



UNIVERSITAS INDONESIA

**EVALUASI PROSES PELAKSANAAN
PROGRAM *ELDERLY DAY CARE SERVICES* TAHUN 2012
DI PANTI SOSIAL TRESNA WERDHA BUDHI DHARMA
BEKASI TIMUR**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Kesejahteraan Sosial**

**AYU DIAH AMALIA
1006744023**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI PASCASARJANA ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL
KEKHUSUSAN PERENCANAAN DAN EVALUASI PEMBANGUNAN
DEPOK
NOVEMBER 2012**

ABSTRAK

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Jalan tol merupakan sarana infrastruktur untuk publik yang membutuhkan modal investasi besar. Namun investasi jalan tol merupakan proyek investasi yang mengandung resiko sangat tinggi karena ketidakpastian dan ketergantungan pada faktor luar yang tinggi. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran sejauh mana pengaruh resiko dalam pendanaan proyek infrastruktur jalan tol, mengetahui variabel resiko yang berpengaruh serta upaya apa yang dilakukan untuk memperkecil resiko. Dengan melakukan analisis secara kuantitatif dan kualitatif terhadap investasi yang dilakukan dengan benar, telah saya nyatakan dengan benar, memfokuskan pada struktur pendanaan yang akan digunakan serta *return* yang dianggap menguntungkan. Simulasi adalah sebuah perkembangan metode dalam analisis resiko. *Monte Carlo simulation* merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk menganalisis resiko dalam kegiatan investasi. Program ini kemudian dikembangkan, oleh *World Bank Institute*, menjadi bagian dari *Infrisk* model untuk keperluan analisis simulasi dan kelayakan. Dalam penelitian ini hasil keluaran yang dihasilkan melalui pelaksanaan ini adalah berbentuk *probabilistic simulation* dan *multi-period simulation* sebagai variabel keputusan utama investasi seperti NPV, IRR, *debt service coverage ratio* dan *social benefit from the project*.

Nama : Ayu Diah Amalia

NPM : 1006744023

Tanda Tangan : 

Tanggal : 23 November 2012

Berdasarkan analisis hasil simulasi yang dilakukan diketahui bahwa berdasarkan pengaruh resiko yang terjadi terdapat perbedaan perspektif antara *investor* dan *lender* dalam menentukan struktur pendanaan proyek infrastruktur. Perspektif *investor* sangat beragam sejalan dengan meningkatnya resiko, investor dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan ekuitas berkisar antara 15%-25%. Sementara itu perspektif *lender* cenderung konstan pada level tertinggi, artinya bahwa setiap level resiko yang terjadi *lender* akan selalu menuntut tinggi penyertaan modal dari investor. Dengan demikian pihak *lender* hanya akan menerima konsekuensi terhadap *debt-financed* yang rendah.

Perlu dicatat bahwa kasus ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai skenario pendanaan yang seharusnya diselidiki pada sebuah kasus. Sebab Simulasi *Infrisk* yang digunakan dalam penelitian ini sangat terbatas dalam merefleksikan realitas dari berbagai struktur pendanaan dalam penyelenggaraan proyek jalan tol di Indonesia. Dalam menganalisis proyek sesungguhnya, sejumlah skenario pendanaan harus diselidiki dan tidak hanya skenario-skenario yang telah diilustrasikan dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh

Nama : Ayu Diah Amalia
NPM : 1006744023
Program Studi : Pascasarjana Ilmu Kesejahteraan Sosial
Kekhususan Perencanaan dan Evaluasi Pembangunan
Judul Thesis : Evaluasi Proses Pelaksanaan Program *Elderly Day Care Services* Tahun 2012 Di Panti Sosial Tresna Werdha Budhi Dharma Bekasi Timur

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Kesejahteraan Sosial pada Program Studi Pascasarjana Ilmu Kesejahteraan Sosial Kekhususan Perencanaan dan Evaluasi Pembangunan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dra. Wisni Bantari, M.Kes

Penguji : Dra. Ety Rahayu, M.Si

Penguji : Dra. Fentiny Nugroho, MA. Ph.d

Penguji : Dra. Fitriyah, M.Si

Ditetapkan di: Depok

Tanggal : 23 November 2012

KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmatnya, saya dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Kesejahteraan Sosial Jurusan Perencanaan dan Evaluasi Pembangunan. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itulah, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- (1) Dra. Wisni Bantarti, M.Kes, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini;
- (2) Dra. Fitriyah, M.Si, selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan dukungan moral dan akademik selama masa perkuliahan hingga penyelesaian tesis ini;
- (3) Dra. Ety Rahayu, M.Si, selaku penguji ahli yang telah menyediakan waktu untuk menguji tesis ini;
- (4) Dra. Fentiny Nugroho, Ph.d selaku penguji ahli yang telah menyediakan waktu untuk menguji tesis ini;
- (5) Kementerian Sosial RI yang telah memberikan kesempatan Tugas Belajar dan dukungan moral materil bagi saya untuk menuntut dan mengembangkan ilmu pengetahuan;
- (6) Rekan-rekan di PSTW Budhi Dharma Kementerian Sosial RI yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
- (7) Rekan-rekan di Puslitbang Kessos Kementerian Sosial RI yang telah memberikan kesempatan bagi saya untuk menuntut ilmu pengetahuan;
- (8) Orang tua, suami, anak dan keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral;
- (9) Teman-Teman Tugas Belajar Angkatan XII Kementerian Sosial RI Tahun 2008; Bpk.Sehan, Ibu.Merry, Ibu.Lusi, Ibu.Nita, Ibu.Fitri, Ibu.Regina, Ibu.Alim serta sahabat.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini membawa manfaat dalam pengembangan ilmu.

Depok, 23 November 2012

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Jalan tol merupakan sarana infrastruktur untuk publik yang membutuhkan modal investasi besar. Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini: sangat tinggi karena ketidakpastian dan ketergantungan pada faktor luar yang tinggi. Peneliti Nama dilakukar: Ayu Diah Amalian gambaran sejauh mana pengaruh resiko dalam pendana NPM oleh infrast: 1006744023 ol, mengetahui variabel resiko yang berpengaruh serta upaya a Program Studi: Perencanaan dan Evaluasi Pembangunan melakukan analisis secara kuantita Departementatif: Pascasarjana Ilmu Kesejahteraan Sosial yang memfokuskan pada struktur Fakultas an yang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik urn yang dianggap menguntungkan. Simulas Jenis Karya buah Tesis kembangan metode dalam analisis resiko. Monte Carlo simulation merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk menganalisis resiko dalam kegiatardi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas menjadi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya penelitiilmu ah saya yang berjudul: diinginkan melalui pendekatan ini adalah berbentuk probabi Evaluasi Proses Pelaksanaan Program *Elderly Day Care Services* Tahun 2012 Di Panti Sosial utama i Tresna Werdha Budhi Dharma Bekasi Timur age ratio dan social benefit from the project. beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Berdasa Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam resiko bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya tanpa menentu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sejalan sebagai pemilik Hak Cipta. ko, investor dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan ekuitas berkisar antara 15%-25%. Sementara itu perspektif lender cenderung konstan pada level te Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. lender akan selalu menuntut tinggi penyertaan modal dari investor. Dengan demikian pihak lender hanya akan menerima konsekwensi terhadap debt-financed yang rendah.

Perlu dicatat bahwa kasus ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai skenario pendanaan yang seharusnya diselidiki pada sebuah kasus. Sebab Simulasi Infrisk yang digunakan dalam penelitian ini sangat terbatas dalam merefleksikan realitas dari berbagai struktur pendanaan dan penyelenggaraan proyek jalan tol di Indonesia. Dalam menganalisis proyek sesungguhnya, sejumlah skenario pendanaan harus diselidiki dan tidak hanya skenario yang telah diilustrasikan dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 23 November 2012

Yang menyatakan

(Ayu Diah Amalia)

ABSTRAK

Nama : Ayu Diah Amalia

Program Studi : Pascasarjana Ilmu Kesejahteraan Sosial

Perencanaan dan Evaluasi Pembangunan

Judul : Evaluasi Proses Pelaksanaan Program *Elderly Day Care Services*

Tahun 2012 Di Panti Sosial Tresna Werdha Budhi Dharma Bekasi Timur

Studi ini mendeskripsikan proses pelaksanaan Program *Elderly Day Care Services* dan melihat kepuasan klien sebagai suatu *feedback*. Penelitian ini merupakan penelitian evaluasi, menggunakan *mix methods* dengan metode kualitatif dan survey. Dari hasil penelitian diketahui bahwa PSTW Budhi Dharma belum melaksanakan proses tahapan pelayanan sesuai standar prosedur yang ditetapkan oleh perencana program. Dan lebih dari setengah sampel klien kurang puas akan kualitas pelayanan yang telah diberikan. Peneliti menyarankan agar lembaga merefleksikan kembali pelaksanaan program dan memperbaiki program.

Kata Kunci : Evaluasi Proses, Kesejahteraan Sosial, Lanjut Usia

ABSTRACT

Name : Ayu Diah Amalia

Study Program: Master Degree of Social Welfare Science

Planning and Development Evaluation

Title : Evaluation of *Elderly Day Care Services Program* Process implementation at Panti Sosial Tresna Werdha Budhi Dharma Bekasi Timur

The focus of this study is to describe the implementation process of *Elderly Day Care Services Program* and to see how far customer satisfaction as a feedback. This is evaluation research using mix methods, qualitative and survey. Result of research findings is that PSTW Budhi Dharma has not followed the procedures properly and it not appropriate with the procedures. More in a half of client not satisfied with the quality of services. The researcher suggests that organization must reflect their program and improve their program.

Key words : Process Evaluation, Welfare, Elderly

ABSTRAK

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GRAFIK.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Permasalahan Penelitian.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
1.4.1 Manfaat Akademis.....	15
1.4.2 Manfaat Praktis.....	15
1.5 Sistematika Penelitian.....	15
1.6 Keterbatasan Penelitian.....	16
2. TEORI PENUNJANG.....	17
2.1 Definisi, Masalah dan Kebutuhan Lanjut Usia.....	17
2.1.1 Definisi Lanjut Usia (Lansia).....	18
2.1.2 Masalah dan Kebutuhan Lanjut Usia.....	19
2.2 Pelayanan Sosial Untuk Lanjut Usia.....	21
2.2.1 Klien.....	21
2.2.2 Pelayanan Sosial.....	22
2.2.3 Program Pelayanan Sosial Lanjut Usia.....	22
2.3 Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial.....	23
2.3.1 Kesejahteraan Sosial.....	23
2.3.2 Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Bagi Lanjut Usia.....	24
2.4 Organisasi Pelayanan Manusia.....	25
2.5 Evaluasi Program Pelayanan Manusia.....	26
2.6 Evaluasi Proses Pelaksanaan Program <i>Elderly Day Care Services</i>	27
2.7 Kepuasan Pelanggan.....	29
3. METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Pendekatan Penelitian.....	32
3.2 Jenis Penelitian.....	33
3.2.1 Jenis Evaluasi.....	34
3.2.2 Model Logika.....	35
3.3 Metode.....	37

ABSTRAK

3.4 Teknik Pemilihan Sampel.....	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.6 Teknik Analisis Data.....	43
3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	45
3.8 Teknik Meningkatkan Kualitas Penelitian.....	46
3.9 Operasionalisasi Konsep Kepuasan Pelanggan.....	48
4. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN DAN PROFIL PROGRAM..	51
4.1 Gambaran Umum.....	51
4.1.1 Latar Belakang.....	51
4.1.2 Maksud dan Tujuan.....	52
4.1.3 Kedudukan, Tugas dan Fungsi.....	52
4.1.4 Visi dan Misi.....	53
4.2 Struktur Organisasi dan Sumber Daya Manusia.....	54
4.2.1 Struktur Organisasi PSTW Budhi Dharma.....	54
4.2.2 Sumber Daya Manusia.....	56
4.3 Kebijakan, Strategi dan Program Kegiatan.....	57
4.4 Program Pelayanan Harian Lanjut Usia (<i>Elderly Day Care Services</i>).....	59
4.4.1 Dasar Hukum.....	61
4.4.2 Sasaran Garapan dan Persyaratan Program <i>Elderly Day Care Services</i>	61
4.4.3 Kegiatan Program <i>Elderly Day Care Services</i>	62
4.4.4 Struktur Organisasi Program <i>Elderly Day Care Services</i> dan Uraian Tugas....	63
4.4.5 Sumber Daya Manusia Program <i>Elderly Day Care Services</i>	65
4.4.6 Pendanaan Program <i>Elderly Day Care Services</i>	65
4.4.7 Metode dalam Program <i>Elderly Day Care Services</i>	66
4.4.8 Jenis Pelayanan Program <i>Elderly Day Care Services</i>	66
4.4.9 Prinsip-Prinsip dalam Penyelenggaraan <i>Elderly Day Care Services</i>	70
5. TEMUAN LAPANGAN DAN ANALISA	72
5.1 Temuan Lapangan.....	72
5.1.1 Profil Program <i>Elderly Day Care Services</i> di PSTW Budhi Dharma.....	72
5.1.1.1 Sasaran Program <i>Elderly Day Care Services</i>	76
5.1.1.2 Jumlah Target Program <i>Elderly Day Care Services</i>	78
5.1.2 Komponen Input dalam Program <i>Elderly Day Care Services</i> di PSTW Budhi Dharma.....	80
5.1.2.1 Personil dalam Program <i>Elderly Day Care Services</i>	80
5.1.2.2 Sarana Prasarana dalam Program <i>Elderly Day Care Services</i>	95
5.1.2.3 Dana dalam Program <i>Elderly Day Care Services</i>	102
5.1.3 Proses Pelaksanaan Program <i>Elderly Day Care Services</i> PSTW Budhi Dharma.....	110
5.1.3.1 Tahap Diseminasi Program.....	110
5.1.3.2 Tahap Penerimaan Klien.....	113
5.1.3.3 Tahap Pemberian Pelayanan.....	116

ABSTRAK

<p>Jalan tol merupakan sarana infrastruktur yang sangat penting untuk memperlancar modal investasi besar. Namun investasi jalan tol merupakan proyek investasi yang mengandung resiko sangat tinggi karena ketidakpastian dan ketidakpastian pada faktor luar yang tinggi. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran sejauh mana pengaruh resiko dalam pendanaan proyek infrastruktur jalan tol di Indonesia yang memfokuskan pada upaya apa yang dilakukan untuk memperkecil resiko. Dengan melakukan analisis secara kuantitatif dan kualitatif terhadap investasi jalan tol di Indonesia yang memfokuskan pada struktur pendanaan yang dilakukan oleh pemerintah yang dianggap menguntungkan. Simulasi adalah sebuah perkecilan yang dilakukan dalam simulasi Monte Carlo <i>simulation</i> merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk menganalisis resiko dalam kegiatan investasi. Program <i>Elderly Day Care Services</i> PSTW Budhi Dharma dikembangkan oleh <i>World Bank Institute</i> menjadi bagian dari <i>Infrisk</i> model dalam analisis yang dilakukan dalam penelitian ini hasil keluarannya yang diinputkan melalui pendekatan ini adalah berbentuk <i>probabilistic simulation</i> dan <i>Monte Carlo (Job at Risk)</i> sebagai variabel keputusan utama investasi seperti <i>WACC, IRR, debt service coverage ratio</i> dan <i>social benefit from the project</i>. Berdasarkan analisis hasil simulasi tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh resiko yang terjadi terhadap perbedaan perspektif antara investor dan lender dalam menentukan tingkat resiko sangat beragam. Perspektif investor sangat beragam sejalan dengan meningkatnya resiko; investor dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan ekuitas berkisar antara 15%-25%. Sementara itu perspektif lender cenderung konstan pada level tertinggi, artinya bahwa setiap level resiko yang terjadi lender akan selalu menuntut tinggi DAFTAR REFERENSI investor. Dengan demikian pihak lender hanya akan menerima konsekuensi terhadap <i>debt-financed</i> yang rendah.</p> <p>Perlu dicatat bahwa kasus ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai skenario pendanaan yang seharusnya diselidiki pada sebuah kasus. Sebab Simulasi <i>Infrisk</i> yang digunakan dalam penelitian ini sangat terbatas dalam merefleksikan realitas dari berbagai struktur pendanaan dalam penyelenggaraan proyek jalan tol di Indonesia. Dalam menganalisis proyek sesungguhnya, sejumlah skenario pendanaan harus diselidiki dan tidak hanya skenario-skenario yang telah diilustrasikan dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik</p>	<p>5.1.3.3.1 Pelayanan dalam Upaya Pemenuhan Kebutuhan Biologis atau Fisiologis..... 120</p> <p>5.1.3.3.2 Pelayanan dalam Upaya Pemenuhan Kebutuhan Psikologis..... 137</p> <p>5.1.3.3.3 Pelayanan dalam Upaya Pemenuhan Kebutuhan Sosial..... 148</p> <p>5.1.3.3.4 Pelayanan dalam Upaya Pemenuhan Kebutuhan Spiritual..... 151</p> <p>5.1.4 Kepuasan Klien dalam Program <i>Elderly Day Care Services</i> PSTW Budhi Dharma..... 154</p> <p>5.1.4.1 Profil Responden..... 155</p> <p>5.1.4.2 Kepuasan Klien akan Kualitas Pelayanan dalam Program <i>Elderly Day Care Services</i> PSTW Budhi Dharma..... 163</p> <p>5.2 Analisa..... 172</p> <p>5.2.1 Jumlah Target dan Sasaran dalam Program <i>Elderly Day Care Services</i> PSTW Budhi Dharma..... 174</p> <p>5.2.1.1 Jumlah Target dalam Program <i>Elderly Day Care Services</i> Budhi Dharma..... 174</p> <p>5.2.1.2 Sasaran dalam dalam Program <i>Elderly Day Care Services</i> Budhi Dharma..... 177</p> <p>5.2.2 Komponen Input Program <i>Elderly Day Care Services</i> PSTW Budhi Dharma..... 179</p> <p>5.2.3 Evaluasi Proses Pelaksanaan Program <i>Elderly Day Care Services</i> PSTW Budhi Dharma..... 188</p> <p>5.2.4 Kepuasan Klien dalam Program <i>Elderly Day Care Services</i> PSTW Budhi Dharma..... 201</p> <p>6. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI..... 204</p> <p>6.1 Kesimpulan..... 204</p> <p>6.2 Rekomendasi..... 206</p> <p>DAFTAR REFERENSI..... 211</p>
---	---

ABSTRAK DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan jumlah klien dalam program <i>elderly day care services</i> PSTW Budhi Dharma Tahun 2008-2012.....	9
Tabel 1.2	Rekapitulasi rencana dan realisasi program <i>elderly day care services</i> Tahun 2010.....	11
Tabel 1.3	Rekapitulasi rencana dan realisasi program <i>elderly day care services</i> Tahun 2011.....	12
Tabel 3.1	<i>Theoretical Sampling</i>	40
Tabel 3.2	<i>Time Table</i> Penelitian.....	46
Tabel 3.3	Reliabilitas.....	48
Tabel 3.4	Operasionalisasi konsep kepuasan pelanggan.....	49
Tabel 4.1	Klasifikasi pegawai berdasarkan jabatan.....	56
Tabel 4.2	Klasifikasi pegawai berdasarkan tingkat pendidikan.....	56
Tabel 4.3	Jadwal kegiatan program <i>elderly day care services</i>	69
Tabel 5.1	Lama mengikuti program.....	157
Tabel 5.2	Pengeluaran perbulan dalam mengikuti program <i>elderly day care services</i>	157
Tabel 5.3	Kategorisasi skala tingkat kepuasan klien.....	163
Tabel 5.4	Dimensi <i>tangible</i>	165
Tabel 5.5	Dimensi <i>reliability</i>	166
Tabel 5.6	Dimensi <i>responsiveness</i>	167
Tabel 5.7	Dimensi <i>assurance</i>	169
Tabel 5.8	Dimensi <i>emphaty</i>	170
Tabel 5.9	Matriks komponen input program dan implikasi.....	180
Tabel 5.10	Matriks pelaksanaan kegiatan.....	195
Tabel 6.1	Rekomendasi komponen input program terkait temuan lapangan.....	207
Tabel 6.2	Rekomendasi proses pelaksanaan terkait temuan lapangan.....	208

ABSTRAK DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Prospek populasi dunia Tahun 2002, 2025 dan 2050.....	1
Gambar 3.1	Model logika program <i>elderly day care services</i>	36
Gambar 3.2	Model logika penelitian.....	37
Gambar 4.1	Struktur organisasi PSTW Budhi Dharma.....	54
Gambar 4.2	Struktur organisasi dalam program <i>elderly day care services</i>	63
Gambar 5.1	Struktur organisasi program <i>elderly day care services</i> PSTW Budhi Dharma.....	95
Gambar 5.2	Kondisi dalam Gedung Pertemuan PHLU.....	96
Gambar 5.3	Kondisi atap gedung yang bocor.....	96
Gambar 5.4	Kondisi toilet yang rusak.....	98
Gambar 5.5	Kondisi sofa dan kursi yang kurang layak.....	99
Gambar 5.6	Klien membayar iuran kegiatan.....	107
Gambar 5.7	Iuran kegiatan diserahkan ke petugas.....	108
Gambar 5.8	Pelaksanaan senam osteoporosis dan barbel.....	122
Gambar 5.9	Peralatan penunjang senam osteoporosis.....	124
Gambar 5.10	Pelaksanaan senam jantung sehat dan tongkat.....	125
Gambar 5.11	Instruktur dan asisten dalam pelaksanaan senam PORPI.....	127
Gambar 5.12	Klien memenuhi halaman gedung pada pelaksanaan senam PORPI....	127
Gambar 5.13	Jumlah klien yang mengikuti senam diabetes.....	129
Gambar 5.14	Jumlah klien yang mengikuti senam krida prana.....	130
Gambar 5.15	Antrian dalam kegiatan pemeriksaan kesehatan.....	132
Gambar 5.16	Pemberian <i>snack</i> kepada klien.....	136
Gambar 5.17	Kegiatan bernyanyi yang merupakan salah satu bentuk terapi.....	139
Gambar 5.18	Klien antri menunggu giliran bernyanyi.....	140
Gambar 5.19	Pelaksanaan kegiatan <i>vocal group</i>	141
Gambar 5.20	Klien duduk diatas tikar dalam pelaksanaan kegiatan rabana.....	143
Gambar 5.21	Klien tanpa dampingan petugas.....	147
Gambar 5.22	Kepuasan Klien dalam program <i>elderly day care services</i> PSTW Budhi Dharma.....	164
Gambar 5.23	<i>Flow chart</i> proses pelaksanaan program <i>elderly day care services</i> PSTW Budhi Dharma.....	199

level tertinggi, artinya bahwa setiap level resiko yang terjadi *lender* akan selalu menuntut tinggi penyertaan modal dari investor. Dengan demikian pihak *lender* hanya akan menerima konsekwensi terhadap *debt-financed* yang rendah.

Perlu dicatat bahwa kasus ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai skenario pendanaan yang seharusnya diselidiki pada sebuah kasus. Sebab Simulasi Infrisk yang digunakan dalam penelitian ini sangat terbatas dalam merefleksikan realitas dari berbagai struktur pendanaan dalam penyelenggaraan proyek jalan tol di Indonesia. Dalam menganalisis proyek sesungguhnya, sejumlah skenario pendanaan harus diselidiki dan tidak hanya skenario-skenario yang telah diilustrasikan dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

ABSTRAK DAFTAR GRAFIK

Jalan tol merupakan sarana infrastruktur untuk publik yang membutuhkan modal investasi besar. Namun investasi jalan tol merupakan proyek investasi yang mengandung resiko sangat tinggi karena ketergantungan pada faktor luar yang tinggi.....	155
Grafik 5.1 Usia responden pada Program <i>Elderly Day Care Services</i>	155
Grafik 5.2 Pekerjaan responden.....	156
Grafik 5.3 Jumlah peminat kegiatan dalam Program <i>Elderly Day Care Services</i> ..	158

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran sejauh mana pengaruh resiko dalam pendanaan proyek infrastruktur jalan tol, mengetahui variabel resiko yang berpengaruh serta upaya apa yang dilakukan untuk memperkecil resiko. Dengan melakukan analisis secara kuantitatif dan kualitatif terhadap investasi jalan tol di Indonesia yang memfokuskan pada struktur pendanaan yang akan digunakan serta *return* yang dianggap menguntungkan. Simulasi adalah sebuah perkembangan metode dalam analisis resiko. *Monte Carlo simulation* merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk menganalisis resiko dalam kegiatan investasi. Program ini kemudian dikembangkan, oleh *World Bank Institute*, menjadi bagian dari *Infrisk* model untuk keperluan analisis simulasi dan kelayakan. Dalam penelitian ini hasil keluaran yang diinginkan melalui pendekatan ini adalah berbentuk *probabilistic simulation* dan *multi-period VAR (Value at Risk)* sebagai variabel keputusan utama investasi seperti NPV, IRR, *debt service coverage ratio* dan *social benefit from the project*.

Berdasarkan analisis hasil simulasi yang dilakukan diketahui bahwa berdasarkan pengaruh resiko yang terjadi terdapat perbedaan perspektif antara *investor* dan *lender* dalam menentukan struktur pendanaan proyek infrastruktur. Perspektif *investor* sangat beragam sejalan dengan meningkatnya resiko, investor dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan ekuitas berkisar antara 15%-25%. Sementara itu perspektif *lender* cenderung konstan pada level tertinggi, artinya bahwa setiap level resiko yang terjadi *lender* akan selalu menuntut tinggi penyertaan modal dari investor. Dengan demikian pihak *lender* hanya akan menerima konsekuensi terhadap *debt-financed* yang rendah.

