART, HUMANITY AND SOCIAL STUDIES* 2.6 (2022): 38-52.

Ndraha,Taliziduhu.2011.*Kybernology 1 (Ilmu Pemerintahan Baru)* Jakarta,PT.Rieneka Cipta

Purwati, Astri Ayu, and Zulfadli Hamzah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah." *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)* 3.1 (2019): 98-105.

Sugiyono.2019. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta Bandung

Sugiyono 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif,R&D*.Alfabeta Bandung.

Setyawati, Widya Agustin, Muhamad Rifa'i, and Cahyo Sasmito. "Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan citra institusi terhadap kepuasan pasien." *Madani jurnal politik dan sosial kemasyarakatan* 10.2 (2018): 50-63.

Setiawan, Ajis, Nurul Qomariah, and Haris Hermawan. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen." *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia* 9.2 (2019): 114-126.

Syahiroh, F. A. (2022). *Bimbingan Agama Dalam Meningkatkan Kualitas Hidup Lansia di Rumah Perlindungan Sosial Dinas Sosial Kota Tangerang* (Bachelor's thesis, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).

Wijayanto, H. (2014). Analisis Implementasi Perlindungan Sosial Lanjut Usia Oleh Dinas Sosial Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kota Surakarta.