Perlu dicatat bahwa kasus ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai skenario pendanaan yang seharusnya diselidiki pada sebuah kasus. Sebab Simulasi *Infrisk* yang digunakan dalam penelitian ini sangat terbatas dalam merefleksikan realitas dari berbagai struktur pendanaan dalam penyelenggaraan proyek jalan tol di Indonesia. Dalam menganalisis proyek sesungguhnya, sejumlah skenario pendanaan harus diselidiki dan tidak hanya skenario-skenario yang telah diilustrasikan dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

ABSTRAK DAFTAR LAMPIRAN

Jalan tol merupakan sarana infrastruktur untuk publik yang membutuhkan modal investasi besar. Namun investasi jalan tol merupakan proyek investasi yang mengandung resiko sangat

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran sejauh mana pengaruh resiko dalam

Lampiran 2 Kuesioner

pendanaan proyek infrastruktur jalan tol, mengetahui variabel resiko yang berpengaruh serta

Lampiran 3 Pedoman Kajian Literatur dan Dokumentasi

upaya apa yang dilakukan untuk memperkecil resiko. Dengan melakukan analisis secara

Lampiran 4 Pedoman Observasi

kuantitatif dan kualitatif terhadap investasi jalan tol di Indonesia yang memfokuskan pada

Lampiran 5 Transkrip Wawancara

struktur pendanaan yang akan digunakan serta *return* yang dianggap menguntungkan. Simulasi adalah sebuah perkembangan metode dalam analisis resiko. *Monte Carlo simulation* merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk menganalisis resiko dalam kegiatan investasi. Program ini kemudian dikembangkan, oleh *World Bank Institute*, menjadi bagian dari *Infrisk* model untuk keperluan analisis simulasi dan kelayakan. Dalam penelitian ini hasil keluaran yang diinginkan melalui pendekatan ini adalah berbentuk *probabilistic simulation* dan *multi-period VAR (Value at Risk)* sebagai variabel keputusan utama investasi seperti NPV, IRR, *debt service coverage ratio* dan *social benefit from the project*.

Berdasarkan analisis hasil simulasi yang dilakukan diketahui bahwa berdasarkan pengaruh resiko yang terjadi terdapat perbedaan perspektif antara *investor* dan *lender* dalam menentukan struktur pendanaan proyek infrastruktur. Perspektif *investor* sangat beragam sejalan dengan meningkatnya resiko, investor dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan ekuitas berkisar antara 15%-25%. Sementara itu perspektif *lender* cenderung konstan pada level tertinggi, artinya bahwa setiap level resiko yang terjadi *lender* akan selalu menuntut tinggi penyertaan modal dari investor. Dengan demikian pihak *lender* hanya akan menerima konsekuensi terhadap *debt-financed* yang rendah.

Perlu dicatat bahwa kasus ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai skenario pendanaan yang seharusnya diselidiki pada sebuah kasus. Sebab Simulasi *Infrisk* yang digunakan dalam penelitian ini sangat terbatas dalam merefleksikan realitas dari berbagai struktur pendanaan dalam penyelenggaraan proyek jalan tol di Indonesia. Dalam menganalisis proyek sesungguhnya, sejumlah skenario pendanaan harus diselidiki dan tidak hanya skenario-skenario yang telah diilustrasikan dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

ABSTRAK

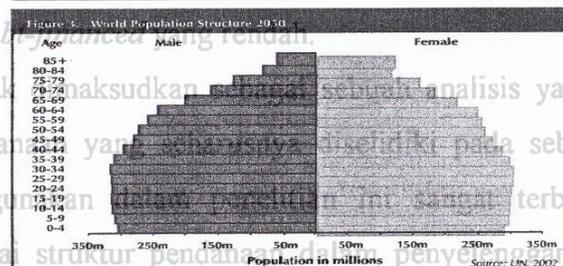
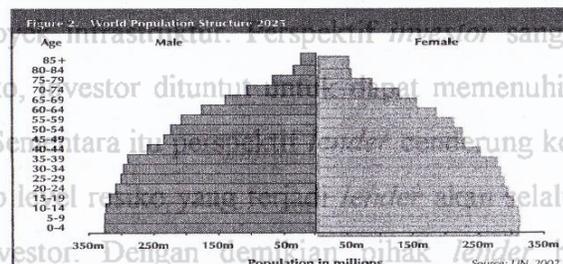
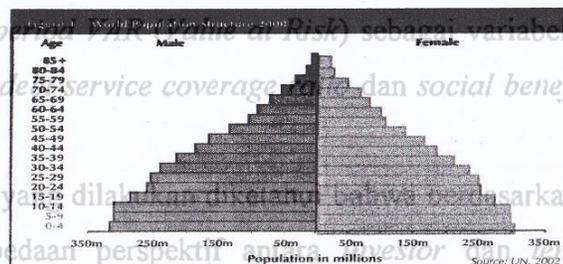
Jalan tol merupakan sarana infrastruktur untuk publik yang membutuhkan modal investasi besar. Namun investasi jalan tol merupakan proyek investasi yang mengandung resiko sangat tinggi karena ketidakpastian dan ketergantungan pada faktor luar yang tinggi.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Revolusi demografi sedang berlangsung di dunia, saat ini terdapat 600 juta orang di dunia berusia 60 tahun keatas. Pada tahun 2025 jumlah orang yang berusia 60 tahun keatas akan berlipat ganda, dan pada tahun 2050 akan mencapai jumlah dua miliar jiwa (*World Health Organization, 2004*). Salah satu ciri kependudukan di dunia pada abad 21 adalah terjadinya proses penuaan struktur penduduk. Struktur populasi penduduk dunia tergambar dalam struktur usia (*age structure*). Beberapa kegiatan investasi tren bentuk struktur usia dapat dilihat dalam piramida populasi yang ditunjukkan menjadi bagian dalam gambar berikut (*Hoyer & Roodin, 2003, h.24-26*).



Gambar 1.1

Perlu dicatat bahwa kasus ini tidak dimaksudkan sebagai analisis yang lengkap mengenai berbagai skenario pendanaan yang bisa dilakukan pada sebuah kasus. Sebab Simulasi Infrisk yang digunakan dalam analisis ini terbatas dalam merefleksikan realitas dari berbagai struktur pendanaan pada proyek jalan tol di Indonesia. Dalam menganalisis proyek sesungguhnya, sejumlah skenario pendanaan harus diselidiki dan Prospek Populasi Dunia Tahun 2002, 2025 dan 2050 strasikan dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

ABSTRAK

Dunia akan menua dengan cepat, akan terdapat lebih banyak lanjut usia (lansia) dibandingkan anak-anak (*World Health Organization*, 2004). Fenomena pertumbuhan populasi lansia salah satunya disebabkan oleh faktor peningkatan perawatan ibu hamil dan bayi yang dapat mengurangi rasio kematian ibu dan bayi sehingga usia harapan hidup meningkat (Zastrow, 2008, h.452). Populasi lansia juga merupakan hasil transisi demografi dari tingginya tingkat kelahiran dan kematian ke rendahnya tingkat kelahiran dan rendahnya tingkat kematian. Penurunan tingkat kematian didahului oleh penurunan tingkat kelahiran (*low fertility*). Dan hasil dari struktur pendanaan yang akan digunakan serta *return* yang dianggap menguntungkan. Peningkatan harapan hidup juga akibat dari faktor kesehatan yang baik (Timonen, 2008, h.14-15). Peningkatan usia harapan hidup mengakibatkan jumlah lansia mengalami peningkatan tiap tahun. Penduduk lansia mengalami pertumbuhan tercepat menjadi bagian dari penduduk dunia. Indonesia termasuk Negara berkembang dengan jumlah penduduk kurang lebih 237,6 juta jiwa tahun 2010 dan menempati peringkat empat dunia setelah Cina, India dan Jepang dalam hal penduduk lansia. Sedangkan menurut WHO penduduk lansia di Indonesia pada tahun 2020 mendatang sudah mencapai angka 11,34% atau tercatat 28,8 juta orang. Provinsi Jawa Barat termasuk 11 provinsi di Indonesia dengan kategori wilayah berstruktur tua karena populasi lansia mencapai lebih dari 7% dari populasi penduduknya. Struktur penduduk Indonesia saat ini menuju pada proses penuaan yang ditandai dengan meningkatnya jumlah dan proporsi penduduk lansia. Proporsi penduduk lansia di Indonesia mengalami peningkatan cukup signifikan, dimana ekuitas berkisar antara 15%-25%. Sementara itu perspektif *lender* cenderung konstan pada level tertinggi, artinya bahwa setiap level resiko yang terjadi *lender* akan selalu menuntut tinggi penyertaan modal dari investor. Dengan demikian pihak *lender* hanya akan menerima konsekuensi terhadap *debt financed* yang rendah.

Data-data kependudukan tersebut merupakan salah satu cara melakukan identifikasi masalah sosial, seperti data yang digambarkan dalam piramida penduduk (Soetomo, 2008, h.36). Dengan struktur piramida penduduk seperti diatas, maka akan memunculkan masalah sosial baru, khususnya masalah sosial lanjut usia. Kelanjutusiaan menjadi suatu masalah sosial ketika masyarakat mengakui masalah tersebut. Kelanjutusiaan dapat dilihat sebagai suatu masalah sosial dari dua dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

ABSTRAK

perspektif. Pertama, kelanjutusiaan adalah masalah pada segmen populasi kategori usia, dimana seseorang yang bertahan hidup lama akan menjadi bagian dari segmen usia dari suatu populasi. Kedua, kelanjutusiaan adalah masalah sosial untuk masyarakat secara keseluruhan, karena adanya lanjut usia dan permasalahannya akan berimbas pada struktur dan fungsi masyarakat (Loether, 1967, h.3-5).

Perubahan demografis yang mengarah pada pertumbuhan penduduk lansia upaya apa yang dilakukan untuk memperkecil resiko. Dengan melakukan analisis secara kuantitatif dan kualitatif terhadap investasi jalan tol di Indonesia yang memfokuskan pada menjadi sangat besar, problematik lansia pun akan bertambah (Achir, 2001, h.185).

Dalam proses menjadi tua para lanjut usia mengalami beberapa permasalahan. Permasalahan yang umum dijumpai pada masa tua adalah masalah hubungan keluarga, hubungan sosial yang cenderung mengisolasi diri dan kurang melakukan sosialisasi, menurunnya daya tahan tubuh sehingga penyembuhan penyakit lebih lama, akses transportasi yang belum ramah lansia dan terlalu jauh dari rumah serta pekerjaan rumah tangga yang harus dilakukan sendiri dan tidak jarang melakukan pekerjaan untuk anggota keluarga yang lain seperti menjaga rumah, pekerjaan rumah, mengasuh cucu dan lain-lain (Komisi Nasional Lanjut Usia, 2010).

Permasalahan-permasalahan yang dihadapi para lanjut usia tersebut akan saling berkaitan, seperti kondisi fisik dan psikis dapat mempengaruhi keadaan sosial ekonomi, sehingga kecenderungan lanjut usia menjadi tergantung pada orang lain menjadi cukup besar. Permasalahan lanjut usia juga menyangkut berbagai kebutuhan lain yang khusus dari golongan penduduk lanjut usia. Usia lanjut sebagai suatu tahap sejalan dengan meningkatnya resiko, investor dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan kehidupan tertentu mempunyai kebutuhan khusus. Kebutuhan-kebutuhan baru akan ekuitas berkisar antara 15%-25%. Sementara itu perspektif lender cenderung konstan pada berkembang sesuai dengan perubahan sosial dalam masyarakat (Sutiaputri, 1998, h.5-8).

Perubahan sosial merupakan suatu proses yang tidak dapat dihindarkan. Perubahan berasal dari masyarakat itu sendiri seperti pertumbuhan penduduk,

Perlu dicatat bahwa penambahan unsur-unsur baru dalam warga masyarakat dapat merubah peran dan status yang ada (Rudito & Famiola, 2008, h.45). Salah satu bentuk perubahan sosial

yang terjadi dalam tatanan keluarga adalah adanya pergeseran pola dan fungsi dari keluarga luas (*extended family*) menjadi keluarga inti (*nuclear family*) (Wahyu, 2005, h.247). Sejalan dengan pembaruan dalam kehidupan berkeluarga yang

diperkuat dengan nilai keluarga kecil bahagia sejahtera, maka jumlah anak dalam dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

ABSTRAK

keluarga menciut dan *total fertility rate* kaum perempuan menurun. Di segi lain, pola kehidupan berubah secara drastis dengan keluarnya kaum perempuan dari keluarga ke dunia kerja, hingga perempuan tidak dapat lagi diandalkan sepenuhnya sebagai *service provider* bagi keluarganya termasuk bagi lansia dalam keluarga. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran sejauh mana pengaruh resiko dalam pendanaan proyek infrastruktur jalan tol, mengetahui variabel resiko yang berpengaruh serta upaya apa yang dilakukan untuk memperkecil resiko. Dengan melakukan analisis secara kuantitatif dan kualitatif terhadap investasi jalan tol di Indonesia yang memfokuskan pada peningkatan kesejahteraan. Peningkatan jumlah lansia membawa permasalahan tersendiri dan untuk mengatasi perlu adanya upaya yang lebih memadai agar permasalahan lanjut usia tidak menjadi masalah sosial yang semakin kompleks dan menjadi beban pembangunan (Kementerian Sosial RI, 2004).

Seberapa jauh permasalahan lansia diselesaikan tidak terlepas dari kebijakan nasional dan internasional tentang kesejahteraan lansia. Komitmen Internasional terhadap penduduk lansia terlihat dalam *International Plan of Action on Aging* atau *Vienna Plan* dalam Resolusi PBB No. 37/1982. Komitmen tersebut diantaranya adalah mengajak seluruh negara di dunia untuk mengembangkan dan menerapkan kebijakan guna meningkatkan kehidupan lansia (BPS & Kementerian Sosial RI, 2009b). Rencana Aksi Internasional (RAI) telah menggariskan langkah untuk merubah sikap, kebijakan dan praktik kelanjutusiaan di setiap tingkatan dan sektor sehingga lanjut usia dapat tetap sehat, aktif dan produktif (*World Health Organization*, 2004). Dalam Undang-Undang Nomor 13 tahun 1998 tentang kesejahteraan lanjut usia, disebutkan bahwa pemerintah berupaya meningkatkan ekuitas berkisar antara 15%-25%. Sementara itu perspektif *lender* cenderung konstan pada level tertinggi, artinya bahwa setiap level resiko yang terjadi *lender* akan selalu menuntut tinggi penyertaan modal dari investor. Dengan demikian pihak *lender* hanya akan menerima konsekuensi terhadap *debt-financed* yang rendah.

Penanganan lanjut usia merupakan salah satu isu penting yang perlu mendapat perhatian semua pihak. Lansia dihadapkan dengan keterbatasan karena faktor usia, sehingga memerlukan bantuan peningkatan kesejahteraan sosial. Upaya peningkatan kesejahteraan sosial lanjut usia diarahkan agar lansia tetap dapat diberdayakan sehingga berperan dalam kegiatan pembangunan dengan memperhatikan fungsi, kearifan, pengetahuan, keahlian, keterampilan, pengalaman, dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

ABSTRAK

usia dan kondisi fisiknya, serta terselenggaranya pemeliharaan taraf kesejahteraan sosial lanjut usia (Kementerian Sosial RI, 2009). Kondisi tersebut merupakan tantangan bagi penyediaan pelayanan sosial untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan lanjut usia secara wajar. Dengan penyediaan pelayanan tersebut diharapkan dapat menjamin terakomodasinya tuntutan, harapan, aspirasi, aktivitas dan kebutuhan lanjut usia secara memadai.

Pemerintah mengupayakan pelayanan sosial bagi lanjut usia dengan kuantitatif dan kualitatif terhadap investasi jalan tol di Indonesia yang memfokuskan pada struktur pendanaan yang akan digunakan serta *return* yang dianggap menguntungkan. Simulasi adalah sebuah perkembangan metode dalam analisis risiko *Monte Carlo simulation* merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk memprediksi risiko dalam kegiatan investasi. Program ini kerudung diperkenalkan oleh *Kelly Bank* yang menjadi bagian dari adanya nilai masyarakat yang menganggap tidak pantas menempatkan lanjut usia di dalam panti, terbatasnya kemampuan pemerintah dan masyarakat untuk menyelenggarakan pelayanan sistem panti, serta tingkat urbanisasi masyarakat yang tinggi berpengaruh terhadap intensitas perawatan lanjut usia (Kementerian Sosial RI, 2009). Untuk mengatasi hal tersebut dikembangkan model-model pelayanan terhadap lansia dimana lansia tetap berada dalam keluarganya sementara pelayanan diberikan kepadanya, misalnya dengan mengundang para lansia keluar rumahnya untuk mendapatkan perawatan, makanan dan kebutuhan-kebutuhannya yang lain dan setelah itu mereka kembali ke rumahnya masing-masing (Achir, 2001, h.190).

Salah satu model pelayanan sosial lanjut usia yang dikembangkan oleh Kementerian Sosial RI adalah dalam bentuk Program Harian Lanjut Usia (PHLU) atau disebut *Elderly Day Care Services*. Program *Elderly Day Care Services* adalah suatu model pelayanan sosial yang disediakan bagi lanjut usia, bersifat sementara, dilaksanakan pada siang hari di dalam atau diluar panti dalam waktu tertentu dan tidak menginap. Latar belakang Program *Elderly Day Care Services* didasari adanya kenyataan akan peningkatan jumlah lanjut usia seiring dengan bertambahnya usia harapan hidup, keluarga mempunyai kesulitan untuk memberikan pelayanan selama 24 jam, pelayanan sistem panti maupun luar panti belum dapat memenuhi kebutuhan lanjut usia yang beraneka ragam, dan banyaknya lanjut usia yang kurang dapat bersosialisasi dengan sesama lanjut usia (Kementerian Sosial RI, 2010a). Program

dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

ABSTRAK

Elderly Day Care Services bertujuan untuk dapat membantu keluarga atau masyarakat yang karena sesuatu hal tidak dapat memberi perawatan dan pelayanan kepada lanjut usia dalam kurun waktu tertentu, terutama pada siang hari sehingga sangat tinggi karena ketidakpastian dan ketergantungan pada faktor luar yang tinggi. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran sejauh mana pengaruh resiko dalam pendanaan proyek infrastruktur jalan tol, mengetahui variabel resiko yang berpengaruh serta upaya apa yang dilakukan untuk memperkecil resiko. Dengan melakukan analisis secara kuantitatif dan kualitatif terhadap investasi jalan tol di Indonesia yang memfokuskan pada

Kebermanfaatn Program *Elderly Day Care Services* telah didukung dengan beberapa penelitian yang melihat esensi program *day care service* bagi lansia. Simulasi adalah sebuah perkembangan metode dalam analisis resiko. *Monte Carlo simulation* merupakan salah satu metode yang digunakan untuk menganalisis resiko dalam

1. Penelitian yang dilakukan oleh Masafumi Kuzuya et al. (2006) mengungkapkan fakta bahwa *day care services* ternyata memiliki asosiasi dengan rendahnya tingkat kematian pada lanjut usia. Dalam studi kohort (*longitudinal study for frail elderly*) yang dilakukan terhadap 1673 partisipan, 726 partisipan memanfaatkan *day care service* dan menunjukkan asosiasi dengan berkurangnya tingkat kematian lansia. Analisis subgroup yang dilakukan menggambarkan manfaat *day care service* berasosiasi dengan berkurangnya resiko kematian pada

lansia wanita dan kelompok usia 65-74 tahun. Partisipan yang memanfaatkan *day care service* dua atau tiga kali atau lebih dalam seminggu, 63% atau 44% memiliki rasio kematian yang relatif rendah dibanding dengan yang tidak memanfaatkan *day care services* (*Journal of the American Geriatrics Society* (2006) Volume: 54, Issue: 9, p.1364-1371)

2. Penelitian yang dilakukan oleh Powel J dan Roberts H yang dikutip dari SAGE *Online Journal* dengan tema identifikasi nilai dalam pelayanan *day care services* tinggi penyertaan modal dari investor. Dengan demikian pihak *lender* hanya akan menerima konsekwensi terhadap *debt-financed* yang rendah. Perlu dicatat bahwa kasus ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai aspek pembangunan suatu bagian penting dalam keseluruhan pembangunan kualitas kesehatan dan pelayanan perawatan sosial yang tinggi bagi lansia (*The Journal of the Royal Society for the Promotion of Health* (2002) Vol 122: p.158-164)

3. Kajian literatur yang dilakukan oleh Lucas, Rosato, Lee, & Howell-White (2002) mengenai *Adult Day Health Services* yang dikutip dari *Rutgers Center* dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

ABSTRAK

Jalan tol merupakan sarana infrastruktur untuk publik yang membutuhkan modal investasi besar. Namun investasi jalan tol merupakan proyek investasi yang mengandung resiko sangat tinggi karena ketidakpastian dan ketergantungan pada faktor luar yang tinggi. Suatu Program di San Francisco menunjukkan *outcomes* yang positif pada klien ADHS dibandingkan dengan klien yang melakukan perawatan di rumah. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran sejauh mana pengaruh resiko dalam pendanaan proyek infrastruktur jalan tol, mengetahui variabel resiko yang berpengaruh serta upaya apa yang dilakukan untuk memperkecil resiko. Dengan melakukan analisis secara kuantitatif dan kualitatif terhadap investasi jalan tol di Indonesia yang memfokuskan pada struktur pendanaan yang akan digunakan serta *return* yang dipegang menguntungkan. Simulasi adalah sebuah perkembangan metode dalam analisis resiko *Monte Carlo simulation* merupakan jumlah variabel yang dimasukkan untuk menganalisis dalam kegiatan investasi. Penelitian ini dikembangkan, oleh *World Bank Institute*, menjadi bagian dari *Infra*. Dapat dilihat manfaat program *Day Care Services* sangat krusial bagi lansia seperti dapat mengurangi resiko tingkat kematian, pembangunan kualitas kesehatan dan provisi perawatan sosial yang tinggi bagi lansia serta adanya kepuasan klien yang mengikuti program. Beberapa penelitian yang dilakukan kebanyakan meninjau pada aspek *outcomes* dan *impact* program *Day Care Services* baik secara kuantitatif maupun kualitatif, dari hasil studi kepustakaan belum ditemukan tinjauan mengenai proses pelaksanaan pelayanan dalam program *Day Care Services*, padahal untuk menghasilkan dampak dan *outcomes* yang positif tidak terlepas dari proses pelaksanaan pelayanan dan input yang memadai. Studi kuantitatif input dan proses sejalan dengan meningkatnya resiko, investor dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan pelayanan tentang hubungan antara proses pelayanan *Day Care Services* bagi lansia ekuitas berkisar antara 15%-25%. Sementara itu perspektif *lender* cenderung konstan pada level tertinggi, artinya bahwa setiap level resiko yang terjadi *lender* akan selalu menuntut tinggi penyertaan modal dari investor. Dengan demikian pihak *lender* hanya akan menerima konsekuensi terhadap *debt-financed* yang rendah. Perlu dicatat bahwa hasil ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai skenario program *Day Care Services*, padahal untuk meningkatkan dan mengembangkan program diperlukan suatu tinjauan mengenai proses pelaksanaan merefleksikan resiko. Program *Elderly Day Care Services* telah berkembang pesat di mancanegara dan hal tersebut telah dibuktikan kebermanfaatannya dalam berbagai pendanaan harus diselidiki dan tidak hanya skenario-skenario yang telah diilustrasikan dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik.

ABSTRAK

penelitian. Mengingat pentingnya program tersebut bagi lansia maka model program *Elderly Day Care Services* tersebut perlu diadopsi dan dikembangkan di Indonesia.

Kementerian Sosial RI berupaya menyediakan sarana untuk peningkatan kesejahteraan sosial lansia melalui program *Elderly Day Care Services* yang salah satunya dilaksanakan di Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Budhi Dharma. Model Pelayanan Sosial Harian Lanjut Usia (*Elderly Day Care Services*) telah ada sejak tahun 2005 di Panti ini. Program pelayanan yang ada di PSTW Budhi Dharma diberikan berdasarkan kebutuhan lanjut usia, seperti kebutuhan akan pelayanan fisik berupa kegiatan olah raga, keagamaan, pelayanan sosial; kesenian dan rekreasi, pelayanan keterampilan, permakanan, pemeriksaan kesehatan, kunjungan ke keluarga klien, mengikutsertakan klien dalam *event* luar panti dan pendampingan.

1.2 Permasalahan Penelitian

Program *Elderly Day Care Services* yang diadakan di PSTW Budhi Dharma setiap tahun dilaksanakan dalam satu periode. Awal tahun merupakan tahap desiminasi program dan di akhir tahun merupakan tahap pengakhiran pelayanan (terminasi) kepada klien. Program *Elderly Day Care Services* yang diadakan di PSTW Budhi Dharma cukup mendapat respon dari masyarakat sekitar Panti berada, hal ini terlihat dari jumlah lansia yang ikut dalam program, dapat dilihat dalam tabel perkembangan jumlah lansia dalam Program *Elderly Day Care Services* dari tahun 2008 hingga 2012 dalam tabel dibawah ini

sejalan dengan meningkatnya resiko, investor diminta untuk dapat memenuhi kebutuhan ekuitas berkisar antara 15%-25%. Sementara itu perspektif *lender* cenderung konstan pada level tertinggi, artinya bahwa setiap level resiko yang terjadi *lender* akan selalu menuntut tinggi penyertaan modal dari investor. Dengan demikian pihak *lender* hanya akan menerima konsekwensi terhadap *debt-financed* yang rendah.

Perlu dicatat bahwa kasus ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai skenario pendanaan yang seharusnya diselidiki pada sebuah kasus. Sebab Simulasi Infrisk yang digunakan dalam penelitian ini sangat terbatas dalam merefleksikan realitas dari berbagai struktur pendanaan dalam penyelenggaraan proyek jalan tol di Indonesia. Dalam menganalisis proyek sesungguhnya, sejumlah skenario pendanaan harus diselidiki dan tidak hanya skenario-skenario yang telah diilustrasikan dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

Tabel 1.1
Perkembangan Jumlah Klien Lansia dalam Program *Elderly Day Care Services* di PSTW Budhi Dharma Tahun 2008 – 2012

Tahun	Jumlah Klien Lansia	Jumlah Klien Pra Lansia	Jumlah Klien Lansia Yang Keluar Program
2008	60		7 atau 11,67%
2009	67		35 atau 52,24%
2010	45		6 atau 13,04%
2011	53		6 atau 11,11%
2012	53	74	

Sumber : *Database* Daftar Klien PSTW Budhi Dharma Tahun 2008-2012
(telah diolah kembali)

Program *Elderly Day Care Service* telah berjalan sejak tahun 2005 namun karena keterbatasan pencatatan dan ketersediaan *database* dari pihak Panti, maka peneliti tidak mencantumkan data jumlah klien dari tahun 2005-2007, dengan pertimbangan untuk menghindari bias yang dikarenakan sumber pencatatan program atau karena *file* klien terbatas (Grinnell & Unrau, 2005, h.28). Dalam Program *Elderly Day Care Services*, PSTW Budhi Dharma telah menetapkan target jumlah klien lansia pertahunnya, di tahun 2011 target klien lansia berjumlah 60 orang sedangkan di tahun 2012 target klien lansia berjumlah 70 orang.

Perkembangan jumlah klien lansia yang mengikuti program dari tahun 2008 hingga 2012 terlihat cukup banyak. Jika dilihat dari tabel 1.1 diatas, di tahun 2008 jumlah klien yang mengikuti program ini sebanyak 60 orang, namun di akhir periode program terdapat klien lansia yang memutuskan keluar yaitu sebanyak 7 orang klien lansia. Di tahun 2009 terjadi sedikit peningkatan jumlah klien lansia, peningkatan jumlah klien yang baru juga diiringi dengan peningkatan jumlah klien yang keluar program, di tahun 2009 terjadi penurunan jumlah klien yang sangat drastis yaitu sebesar 35 klien lansia atau sebanyak 52,24% dari total jumlah klien lansia tahun 2009. Sedangkan ditahun 2010 terjadi penurunan jumlah klien lansia yang mengikuti program yaitu sebanyak 45 klien lansia, kemudian di akhir periode tahun ini jumlah klien yang keluar sebanyak 13,04%. Tahun 2011 dan 2012 jumlah klien yang mengikuti program sebanyak 53 klien lansia namun juga diikuti oleh jumlah klien yang keluar dari program sebanyak 6 orang atau 11,11%. Menurut informasi dari pengelola program, banyaknya jumlah klien lansia yang tidak

ABSTRAK

mengikuti kembali dalam program diantaranya dikarenakan klien memutuskan untuk berhenti menjadi anggota tanpa sebab yang jelas, pindah tempat tinggal, tidak mampu lagi datang dalam kegiatan dan meninggal dunia. Selain karena faktor sangat tinggi karena ketidakpastian dan ketergantungan pada faktor luar yang tinggi. internal klien itu sendiri, keluarnya klien lansia dalam program juga dapat disebabkan oleh faktor eksternal seperti faktor yang disebabkan karena program itu sendiri, baik dari sisi sarana prasarana maupun dari sisi proses pelayanannya.

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran sejauh mana pengaruh resiko dalam pendanaan proyek infrastruktur jalan tol, mengetahui variabel resiko yang berpengaruh serta upaya apa yang dilakukan untuk memperkecil resiko. Dengan melakukan analisis secara kuantitatif dan kualitatif terhadap investasi jalan tol di Indonesia yang memfokuskan pada struktur pendanaan yang akan digunakan serta *return* yang dianggap menguntungkan. Simulasi adalah sebuah perkembangan metode dalam analisis resiko. *Monte Carlo simulation* merupakan salah satu teknik analisis resiko dalam kegiatan investasi. Program ini diadakan di kampus salah satu bank swasta di Jakarta. Penelitian ini has menjadi bagian dari penelitian ini has keluarga klien dan mengikutsertakan klien dalam *event* luar panti, hal tersebut dapat dilihat dalam Tabel Rekapitulasi Rencana dan Realisasi Program *Elderly Day Care Services* Tahun 2010 dan 2011 berikut

utama investasi seperti *IRR*, *debt service coverage ratio* dan *social benefit from the project*.

Berdasarkan analisis hasil simulasi yang dilakukan diketahui bahwa berdasarkan pengaruh resiko yang terjadi terdapat perbedaan perspektif antara *investor* dan *lender* dalam menentukan struktur pendanaan proyek infrastruktur. Perspektif *investor* sangat beragam sejalan dengan meningkatnya resiko, investor dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan ekuitas berkisar antara 15%-25%. Sementara itu perspektif *lender* cenderung konstan pada level tertinggi, artinya bahwa setiap level resiko yang terjadi *lender* akan selalu menuntut tinggi penyertaan modal dari investor. Dengan demikian pihak *lender* hanya akan menerima konsekwensi terhadap *debt-financed* yang rendah.

Perlu dicatat bahwa kasus ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai skenario pendanaan yang seharusnya diselidiki pada sebuah kasus. Sebab Simulasi Infrisk yang digunakan dalam penelitian ini sangat terbatas dalam merefleksikan realitas dari berbagai struktur pendanaan dalam penyelenggaraan proyek jalan tol di Indonesia. Dalam menganalisis proyek sesungguhnya, sejumlah skenario pendanaan harus diselidiki dan tidak hanya skenario-skenario yang telah diilustrasikan dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

Tabel 1.2
 Rekapitulasi Rencana dan Realisasi
 Program *Elderly Day Care Services* Tahun 2010

No.	Program/Kegiatan	Rencana	Realisasi
		Frekuensi	Frekuensi
1.	Pelayanan Fisik a. Senam - Senam Kridaprana - Senam Pernafasan - Osteoporosis - Diabetes b. Pemberian Pakaian	96 keg - 96 keg 96 keg 1 keg	45 keg 43 keg 46 keg 46 keg 1 keg
2.	Pelayanan Keagamaan a. Bimbingan Mental/Rohani b. Peringatan hari besar/agama	78 keg 3 keg	68 keg 4 keg
3.	Pelayanan Sosial a. Rekreasi - Widyawisata b. Kesenian; Vokal Group, Kasidah, dll	1 keg 48 keg	2 keg 42 keg
4.	Pelayanan Keterampilan - Bimbingan Keterampilan	48 keg	9 keg
5.	Pelayanan Kesehatan a. Pemeriksaan Tekanan Darah b. Pemeriksaan Gula Darah c. Pemeriksaan Tulang	48 keg 12 keg -	45 keg - 1 keg
6.	Pelayanan Pendampingan a. Pendampingan Kegiatan Fisik b. Pendampingan Kegiatan Ibadah	96 keg 78 keg	180 keg -
7.	Pemberian Makanan Tambahan - Snack Setelah Senam - Pemberian Paket Makanan Tambahan	96 keg 12 keg	46 keg -
8.	Kunjungan ke Keluarga Penerima Manfaat Program PHLU	12 keg	5 keg
9.	Mengikutsertakan Klien dalam Event-Event di Luar Pantu	6 keg	18 keg
	Jumlah Kegiatan	827 kegiatan	601 kegiatan

Sumber : Laporan Tahunan Kegiatan PSTW Budhi Dharma Bekasi Tahun 2010

Tabel 1.3
 Rekapitulasi Rencana dan Realisasi
 Program *Elderly Day Care Services* Tahun 2011

No.	Program/Kegiatan	Rencana	Realisasi
		Frekuensi	Frekuensi
1.	Pelayanan Fisik a. Senam - Senam Kridaprana - Senam Pernafasan - Osteoporosis - Diabetes b. Pemberian Pakaian	48 keg 48 keg 48 keg 48 keg	46 keg 46 keg 45 keg 46 keg
2.	Pelayanan Keagamaan a. Bimbingan Mental/Rohani b. Peringatan hari besar/agama	12 keg 3 keg	8 keg 3 keg
3.	Pelayanan Sosial a. Rekreasi - Widyawisata b. Kesenian; Vokal Group, Kasidah, dll	1 keg 72 keg	2 keg 46 keg
4.	Pelayanan Keterampilan - Bimbingan Keterampilan	12 keg	10 keg
5.	Pelayanan Kesehatan a. Pemeriksaan Tekanan Darah b. Pemeriksaan Gula Darah c. Pemeriksaan Tulang	48 keg 1 keg 1 keg	39 keg - -
6.	Pelayanan Pendampingan a. Pendampingan Kegiatan Fisik b. Pendampingan Kegiatan Ibadah	192 keg 12 keg	182 keg 11 keg
7.	Pemberian Makanan Tambahan - Snack Setelah Senam - Pemberian Paket Makanan Tambahan	48 keg -	53 keg -
8.	Kunjungan ke Keluarga Penerima Manfaat Program PHLU	12 keg	12 keg
9.	Mengikutsertakan Klien dalam Event-Event di Luar Pantu	12 keg	8 keg
	Jumlah Kegiatan	619 kegiatan	557 kegiatan

Sumber : Laporan Tahunan Kegiatan PSTW Budhi Dharma Bekasi Tahun 2011

ABSTRAK

Untuk tahun 2010 kegiatan-kegiatan terealisasi sebanyak 601 kegiatan dari target 827 kegiatan atau sebesar 72,67% kegiatan dapat dilaksanakan dan tahun 2011 kegiatan yang terealisasi sebanyak 557 kegiatan dari target 619 kegiatan (89,98% kegiatan dapat dilaksanakan), namun jika dicermati terjadi penurunan jumlah target rencana kegiatan dan terjadi penurunan jumlah kegiatan yang dilaksanakan. Jika dilihat dari tabel 1.2 dan 1.3, terdapat beberapa kegiatan yang upaya apa yang dilakukan untuk memperkecil resiko. Dengan melakukan analisis secara kuantitatif dan kualitatif terhadap investasi jalan tol di Indonesia yang memfokuskan pada struktur pendanaan yang akan digunakan serta *return* yang dipegang menguntungkan. Simulasi adalah sebuah perkembangan metode dalam analisis resiko. Monte Carlo simulation merupakan salah satu teknik analisis resiko dalam kegiatan investasi. Penelitian ini berfokus pada analisis resiko terhadap kegiatan yang tidak menjadi bagian dari target adalah sebanyak 14 kegiatan yaitu kegiatan senam kridaprana, senam osteoporosis, senam pernafasan, senam diabetes, pemberian pakaian, rohani, kegiatan kesenian, keterampilan, pemeriksaan gula darah dan tekanan darah, pemeriksaan tulang, pendampingan kegiatan fisik dan ibadah, serta *event* luar panti. Dari tahun 2010 hingga 2011 terjadi kenaikan jumlah jenis kegiatan yang tidak dapat terealisasi.

Berdasarkan analisis hasil simulasi yang dilakukan diketahui bahwa berdasarkan pengaruh resiko yang terjadi terdapat perbedaan perspektif antara investor dan lender dalam menentukan struktur pendanaan proyek infrastruktur. Perspektif investor sangat beragam sejalan dengan meningkatnya resiko, investor dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan ekuitas berkisar antara 15%-25%. Sementara itu perspektif lender cenderung konstan pada level tertinggi, artinya bahwa setiap level resiko yang terjadi lender akan selalu menuntut tinggi penyertaan modal dari investor. Dengan demikian pihak lender hanya akan menerima konsekuensi terhadap *debt-financed* yang rendah. Perlu dicatat bahwa hasil ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai aspek yang harusnya dipertimbangkan sebagai *feedback* proses pelaksanaan pelayanan. Kepuasan klien adalah bagian dari evaluasi proses karena pertanyaan-merefleksikan respon pertanyaan merupakan pendapat mengenai pelayanan program (Unrau, Gabor, Grinnell, 2007, h.171). proyek sesungguhnya, sejumlah skenario pendanaan harus diselidiki dan tidak hanya skenario-skenario yang telah diilustrasikan dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik.

ABSTRAK

Dan diharapkan dengan melakukan evaluasi proses pelayanan Program *Elderly Day Care Services* maka akan terlihat bagaimana kualitas proses pelayanan yang telah diberikan oleh PSTW, hubungannya dengan komponen-komponen program yang lain dan kepuasan klien yang menerima pelayanan tersebut. Evaluasi proses mencakup keseluruhan aspek proses pelaksanaan program dan termasuk pendanaan proyek infrastruktur jalan tol, mengetahui variabel resiko yang berpengaruh serta upaya apa yang dilakukan untuk memperkecil resiko. Dengan melakukan analisis secara kuantitatif dan kualitatif terhadap investasi jalan tol di Indonesia yang memfokuskan pada struktur pendanaan yang akan digunakan serta *return* yang dipegang, menguntungkan. Simulasi adalah sebuah perkembangan metode dalam analisis resiko. Monte Carlo simulation merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk analisis resiko dalam kegiatan investasi. Program ini berisikan di sekolah *Elderly Day Care Services* di Pant

menjadi bagian dari *Infrisk* Tresna Werdha (PSTW) Budhi Dharma ; dan kelayakan. Dalam penelitian ini hasil keluaran yang akan dihasilkan adalah sebagai berikut:

1. Proses pelaksanaan Program *Elderly Day Care Services* di Pant Sosial Tresna Werdha (PSTW) Budhi Dharma ;
2. Apakah program mencapai target?
3. Apakah komponen input program ;
 - a. personil,
 - b. sarana prasarana
 - c. dan dana telah memadai?

Berdasarkan analisis hasil simulasi yang dilakukan diketahui bahwa berdasarkan pengaruh resiko yang terjadi terdapat perbedaan perspektif antara *investor* dan *lender* dalam menentukan stuktur pendanaan proyek infrastruktur. Perspektif *investor* sangat beragam sejalan dengan meningkatnya resiko, investor dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan ekuitas berkisar antara 15%-25%. Sementara itu perspektif *lender* cenderung konstan pada level tertinggi, artinya bahwa setiap level resiko yang terjadi *lender* akan selalu menuntut tinggi penyertaan modal dari investor. Dengan demikian pihak *lender* hanya akan menerima konsekwensi terhadap *debt-financed* yang rendah.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk ;

1. Mengevaluasi Program *Elderly Day Care Services* di Pant Sosial Tresna Werdha (PSTW) Budhi Dharma dengan meninjau bagaimana proses pelaksanaan dalam Program *Elderly Day Care Services*.
2. Mengidentifikasi ketercapaian target dalam Program *Elderly Day Care Services*.
3. Mengidentifikasi komponen input Program *Elderly Day Care Services* yang berupa personil, sarana prasarana dan dana.
4. Melihat kepuasan klien yang telah mengikuti Program *Elderly Day Care Services*.

Perlu dicatat bahwa kasus ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai skenario pendanaan yang seharusnya diselidiki pada sebuah kasus. Sebab Simulasi *Infrisk* yang digunakan dalam penelitian ini adalah alat bantu yang merefleksikan realitas dari dunia nyata yang sedang berlangsung. Penggunaan proyek jalan tol di Indonesia. Dan dalam penelitian ini hanya skenario-skenario yang telah diilustrasikan dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

ABSTRAK

Jalan tol merupakan sarana infrastruktur untuk publik yang membutuhkan modal investasi

1.4 Manfaat Penelitian

Namun investasi jalan tol merupakan proyek investasi yang mengandung resiko sangat tinggi karena ketidakpastian dan ketergantungan pada faktor luar yang tinggi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat akademis maupun praktis.

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran sejauh mana pengaruh resiko dalam pendanaan proyek infrastruktur jalan tol, mengetahui variabel resiko yang berpengaruh serta upaya apa yang dilakukan untuk memperkecil resiko. Dengan melakukan analisis secara kuantitatif dan kualitatif terhadap investasi jalan tol di Indonesia yang memfokuskan pada struktur pendanaan yang akan digunakan serta *return* yang dianggap menguntungkan.

1. Menambah wawasan kepustakaan dan ilmu pengetahuan bagi akademisi mengenai Program Pelayanan Sosial bagi Lanjut Usia yang dikaji dari sudut pandang Ilmu kesejahteraan sosial dan Evaluasi Pembangunan Sosial.
2. Memperkaya literatur studi Penelitian Evaluasi dan studi yang berkaitan dengan upaya peningkatan kesejahteraan dan pelayanan sosial bagi lanjut usia.

Simulasi adalah sebuah perkembangan metode dalam analisis resiko. *Monte Carlo simulation* merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk menganalisis resiko dalam kegiatan investasi. Program ini kemudian dikembangkan, oleh *World Bank Institute*, menjadi bagian dari

1.4.2 Manfaat Praktis

penelitian ini hasil keluaran dari *probabilistic simulation* dan *Day Care Services* (di Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Budhi Dharma serta teridentifikasinya hambatan-hambatan dan strategi untuk perbaikan program.

1. Memberikan gambaran mengenai proses pelaksanaan program *Elderly Day Care Services* (di Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Budhi Dharma serta teridentifikasinya hambatan-hambatan dan strategi untuk perbaikan program.
2. Memberikan masukan bagi pihak Direktorat Jenderal Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kementerian Sosial RI dan PSTW Budhi Dharma dalam menerapkan dan mengembangkan model program pelayanan sosial lanjut usia dalam bentuk yang lebih baik.

Berdasarkan analisis hasil simulasi yang dilakukan diketahui bahwa berdasarkan pengaruh resiko yang terjadi terdapat perbedaan perspektif antara *investor* dan *lender* dalam menentukan struktur pendanaan proyek infrastruktur. Perspektif *investor* sangat beragam sejalan dengan meningkatnya resiko, *investor* dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan ekuitas berkisar antara 15%-25%. Sementara itu perspektif *lender* cenderung konstan pada level tertinggi, artinya bahwa setiap level resiko yang terjadi *lender* akan selalu menuntut

1.5 Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian dalam penelitian ini terdiri dari enam BAB yaitu sebagai berikut;

menerima konsekwensi terhadap *debt-financed* yang rendah. Perlu dicatat bahwa kasus ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai skenario pendanaan yang seharusnya diselidiki pada sebuah kasus.

Sebab Simulasi Infrisk yang digunakan dalam penelitian ini sangat terbatas dalam merefleksikan realitas dari berbagai tingkat resiko yang dihadapi organisasi pengelola jalan tol di Indonesia. Dalam analisis ini, aspek yang harus diperhatikan dalam pendanaan harus diselidiki (*human services organization*), evaluasi program pelayanan manusia dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

ABSTRAK

Jalan tol merupakan sarana infrastruktur untuk publik yang membutuhkan modal investasi besar. Namun investasi jalan tol merupakan proyek investasi yang mengandung risiko sangat tinggi karena ketidakpastian dan ketergantungan pada faktor luar yang tinggi. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran sejauh mana pengaruh risiko dalam pendanaan proyek infrastruktur jalan tol, mengetahui variabel risiko yang berpengaruh serta upaya apa yang dilakukan untuk memperkecil risiko. Dengan melakukan analisis secara kuantitatif dan kualitatif terhadap investasi jalan tol di Indonesia yang memfokuskan pada struktur pendanaan yang akan digunakan serta *return* yang dianggap menguntungkan. Simulasi adalah sebuah perkembangan metode dalam analisis risiko. *Monte Carlo simulation* merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk menganalisis risiko dalam kegiatan investasi. Program ini kemudian dikembangkan oleh *World Bank Institute* menjadi bagian dari *Infrisk* untuk menganalisis risiko investasi. Dalam penelitian ini hasil keluaran dari simulasi ini adalah mengenai risiko investasi. *probabilistic simulation* dan membahas mengenai profil program *Elderly Day Care Service* yang utama investasi seperti NPV, *Internal Rate of Return* (*IRR*), *Payback Period*, *Net Present Value* (*NPV*), dan *Benefit Cost Ratio* (*BCR*).

- BAB 3 Metode Penelitian; terdiri dari pendekatan penelitian, jenis penelitian, jenis evaluasi, model logika evaluasi, metode penelitian, teknik pemilihan sampel, lokasi dan waktu penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisa data, teknik meningkatkan kualitas data penelitian serta operasionalisasi konsep kepuasan pelanggan.
- BAB 4 Gambaran Umum Lokasi Penelitian dan Profil Program; meliputi latar belakang, maksud dan tujuan, kedudukan tugas dan fungsi, visi dan misi, struktur organisasi, sumber daya manusia, kebijakan, strategi dan program serta profil program yang meliputi sasaran garapan, kegiatan-kegiatan, pendanaan, metode dalam program, jenis pelayanan, dan menjadi bagian dari *Infrisk* untuk menganalisis risiko investasi. Program ini kemudian dikembangkan oleh *World Bank Institute* menjadi bagian dari *Infrisk* untuk menganalisis risiko investasi. Dalam penelitian ini hasil keluaran dari simulasi ini adalah mengenai risiko investasi. *probabilistic simulation* dan membahas mengenai profil program *Elderly Day Care Service* yang utama investasi seperti NPV, *Internal Rate of Return* (*IRR*), *Payback Period*, *Net Present Value* (*NPV*), dan *Benefit Cost Ratio* (*BCR*).

- BAB 5 Temuan Lapangan dan Analisa. Temuan lapangan dalam bab ini membahas mengenai profil program *Elderly Day Care Service* yang utama investasi seperti NPV, *Internal Rate of Return* (*IRR*), *Payback Period*, *Net Present Value* (*NPV*), dan *Benefit Cost Ratio* (*BCR*). Berdasarkan analisis hasil simulasi yang dilakukan diketahui bahwa berdasarkan pengaruh risiko yang terjadi terdapat perbedaan perspektif antara *investor* dan *lender* dalam menentukan struktur pendanaan proyek infrastruktur. Perspektif *investor* sangat beragam sejalan dengan meningkatnya risiko, *investor* dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan ekuitas berkisar antara 15%-25%. Sementara itu perspektif *lender* cenderung konstan pada level tertinggi, artinya bahwa setiap level risiko yang terjadi *lender* akan selalu menuntut tinggi penyertaan modal dari *investor*. Dengan demikian pihak *lender* hanya akan menerima konsekuensi terhadap *debt-financed* yang rendah.

- BAB 6 Kesimpulan dan Rekomendasi

Penelitian ini melihat proses pelaksanaan program dari tahap promosi dan orientasi, tahap penerimaan dan tahap pemberian pelayanan. Tahap menerima konsekuensi terhadap *debt-financed* yang rendah. Perlu dicatat bahwa kasus ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai skenario pendanaan yang seharusnya diselidiki pada sebuah kasus. Sebab Simulasi *Infrisk* yang digunakan dalam penelitian ini sangat terbatas dalam merefleksikan realitas dari berbagai struktur pendanaan dalam penyelenggaraan proyek jalan tol di Indonesia. Dalam menganalisis proyek sesungguhnya, sejumlah skenario pendanaan harus diselidiki dan tidak hanya skenario-skenario yang telah diilustrasikan dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik.

1.6 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini melihat proses pelaksanaan program dari tahap promosi dan orientasi, tahap penerimaan dan tahap pemberian pelayanan. Tahap menerima konsekuensi terhadap *debt-financed* yang rendah. Perlu dicatat bahwa kasus ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai skenario pendanaan yang seharusnya diselidiki pada sebuah kasus. Sebab Simulasi *Infrisk* yang digunakan dalam penelitian ini sangat terbatas dalam merefleksikan realitas dari berbagai struktur pendanaan dalam penyelenggaraan proyek jalan tol di Indonesia. Dalam menganalisis proyek sesungguhnya, sejumlah skenario pendanaan harus diselidiki dan tidak hanya skenario-skenario yang telah diilustrasikan dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik.

BAB 2 TEORI PENUNJANG

2.1 Definisi, Masalah dan Kebutuhan Lanjut Usia

2.1.1 Definisi Lanjut Usia (Lansia)

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 dikatakan bahwa masa usia lanjut adalah masa bagi mereka yang sudah mencapai usia 60 tahun. Untuk tujuan perbandingan statistika, seseorang dikatakan lanjut usia ketika memasuki usia 60 atau 65 tahun (Timonen, 2008, h.8), lebih pastinya lanjut usia (lansia) adalah seseorang dengan usia 60 tahun keatas (Craik dan Salthouse, 1992, h.497). Lanjut usia ditentukan oleh kondisi fisik dan mental, oleh karena itu semua orang tidak sama ketika memasuki usia lanjut. Proses penuaan disebut dengan *senescence*. Tingkat perubahan dalam berbagai proses dalam tubuh yang disebabkan oleh penuaan berbeda pada tiap orang. Penuaan termasuk penampakan kerutan di kulit, rambut yang berubah dan menipis, tubuh yang makin mengecil karena tulang dan persendian memampat (Zastrow, 2008, h.450-451).

Cavanaugh dan Whitbourne (1999) berpendapat bahwa ada berbagai cara dalam mendefinisikan penuaan diantaranya adalah *Chronological Age*, merupakan cara informatif yang merujuk pada indikator jumlah usia seseorang (jumlah usia seseorang yang telah hidup). *Biological Age* yang merujuk pada keberfungsian tubuh dan bagian-bagian tubuh (sistem kardiovaskular). *Psychological Age* yang merujuk pada ingatan, intelegensi, perasaan dan motivasi seseorang. Seseorang yang yakin bahwa dirinya tidak sehat dan tidak mampu berpartisipasi dalam beberapa aktivitas dapat dilihat lebih tua. *Sociocultural Age* merujuk pada ekspektasi masyarakat terhadap lanjut usia, bagaimana masyarakat melihat keterbatasan kemampuan lansia yang dilihat dari tubuh, pikiran dan kapabilitasnya serta peran lansia dalam masyarakat seperti mengasuh cucu dan berkebun yang merupakan pola aktivitas yang cocok untuk lansia (Timonen, 2008, h.8).

Pembagian Proses Menua Menurut Papalia (2003) :

- a. *Primary Aging* atau proses menua biologis (*senescencing*) yang normal, terjadi secara perlahan dan terus berjalan apapun yang dilakukan seorang.

Artinya: bisa diperlambat tetapi tidak bisa dihentikan. Tanda-tandanya dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

ABSTRAK

Jalan tol merupakan sarana infrastruktur untuk publik yang membutuhkan modal investasi besar. Namun investasi jalan tol merupakan proyek investasi yang mengandung resiko sangat tinggi karena ketidakpastian dan ketergantungan pada faktor luar yang tinggi.

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran sejauh mana pengaruh resiko dalam pendanaan proyek infrastruktur jalan tol, mengetahui variabel resiko yang berpengaruh serta upaya apa yang dilakukan untuk memperkecil resiko. Dengan melakukan analisis secara kuantitatif dan kualitatif terhadap investasi jalan tol di Indonesia yang memfokuskan pada

b. *Secondary Aging* atau proses menua yang dipengaruhi kondisi tubuh, atau karena seseorang mengidap penyakit tertentu. Seperti karena cedera otak yang bisa menimbulkan kebingungan dalam orientasi atau karena seseorang pernah mengalami kekerasan fisik dan mental dalam kehidupannya (Sadli, 2007, h.13).

Berbagai teori sosial mengenai proses penuaan digunakan sebagai *framework* untuk melihat logika proses sosial yang dihubungkan dengan proses penuaan, teori tersebut diantaranya ;

a. Teori Aktivitas (*Activity Theory*)
Havighurst *et al* (1963) mengatakan bahwa lanjut usia (lansia) yang optimal adalah seseorang yang menjaga aktivitasnya selama memungkinkan.

penelitian ini hasil kelu
Lansia yang aktif dideskripsikan sebagai lansia yang potensial (Timonen, 2008, h.68). Teori aktivitas yang dikembangkan oleh Palmore (1965) dan

utama investasi seperti M
Lemon *et al.* (1972) menyatakan bahwa penuaan yang sukses tergantung dari bagaimana seorang lanjut usia merasakan kepuasan dalam melakukan

aktivitas dan mempertahankan aktivitas tersebut selama mungkin. Adapun kualitas aktivitas tersebut lebih penting dibandingkan kuantitas aktivitas yang dilakukan. Dari satu segi aktivitas lanjut usia dapat menurun, akan tetapi dilain segi dapat dikembangkan misalnya dengan adanya peran baru.

sejalan dengan meningkatnya resiko, investor dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan Dari pihak lanjut usia sendiri terdapat anggapan bahwa proses penuaan ekuitas berkisar antara 15%-25%. Sementara itu perspektif *lender* cenderung konstan pada level tertinggi, artinya bahwa setiap level resiko yang terjadi *lender* akan selalu menuntut mempertahankan perilaku mereka semasa mudanya (Hardywinoto &

Setiabudhi, 1999, h.46-49). Teori aktivitas lain diungkapkan oleh Longino dan Kart (1982) yang mengatakan bahwa partisipasi lansia dalam aktivitas

informal merupakan prediksi terbaik dalam kepuasan hidupnya (Quadagno, 2002, h.33).

Perlu dicatat bahwa kasus ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai skenario pendanaan yang seharusnya diselidiki pada sebuah kasus. Sebab Simulasi Infrisk yang digunakan dalam penelitian ini sangat terbatas dalam merefleksikan realitas dari berbagai struktur pendanaan dalam penyelenggaraan proyek jalan tol di Indonesia. Dalam menganalisis proyek sesungguhnya, sejumlah skenario pendanaan harus diselidiki dan tidak hanya skenario-skenario yang telah diilustrasikan dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

ABSTRAK

b. Teori Perkembangan

Havighurst dan Duvall menguraikan tujuh jenis tugas perkembangan selama hidup yang harus dilaksanakan oleh lanjut usia yaitu;

- Penyesuaian terhadap penurunan fisik dan psikis
- Penyesuaian terhadap pensiun dan penurunan pendapatan
- Menemukan makna kehidupan
- Mempertahankan pengaturan hidup yang memuaskan
- Menemukan kepuasan dalam hidup berkeluarga
- Penyesuaian diri terhadap kenyataan akan meninggal dunia
- Menerima dirinya sebagai seorang lanjut usia (Hardywinoto & Setiabudhi, 1999, h.46-49).

Berada pada tahap usia lanjut secara relatif sehat fisik, mental dan psikologis, masih menunjukkan produktivitas yang sekaligus dapat memuaskan diri sendiri dan menyenangkan bagi orang lain merupakan ciri *successful agers*. *Successful aging* dilihat sebagai ;

1. Pemeliharaan dan memfungsikan kesehatan
2. Pemeliharaan mental dan kesehatan emosional

3. Keterlibatan secara aktif dalam hidup melalui interaksi sosial, aktifitas fisik, dan stimulasi kognitif (Valentine & Poindexter, 2007, h.236).

Pendekatan *successful ageing* berusaha menjelaskan tentang penuaan, terutama pada aspek perilaku. *Successful ageing* didasarkan pada observasi lansia yang puas terhadap hidupnya. *Successful ageing* timbul sebagai pendekatan perbaikan intervensi (Estes, Charroll L. *et al*, 2009, h.69-70).

2.1.2 Masalah dan Kebutuhan Lanjut Usia

Masalah adalah bagian dari suatu kehidupan, setiap orang memiliki masalah dan potensial untuk menjadi klien. Masalah merupakan situasi, peristiwa atau kondisi yang menyebabkan persoalan. Masalah disebabkan baik dari internal (seperti penyakit, ketidakmampuan) maupun eksternal (seperti masalah ekonomi atau pemberhentian menjadi karyawan). Masalah mungkin juga timbul dari hasil situasi interpersonal seperti kesulitan mendapatkan teman (McClam & Woodside, 2005, h.81). Begitu pula yang dialami lansia, seiring bertambahnya usia dalam proses menjadi tua para lanjut usia mengalami beberapa permasalahan.

ABSTRAK

Masalah pada lanjut usia antara lain sebagai berikut :

- a. Hubungan keluarga, terutama bagi lanjut usia laki-laki yang cenderung menyendiri dibandingkan lanjut usia perempuan yang diasuh oleh keluarga besar
- b. Hubungan sosial yang cenderung mengisolasi diri dan kurang melakukan pendanaan proyek infrastruktur jalan tol, mengetahui variabel resiko yang berpengaruh serta upaya apa yang dilakukan untuk memperkecil resiko. Dengan melakukan analisis secara kuantitatif dan kualitatif terhadap investasi jalan tol di Indonesia yang memfokuskan pada struktur pendanaan yang akan digunakan serta *return* yang dianggap menguntungkan.
- c. Menurunnya daya tahan tubuh sehingga penyembuhan penyakit menjadi lebih lama
- d. Akses transportasi yang tidak atau belum ramah lanjut usia dan terlalu jauh dari rumah
- e. Pekerjaan rumah tangga yang harus dilakukan sendiri dan tidak jarang kegiatan investasi. Program ini merupakan salah satu program yang diinisiasi oleh World Bank Institute menjadi bagian dari *Infrisk* rumah, mengasuh cucu dan lain-lain (Komisi Nasional Lanjut Usia, 2010)

Disamping memiliki permasalahan, lanjut usia memiliki kebutuhan sebagaimana manusia pada umumnya yaitu kebutuhan biologis atau fisiologis, psikologis, sosial dan spiritual. Dalam pemenuhan kebutuhannya, lanjut usia menggunakan kemampuan diri sendiri atau dengan bantuan dan dukungan keluarga atau lingkungan lainnya. Kebutuhan dasar manusia seperti yang dikemukakan oleh Maslow terdiri dari kebutuhan yang bersifat fisik, kebutuhan sosial, keamanan, penghargaan dan aktualisasi diri (McClam & Woodside, 2005, h.82). Kebutuhan lanjut usia (lansia) diantaranya adalah

1. Kebutuhan biologis/fisiologis, merupakan kebutuhan yang mutlak diperlukan oleh manusia untuk dapat memperkuat daya tahan fisik tinggi penyertaan modal dari investor. Dengan demikian pihak *lender* hanya akan menerima konsekwensi terhadap *debt-financed* yang rendah. Perlu dicatat bahwa kasus ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai skenario yang ada.

2. Kebutuhan Psikologis, merupakan kebutuhan yang berkaitan dengan hal-hal yang bersifat psikis (emosi, perasaan) antara lain berupa: kasih sayang, menyayangi, mendapat tanggapan dari orang lain, perasaan tenang, merasa berguna dan memiliki jati diri serta status yang jelas.

ABSTRAK

3. **Kebutuhan Sosial**, merupakan kebutuhan yang berkaitan dengan relasi dan interaksi dengan sesama manusia antara lain berupa: berinteraksi dengan keluarga lansia, melakukan aktivitas dengan teman sebaya, melakukan aktivitas dengan masyarakat di lingkungannya, menjadi anggota suatu organisasi, melaksanakan aktivitas dibidang ekonomi, melakukan aktivitas pendanaan proyek infrastruktur jalan tol, mengetahui variabel resiko yang berpengaruh serta upaya apa yang dilakukan untuk memperkecil resiko. Dengan melakukan analisis secara kuantitatif dan kualitatif terhadap investasi jalan tol di Indonesia yang memfokuskan pada struktur pendanaan yang akan digunakan serta *return* yang dianggap menguntungkan. Simulasi adalah sebuah perkembangan metode dalam analisis resiko *Monte Carlo simulation* merupakan salah satu teknik analisis yang memodelkan hasil kegiatan investasi. Program ini untuk dilakukannya adalah *Monte Carlo simulation* sebagai bentuk hubungan manusia dengan Tuhan Yang Maha Kuasa yang menjadi bagian dari *Infrisk* menuntun kehidupan seseorang, sedangkan dimensi horizontal adalah penelitian ini hasil keluarga dengan diri sendiri, hubungan dengan orang lain dan hubungan dengan lingkungan. Kebutuhan ini antara lain berupa: melaksanakan ibadah, memperdalam keimanan, melaksanakan kegiatan kerohanian, menerima keadaan dirinya, menerima hakikat hidup dan puas akan kehidupannya dan optimis terhadap masa depan (Kementerian Sosial RI, 2011).

2.2 Pelayanan Sosial Untuk Lanjut Usia

2.2.1 Klien

Lanjut usia merupakan klien karena mereka mempunyai beberapa kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi dan masalah-masalah yang tidak dapat diselesaikan, sehingga memerlukan pertolongan dan pelayanan. Klien didefinisikan sebagai individu, keluarga, populasi yang khusus dan lingkungan. Klien secara aktif berhubungan dengan proses pertolongan dan pelayanan yang dibutuhkan. Mereka menjadi klien dalam sistem pengiriman pelayanan manusia (*human service delivery system*) karena disekeloa mempunyai kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi, masalah-masalah yang tidak dapat diselesaikan dan keduanya. Beberapa klien datang dengan berbagai harapan dari proses pelayanan dan harapan pertolongan dari pekerja sosial. pendanaan harus diselidiki dan tidak hanya skenario-skenario yang telah diilustrasikan dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

ABSTRAK

Penekanan pada akuntabilitas akhir-akhir ini memberikan klien posisi yang kuat dalam penerimaan kualitas pelayanan (McClam & Woodside, 2005, h.41,63,83).

2.2.2 Pelayanan Sosial

Khan merumuskan pelayanan sosial sebagai program-program yang disediakan oleh kriteria pasar untuk menjamin pemenuhan suatu tingkat kebutuhan dasar seperti kesehatan, pendidikan, kesejahteraan untuk meningkatkan kehidupan komunal dan keberfungsian sosial, untuk memfasilitasi akses terhadap pelayanan-pelayanan dan lembaga-lembaga pada umumnya dan untuk membantu mereka dalam kesulitan dan pemenuhan kebutuhan (Suud, 2006, h.9).

2.2.3 Program Pelayanan Sosial Lanjut Usia

Program Pelayanan Sosial Lanjut Usia adalah proses bantuan pertolongan, perlindungan, bimbingan, santunan dan perawatan yang ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial lanjut usia. Program pelayanan sosial lanjut usia penelitian ini berbasis masyarakat meliputi:

- a. Pelayanan sosial dalam panti, melalui Panti Sosial Tresna Wredha dan melalui panti petirahan lanjut usia.
- b. Pelayanan sosial luar panti, melalui *home care, day care, foster care* dan kelompok usaha bersama (KUBE)
- c. Program pemberdayaan lanjut usia, melalui UEP, pengembangan pusat-pusat lanjut usia, organisasi pelayanan sosial lanjut usia dan lembaga atau kelompok lanjut usia
- d. Program peningkatan partisipasi keluarga dan masyarakat
- e. Program jaminan dan perlindungan sosial lanjut usia

(Kementerian Sosial RI, 2010c)

Tujuan Pelayanan Kesejahteraan Sosial lanjut usia

- a. Membangun apresiasi terhadap penduduk lanjut usia untuk menjaga harkat dan martabatnya serta memanfaatkan pengalaman dan keahliannya yang didukung oleh pengembangan budaya yang menjunjung tinggi serta menghormati lanjut usia secara melembaga dan berkesinambungan pada generasi muda dan masyarakat pada umumnya.

ABSTRAK

b. Melindungi dan menjamin hak-hak penduduk lanjut usia melalui perlindungan sosial dan pemberian kemudahan dalam mengakses fasilitas pelayanan publik dan pelayanan sosial bagi lanjut usia.

c. Meningkatkan taraf kesejahteraan sosial lanjut usia.

d. Melembaganya lanjut usia dalam kehidupan bangsa agar para lanjut usia dapat menikmati hari tuanya dalam suasana aman, tentram dan sejahteraan lahir dan batin.

(Kementerian Sosial RI, 2003)

2.3 Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial

2.3.1 Kesejahteraan Sosial

Ada beberapa definisi kesejahteraan sosial yang memberikan penekanan pengertian terhadap kesejahteraan sosial sebagai suatu kegiatan, seperti yang

dikemukakan oleh Dunham (1965), bahwa kesejahteraan sosial dapat didefinisikan sebagai kegiatan-kegiatan yang terorganisasi bagi peningkatan kesejahteraan sosial

melalui menolong orang untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan dalam beberapa bidang seperti kehidupan keluarga dan anak, kesehatan, penyesuaian sosial, waktu

senggang, standar-standar kehidupan, dan hubungan-hubungan sosial. Pelayanan-pelayanan kesejahteraan sosial memberi perhatian terhadap individu-individu,

kelompok, komunitas, dan kesatuan penduduk yang lebih luas. Pelayanan-pelayanan ini meliputi perawatan, penyembuhan dan pencegahan. Pendapat lain serupa

dikemukakan oleh PBB sebagaimana dikutip oleh Sumarnonugroho (1991), bahwa kesejahteraan sosial adalah yang terorganisasi dengan tujuan membantu penyesuaian

timbal balik antara individu dengan lingkungan sosial mereka. Tujuan ini dicapai secara seksama melalui teknik-teknik dan metode-metode dengan maksud agar

memungkinkan individu, kelompok maupun komunitas memenuhi kebutuhan dan memecahkan masalah-masalah penyesuaian diri mereka terhadap perubahan pola-

pola masyarakat, serta melalui tindakan kerja sama untuk memperbaiki kondisi-kondisi ekonomi dan sosial. Wilensky dan lebeaux (1965) melihat kesejahteraan

sosial sebagai suatu sistem yang terorganisasi dari pelayanan-pelayanan dan lembaga-lembaga sosial, yang dirancang untuk membantu individu-individu dan

pendanaan harus diselidiki dan tidak hanya skenario-skenario yang telah diilustrasikan dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan

hasil analisis yang lebih baik

ABSTRAK

kelompok-kelompok agar mencapai tingkat hidup dan kesehatan yang memuaskan (Suud, 2006, h.6-8).

2.3.2 Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Bagi Lanjut Usia

Kesejahteraan sosial lanjut usia adalah suatu tata kehidupan dan kehidupan sosial, baik material maupun spiritual yang diliputi rasa keselamatan, kesesuaian, dan ketenteraman lahir dan batin yang memungkinkan setiap lanjut usia untuk mengadakan pemenuhan kebutuhan jasmani, rohani dan sosial yang sebaik-baiknya bagi diri, keluarga serta masyarakat dengan menjunjung tinggi hak dan kewajiban asasi manusia.

Dalam Undang-Undang No.13 Tahun 1998 Pasal 3 disebutkan bahwa upaya peningkatan kesejahteraan sosial bertujuan untuk memperpanjang usia harapan hidup dan masa produktif, terwujudnya kemandirian dan kesejahteraannya, terpeliharanya sistem nilai budaya dan kekerabatan bangsa Indonesia serta lebih mendekati diri kepada Tuhan Yang Maha Esa. Upaya peningkatan kesejahteraan sosial lanjut usia diarahkan agar lanjut usia tetap dapat diberdayakan sehingga berperan dalam kegiatan pembangunan dengan memperhatikan fungsi, kearifan, pengetahuan, keahlian, keterampilan, pengalaman, usia dan kondisi fisiknya, serta terselenggaranya pemeliharaan taraf kesejahteraan sosial lanjut usia. Dan pasal 7 disebutkan peran pemerintah untuk mengarahkan, membimbing, dan menciptakan suasana yang menunjang bagi terlaksananya upaya peningkatan kesejahteraan sosial lanjut usia.

Pembangunan disegala bidang menghasilkan kondisi sosial masyarakat yang ekuitas berkisar antara 15%-25%. Sementara itu perspektif *lender* cenderung konstan pada level tertinggi, artinya bahwa setiap level resiko yang terjadi *lender* akan selalu menuntut tinggi penyertaan modal dari investor. Dengan demikian pihak *lender* hanya akan menerima konsekuensi terhadap *debt-financed* yang rendah.

Perlu dicatat bahwa kasus ini tidak dipaparkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai skenario yang seharusnya diselidiki pada sebuah kasus. Sebab Simulasi Infriskanya sangat terbatas dalam merefleksikan realitas dari pendanaan dalam penyelenggaraan proyek jalan tol di Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini sangat terbatas dalam pendanaan harus diselidiki kemampuan masing-masing.

1. Perlindungan sosial
2. Bantuan sosial
3. Pemeliharaan taraf kesejahteraan sosial
4. Pelayanan kesehatan
5. Pemberdayaan lanjut usia agar mereka siap didayagunakan sesuai

ABSTRAK

6. Mendorong agar lanjut usia bergabung dengan organisasi sosial atau organisasi lanjut usia atau organisasi masyarakat lainnya.

Kesejahteraan sosial tujuannya adalah meningkatkan kualitas penghidupan dan kehidupan para lanjut usia dengan memelihara dan meningkatkan taraf kesejahteraan sosial mereka serta melembagakan kesejahteraan sosial bagi para lanjut usia. Kegiatannya meliputi;

- a. Peningkatan panti sosial tresna werdha serta melembagakannya menjadi pusat pelayanan dan perawatan lanjut usia untuk lingkungan sekitar.
- b. Peningkatan pelayanan kesejahteraan sosial lanjut usia di luar panti sosial, yakni di lingkungan keluarga dan di lingkungan masyarakat.
- c. Peningkatan pembinaan para lanjut usia dalam kegiatan pendidikan, kesenian, kebudayaan, pengisian waktu luang serta rekreasi dan wisata

(Hardywinoto & Setiabudhi, 1999, h.37-38,54-55).

2.4 Organisasi Pelayanan Manusia (*Human Service Organization*)

Menurut Netting, Kettner & McMurty (1993) organisasi pelayanan manusia (*human service organization*) merupakan suatu organisasi yang dibentuk dengan

tujuan untuk membantu manusia. Pada umumnya organisasi pelayanan manusia memberikan pelayanan kepada mereka yang membutuhkan pelayanan. Pelayanan dapat berupa pelayanan pendidikan, kesehatan, kesehatan mental, keadilan hukum dan kesejahteraan sosial. Organisasi pelayanan manusia secara umum dikategorikan sejalan dengan meningkatnya resiko, investor dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan dari sumber pendanaannya. Kategori tersebut dibedakan antara organisasi pelayanan ekuitas berkisar antara 15%-25%. Sementara itu perspektif *lender* cenderung konstan pada level tertinggi, artinya bahwa setiap level resiko yang terjadi *lender* akan selalu menuntut tinggi penyertaan modal dari investor. Dengan demikian pihak *lender* hanya akan menerima konsekuensi terhadap *debt-financed* yang rendah.

Dalam pemberian pelayanan, dibutuhkan suatu keterampilan yang berbeda, pelaksanaan pelayanan manusia dipengaruhi oleh manajemen perawatan, manajemen perawatan menekankan pada dokumentasi pada akuntabilitas tujuan organisasi yang bersinergi dengan peraturan atau standar organisasi (McClam & Woodside, 2005, h.43).

ABSTRAK

2.5 Evaluasi Program Pelayanan Manusia (*Evaluating Human Service Programs*)

Evaluasi diperlukan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan dan apakah yang dikerjakan telah sesuai dengan apa yang harus dikerjakan. Menurut Rossi, Lipsey dan Freeman (2004) mengatakan bahwa evaluasi suatu program adalah penggunaan prosedur penelitian yang dilakukan untuk memperkecil resiko. Dengan melakukan analisis secara kuantitatif dan kualitatif terhadap investasi jalan tol di Indonesia yang memfokuskan pada struktur pendanaan yang akan digunakan serta *return* yang diperoleh untuk meningkatkan kondisi sosial. Menurut Packard (2000)

Evaluation is eminently practical endeavor, designed with as much technical care as possible but oriented toward immediate improvement of program quality. (Lewis, Packard dan Lewis, 2007, h.216)

Evaluasi pelayanan manusia akan bernilai, jika dilihat sebagai suatu bagian integral siklus manajemen dan harus melibatkan beberapa jenis keputusan yang dibuat oleh organisasi. Hasil evaluasi harus didesiminasikan dan dipahami oleh anggota organisasi, pendiri dan pengelola pelayanan serta para staf. Evaluasi dapat digunakan dengan tujuan untuk pengambilan keputusan administratif, meningkatkan operasional program, memberikan akuntabilitas, meningkatkan efektivitas program dan untuk menambah wawasan pelayanan manusia. Dalam merespon akuntabilitas, pengelola pelayanan manusia (*human services*) harus semakin sensitif terhadap kebutuhan untuk strategi memuaskan klien dan desain evaluasi program. Sebagai sejalan dengan meningkatnya resiko, investor dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan organisasi pelayanan manusia harus meningkatkan intensitas partisipasi dalam pengukuran program, dan organisasi dihadapkan pada sejumlah isu sekitar evaluasi proses. Isu utamanya adalah mengenai makna dan definisi performa organisasi pelayanan manusia.

Evaluasi program bertujuan untuk memberikan informasi deskriptif mengenai tipe dan kuantitas aktivitas program. Evaluasi proses mengandung pengukuran aktivitas-aktivitas untuk menentukan apakah program berjalan sesuai rencana dan harapan. Proses pelayanan manusia harus melihat perbedaan dalam merefleksikan rencana dan implementasi pelayanan yang dapat memberikan efek utama untuk hasil program. Evaluasi proses memberikan makna untuk menentukan apakah anggota klien populasi target dapat dicapai dalam jumlah yang telah diproyeksikan dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

ABSTRAK

dan apakah pelayanan-pelayanan telah diberikan dalam tingkat dan kualitas yang diharapkan.

Menurut Packard (2000), proses dan struktur suatu program dapat diukur dengan menggunakan audit manajemen. Audit manajemen akan membantu melihat kekuatan dan kelemahan struktur program suatu perkiraan dapat dibuat dalam pendanaan proyek infrastruktur jalan tol, mengetahui variabel resiko yang berpengaruh serta tingkat fungsi-fungsi dan kewajiban anggota staf untuk mencapai tujuan dan upaya apa yang dilakukan untuk memperkecil resiko. Dengan melakukan analisis secara kuantitatif dan kualitatif terhadap investasi jalan tol di Indonesia yang memfokuskan pada *assurance*, dengan mengukur isi program, apakah sesuai dengan standar. *Quality assurance* mengukur proses dan sistem organisasi yang berguna untuk mengevaluasi secara komprehensif. *Flowchart* adalah teknik lain mengukur bagaimana program berjalan. *Flowchart* digunakan untuk mendesain sistem informasi, dimana akan mengkonstruksi *outline* semua tahap proses pengiriman pelayanan. Cara lain adalah dengan teknik analisis waktu dan aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh pengirim pelayanan manusia (*human service deliverer*), staf pendukung, dan administrator (Lewis, Packard & Lewis, 2007, h.233).

2.6 Evaluasi Proses Pelaksanaan Program *Elderly Day Care Services*

Untuk mengetahui sejauhmana keberhasilan suatu program dibutuhkan evaluasi. Kegiatan evaluasi dilakukan untuk mengetahui apakah program kerja yang telah ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik dan benar sesuai indikator yang telah ditetapkan. Jika program tersebut belum mencapai hasil yang memuaskan, maka perlu perbaikan atau penyempurnaan, baik metode, sistem, sumber daya manusia maupun sarana prasarananya.

Evaluasi proses pelaksanaan program *Elderly Day Care Services* dilakukan untuk mengetahui apakah program telah dilaksanakan sesuai dengan tahapan yang telah ditentukan sebagai berikut : (a) Promosi dan orientasi; (b) Penerimaan; (c) Pemberian Pelayanan; (d) *Monitoring*, Evaluasi dan Pelaporan (e) Terminasi.

Standar tahapan yang dilakukan dalam proses kegiatan *Elderly Day Care Services* adalah sebagai berikut :

1. Tahap promosi dan orientasi
 - a. Memperkenalkan lembaga dan program PHLU kepada berbagai pihak melalui penyuluhan, penyebaran *leaflet*, brosur dan pemberitaan media masa.

dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

ABSTRAK

Jalan tol merupakan sarana infrastruktur untuk publik yang membutuhkan modal investasi besar. Namun investasi jalan tol merupakan proyek investasi yang mengandung resiko sangat tinggi karena ketidakpastian dan ketergantungan pada faktor luar yang tinggi. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran sejauh mana pengaruh resiko dalam pendanaan proyek infrastruktur jalan tol, mengetahui variabel resiko yang berpengaruh serta upaya apa yang dilakukan untuk memperkecil resiko. Dengan melakukan analisis secara kuantitatif dan kualitatif terhadap investasi jalan tol di Indonesia yang memfokuskan pada struktur pendanaan yang akan digunakan serta *return* yang dianggap menguntungkan. Simulasi adalah sebuah perkembangan metode dalam analisis resiko. *Monte Carlo simulation* merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk menganalisis resiko dalam kegiatan investasi. Program ini dikembangkan oleh *Wakil Bank Indonesia* menjadi bagian dari *Infrabank* untuk keperluan analisis simulasi dan kelayakan. Dalam penelitian ini hasil *probabilistic simulation* dan *service coverage ratio* dan *social benefit from the project*.

2. Tahap penerimaan

- a. Menerima permohonan dan melakukan seleksi
- b. Melakukan penerimaan dan registrasi
- c. Menjalinkan kontak dan kontrak pelayanan antara PHLU dengan peserta.
- d. Menginformasikan tata tertib pelayanan kepada peserta dan keluarganya.

3. Tahap pemberian Pelayanan

Tahapan pemberian pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Identifikasi, dilakukan untuk mengetahui potensi dan minat yang ada pada peserta
- b. Rencana pelayanan, menyusun perencanaan kegiatan yang akan diberikan
- c. Pemberian pelayanan, melaksanakan kegiatan yang sesuai dengan potensi dan minat peserta

4. Tahap Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan

Kegiatan monitoring, evaluasi, dan pelaporan dilaksanakan untuk mengetahui:

- a. Hasil pelaksanaan pemberian pelayanan setiap tahap pelayanan.
- b. Perkembangan biologis/fisiologis, psikologis, sosial, dan spiritual.
- c. Keberhasilan dan hambatan pelayanan melalui PHLU.
- d. Menyusun laporan kegiatan yang dilaksanakan.

5. Tahap Terminasi pelayanan

Terminasi dapat dilakukan karena beberapa hal :

- a. Lanjut usia memutuskan untuk berhenti menjadi peserta
- b. Lanjut usia pindah tempat tinggal
- c. Lanjut usia meninggal dunia
- d. Diberhentikan karena alasan tertentu

(Kementerian Sosial RI, 2011)

Sebab Simulasi Infrabank ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai skenario yang akan dihadapi pada sebuah kasus. Perlu dicatat bahwa kasus ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai skenario yang akan dihadapi pada sebuah kasus. Sebab Simulasi Infrabank ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai skenario yang akan dihadapi pada sebuah kasus. Perlu dicatat bahwa kasus ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai skenario yang akan dihadapi pada sebuah kasus.

Perlu dicatat bahwa kasus ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai skenario yang akan dihadapi pada sebuah kasus. Sebab Simulasi Infrabank ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai skenario yang akan dihadapi pada sebuah kasus.

ABSTRAK

2.7 Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*)

Sudut pandang dari *stakeholder* penting untuk melihat sejauhmana kualitas pelayanan yang telah diberikan. Sudut pandang tersebut dapat dilihat dari kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menurut Zeithaml dkk (1990), merupakan persepsi pelanggan atas suatu layanan yang sudah dialaminya. Pelanggan adalah penerima pendanaan proyek infrastruktur jalan tol, mengetahui variabel resiko yang berpengaruh serta upaya apa yang dilakukan untuk memperkecil resiko. Dengan melakukan analisis secara kuantitatif dan kualitatif terhadap investasi jalan tol di Indonesia yang memfokuskan pada struktur pendanaan yang akan digunakan serta *return* yang diaregakan menguntungkan (Unrau, Gabor, Grinnell, 2007, h.171). Klien lansia dalam hal ini merupakan pelanggan, klien menerima program pelayanan. Seiring dengan kewajiban klien kegiatan investasi membayar pajak dan retribusi pelayanan jasa publik yang diterimanya, klien berhak menjadi bagian dari pencapaian kepuasan maksimal dalam proses pelayanan. Prinsip-prinsip penelitian ini has konsumerisme dijadikan nilai dasar hubungan antara pemerintah sebagai penyedia layanan (*provider*) dengan rakyat (klien lansia) sebagai penuntut dan *consumer* utama investasi seperti *probabilistic simulation* merupakan salah satu metode dalam analisis resiko. *Monte Carlo simulation* merupakan salah satu metode yang digunakan untuk menganalisis resiko dalam kegiatan investasi. Berdasarkan analisis hasil simulasi yang dilakukan diketahui bahwa berdasarkan pengaruh resiko yang terjadi terdapat perbedaan perspektif antara *investor* dan *lender* dalam menentukan stuktur pendanaan proyek infrastruktur. Perspektif *investor* sangat beragam sejalan dengan meningkatnya resiko, investor dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan ekuitas berkisar antara 15%-25%. Sementara itu perspektif *lender* cenderung konstan pada level tertinggi, artinya bahwa setiap level resiko yang terjadi *lender* akan selalu menuntut tinggi penyertaan modal dari investor. Dengan demikian pihak *lender* hanya akan menerima konsekuensi terhadap *debt-financed* yang rendah oleh orang-orang yang melayani dari tingkat manajerial hingga ke tingkat *frontline service* (Rahayu, 1997, h.11-14).

Prinsip kepuasan klien dalam proses pelayanan jasa publik oleh pemerintah sebagai *service provider* sangat penting, karena hanya dengan memenuhi kebutuhan masyarakat secara memuaskan, keberadaan pemerintah itu diakui dan mendapatkan legitimasi serta kepercayaan dari rakyatnya. Selain itu, keberadaan pemerintah akan sesuai dengan visi, misi pembentukannya (Rahayu, 1997, h.15). Zeithaml dkk dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

ABSTRAK

(1990), berpendapat bahwa kepuasan pelanggan (dalam hal ini klien) adalah persepsi klien atas suatu layanan yang sudah dialaminya. Kepuasan klien juga didefinisikan sebagai respon klien terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran sejauh mana pengaruh resiko dalam pendanaan proyek infrastruktur jalan tol, mengetahui variabel resiko yang berpengaruh serta upaya apa yang dilakukan untuk memperkecil resiko. Dengan melakukan analisis secara kuantitatif dan kualitatif terhadap investasi jalan tol di Indonesia yang memfokuskan pada struktur pendanaan yang akan digunakan serta *return* yang dijanjikan, memunculkan Simulasi adalah sebuah perkembangan metode dalam analisis resiko. *Monte Carlo simulation* merupakan salah satu teknik analisis resiko dalam kegiatan investasi. Prozeithaml dkk (1990) telah mengembangkan suatu model penilaian kualitas menjadi bagian dari pelayanan yang terangkum kedalam lima dimensi *servqual* (*service quality*) (Tjiptono, 2002, h.14). Ukuran kualitas kepuasan konsumen pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut yang dikatakan konsumen adalah dimensi :

1. *Tangibles* (bukti langsung), meliputi fasilitas fisik, peralatan, karyawan serta sarana komunikasi
2. *Reliability* (keandalan), untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan.
3. *Responsiveness* (ketanggapan), kemampuan untuk menolong klien dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.
4. *Assurance* (jaminan), untuk mengukur kemampuan, pengetahuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan.
5. *Empathy* (empati), untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan. Rasa peduli kepada klien, memahami kebutuhan pelanggan serta kemudahan untuk dihubungi. (Rangkuti, 2006, h.28-30).

Salah satu faktor yang menentukan kepuasan klien adalah persepsi klien mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa. Kualitas jasa jalan tol di Indonesia didefinisikan sebagai penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan klien. Jenis kualitas jasa diantaranya adalah kualitas teknik (*outcomes*) yaitu kualitas dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

ABSTRAK

hasil kerja penyampaian jasa itu sendiri dan kualitas pelayanan (proses) yaitu kualitas cara penyampaian jasa tersebut. Karena jasa tidak kasat mata serta kualitas teknik jasa tidak selalu dapat dievaluasi secara akurat, klien berusaha menilai kualitas jasa berdasarkan apa yang dirasakannya, yaitu atribut-atribut yang mewakili kualitas proses dan kualitas pelayanan.

Dalam mengukur kepuasan klien, metode penelitian yang akan digunakan upaya apa yang dilakukan untuk memperkecil resiko. Dengan melakukan analisis secara kuantitatif dan kualitatif terhadap investasi jalan tol di Indonesia yang memfokuskan pada memberikan pertanyaan kepada klien melalui kuesioner. Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup menggunakan skala ordinal, dimana skala ordinal adalah skala dimana objek dikategorikan dan diranking secara kontinum (Jackson, Sherri L., 2006, h.62). Dalam teknik ini, klien diminta memberikan penilaian atas masing-masing indikator kualitas jasa yang mereka nikmati. Apabila nilai masing-masing indikator tersebut lebih tinggi dibandingkan nilai standar, konsumen dianggap sudah merasa puas. Sebaliknya, apabila nilai masing-masing indikator tersebut lebih rendah dibandingkan nilai standar maka konsumen dianggap tidak puas.

Kepuasan klien merupakan suatu konsep untuk program pelayanan sosial yang sulit dipahami. Sebagai pekerja sosial, menginginkan klien merasakan isi program yang ditawarkan. Beberapa klien tidak merasakan *outcomes* yang diharapkan dengan ikut serta dalam program. Pengukuran kepuasan klien dapat menaksir apakah program itu melakukan kesalahan atau mengabaikan nilai yang penting untuk klien. Pembuat kebijakan, pengelola, pendiri dan praktisi sejalan dengan meningkatnya resiko, investor dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan mengharapan klien dan publik puas dengan pelayanan yang mereka terima dari ekuitas berkisar antara 15%-25%. Sementara itu perspektif *lender* cenderung konstan pada level tertinggi, artinya bahwa setiap level resiko yang terjadi *lender* akan selalu menuntut tinggi penyertaan modal dari investor. Dengan demikian pihak *lender* hanya akan menerima konsekuensi terhadap *debt-financed* yang rendah.

Mayoritas klien yang merespon survey kepuasan dengan baik maka klien akan melaporkan kepuasannya dengan baik pada program pelayanan (Grinnell & Unrau, 2005, h.464). Dengan mengukur kepuasan klien, apa yang klien pikirkan merefleksikan resiko tentang program, menjadi *feedback* untuk memberikan informasi yang spesifik yang nantinya akan berguna untuk meningkatkan program dan mengembangkan program kedalam bentuk yang baik (Hawe, Degeling & Hall, 1990, h.60).

Perlu dicatat bahwa kasus ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai kemungkinan dan konsekuensinya, sebab analisis ini sangat kompleks. Simulasi adalah metode dalam analisis resiko yang terfokus pada merefleksikan resiko tentang program, menjadi *feedback* untuk memberikan informasi yang spesifik yang nantinya akan berguna untuk meningkatkan program dan mengembangkan program kedalam bentuk yang baik (Hawe, Degeling & Hall, 1990, h.60).

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini melihat proses pelaksanaan pelayanan program *Elderly Day Care Services* yang kemudian dilanjutkan dengan melihat kepuasan klien yang mengikuti program tersebut sebagai *feedback* untuk memberikan informasi yang kuantitatif dan kualitatif. Dalam mengevaluasi program *Elderly Day Care Services* digunakan pendekatan penelitian kualitatif dan pendekatan penelitian kuantitatif (*Mix Methods Research*). *Mix methods* didefinisikan sebagai suatu penelitian dimana *investigator* mengumpulkan dan menganalisa data, mengintegrasikan penemuannya dan menggambarkannya menggunakan pendekatan atau metode kualitatif dan kuantitatif dalam satu studi. *Mix methods* menggabungkan dua pendekatan untuk dapat memahami permasalahan penelitian, dimana peneliti menggabungkan metode kualitatif dan kuantitatif ketika merumuskan pertanyaan penelitian, hal ini dilakukan agar temuan akan menjadi lengkap dan komprehensif (Given, 2008, h.526). Pertimbangan menggunakan *mix methods* dalam penelitian ini adalah untuk melengkapi temuan dari metode lain sehingga temuan lebih bersifat komprehensif (*completeness*), dalam studi ini pendekatan kuantitatif digunakan untuk cek silang (untuk mengetahui *feedback* program) dari temuan proses pelaksanaan program yang dilakukan secara kualitatif (*triangulation*), serta menjawab pertanyaan penelitian yang dapat diselesaikan dengan metode yang berbeda (*different research questions*) (Bryman, 2008, h.616).

Dalam proses penelitian *mix methods* terdapat tiga bentuk perpaduan yaitu menggabungkan, menghubungkan dan melekatkan, yang akan terjadi saat berbagai tahapan dalam penelitian, seperti saat pengumpulan data, analisis data atau interpretasi. Tiga cara dalam *Mix methods* seperti yang telah disebutkan ialah dengan menggabungkan atau mengintegrasikan dua pendekatan, menghubungkan dua pendekatan dalam tahapan analisis data dari sumber data yang pertama hingga data yang kedua sehingga sumber tersebut akan membangun dan membantu menjelaskan keterangan yang lain, atau dengan melekatkan sumber data yang satu kedalam sumber data yang luas yang akan memberikan informasi tambahan dalam penelitiannya (Given, 2008, h.526-527). Desain *mix methods* dalam penelitian ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

ABSTRAK

adalah *sequential studies (two phase studies)* dimana digunakan penelitian kualitatif pada fase pertama dan kemudian menggunakan fase kuantitatif (*vice versa*), menurut (Creswell, 1995) dua fase tersebut terpisah (Tashakori & Teddlie, 1998, h.18). Penelitian ini didahului dengan studi kualitatif kemudian melakukan studi kuantitatif (Qual/Quan).

Pendekatan kualitatif berfokus pada studi mengenai suatu fenomena sosial upaya apa yang dilakukan untuk memperkecil resiko. Dengan melakukan analisis secara kuantitatif dan kualitatif terhadap investasi jalan tol di Indonesia yang memfokuskan pada peristiwa dan lebih menekankan cara berfikir dan melihat dunia secara interpretatif (*interpretative way of thinking*) (Grinell & Unrau, 2005, h.76,80). Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan kegiatan investasi lain-lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. (Moleong, 2006, h. 6). Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menggambarkan atau mendefinisikan arti suatu program bagi partisipan program, staf pelaksana program, dan juga orang-orang yang tidak terjangkau oleh program (Hawe, Penelope, Degeling, Deirdre, & Hall, 1990, h.105).

Sedangkan kuantitatif lebih menekankan pada pengukuran variabel dan pengujian hipotesis yang kesemuanya berhubungan dengan penjelasan kausal. Pada pendekatan kuantitatif lebih menekankan pada objektivitas serta lebih pada teknik-teknik mekanikal. Menggunakan prosedur-prosedur metodologi yang terstandarisasi, pengukuran dengan angka, dan kemudian menganalisis data dengan statistik (Neuman, 2006, h.139,141).

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian evaluatif yang mendeskripsikan evaluasi proses pelaksanaan pelayanan dalam Program *Elderly Day-Care Services* di PSTW Budhi Dharma Bekasi. Evaluasi menurut Ralph Tyler (1950) ialah proses yang menentukan sampai sejauhmana tujuan dapat dicapai (Tayibnapis, 2008, h.3-4). Penelitian evaluasi adalah prosedur aplikasi penelitian sosial secara sistematis dalam menilai konseptualisasi dan desain, implementasi, kegunaan program intervensi sosial. Penelitian evaluasi menyertakan penggunaan metodologi penelitian dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

ABSTRAK

sosial untuk menentukan dan meningkatkan perencanaan, pengawasan, efektivitas dan efisiensi program pelayanan manusia, kesehatan, pendidikan dan program kesejahteraan sosial (Rossi & Freeman, 1985, h.19). Penelitian evaluasi tidak sama dengan penelitian biasa, dikarenakan evaluasi tidak hanya sekedar melakukan observasi dan pengumpulan data. Evaluasi mengandung dua proses – (1) observasi dan pengukuran (2) perbandingan dari apa yang diobservasi dengan beberapa upaya apa yang dilakukan untuk memperkecil resiko. Dengan melakukan analisis secara kuantitatif dan kualitatif terhadap investasi jalan tol di Indonesia yang memfokuskan pada struktur pendanaan yang akan digunakan serta *return* yang dianggap menguntungkan.

3.2.1 Jenis Evaluasi

Menurut Schorr (1997) tujuan penelitian evaluasi adalah untuk mendeskripsikan tipe dan kuantitas aktivitas program (Evaluasi Proses) dan memberikan informasi yang berguna untuk meningkatkan suatu program saat berjalan (Lewis, Packard, & Lewis, 2007, h.225). Evaluasi proses menyangkut pengukuran aktivitas suatu organisasi untuk menentukan apakah program berjalan sesuai dengan rencana dan ekspektasi. Evaluasi proses berguna untuk menentukan apakah anggota target populasi tercapai dalam jumlah yang diproyeksikan dan apakah pelayanan yang khusus tersebut diberikan dalam tingkat dan kualitas yang diharapkan (Lewis, Packard, & Lewis, 2007, h.226). Evaluasi proses berfokus pada aktivitas program yang melibatkan interaksi antara klien dan staf untuk mencapai tujuan program. Tipe evaluasi ini dimulai dengan analisis sistem pengiriman pelayanan program (Pietrzak, 1990, h.111). Evaluasi proses bertujuan untuk mengawasi program pelayanan sosial dalam usaha untuk menilai pelayanan yang ekuitas berkisar antara 15%-25%. Sementara itu perspektif *lender* cenderung konstan pada level tertinggi, artinya bahwa setiap level resiko yang terjadi *lender* akan selalu menuntut tinggi penyertaan modal dari investor. Dengan demikian pihak *lender* hanya akan menerima konsekuensi terhadap *debt-financed* yang rendah. Perlu dicatat bahwa kasus ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai skenario pendanaan, namun obarnya adalah jika kita punya sebuah pertanyaan dalam evaluasi proses adalah

• Apakah program mencapai target? Apakah bagian-bagian program mencapai jalan tol di Indonesia. semua bagian dari target?

• Apakah klien puas dengan program? skenario yang telah diilustrasikan dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

ABSTRAK

- Apakah aktivitas-aktivitas program telah diimplementasikan?
- Apakah seluruh material dan komponen program berkualitas?

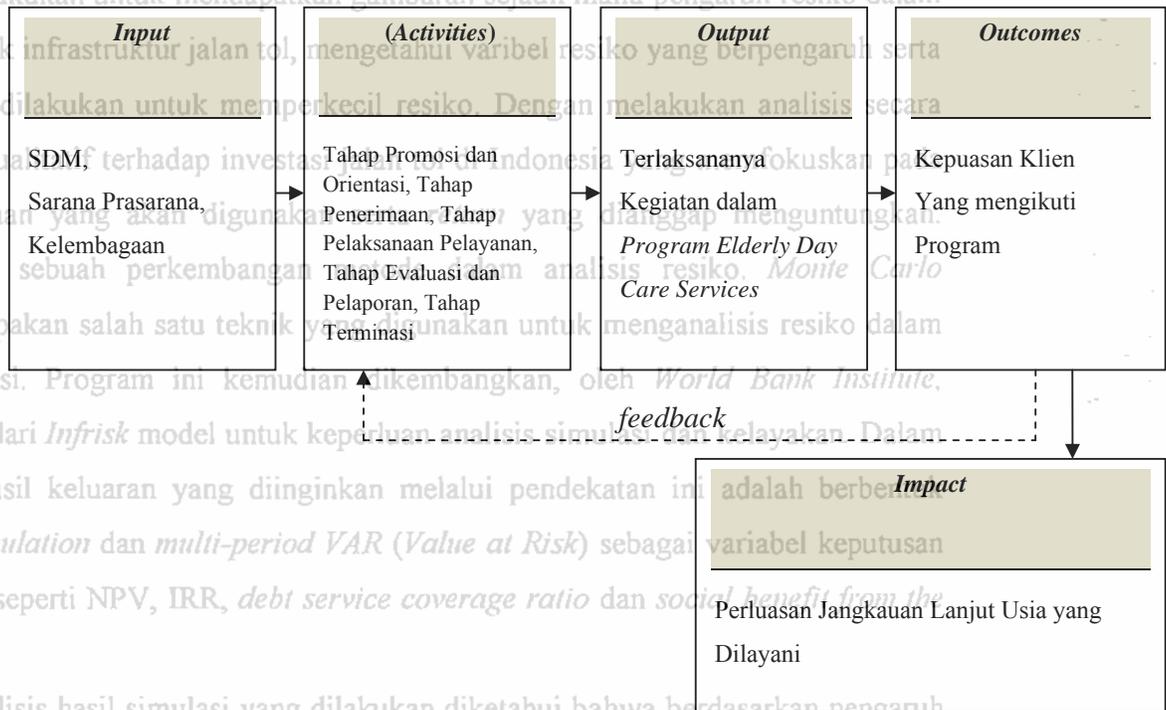
3.2.2 Model Logika

Model logika menggambarkan suatu bentuk diagram program pelayanan sosial. Model logika menunjukkan hubungan antara tujuan, sasaran dan intervensi-upaya apa yang dilakukan untuk memperkecil resiko. Dengan melakukan analisis secara kuantitatif dan kualitatif terhadap investasi jalan tol di Indonesia yang memfokuskan pada struktur pendanaan yang akan digunakan serta *return* yang dianggap menguntungkan. Model logika merupakan alat yang membantu seseorang untuk melihat hubungan antara beberapa komponen program. Grafik dan gambaran naratif suatu program yang divisualisasikan menggambarkan logika bagaimana program pelayanan sosial dikonseptualisasikan dan dioperasionisasikan. Model logika dasar adalah gambaran bagaimana program akan bekerja dan menggunakan kata-kata dan atau gambar untuk mendeskripsikan rangkaian aktivitas yang menimbulkan perubahan dan bagaimana aktivitas berhubungan dengan hasil yang ingin dicapai dari suatu program (Unrau, Gabor, & Grinell, 2007, h.71-2,82). Menurut *World Bank*, model utama investasi merupakan cara yang berguna untuk memahami hubungan antara aktivitas program dan *outcomes* yang diharapkan. Seperangkat hubungan tersebut disebut model logika. Sebuah model dapat menspesifikan beberapa komponen program dan hubungannya dengan yang lain (World Bank, 2004, h.2.6-7). Tujuan model logika adalah memberikan *stakeholder* suatu *road map* yang menggambarkan suatu rangkaian peristiwa yang saling berhubungan, yang kemudian dihubungkan dengan kebutuhan perencanaan program dan hasil yang diharapkan dari program (Unrau, Gabor, & Grinell, 2007, h.73).

Berdasarkan analisis hasil simulasi yang dilakukan diketahui bahwa berdasarkan pengamatan resiko yang terjadi terdapat perbedaan perspektif antara *investor* dan *lender* dalam menentukan struktur pendanaan proyek infrastruktur. Perspektif *investor* sangat beragam sejalan dengan meningkatnya resiko, *investor* dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan ekuitas berkisar antara 15%-25%. Sementara itu perspektif *lender* cenderung konstan pada level tertinggi, artinya bahwa setiap level resiko yang terjadi *lender* akan selalu menuntut tinggi penyertaan modal dari investor. Dengan demikian pihak *lender* hanya akan menerima konsekwensi terhadap *debt-financed* yang rendah.

Perlu dicatat bahwa kasus ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai skenario pendanaan yang seharusnya diselidiki pada sebuah kasus. Sebab Simulasi Infrisk yang digunakan dalam penelitian ini sangat terbatas dalam merefleksikan realitas dari berbagai struktur pendanaan dalam penyelenggaraan proyek jalan tol di Indonesia. Dalam menganalisis proyek sesungguhnya, sejumlah skenario pendanaan harus diselidiki dan tidak hanya skenario-skenario yang telah diilustrasikan dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

Gambar berikut adalah model logika Program *Elderly Day Care Services* yang telah dirancang oleh Direktorat Pelayanan Sosial Lanjut Usia, Kementerian Sosial RI.



Gambar 3.1 Model Logika Program *Elderly Day Care Services*

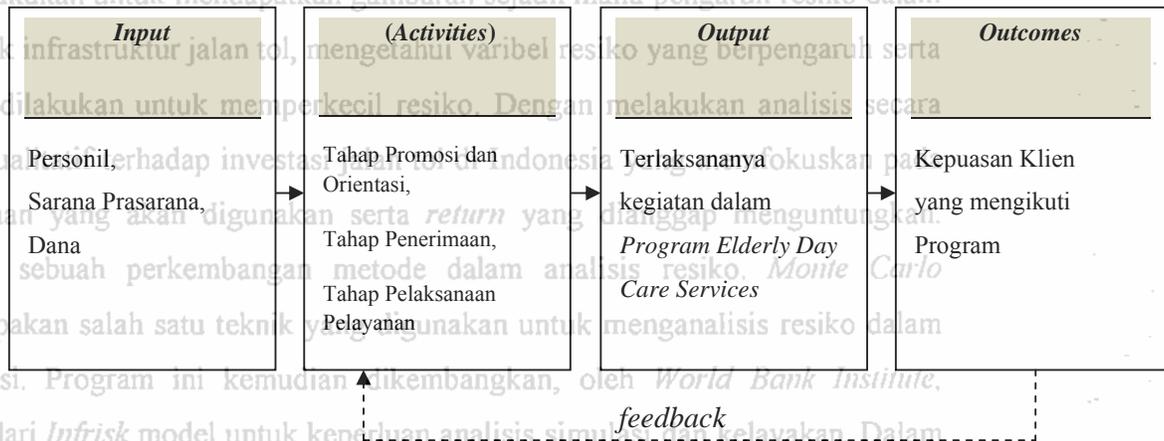
Sumber : Buku Pedoman PHLU Direktorat PSLU Kementerian Sosial RI, 2010

Menurut *The World Bank Group* (2004, h.2-7) Elemen Model Logika mencakup ;

- *Input* berupa sumber daya yang ada didalam suatu program,
- *Activities* merupakan apa saja yang dilakukan dalam program,
- *Output* merupakan jumlah barang atau jasa yang dihasilkan,
- *Outcomes* merupakan efek atau hasil dari aktivitas,
- *Impact* merupakan konsekuensi jangka panjang dari suatu program.

Dengan model logika akan membantu evaluator berpikir mengenai bagaimana mengukur tiap komponen untuk menentukan sejauhmana masing-masing komponen berjalan. Penelitian ini akan melihat elemen aktivitas program untuk dapat mengetahui bagaimana proses pelaksanaan pelayanan, meninjau elemen input

program serta melihat *outcomes* kepuasan klien yang mengikuti program sebagai suatu *feedback* dari proses pelaksanaan pelayanan. Model logika dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut



Gambar 3.2 Model Logika Penelitian
Sumber : telah diolah kembali

Pada komponen input program terdiri dari sumber daya manusia, sarana prasarana dan kelembagaan. Dalam penelitian ini komponen kelembagaan tidak ditinjau dan lebih meninjau komponen dana, dengan pertimbangan bahwa dana sejalan dengan suatu program merupakan salah satu bagian yang sangat berperan untuk menunjang ekuitas berkisar proses pelaksanaan (kegiatan) program dimana akan dapat menimbulkan pengaruh dan perubahan pada pelaksanaan program; dana merupakan sumber daya yang berhubungan langsung dengan operasional kegiatan.

3.3 Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan metode kuantitatif dengan mengenai berbagai skenario pendanaan yang seharusnya diselidiki pada sebuah kasus. Sebab Simulasi Infrisk yang digunakan dalam penelitian ini sangat terbatas dalam merefleksikan realitas dari berbagai struktur pendanaan dalam penyelenggaraan proyek jalan tol di Indonesia. Dalam menganalisis proyek sesungguhnya, sejumlah skenario pendanaan harus diselidiki dan tidak hanya skenario-skenario yang telah diilustrasikan dalam program dan menterjemahkan efek-efek dari yang diobservasi (Hawe, dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

ABSTRAK

Degeling, & Hall, 1990, h.8). Data kualitatif, yaitu berupa kata-kata lisan atau tulisan tentang tingkah laku manusia yang dapat diamati (Taylor & Bogdan, 1984, h. 5). Lebih lanjut Patton (2002, h. 4) mengungkapkan data kualitatif dapat dipilah sangat tinggi karena ketidakpastian dan ketergantungan pada faktor luar yang tinggi. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran sejauh mana pengaruh resiko dalam pendanaan proyek infrastruktur jalan tol, mengetahui variabel resiko yang berpengaruh serta upaya apa yang dilakukan untuk memperkecil resiko. Dengan melakukan analisis secara uraian rinci tentang situasi, kejadian, interaksi dan tingkah laku yang diamati di lapangan. Data berbentuk catatan lapangan, c) Bahan tertulis : petikan atau keseluruhan dokumen, surat-menyurat, rekaman dan kasus sejarah.

Metode kuantitatif mengembangkan teknik-teknik yang dapat memproduksi data kuantitatif (data dalam bentuk angka). Dari abstrak pemikiran, atau variabel, kegiatan investasi, sampai pada teknik pengumpulan data yang spesifik yang memberikan informasi menjadi bagian dari teknik-teknik yang digunakan tersebut. Proses pengukuran pada penelitian ini hasil penelitian kuantitatif terdiri dari rangkaian : konseptualisasi, diikuti dengan operasionalisasi, lalu menerapkan definisi operasional atau pengukuran mengumpulkan data. Pada penelitian kuantitatif dikembangkan beberapa cara antara hubungkan pemikiran dengan prosedur pengukuran yang akan menciptakan informasi kuantitatif mengenai realitas empiris (Neuman, 2006, h.171,174). Metode kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan desain survey. Metode survey adalah metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden individu (Jugiyanto, 2008, h.117). Survey merupakan suatu metode pengumpulan data evaluasi dimana individu diminta merespon pertanyaan-pertanyaan yang telah didisain untuk menggambarkan responden tersebut sebagai suatu kelompok (Unaru, Gabor, Grinnell, 2007, h.292), survey dalam penelitian ini digunakan untuk melihat sejauhmana kepuasan pelanggan atau klien dalam Program *Elderly Day Care Services*, dengan cara mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.

Perlu dicatat bahwa kasus ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai skenario pendanaan yang seharusnya diselidiki pada sebuah kasus. Sebab Simulasi Infrisk yang digunakan dalam penelitian ini sangat terbatas dalam merefleksikan realitas dari berbagai struktur pendanaan dalam penyelenggaraan proyek jalan tol di Indonesia. Dalam menganalisis proyek sesungguhnya, sejumlah skenario pendanaan harus diselidiki dan tidak hanya skenario-skenario yang telah diilustrasikan dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

ABSTRAK

3.4 Teknik Pemilihan Sampel

Jalan tol merupakan sarana infrastruktur untuk publik yang membutuhkan modal investasi besar. Namun investasi jalan tol merupakan proyek investasi yang mengandung resiko sangat tinggi karena ketidakpastian dan ketergantungan pada faktor luar yang tinggi. Teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah dengan *simple random sampling* pada penelitian kuantitatif dan teknik *purposive* pada penelitian kualitatif. Neuman (2006, h.222) menjelaskan *purposive sampling* sebagai : *a non-random sample in which the researcher uses a wide range of methods to locate all possible cases of highly specific and difficult-to-reach population* (sampel bukan secara acak di mana peneliti menggunakan berbagai metode untuk mencari semua kemungkinan kasus yang sangat spesifik dan populasi yang sulit dijangkau). *Purposive sampling* adalah suatu prosedur sampling nonprobabilitas dimana individu dengan karakteristik khusus diseleksi dengan tujuan tertentu, termasuk unit-unit yang diketahui untuk menjadi bagian dari sampel. Penelitian ini has... (Unrau, Gabor, Grinnell, 2007, h.282). Sedangkan sampel *simple random* merupakan sampel probabilitas, suatu prosedur penarikan sampel dimana tiap anggota dari populasi tertentu memiliki kesempatan yang sama untuk diambil menjadi sampel (Unrau, Gabor, Grinnell, 2007, h.280). Peneliti mengembangkan kerangka sampel, memilih elemen-elemen dari kerangka sampel berdasarkan prosedur acak secara matematis (Neuman, 2006, h.218).

Berdasarkan analisis hasil simulasi yang dilakukan diketahui bahwa berdasarkan pengaruh resiko yang terjadi terdapat perbedaan perspektif antara *investor* dan *lender* dalam menentukan struktur pendanaan proyek infrastruktur. Perspektif *investor* sangat beragam sejalan dengan meningkatnya resiko, investor dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan ekuitas berkisar antara 15%-25%. Sementara itu perspektif *lender* cenderung konstan pada level tertinggi, artinya bahwa setiap level resiko yang terjadi *lender* akan selalu menuntut tinggi penyertaan modal dari investor. Dengan demikian pihak *lender* hanya akan menerima konsekuensi terhadap *debt-financed* yang rendah.

Perlu dicatat bahwa kasus ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai skenario pendanaan yang seharusnya diselidiki pada sebuah kasus. Sebab Simulasi Infrisk yang digunakan dalam penelitian ini sangat terbatas dalam merefleksikan realitas dari berbagai struktur pendanaan dalam penyelenggaraan proyek jalan tol di Indonesia. Dalam menganalisis proyek sesungguhnya, sejumlah skenario pendanaan harus diselidiki dan tidak hanya skenario-skenario yang telah diilustrasikan dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

Jumlah informan dan responden dapat dilihat dalam tabel *theoretical sampling* berikut

Tabel 3.1
Theoretical Sampling

KRITERIA INFORMAN		INFORMASI YANG INGIN DIPEROLEH	JUMLAH	TEKNIK PENGUMPULAN DATA
Perancang Program	Direktorat Pelayanan Sosial Lanjut Usia (PSLU), Kasubdit Standarisasi, Evaluasi & Pelaporan	a. Profil Program <i>Elderly Day Care Services</i> b. Evaluasi Proses Pelaksanaan Program <i>Elderly Day Care Services</i>	1 Informan	Wawancara Kajian Literatur
Pengelola Program	Kasie Program & Advokasi Kasie Seksi Rehabilitasi Sosial	a. Profil Program <i>Elderly Day Care Services</i> di PSTW Budhi Dharma b. Perkembangan Program <i>Elderly Day Care Services</i> di PSTW Budhi Dharma c. Proses Pelaksanaan Program <i>Elderly Day Care Services</i> e. Kegiatan-kegiatan dalam Program <i>Elderly Day Care Services</i>	2 Informan	Wawancara Kajian Literatur
Pelaksana Program	Koordinator Lapangan (1) Pekerja Sosial (1) Instruktur Bid.Kesehatan(4) Instruktur Keterampilan (1) Instruktur Kesenian (1)	Proses pelaksanaan Program <i>Elderly Day Care Services</i> ; a. Tahap Diseminasi Program b. Tahap Penerimaan c. Tahap Pemberian Pelayanan; Pelayanan fisik, Keagamaan, Pelayanan rekreasi, kesenian, Pelayanan keterampilan, kesehatan, Pelayanan pendampingan, Penyertaan <i>event</i> luar Panti, Pemberian makanan tambahan, Kunjungan ke keluarga Klien	8 Informan	Wawancara Kajian Literatur Observasi
Penerima Manfaat	Klien Lansia	Tinjauan dan tanggapan mengenai Pelaksanaan program	7 Informan	Wawancara

Sumber : telah diolah kembali

Perlu dicatat bahwa kasus ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai skenario pendanaan yang seharusnya diselidiki pada sebuah kasus. Sebab Simulasi *Theoretical sampling* pada pendekatan kuantitatif adalah sebagai berikut ;

• Populasi didefinisikan sebagai sekumpulan data yang mengidentifikasi suatu fenomena. Sampel didefinisikan sebagai sekumpulan data yang diambil atau diseleksi dari suatu populasi (Santoso, 2002, h.2-3). Populasi dalam penelitian ini adalah klien lansia dan pralansia yang terdaftar dalam program

ABSTRAK

tahun 2012, yaitu berjumlah 127 orang. Sedangkan sampel yang diambil secara acak dari populasi yang berjumlah 30 orang responden dengan pertimbangan bahwa jumlah sampel tersebut termasuk sampel besar yaitu sangat tinggi karena ketidakpastian dan ketergantungan pada faktor luar yang tinggi. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran sejauh mana pengaruh resiko dalam pendanaan proyek infrastruktur jalan tol, mengetahui variabel resiko yang berpengaruh serta upaya apa yang dilakukan untuk memperkecil resiko. Dengan melakukan analisis secara kuantitatif dan kualitatif terhadap investasi jalan tol di Indonesia yang memfokuskan pada program (klien lansia dan pralansia yang mengikuti program pada tahun 2012).

• Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu yaitu penerima manfaat struktur pendanaan yang akan digunakan serta *return* yang dianggap menguntungkan. Simulasi adalah sebuah perkembangan metode dalam analisis resiko. *Monte Carlo simulation* merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk menganalisis resiko dalam kegiatan investasi. Program ini kemudian dikembangkan, oleh *World Bank Institute*, menjadi bagian dari *Infrisk* model untuk keperluan analisis simulasi dan kelayakan. Dalam penelitian ini hasil keluaran yang diinginkan melalui pendekatan ini adalah berbentuk *probabilistic simulation* dan *multi-period VAR (Value at Risk)* sebagai variabel keputusan utama investasi seperti NPV, IRR, *debt service coverage ratio* dan *social benefit from the project*.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara dimana data dapat dikumpulkan, seperti survey, observasi, wawancara, review dokumen dan lain-lain (Unrau, Gabro, Grinnell, 2007, h.397). Lofland dan Lofland (1984) mengatakan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain (Moleong, 2006, h.112). Sedangkan data kuantitatif adalah data yang mengukur kuantitas atau jumlah, biasanya diekspresikan dalam angka-angka. Data kuantitatif diorganisasikan sehingga dapat dihitung (Unrau, Gabro, Grinnel, 2007, h.143). Teknik pengumpulan data kualitatif (wawancara, observasi dan kajian literatur) digunakan untuk melihat bagaimana proses pelaksanaan pelayanan program serta teknik pengumpulan data melalui kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data mengenai kepuasan klien yang ekuitas berkisar antara *level tertinggi*, artinya bahwa *level tertinggi* penyertaan modal yang tinggi menerima konsekuensi terhadap *debt maturity* yang rendah. Perlu dicatat bahwa kasus ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai skenario pendanaan yang seharusnya diselidiki pada sebuah kasus.

Berdasarkan analisis hasil simulasi yang dilakukan diketahui bahwa berdasarkan pengaruh resiko yang terjadi terdapat perbedaan perspektif antara *investor* dan *lender* dalam menentukan struktur pendanaan yang layak. Berdasarkan hasil penelitian tersebut sejalan dengan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data mengenai kepuasan klien yang ekuitas berkisar antara *level tertinggi*, artinya bahwa *level tertinggi* penyertaan modal yang tinggi menerima konsekuensi terhadap *debt maturity* yang rendah.

Dalam evaluasi dapat menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data atau informasi. Rossi et al. (2004) mengatakan bahwa sumber data adalah termasuk observasi dari evaluator, kuesioner, pencatatan penggunaan pelayanan dan respon dari interview (Lewis, Packard, & Lewis, 2007, h.231). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik :

1. Studi literatur dan studi dokumentasi dilakukan dengan memanfaatkan dokumen tertulis, seperti sumber dari buku, jurnal, laporan penelitian-penelitian, laporan tahunan instansi, hasil money, dokumen dan catatan jalan tol di Indonesia. Dalam menganalisis proyek sesungguhnya, sejumlah skenario pendanaan harus diselidiki dan tidak hanya skenario-skenario yang telah diilustrasikan dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

ABSTRAK

Jalan tol merupakan sarana infrastruktur untuk publik yang membutuhkan modal investasi besar. Namun investasi jalan tol merupakan proyek investasi yang mengandung resiko sangat tinggi karena ketidakpastian dan ketergantungan pada faktor luar yang tinggi. Pencatatan harian, mingguan, atau bulanan dapat memberikan dasar untuk pengembangan statistik program mengenai jumlah individu yang dilayani, tipe pelayanan yang diberikan dan aspek proses program pendanaan proyek infrastruktur jalan tol, mengetahui variabel resiko yang berpengaruh serta upaya apa yang dilakukan untuk memperkecil resiko. Dengan melakukan analisis secara kuantitatif dan kualitatif terhadap investasi jalan tol di Indonesia yang memfokuskan pada struktur pendanaan yang akan digunakan serta *return* yang dianggap menguntungkan. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran sejauh mana pengaruh resiko dalam pengembangan metode dalam analisis resiko *Monte Carlo simulation* merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk menganalisis resiko dalam kegiatan investasi. Program ini kemudian dikembangkan oleh *World Bank Institute* menjadi bagian dari *Infrisk* untuk keperluan analisis simulasi dan kelayakan. Dalam penelitian ini hasil keluaran dari kuesioner berisikan daftar pertanyaan yang mengukur variabel-variabel persepsi mengenai kualitas pelayanan, atau juga pengalaman atau opini utama investasi seperti NPV, IRR, *total service coverage ratio* dan *social benefit cost project*.

2. Wawancara mendalam, pendekatan yang berhubungan langsung dengan sumber data dan terjadi proses komunikasi untuk mendapatkan datanya (Jugiyanto, 2008, h.111). Wawancara dilakukan untuk menggali informasi mengenai proses pelaksanaan pelayanan dengan format pertanyaan terbuka. Data wawancara terbuka terdiri dari kutipan langsung dari orang tentang pengalaman, opini, perasaan dan pengetahuannya.

3. Kuesioner berisikan daftar pertanyaan yang mengukur variabel-variabel persepsi mengenai kualitas pelayanan, atau juga pengalaman atau opini dari responden (Neuman, 2006, h.124). Kuesioner yang digunakan adalah dengan pertanyaan tertutup dimana jawabannya telah ditentukan terlebih dahulu dan responden tidak diberi kesempatan memberikan jawaban lain.

4. Observasi, merupakan teknik atau pendekatan untuk mendapatkan data primer dengan cara mengamati langsung obyek datanya (Jugiyanto, 2008, h.89). Observasi dilakukan untuk mendapatkan gambaran dari rangkaian kegiatan pelayanan dalam Program *Elderly Day Care Services*, level tertinggi, artinya bahwa setiap level resiko yang terjadi *lender* akan menuntut tinggi penyertaan modal dari investor. Dengan demikian pihak *lender* hanya akan menerima konsekwensi terhadap *debt financed* yang rendah. Perlu dicatat bahwa kasus ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai skenario pendanaan yang sebenarnya, melainkan hanya sekedar melihat-lihat sekitar.

Sebab Simulasi *Infrisk* yang digunakan dalam penelitian ini sangat terbatas dalam merefleksikan realitas dari berbagai struktur pendanaan dalam penyelenggaraan proyek jalan tol di Indonesia. Dalam menganalisis proyek sesungguhnya, sejumlah skenario pendanaan harus diselidiki dan tidak hanya skenario-skenario yang telah diilustrasikan dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik.

ABSTRAK

3.6 Teknik Analisis Data

Jalan tol merupakan sarana infrastruktur untuk publik yang membutuhkan modal investasi besar. Namun investasi jalan tol merupakan proyek investasi yang mengandung resiko sangat tinggi karena ketidakpastian dan ketergantungan pada faktor luar yang tinggi. Pengetahuan. Penganalisaan data dapat didefinisikan sebagai sebuah upaya mencari pola dalam data, setelah pola tersebut dapat ditemukan, maka dapat diinterpretasikan ke dalam teori sosial atau latar belakang dimana pola tersebut muncul (Neuman, 2006, h.447). Analisis data merupakan suatu proses mengorganisasikan dan upaya apa yang dilakukan untuk memperkecil resiko. Dengan melakukan analisis secara kuantitatif dan kualitatif terhadap investasi jalan tol di Indonesia yang memfokuskan pada struktur pendanaan yang akan digunakan serta *return* yang dijanjikan menguntungkan. Simulasi adalah sebuah perkembangan metode dalam analisis resiko. Monte Carlo *simulation* merupakan salah satu teknik analisis untuk menganalisis resiko dalam kegiatan investasi. Program ini menjadi lebih banyak digunakan. *World Bank/IMR* menjadi bagian dari *Country Risk* yang dikemukakan oleh Miles & Huberman (1987, h. 21) yang terdiri dari : reduksi penelitian ini hasil data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi adalah berbentuk *probabilistic simulation*.

Dalam penelitian ini analisa data kualitatif yang digunakan adalah tahapan yang dikemukakan oleh Miles & Huberman (1987, h. 21) yang terdiri dari : reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi. adalah berbentuk

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada utama investasi seperti *NPV*, *IRR*, *debt service coverage ratio* dan *social benefit* pada *project*. penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung terus-menerus selama Berdasarkan analisis hasil simulasi yang dilakukan diketahui bahwa berdasarkan pengaruh resiko yang terjadi terdapat perbedaan perspektif antara *investor* dan *lender* dalam menentukan struktur pendanaan proyek infrastruktur. Perspektif *investor* sangat beragam pengumpulan data yang peneliti pilih. Pada tahapan ini setelah data dipilah sejalan dengan meningkatnya resiko, *investor* dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan kemudian disederhanakan, data yang tidak diperlukan disortir agar memberi ekuitas berkisar antara 15%-25%. Sementara itu perspektif *lender* cenderung konstan pada kemudahan dalam penampilan, penyajian serta untuk penarikan kesimpulan level tertinggi, artinya bahwa setiap level resiko yang terjadi *lender* akan selalu menuntut tinggi penyertaan modal dari investor. Dengan demikian pihak *lender* hanya akan menerima konsekwensi terhadap *debt-financed* yang rendah.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan Perlu dicatat bahwa kasus ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai tahapan yang dibahas, hanya sekedar sebagai sebuah kerangka pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif meliputi : teks naratif berupa catatan-catatan di lapangan, matriks, grafik, jaringan dan bagan. Bentuk ini merefleksikan realitas yang telah tersusun dalam suatu bentuk yang terpadu dan mudah diakses, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau sebaliknya melakukan analisis kembali. jalan tol di Indonesia yang memfokuskan pada struktur pendanaan harus memiliki karakteristik yang berbeda-beda yang dapat dilihat dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

ABSTRAK

Penyajian data dimaksudkan agar lebih mudah bagi peneliti untuk dapat melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. (Miles & Huberman, 1987, h. 21-22).

c. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Pada penelitian kualitatif, penarikan kesimpulan dilakukan secara terusmenerus selama proses penelitian sedang berlangsung. Sejak mulai memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data, peneliti berusaha menganalisis serta mencari makna dari data yang dikumpulkan, lebih jauh lagi peneliti berusaha mencari pola tema, penjelasan, konfigurasi, hubungan persamaan dan selanjutnya dituangkan dalam bentuk kesimpulan. Mula-mula belum jelas, namun kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh. (Miles & Huberman, 1987, h. 22).

Sedangkan analisa data kuantitatif yang digunakan adalah dengan analisa statistik deskriptif. Teknik analisa statistik deskriptif digunakan untuk melihat kepuasan klien lansia yang mengikuti Program *Elderly Day Care Services*. Statistik deskriptif menggambarkan data numerik, dapat dikategorikan dengan jumlah variabel-variabel: univariat, bivariat atau multivariat. Statistik univariat menggambarkan satu variabel. Hal tersebut merupakan cara termudah untuk mendeskripsikan data numerik dari satu variabel dengan distribusi frekuensi. Penelitian kuantitatif dalam studi ini mengukur satu variabel (univariat) yaitu variabel kepuasan klien. Ringkasan informasi mengenai satu variabel kedalam angka tunggal digunakan pengukuran tendensi pusat atau pengukuran distribusi frekuensi pusat : modus (Neuman, 2006, h.335).

Statistik deskriptif lebih berhubungan dengan pengumpulan dan peringkasan data, serta penyajian hasil peringkasan tersebut (Santoso, 2002, h.131). Statistik deskriptif berkenaan dengan bagaimana data dapat digambarkan, dideskripsikan, atau disimpulkan secara numerik, misalnya menghitung rata-rata dan deviasi standar atau secara grafis dalam bentuk tabel atau grafis dalam bentuk tabel atau grafik, infel gambar sekilas mengenai data tersebut, sehingga lebih mudah dibaca dan merefleksikan bermakna. Dari data yang diperoleh dari suatu pengamatan, deskripsi mengenai data tersebut disajikan dalam bentuk tabel maupun grafik. Tabel disusun dari data menurut suatu aturan atau kategori tertentu sehingga gambaran umum suatu data

ABSTRAK

dapat dibaca dengan mudah dan sistematis. Grafik merupakan bentuk visualisasi data yang disajikan dalam bentuk gambar. Statistik deskriptif merupakan gambaran keadaan suatu data secara umum. Analisisnya merupakan analisis yang paling mendasar dari statistik deskriptif itu sendiri. Pada penelitian ini Analisis deskripsi meliputi analisis frekuensi dan statistik deskriptif (Wahana, 2007, h.12, 69).

3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Panti Sosial Tresna Wredha (PSTW) Budhi Dharma Jl. H. M Joyomartono No.19 Bulak Kapal - Bekasi Timur, Propinsi Jawa Barat. Panti Sosial Tresna Wredha (PSTW) Budhi Dharma merupakan panti yang berada dalam naungan Direktorat Pelayanan Sosial Lanjut Usia – Kementerian Sosial RI. Lokasi ini dipilih dengan pertimbangan bahwa masih sedikitnya Panti Sosial Tresna Werdha yang melaksanakan Program *Elderly Day Care Services*; penelitian ini has PSTW Budhi Dharma merupakan satu dari dua Panti Sosial Pemerintah Pusat yang melaksanakan Program *Elderly Day Care Services*, PSTW Budhi Dharma juga merupakan Panti yang pertama mengembangkan Program *Elderly Day Care Services* dan sebagai Panti percontohan Program *Elderly Day Care Services*. Berdasarkan analisis hasil simulasi yang dilakukan diketahui bahwa berdasarkan pengaruh resiko yang terjadi terdapat perbedaan perspektif antara investor dan lender dalam menentukan struktur pendanaan proyek infrastruktur. Perspektif investor sangat beragam sejalan dengan meningkatnya resiko, investor dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan ekuitas berkisar antara 15%-25%. Sementara itu perspektif lender cenderung konstan pada level tertinggi, artinya bahwa setiap level resiko yang terjadi lender akan selalu menuntut tinggi penyertaan modal dari investor. Dengan demikian pihak lender hanya akan menerima konsekwensi terhadap *debt-financed* yang rendah.

Perlu dicatat bahwa kasus ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai skenario pendanaan yang seharusnya diselidiki pada sebuah kasus. Sebab Simulasi Infrisk yang digunakan dalam penelitian ini sangat terbatas dalam merefleksikan realitas dari berbagai struktur pendanaan dalam penyelenggaraan proyek jalan tol di Indonesia. Dalam menganalisis proyek sesungguhnya, sejumlah skenario pendanaan harus diselidiki dan tidak hanya skenario-skenario yang telah diilustrasikan dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Januari hingga Juli 2012, dengan *time table* penelitian sebagai berikut :

Tabel 3.2
Time Table Penelitian

No.	Kegiatan	Bulan Pelaksanaan											
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des
1	Studi Dokumentasi												
	Identifikasi Masalah												
	Penyusunan Research Design												
	Penyusunan Instrumen Penelitian												
2	Pengumpulan Data ;												
	Observasi												
	Wawancara												
	Kajian Literatur dan Dokumentasi Kuesioner												
3	Pengolahan dan Analisa Data												
4	Penyusunan Laporan												

3.8 Teknik Meningkatkan Kualitas Penelitian

Standar utama yang dapat menjamin kepercayaan atau kebenaran hasil penelitian kualitatif diantaranya dengan :

1. Kredibilitas

Penelitian diperlukan untuk menghasilkan gambaran yang akurat mengenai pengalaman manusia sehingga orang yang berbagi pengalaman dapat langsung mengenali gambaran tersebut. Bila hal ini sudah tercapai, maka penelitian dapat dipercaya. Teknik yang digunakan dalam peningkatan kredibilitas adalah melalui dua cara yaitu dengan menjalin *rapport* yang baik dengan subjek penelitian sebelum dan selama penelitian berlangsung dan melakukan triangulasi yaitu melihat sesuatu dari berbagai sudut pandang. Triangulasi digunakan karena adanya kesadaran bahwa data yang didapat dalam penelitian selama meneliti

Perlu dicatat bahwa kasus ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai skenario pendanaan yang seharusnya diselidiki pada sebuah kasus. Sebab Simulasi Infrisk yang digunakan dalam penelitian ini sangat terbatas dalam merefleksikan realitas dari berbagai struktur pendanaan dalam penyelenggaraan proyek jalan tol di Indonesia. Dalam menganalisis proyek sesungguhnya, sejumlah skenario pendanaan harus diselidiki dan tidak hanya skenario-skenario yang telah diilustrasikan dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

menentukan struktur pendanaan yang akan digunakan serta *return* yang dianggap menguntungkan. Simulasi adalah sebuah perkembangan metode dalam analisis resiko, *Monte Carlo simulation* merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk menganalisis resiko dalam kegiatan investasi. Program ini kemudian dikembangkan, oleh *World Bank Institute*, menjadi bagian dari model untuk keperluan analisis simulasi dan kelayakan. Dalam penelitian ini hasil keluaran yang diinginkan melalui pendekatan ini adalah berbentuk *probabilistic single period multi-period VAR (Value at Risk)* sebagai variabel keputusan utama investasi seperti NPV, IRR, *debt service coverage ratio* dan *social benefit from the project*.

Berdasarkan analisis simulasi yang dilakukan diketahui bahwa berdasarkan pengaruh resiko yang terjadi terdapat perbedaan perspektif antara *investor* dan *lender* dalam menentukan struktur pendanaan yang akan digunakan sebagai alternatif *investor* sangat beragam sejalan dengan meningkatnya resiko yang dihadapi. Perspektif *investor* cenderung konstan pada level tertinggi, artinya bahwa resiko yang terjadi *lender* akan selalu menuntut tinggi penyertaan modal dari *investor* dan sebaliknya.

Penelitian diperlukan untuk menghasilkan gambaran yang akurat mengenai pengalaman manusia sehingga orang yang berbagi pengalaman dapat langsung mengenali gambaran tersebut. Bila hal ini sudah tercapai, maka penelitian dapat dipercaya. Teknik yang digunakan dalam peningkatan kredibilitas adalah melalui dua cara yaitu dengan menjalin *rapport* yang baik dengan subjek penelitian sebelum dan selama penelitian berlangsung dan melakukan triangulasi yaitu melihat sesuatu dari berbagai sudut pandang. Triangulasi digunakan karena adanya kesadaran bahwa data yang didapat dalam penelitian selama meneliti

ABSTRAK

Jalan tol merupakan sarana infrastruktur untuk publik yang membutuhkan modal investasi besar. Namun investasi jalan tol merupakan proyek investasi yang mengandung risiko sangat tinggi karena ketidakpastian dan ketergantungan pada faktor luar yang tinggi. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran sejauh mana pengaruh risiko dalam pendanaan proyek infrastruktur jalan tol, mengetahui variabel risiko yang berpengaruh serta upaya apa yang dilakukan untuk memperkecil risiko. Dengan melakukan analisis secara kuantitatif dan kualitatif terhadap investasi jalan tol di Indonesia yang memfokuskan pada struktur pendanaan yang akan digunakan serta *return* yang dianggap menguntungkan. Simulasi adalah sebuah perkembangan metode dalam analisis risiko, *Monte Carlo simulation* merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk menganalisis risiko dalam kegiatan investasi. Program ini media *Infrisk* dari *World Bank Institute*, menjadi bagian dari *Infrisk* model untuk keperluan analisis simulasi dan kelayakan. Dalam penelitian ini hasil kelu

2. Dependabilitas

Dependabilitas baru dapat tercapai bila penelitian dilaksanakan berulang kali dan tetap menghasilkan kesimpulan yang sama. Teknik yang digunakan adalah triangulasi (cek dan ricek). Semakin konsisten peneliti dalam proses mengumpulkan data, menginterpretasikan temuan dan melaporkan hasil penelitian sehingga dapat memenuhi standar dependabilitas (Krefting, 1991, h.217-222).

Sedangkan teknik untuk meningkatkan kualitas penelitian kuantitatif dengan melihat reliabilitas dan validitas pada tahap *pretest* (uji coba) instrumen terhadap 30 sampel. Sampel yang diambil secara acak dari populasi yang berjumlah 30 orang responden dengan pertimbangan bahwa jumlah sampel tersebut termasuk sampel besar yaitu (subjek yang diteliti ≥ 30), jumlah tersebut akan mendekati distribusi normal (Teori Distribusi Normal dengan *Central Limit Theorema*) (Walpole, 1995, h.395).

1. Reliabilitas berhubungan dengan akurasi dari pengukurannya, sejalan dengan meningkatnya risiko, investor dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan ekuitas berkisar antara 15%-25%. Sementara itu perspektif *lender* cenderung konstan pada level tertinggi, artinya bahwa setiap level risiko yang terjadi *lender* akan selalu menuntut tinggi penyertaan modal dari investor. Dengan demikian pihak *lender* hanya akan menerima konsekwensi terhadap *debt-financed* yang rendah. Perlu dicatat bahwa kasus ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lencon mengenai berbagai skenario pendanaan yang seharusnya diselidiki pada sebuah kasus. Sebab Simulasi *Infrisk* yang digunakan dalam penelitian ini sangat terbatas dalam merefleksikan realitas dari berbagai struktur pendanaan dalam penyelenggaraan proyek jalan tol di Indonesia. Dalam menganalisis proyek sesungguhnya, sejumlah skenario pendanaan harus diselidiki dan tidak hanya skenario-skenario yang telah diilustrasikan dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

ABSTRAK

Tabel 3.3
Reliabilitas

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.957	.957	21

Sumber : telah diolah kembali

2. Validitas, berhubungan dengan ketepatan alat ukur untuk melakukan tugasnya mencapai sasarnya. Validitas berhubungan dengan kenyataan, berhubungan dengan tujuan dari pengukuran. Pengukuran dikatakan valid jika mengukur tujuannya dengan nyata atau benar (Jugiyanto, 2008, h.164). Uji validitas item yang digunakan adalah uji korelasi *Pearson Product Moment*, dalam uji ini setiap item akan diuji relasinya dengan skor total variabel yang dimaksud. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 30 (N), angka kritis tabel (*r product moment table*) adalah $df = N - 2$, $30 - 2 = 28$ dengan taraf signifikansi 0,05 maka nilai kritisnya adalah 0,371. Dikatakan valid jika r hitung lebih besar ($>$) daripada nilai r kritis. Hasil dari pengolahan data dengan menggunakan SPSS menunjukkan bahwa *range* 21 item dalam kuesioner adalah 0,426-0,876. Ini berarti r hitung lebih besar dari r kritis.

3.9 Operasionalisasi Konsep Kepuasan Pelanggan

Operasionalisasi konsep dalam penelitian kuantitatif berarti mendefinisikan variabel-variabel dengan cara bagaimana variabel tersebut dapat diukur (Grinnell & Unrau, 2005, h.425). Operasionalisasi konsep kepuasan pelanggan pada lima dimensi kualitas pelayanan dijabarkan dalam tabel berikut ini ;

mengenai berbagai skenario pendanaan yang seharusnya diselidiki pada sebuah kasus. Sebab Simulasi Infrisk yang digunakan dalam penelitian ini sangat terbatas dalam merefleksikan realitas dari berbagai struktur pendanaan dalam penyelenggaraan proyek jalan tol di Indonesia. Dalam menganalisis proyek sesungguhnya, sejumlah skenario pendanaan harus diselidiki dan tidak hanya skenario-skenario yang telah diilustrasikan dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

Tabel 3.4
Operasionalisasi Konsep Kepuasan Pelanggan

Konsep	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kepuasan	Kualitas	<i>Tangible;</i>	1.Lokasi tempat pelayanan 2.Fasilitas tempat layanan 3.Kenyamanan tempat layanan 4.Jumlah personil pemberi layanan 5. Sarana komunikasi petugas	Ordinal
		<i>Responsiveness;</i>	1.Tanggung jawab petugas pemberi layanan 2.Kesediaan petugas untuk melayani 3.Petugas tanggap terhadap klien 4.Kemampuan petugas menolong klien	Ordinal
		<i>Reliability;</i>	1.Pengetahuan petugas pemberi layanan 2.Kecepatan memberikan pelayanan 3. Keseriusan petugas untuk memberi layanan 4. Kedisiplinan petugas pemberi layanan 5.Kejelasan petugas memberikan pelayanan	Ordinal
		<i>Empathy;</i>	1.Kepedulian Petugas kepada klien 2.Petugas memahami klien 3.Petugas mudah dihubungi	Ordinal
		<i>Assurance;</i>	1. Kesopanan petugas pemberi pelayanan 2.Kemampuan meyakinkan klien 3.Usaha petugas memberikan layanan terbaik 4.Kecakapan petugas dalam memberi layanan	Ordinal

Sumber : telah diolah kembali

Perhitungan kepuasan pelanggan, untuk persepsi setiap kelompok diberi skor yang dinilai secara gradasi yang terdiri dari jawaban tidak puas dengan nilai satu (1), kurang puas dengan nilai dua (2), cukup puas dengan nilai tiga (3) dan puas dengan nilai empat (4). Nilai tiap indikator tersebut dari skala 1 hingga 4 dimaksudkan untuk observasi yang teliti dan keputusan personal peneliti. Nilai 1 dan 2 merupakan nilai kepuasan yang rendah serta nilai 3 dan 4 merupakan nilai kepuasan yang tinggi. Nilai tersebut ditentukan dengan mempertimbangkan aspek kesanggupan responden dalam mengisi kuesioner (keterbatasan kondisi klien lansia). Dalam studi sosial kondisi ideal suatu penelitian adalah jarang yang tepat. Beberapa peneliti terpaksa dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

ABSTRAK

bersepakat dalam beberapa kondisi untuk menentukan *rating* atau nilai kriteria tersebut (Grinell & Unrau, 2005, h.399).

Jalan tol merupakan sarana infrastruktur untuk publik yang membutuhkan modal investasi besar. Namun investasi jalan tol merupakan proyek investasi yang mengandung resiko sangat tinggi karena ketidakpastian dan ketergantungan pada faktor luar yang tinggi. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran sejauh mana pengaruh resiko dalam pendanaan proyek infrastruktur jalan tol, mengetahui variabel resiko yang berpengaruh serta upaya apa yang dilakukan untuk memperkecil resiko. Dengan melakukan analisis secara kuantitatif dan kualitatif terhadap investasi jalan tol di Indonesia yang memfokuskan pada struktur pendanaan yang akan digunakan serta *return* yang dianggap menguntungkan. Simulasi adalah sebuah perkembangan metode dalam analisis resiko. *Monte Carlo simulation* merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk menganalisis resiko dalam kegiatan investasi. Program ini kemudian dikembangkan, oleh *World Bank Institute*, menjadi bagian dari *Infrisk* model untuk keperluan analisis simulasi dan kelayakan. Dalam penelitian ini hasil keluaran yang diinginkan melalui pendekatan ini adalah berbentuk *probabilistic simulation* dan *multi-period VAR (Value at Risk)* sebagai variabel keputusan utama investasi seperti NPV, IRR, *debt service coverage ratio* dan *social benefit from the project*.

Berdasarkan analisis hasil simulasi yang dilakukan diketahui bahwa berdasarkan pengaruh resiko yang terjadi terdapat perbedaan perspektif antara *investor* dan *lender* dalam menentukan struktur pendanaan proyek infrastruktur. Perspektif *investor* sangat beragam sejalan dengan meningkatnya resiko, investor dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan ekuitas berkisar antara 15%-25%. Sementara itu perspektif *lender* cenderung konstan pada level tertinggi, artinya bahwa setiap level resiko yang terjadi *lender* akan selalu menuntut tinggi penyertaan modal dari investor. Dengan demikian pihak *lender* hanya akan menerima konsekwensi terhadap *debt-financed* yang rendah.

Perlu dicatat bahwa kasus ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai skenario pendanaan yang seharusnya diselidiki pada sebuah kasus. Sebab Simulasi *Infrisk* yang digunakan dalam penelitian ini sangat terbatas dalam merefleksikan realitas dari berbagai struktur pendanaan dalam penyelenggaraan proyek jalan tol di Indonesia. Dalam menganalisis proyek sesungguhnya, sejumlah skenario pendanaan harus diselidiki dan tidak hanya skenario-skenario yang telah diilustrasikan dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

BAB 4 GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN DAN PROFIL PROGRAM

4.1 Gambaran Umum

4.1.1 Latar Belakang

Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Budhi Dharma berdiri pada tahun 1971 di Jl. Fatmawati, Jakarta Selatan dengan SK Menteri Sosial RI Nomor 3-2-4/115 tahun 1971. Dalam upaya peningkatan pelayanan pada tanggal 2 November 1992 PSTW Budhi Dharma dipindahkan ke Jl. H.M. Joyomartono No.19 Bekasi Timur. Bekasi Timur adalah sebuah kecamatan di kota Bekasi, Propinsi Jawa Barat. Bekasi berada didalam lingkaran megapolitan Jabodetabek dan berkembang menjadi kawasan sentra industri dan tempat tinggal kaum urban. Bekasi berada di sebelah timur Jakarta, berbatasan dengan Jakarta Timur dibarat, Kabupaten Bekasi di utara dan timur, Kabupaten Bogor diselatan dan kota Depok disebelah barat daya. Bekasi Timur adalah sebuah kecamatan di kota Bekasi, Propinsi Jawa Barat. Kecamatan Bekasi Timur memiliki empat kelurahan diantaranya kelurahan Aren Jaya, Bekasi Jaya, Duren Jaya dan Margahayu. PSTW Budhi Dharma berada di kelurahan Margahayu.

Panti Sosial Tresna Werdha Budhi Dharma merupakan panti sosial yang berada di lingkungan Direktorat Pelayanan Lanjut Usia Kementerian Sosial RI. Berdirinya panti ini dimaksudkan untuk merespon permasalahan-permasalahan lanjut usia akibat dari meningkatnya jumlah lanjut usia dari tahun ke tahun, sehingga keberadaan panti sebagai sarana pelayanan sosial sangat dibutuhkan masyarakat.

Arah dalam pelaksanaan pencapaian tujuan dan sasaran didasarkan pada adanya Undang-Undang No.13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia dimana PSTW Budhi Dharma Bekasi mengupayakan terwujudnya kesejahteraan lanjut usia dengan menciptakan rasa aman, nyaman dan tentram dihari tuanya. Pelayanan yang diberikan dimaksudkan untuk merespon permasalahan-permasalahan lanjut usia yang disebabkan oleh :

1. Menurunnya daya fungsi tubuh lanjut usia yang menyebabkan kurangnya kemampuan lanjut usia tersebut dalam memenuhi kebutuhan hidupnya sendiri.

dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

ABSTRAK

Jalan tol merupakan sarana infrastruktur untuk publik yang membutuhkan modal investasi besar. Namun investasi jalan tol merupakan proyek investasi yang mengandung resiko sangat tinggi karena ketidakpastian dan ketergantungan pada faktor luar yang tinggi. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran sejauh mana pengaruh resiko dalam pendanaan proyek infrastruktur jalan tol, mengetahui variabel resiko yang berpengaruh serta upaya apa yang dilakukan untuk memperkecil resiko. Dengan melakukan analisis secara kuantitatif dan kualitatif terhadap investasi jalan tol di Indonesia yang memfokuskan pada struktur pendanaan yang akan digunakan serta *return* yang dianggap menguntungkan.

4.1.2 Maksud dan Tujuan

Pelayanan kesejahteraan sosial yang diberikan kepada lanjut usia melalui Simulasi adalah sebuah perkembangan metode dalam analisis resiko *Monte Carlo simulation* merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk analisis resiko dalam kegiatan investasi. Pada penelitian ini komedian dilakukan oleh *World Bank Institute*.

menjadi bagian dari *Infrisk* 1. Membantu keluarga dalam memenuhi kebutuhan lanjut usia baik jasmani, rohani, sosial dan psikologis serta teratasinya masalah-masalah akibat usia lanjut.

utama investasi seperti *NPV*, *IRR*, *debt coverage ratio* dan *social benefit from the project*.

Berdasarkan analisis hasil simulasi yang dilakukan diketahui bahwa berdasarkan pengaruh resiko yang terjadi terdapat perbedaan perspektif antara *investor* dan *lender* dalam menentukan stuktur pendanaan proyek infrastruktur. Perspektif *investor* sangat beragam sejalan dengan meningkatnya resiko, *investor* dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan Sosial yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Direktorat Reabilitasi Sosial, sehari-hari secara fungsional dibina oleh para Direktur terkait level tertinggi, artinya bahwa setiap level resiko yang terjadi *lender* akan selalu menuntut tinggi penyertaan modal dari *investor*. Dengan demikian pihak *lender* hanya akan menerima konsekuensi terhadap *debt-financed* yang rendah.

4.1.3 Kedudukan, Tugas dan Fungsi

Panti Sosial merupakan Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kementerian Sosial yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Direktorat Reabilitasi Sosial, sehari-hari secara fungsional dibina oleh para Direktur terkait level tertinggi, artinya bahwa setiap level resiko yang terjadi *lender* akan selalu menuntut tinggi penyertaan modal dari *investor*. Dengan demikian pihak *lender* hanya akan menerima konsekuensi terhadap *debt-financed* yang rendah.

Perlu dicatat bahwa basis ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai aspek pelayanan sosial, melainkan hanya disajikan sebagai dasar. Sebab Simulasi ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai aspek pelayanan sosial, melainkan hanya disajikan sebagai dasar. Simulasi ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai aspek pelayanan sosial, melainkan hanya disajikan sebagai dasar.

merefleksikan realitas dari berbagai struktur pendanaan dalam penyelenggaraan proyek jalan tol di Indonesia. Dalam menganalisis proyek sesungguhnya, sejumlah skenario pendanaan harus diselidiki dan tidak hanya skenario-skenario yang telah diilustrasikan dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

ABSTRAK

Dalam melaksanakan tugas, masing-masing Panti Sosial menyelenggarakan fungsi :

1. Penyusunan rencana dan program, evaluasi dan laporan;
2. Pelaksanaan registrasi, observasi, identifikasi, diagnosa sosial dan perawatan;
3. Pelaksanaan pelayanan dan rehabilitasi sosial yang meliputi bimbingan upaya apa yang dilakukan untuk memperkecil resiko. Dengan melakukan analisis secara kuantitatif dan kualitatif terhadap investasi jalan tol di Indonesia yang memfokuskan pada struktur pendanaan yang akan digunakan serta *return* yang dianggap menguntungkan.
4. Pelaksanaan resosialisasi, penyaluran dan bimbingan lanjut;
5. Pelaksanaan pemberian perlindungan sosial, advokasi sosial, informasi dan rujukan;
6. Pelaksanaan pusat model pelayanan rehabilitasi dan perlindungan sosial;
7. Pelaksanaan urusan tata usaha.

4.1.4 Visi dan Misi
 Visi : *multi-period VAR (Value at Risk)* sebagai variabel keputusan utama investasi seperti NPV, IRR, *debt service coverage ratio* dan *social benefit from the project*.
 Misi :

1. Meningkatkan pelayanan kepada lanjut usia melalui pemenuhan kebutuhan sandang, pangan dan papan.
2. Meningkatkan jaminan sosial dan perlindungan kepada lanjut usia.
3. Meningkatkan hubungan yang harmonis antara sesama lanjut usia, lanjut usia dengan pegawai dan lanjut usia dengan masyarakat.

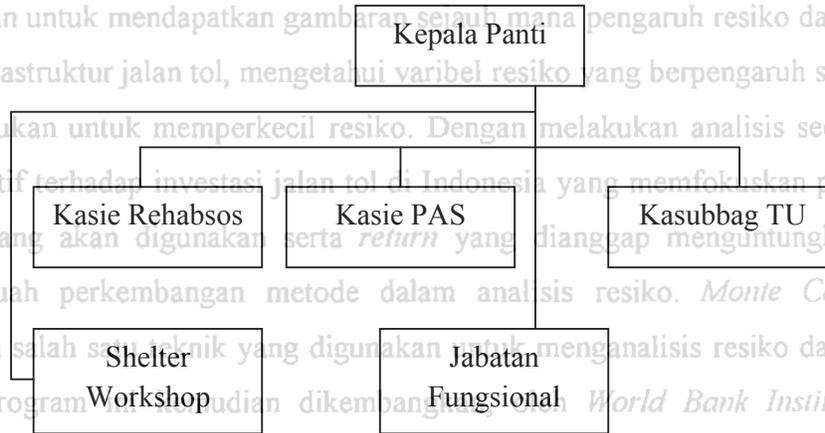
Berdasarkan analisis hasil simulasi yang dilakukan diketahui bahwa berdasarkan pengaruh resiko yang terjadi terdapat perbedaan perspektif antara *investor* dan *lender* dalam menentukan struktur pendanaan proyek infrastruktur. Perspektif *investor* sangat beragam sejalan dengan meningkatnya resiko, *investor* dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan ekuitas berkisar antara 15%-25%. Sementara itu perspektif *lender* cenderung konstan pada level tertinggi, artinya bahwa setiap level resiko yang terjadi *lender* akan selalu menuntut tinggi penyertaan modal dari investor. Dengan demikian pihak *lender* hanya akan menerima konsekuensi terhadap *debt-financed* yang rendah.

Perlu dicatat bahwa kasus ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai skenario pendanaan yang seharusnya diselidiki pada sebuah kasus. Sebab Simulasi *Infrisk* yang digunakan dalam penelitian ini sangat terbatas dalam merefleksikan realitas dari berbagai struktur pendanaan dalam penyelenggaraan proyek jalan tol di Indonesia. Dalam menganalisis proyek sesungguhnya, sejumlah skenario pendanaan harus diselidiki dan tidak hanya skenario-skenario yang telah diilustrasikan dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

4.2 Struktur Organisasi dan Sumber Daya Manusia

4.2.1 Struktur Organisasi PSTW Budhi Dharma

Struktur organisasi di PSTW Budhi Dharma adalah sebagai berikut :



Gambar 4.1

Struktur Organisasi di PSTW Budhi Dharma

Sumber : Laporan Tahunan Kegiatan PSTW Budhi Dharma 2011

Keterangan Tugas dan Fungsi Bagian :

a. Bagian Program dan Advokasi Sosial (PAS)

Tugas seksi Program dan Advokasi Sosial (PAS) adalah melakukan penyusunan rencana program pelayanan rehabilitasi sosial, pemberian informasi, advokasi sosial dan kerjasama, penyiapan standar pelayanan, resosialisasi, pemantauan serta evaluasi pelaporan. Seksi PAS merupakan salah satu seksi di

PSTW Budhi Dharma yang memberikan pendampingan, perlindungan dan advokasi sosial terhadap klien dalam melakukan kegiatan baik di dalam maupun di luar panti.

Seksi PAS melakukan penjangkauan awal klien, seleksi, penerimaan serta penjelasan program kepada klien, memberikan sosialisasi dan informasi program pelayanan rehabilitasi sosial dan melakukan penyaluran setelah menjalani rehabilitasi. Melakukan kerjasama dengan instansi terkait dan masyarakat luas, menyiapkan pengkajian program pelayanan, penyiapan standarisasi pengembangan program pelayanan rehabilitasi sosial, menyiapkan bahan panduan operasional panti dan bahan panduan petugas pelayanan klien. Serta melakukan penghimpunan dan pengolahan hasil pelaksanaan kegiatan bidang sebagai bahan laporan.

ABSTRAK

Jalan tol merupakan sarana infrastruktur untuk publik yang membutuhkan modal investasi

b. Bagian Rehabilitasi Sosial (Rehsos)

Seksi Rehabilitasi Sosial merupakan salah satu seksi di PSTW Budhi sangat tinggi karena ketidakpastian dan ketergantungan pada faktor luar yang tinggi. Dharma yang mempunyai tugas melaksanakan registrasi, observasi, identifikasi, penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran sejauh mana pengaruh resiko dalam pemeliharaan jasmani dan penetapan diagnosa perawatan, bimbingan pengetahuan pendanaan proyek infrastruktur jalan tol, mengetahui variabel resiko yang berpengaruh serta dasar pendidikan, mental, sosial, fisik, keterampilan, resosialisasi, penyaluran dan upaya apa yang dilakukan untuk memperkecil resiko. Dengan melakukan analisis secara kuantitatif dan kualitatif terhadap investasi jalan tol di Indonesia yang memfokuskan pada struktur pendanaan yang akan digunakan serta *return* yang dianggap menguntungkan. Simulasi adalah sebuah perkembangan metoda dalam analisis resiko, *Monte Carlo simulation* merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk menganalisis risiko dalam kegiatan investasi. Program ini beroperasi di lingkungan *World Bank Institute* menjadi bagian dari *World Bank Institute*. Melakukan pemeliharaan jasmani dan melakukan bimbingan sosial mental fisik dan bimbingan lanjut. Melakukan *monitoring* dan penelitian ini hasil evaluasi pelaksanaan kegiatan. Melakukan kunjungan dan konsultasi keluarga dan melakukan penempatan klien pada program.

c. Bagian Tata Usaha

Tugas bagian Tata Usaha adalah melakukan penyiapan penyusunan rencana anggaran, urusan surat menyurat, kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan rumah tangga serta kehumasan. Bagian Tata Usaha juga melakukan persiapan bahan rencana anggaran kegiatan tahunan, menyiapkan analisa kebutuhan sarana dan prasarana panti dan mengkoordinasikan kepanitiaan pengadaannya. Serta sejalan dengan meningkatnya resiko, investor dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan ekuitas berkisar antara 15%-25%. Sementara itu perspektif *lender* cenderung konstan pada level tertinggi, artinya bahwa setiap level resiko yang terjadi *lender* akan selalu menuntut tinggi penyertaan modal dari investor. Dengan demikian pihak *lender* hanya akan menerima konsekwensi terhadap *debt-financed* yang rendah.

Perlu dicatat bahwa kasus ini tidak dimaksudkan sebagai sebuah analisis yang lengkap mengenai berbagai skenario pendanaan yang seharusnya diselidiki pada sebuah kasus. Sebab Simulasi Infrisk yang digunakan dalam penelitian ini sangat terbatas dalam merefleksikan realitas dari berbagai struktur pendanaan dalam penyelenggaraan proyek jalan tol di Indonesia. Dalam menganalisis proyek sesungguhnya, sejumlah skenario pendanaan harus diselidiki dan tidak hanya skenario-skenario yang telah diilustrasikan dalam contoh kasus ini serta dengan penggunaan alat bantu yang tepat dapat memberikan hasil analisis yang lebih baik

4.2.2 Sumber Daya Manusia

Jumlah pegawai di PSTW Budhi Dharma berdasarkan kategori dan pendidikan dapat dilihat dalam tabel berikut

Tabel 4.1

Klasifikasi Pegawai Negeri Sipil Berdasarkan Jabatan

No.	Kategori	Jenis Kelamin		Jumlah
		L	P	
1	Kepala Panti	1	0	1
2	Pejabat Struktural	1	2	3
3	Fungsional Peksos		4	4
4	Fungsional Dokter	1		1
5	Fungsional Arsiparis		1	1
6	Fungsional Penyuluh		1	1
7	Fungsional Perencana	1		1
8	Staf	12	22	34
	JUMLAH PEGAWAI	16	30	46

Sumber : Laporan Tahunan Kegiatan PSTW Budhi Dharma Bekasi Tahun 2011

Tabel 4.2

Klasifikasi Pegawai Negeri Sipil Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Strata Dua (S2)	3
2	Strata Satu (S1)	10
3	Diploma IV	6
4	Diploma III	6
5	SMU	16
6	SMP	2
7	SD	3
	Total	46

Sumber : Laporan Tahunan Kegiatan PSTW Budhi Dharma Bekasi Tahun 2011

4.3 Kebijakan, Strategi dan Program Kegiatan

a. Kebijakan

1. Meningkatkan kepedulian keluarga dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan sosial bagi lanjut usia dipanti.
2. Meningkatkan koordinasi dengan berbagai instansi terkait.
3. Meningkatkan profesionalisme pelayanan lanjut usia.
4. Meningkatkan jangkauan dan kualitas pelayanan melalui pengembangan dan penciptaan program baru.
5. Memberikan pendampingan dan advokasi terhadap kebutuhan dan permasalahan lanjut usia dipanti.

b. Strategi

1. Pemberdayaan; yaitu meningkatkan profesionalisme dan kinerja sumber daya manusia pengelola panti, instansi terkait, dunia usaha dan lanjut usia potensial sehingga diharapkan pelayanan yang diberikan apat optimal.
2. Partisipasi; mengembangkan peran serta keluarga untuk ikut berpartisipasi dalam usaha peningkatan dalam peningkatan pemberian pelayanan sebagai bentuk tanggung jawab mereka terhadap orang tua.
3. Advokasi; memberikan bimbingan dan konsultasi baik pada lanjut usia maupun keluarga dan memberikan pelayanan pendampingan serta perlindungan.
4. Pelayanan sosial; memberikan pelayanan baik pemenuhan kebutuhan jasmani maupun rohani.

c. Program Kegiatan

Bertitik tolak pada tujuan dan sasaran sebagaimana tersebut diatas, maka PSTW Budhi Dharma menyusun program yang kemudian direalisasikan dalam berbagai kegiatan pelayanan. Kegiatan tersebut dilaksanakan dalam periode 1 (satu) tahun, kegiatan merupakan aspek operasional dari suatu program yang berturut-turut diarahkan untuk mencapai sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi.

Program-program pelayanan PSTW Budhi Dharma adalah sebagai berikut:

- Program Reguler

Program ini adalah program pokok Kementerian Sosial RI, dimana program ini menyelenggarakan pelayanan kesejahteraan sosial bagi lanjut usia yang berasal dari keluarga tidak mampu tanpa dipungut biaya. Dan para lanjut usia ini ditampung di dalam asrama.

- Program Pelayanan Harian Lanjut Usia (*Elderly Day Care Services*)

Pelayanan ini ditujukan pada lanjut usia dalam jangka waktu tertentu/terbatas dalam arti tidak menginap atau hanya mengikuti kegiatan-kegiatan yang diminati. Program pelayanan harian ini dimaksudkan dapat membantu keluarga/masyarakat yang karena sesuatu hal tidak dapat memberi perawatan dan pelayanan kepada lanjut usia dalam kurun waktu tertentu, terutama pada siang hari sehingga dengan adanya program pelayanan ini lanjut usia tidak mengalami keterlantaran, bahkan sebaliknya mereka dapat berinteraksi dengan lanjut usia lain dan dapat menyalurkan hobby serta kemampuannya dengan mengikuti berbagai kegiatan yang ada. Adapun biaya yang dipungut ditentukan berdasarkan kesepakatan antara lembaga dengan para lanjut usia/keluarga.

- Program Pelayanan Lanjut Usia Berbasis Keluarga (*Home Care*)

Pelayanan pendampingan dan perawatan lanjut usia di rumah (*home care*) sangat tepat untuk ditetapkan dalam masyarakat Indonesia yang masih berpegang pada nilai-nilai budaya timur, sebagai wujud perhatian terhadap lanjut usia dengan mengutamakan peran masyarakat berbasis keluarga. Pelayanan lanjut usia di rumah (*home care*) sangat membantu lanjut usia yang mempunyai hambatan fisik, mental dan sosial, termasuk memberikan dukungan dan pelayanan untuk hidup mandiri, sehingga mengurangi beban baik dari anggota keluarga, teman, kerabat maupun tetangga yang membantu memenuhi kebutuhan lanjut usia. Selain itu program *home care* sangat diperlukan dalam mendayagunakan berbagai upaya untuk meningkatkan derajat kesejahteraan lanjut usia mendapat kenyamanan dan rasa aman serta diakui keberadaannya.

4.4 Program Pelayanan Harian Lanjut Usia (PHLU) atau *Elderly Day Care Services*

Untuk mewujudkan pelayanan sosial bagi lanjut usia yang lebih profesional, komprehensif dan berorientasi pada pemenuhan kebutuhan lanjut usia, sangat diperlukan pelayanan sosial alternatif diantaranya melalui Pelayanan Harian Lanjut Usia (*Elderly Day Care Services*). Oleh karena itu Direktorat Pelayanan Sosial Lanjut Usia memperkenalkan dan mengembangkan program Pelayanan Harian Lanjut Usia (PHLU). Pelayanan ini merupakan suatu model pelayanan sosial lanjut usia yang dilaksanakan dalam waktu terbatas (tidak lebih dari 8 jam), tidak menginap serta tidak memisahkan lanjut usia dari keluarga dan masyarakat. Program ini diharapkan sebagai alternatif pelayanan yang tepat dalam mempertahankan keberfungsian sosial lanjut usia dan merespon kebutuhan serta permasalahan lanjut usia secara optimal.

Pada awalnya model Program *Elderly Day Care Services* dikembangkan di panti-panti sosial lanjut usia karena mempunyai sarana dan prasarana untuk pelaksanaan kegiatan tersebut. Selain itu dalam rangka memperluas jangkauan pelayanan panti dan sekaligus sebagai bentuk sosialisasi kepada masyarakat agar mengetahui pelayanan yang dilaksanakan di panti. Uji coba Program *Elderly Day Care Services* telah diselenggarakan pada tahun 2005 di 3 lokasi yaitu di PSTW Budhi Dharma Bekasi, PSTW Puspa Karma Nusa Tenggara Barat dan Karang Werdha Yudistira Sidoarjo Jawa Timur. Sampai tahun 2011 jumlah lokasi penyelenggaraan Program *Elderly Day Care Services* telah mencapai 21 lokasi di 18 provinsi. Pada awal uji coba pendanaan sepenuhnya oleh Direktorat Pelayanan Sosial Lanjut Usia, kemudian ada juga yang mengembangkan melalui dana APBD. Berdasarkan hasil evaluasi yang dilaksanakan Direktorat Pelayanan Sosial Lanjut Usia pada tahun 2010, diperoleh gambaran bahwa model Pelayanan Harian Lanjut Usia bermanfaat bagi lanjut usia antara lain meningkatkan kesehatan, semangat hidup dan pertemanan bagi lanjut usia. Oleh karena itu maka Program *Elderly Day Care Services* dianggap layak untuk dikembangkan lebih lanjut.

Pelayanan Harian Lanjut Usia (PHLU) atau *Elderly Day Care Services* adalah suatu model pelayanan sosial yang disediakan bagi lanjut usia, bersifat sementara, dilaksanakan pada siang hari di dalam panti atau di institusi tersendiri

dalam waktu tertentu dan tidak menginap, yang dikelola oleh Pemerintah atau masyarakat. Pelayanan Harian Lanjut Usia merupakan Program terencana dengan menyediakan aktivitas yang dirancang untuk meningkatkan kesejahteraan lanjut usia melalui pelayanan sosial. Program tersebut dapat dilaksanakan oleh Pusat Pelayanan Harian Lanjut Usia (*Elderly Day Care Center*) tersendiri, atau menjadi bagian dari kegiatan di Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) atau dilaksanakan oleh masyarakat di Sekolah, rumah ibadah, Kantor Desa dan tempat lainnya.

Di berbagai Negara, kegiatan Pusat Pelayanan Harian Lanjut Usia dilaksanakan pada jam kerja dari hari Senin sampai Jumat, dalam lingkungan yang aman, mendukung dan menyenangkan bagi lanjut usia. Selain itu pelayanan dapat berupa pemberian makanan bergizi dengan memperhatikan lanjut usia yang mempunyai diet khusus serta penyediaan makanan ringan.

Penyelenggaraan Program *Elderly Day Care Services* dapat dilakukan oleh pemerintah atau masyarakat, dengan dua tujuan utama yaitu;

1. Memberikan peluang kepada lanjut usia untuk melakukan aktifitas di rumah dan menerima stimulasi mental dan sosial.
2. Memberikan kesempatan kepada keluarga sebagai pengasuh/perawat lanjut usia untuk memenuhi kebutuhan personalnya atau untuk memperoleh istirahat dan rileks yang cukup.
3. Menunda atau mencegah institusionalisasi yaitu menunda dan mencegah lanjut usia masuk ke dalam pelayanan lembaga melalui penyediaan alternatif pelayanan, untuk meningkatkan harga diri dan mendorong lanjut usia untuk bersosialisasi.

Pada dasarnya Program *Elderly Day Care Services* dapat memberikan pelayanan sebagai berikut :

1. Pelayanan sosial harian lanjut usia
Pelayanan sosial harian lanjut usia menyediakan pelayanan aktivitas sosial, makanan, rekreasi dan beberapa pelayanan yang berkaitan dengan kesehatan dasar.
2. Pelayanan kesehatan harian lanjut usia.
Pelayanan harian yang diberikan kepada lanjut usia dengan masalah kesehatan khusus dan lanjut usia yang beresiko tinggi dan memerlukan

pelayanan perawatan lanjutan dengan memberikan pelayanan kesehatan yang lebih intensif, pelayanan sosial dan terapeutik bagi lanjut usia yang mempunyai : Demensia, Parkinsone, Pasca Stroke dan lainnya.

4.4.1 Dasar Hukum

Landasan Hukum dan acuan yang digunakan dalam Pelaksanaan Program PHLU adalah berdasarkan:

1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia.
2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Azasi Manusia
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.
4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
5. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah
6. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2004 tentang Pelaksanaan Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia.
7. Keputusan Presiden RI Nomor 52 Tahun 2004 tentang Komisi Nasional Lanjut Usia.
8. Keputusan Menteri Sosial Nomor 10/HUK/1998 tentang Lembaga Kesejahteraan Lanjut Usia.
9. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 86/HUK/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sosial.
10. Keputusan Menteri Sosial RI Nomor 59/HUK/2003 tentang Organisasi dan Tata Kerja Panti Sosial di lingkungan Departemen Sosial.

4.4.2 Sasaran Garapan dan Persyaratan Program *Elderly Day Care Services*

a. Sasaran

- Lanjut usia, adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun ke atas. Lanjut usia potensial adalah lanjut usia yang masih sehat, aktif dan produktif, dapat melakukan pekerjaan dan atau kegiatan yang dapat menghasilkan barang dan/atau Jasa.

- Pra lanjut usia, adalah seseorang yang telah mencapai usia 56 tahun sampai dengan 59 tahun. Pra Lansia yang ingin mengisi waktu luangnya dengan berbagai kegiatan.
- Keluarga; Keluarga yang memiliki lanjut usia dan berminat mengikuti kegiatan di *elderly day care services*.
- Masyarakat, adalah masyarakat yang mau dan mampu berpartisipasi dalam usaha kesejahteraan sosial.

b. Persyaratan

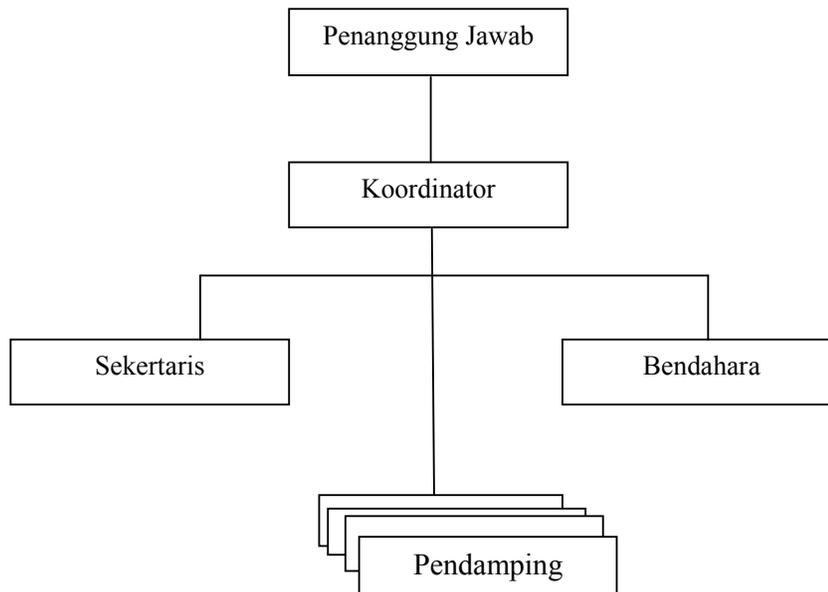
- Lanjut usia 60 tahun keatas, pra lansia 56 tahun keatas
- Sehat jasmani dan rohani dengan surat keterangan dokter
- Mandiri/potensial/membayar biaya sesuai ketentuan atau sesuai dengan jenis kegiatan yang diikuti
- Surat keterangan dari RT/RW setempat mengenai status kependudukan
- Foto warna terbaru (ukuran 3x4 = 3 lembar, ukuran 2x3 = 3 lembar)

4.4.3 Kegiatan Program *Elderly Day Care Services*

- Pelayanan sosial
- Pelayanan psikologis
- Pelayanan kerohanian
- Pemeliharaan fisik dan kesehatan
- Penyediaan tempat yang sehat dan aman
- Pelayanan rekreasi dan penyaluran hobby
- Pelayanan penghubung (rujukan)
- Penyediaan data dan informasi
- Pelayanan transportasi

4.4.4 Struktur Organisasi Program *Elderly Day Care Services* dan Uraian Tugas

Dalam penyelenggaraan Program *Elderly Day Care Services* dilakukan oleh pengelola dengan struktur sebagai berikut



Gambar 4.2

Struktur Organisasi dalam Program *Elderly Day Care Services*

Sumber : Buku Pedoman PHLU Direktorat PSLU Kementerian Sosial RI, 2011

Struktur organisasi di atas tidak mengikat dan dapat disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan masing-masing penyelenggara program. Adapun uraian tugas masing pengelola sebagai berikut :

1. Penanggung Jawab :
 - a. Melaksanakan Promosi/Sosialisasi pada lingkungan sekitar lokasi penyelenggaraan Program *Elderly Day Care Services*.
 - b. Merencanakan pengembangan Program *Elderly Day Care Services*.
 - c. Membuat dan menetapkan arah pelaksanaan program Program *Elderly Day Care Services*.
 - d. Bertanggung jawab atas penyelenggaraan Program *Elderly Day Care Services*.

2. Koordinator

- a. Menjabarkan program yang ditetapkan oleh penanggung jawab
- b. Menyusun perencanaan program kegiatan dalam satu tahun anggaran
- c. Mengkoordinir kegiatan dan penggunaan keuangan
- d. Membuat laporan kegiatan secara berkala kepada penanggung jawab program.

3. Sekretaris

Bertanggungjawab tentang pelaksanaan administrasi dan pelaporan kegiatan. Untuk mendukung kegiatan teknis pelayanan pada peserta Program *Elderly Day Care Services* diperlukan kegiatan administrasi yang pelaksanaannya dimulai dari tahapan orientasi sampai terminasi. Adapun tugas dari sekretaris adalah sebagai berikut :

1. Menyiapkan form bagi peserta Program *Elderly Day Care Services*.
2. Mendokumentasikan biodata klien
3. Mengarsipkan legalitas dan operasional Program *Elderly Day Care Services*.
4. Membuat laporan kegiatan

4. Bendahara

- a. Menerima, menyimpan, dan mengeluarkan uang kegiatan Program *Elderly Day Care Services*.
- b. Membuat laporan keuangan

5. Pendamping

Petugas yang memberikan pelayanan kepada peserta Program *Elderly Day Care Services* meliputi bidang Biologis/fisiologis, Psikologi, Sosial dan Spiritual yang ditunjuk untuk melakukan kegiatan sebagai berikut :

- a. Membuat perencanaan jenis pelayanan
- b. Menyusun perencanaan anggaran kegiatan pelayanan
- c. Membuat jadwal kegiatan
- d. Melaksanakan kegiatan.
- e. Menyusun laporan kegiatan.
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang berkaitan dengan pendampingan

4.4.5 Sumber Daya Manusia Program *Elderly Day Care Services*

Untuk memenuhi kebutuhan lanjut usia, Pelaksanaan Program *Elderly Day Care Services* memerlukan berbagai macam profesi keahlian seperti :

1. Pekerja Sosial
2. Dokter / tenaga medis
3. Rohaniawan
4. Instruktur Kegiatan
5. Psikolog
6. Volunter

Apabila tenaga profesi tersebut belum atau tidak ada dalam unit penyelenggara maka pengelola kegiatan Program *Elderly Day Care Services* perlu bekerja sama dengan unit atau instansi yang bisa menyiapkan tenaga profesi tersebut.

4.4.6 Pendanaan Program *Elderly Day Care Services*

Guna memperlancar aktivitas Program *Elderly Day Care Services* perlu dukungan sumber dana yang dapat diperoleh dari :

- a. APBN
- b. APBD
- c. Kontribusi dari peserta Program *Elderly Day Care Services*
- d. Usaha lain yang dilakukan oleh penyelenggara Program *Elderly Day Care Services*
- e. Donatur atau pengusaha yang sifatnya tidak mengikat

Dana yang diperoleh dipergunakan untuk beberapa kegiatan antara lain :

- a. Honor
- b. ATK
- c. Bahan Kegiatan
- d. Konsumsi
- e. Transport
- f. Pengadaan peralatan kesenian dan olah raga.
- g. Usaha Ekonomi Produktif (UEP)
- h. Rekreasi

- i. Dokumentasi dan Pelaporan
- j. Alat kesehatan dan Obat-obatan

4.4.7 Metode dalam Program *Elderly Day Care Services* adalah :

1. Bimbingan sosial individu

Metode pelayanan yang ditujukan untuk membantu memenuhi kebutuhan dan masalah individu lanjut usia, seperti dalam memberikan pelayanan, konsultasi, mengatasi masalah kesepian, perasaan tidak berguna, kecemasan menghadapi kematian, dan sebagainya.

2. Bimbingan sosial kelompok

Metode pelayanan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan masalah lanjut usia dengan menggunakan pendekatan kelompok, misalnya dengan mengelompokkan para lanjut usia dalam pelayanan hiburan, rekreasi, dan permainan (*games*).

3. Bimbingan sosial masyarakat

Metode pelayanan yang ditujukan untuk meningkatkan kepedulian dan partisipasi masyarakat dalam Program *Elderly Day Care Services*, seperti: kesediaan bermitra, menjadi donatur, relawan, dan sebagainya

4.4.8 Jenis pelayanan dalam Program *Elderly Day Care Services*

Jenis pelayanan dapat dilaksanakan melalui berbagai kegiatan yang disesuaikan dengan kondisi lembaga penyelenggara sesuai dengan minat dan kebutuhan para peserta. Berikut ini jenis-jenis pelayanan yang dapat dilaksanakan PHLU yaitu :

1. Biologis/fisiologis :

- a. Makanan tambahan
- b. Pemeriksaan Kesehatan (dalam bentuk pengukuran tekanan darah, timbangan berat badan, dan lain-lain.
- c. Kebugaran dalam bentuk senam, fitness.
- d. Seksual/intimasi

2. Psikologis
 - a. Konseling, dalam bentuk konseling individu, konseling trauma, konseling keluarga
 - b. Terapi psikososial misalnya terapi *reminiscence* atau terapi kenangan, terapi kognitif, rileksasi, dan sebagainya.
3. Sosial
 - a. Hiburan
 - b. Rekreasi
 - c. Perpustakaan
 - d. Keterampilan dalam rangka pengisian waktu luang
 - e. Anjangsana
 - f. Bhakti Sosial
 - g. Kunjungan ke rumah
 - h. Seminar
 - i. Saresehan
 - j. Advokasi
 - k. Dinamika Kelompok
 - l. Bimbingan sosial baik secara individu maupun kelompok
 - m. Peringatan hari besar Nasional
 - n. Kegiatan Usaha Ekonomi Produktif (UEP)
4. Spiritual
 - a. Bimbingan Ibadah
 - a. Pembinaan kerohanian
 - b. Pengajian
 - c. Pembinaan mental
 - d. Lomba bidang kerohanian

Sedangkan jenis Pelayanan Harian rutin terpadu yang dilaksanakan di PSTW Budi Dharma diantaranya adalah

- Pelayanan Fisik ;
 - a. Senam Osteoporosis dan Barbel
 - b. Senam Rematik dan Bola Kecil & Besar

- c. Senam Jantung Sehat dan Tongkat
- d. Senam POPRI
- e. Senam Diabetes
- f. Senam Krida Prana
- Pelayanan Keterampilan
- Pelayanan Pendampingan kegiatan fisik dan ibadah
- Pelayanan Keseniaian *Vocal Group*, Rebana dan Organ
- Pelayanan Keagamaan;
 - a. Bimbingan Rohani
 - b. Peringatan hari besar Agama
- Pelayanan Kesehatan;
 - a. Pemeriksaan Tekanan Darah
 - b. Pemeriksaan Gula Darah
 - c. Pemeriksaan Tulang
- Pemberian Makanan Tambahan;
 - a. *Snack* setelah senam
 - b. Pemberian paket makanan tambahan

Berikut terlampir dalam tabel 4.3 jadwal kegiatan Program *Elderly Day Care Services* yang dilaksanakan di PSTW Budhi Dharma

Tabel 4.3

Jadwal Kegiatan Program *Elderly Day Care Services* PSTW Budhi Dharma

No.	HARI	JAM	KEGIATAN	KETERANGAN
1	SENIN	07.00 - 08.00	Senam Osteoporosis dan Barbel Senam Rematik dan Bola Kecil & Besar Senam Jantung Sehat dan Tongkat Senam Osteoporosis dan Barbel	Minggu I Minggu II Minggu III Minggu IV
2	SELASA	07.00 - 08.00 08.30 - 10.00	Senam PORPI Baca Tulis Al Quran / Hafalan Doa-doa Keterampilan Vocal Group Rebana	Minggu I Minggu II Minggu III Minggu IV
3	RABU	09.00 - 11.00	Bimbingan Agama Kristen	Minggu II & IV
4	KAMIS	07.00 - 08.00	Senam Diabetes - Senam Diabetes I & II - Senam Diabetes II & III - Senam Diabetes III & IV - Senam Diabetes IV & V	Minggu I Minggu II Minggu III Minggu IV
5	JUMAT	06.45 - 07.00 07.00 - 08.00 08.00 - 08.30 08.30 - 10.30	Pemeriksaan Tekanan Darah Senam Krida Prana Pemberian Makanan Tambahan Kesenian (Organ)	

Sumber : *Database* Jadwal Pelayanan PSTW Budhi Dharma

Jenis Pelayanan Harian tentatif yang dilaksanakan diluar PSTW Budhi Dharma diantaranya adalah

- Pelayanan widyawisata (rekreasi)
- Kunjungan ke keluarga klien
- Mengikutsertakan klien dalam *event* luar Panti

4.4.9 Prinsip-prinsip dalam penyelenggaraan *Elderly Day Care Services* :

- Tidak memberikan stigma (destigmatisasi). Pada dasarnya kelanjutusiaan dan masalah-masalah yang menyertainya seperti kesepian, kurang pendengaran dan penglihatan, lemah secara fisik, ialah suatu proses alamiah yang suatu saat pasti terjadi kepada semua orang. Kesulitan-kesulitan seperti tersebut di atas terasa cukup berat bagi lanjut usia untuk menanggungnya, oleh karena itu tidak perlu diberikan kepadanya cap baru antara lain “lanjut usia tidak berguna lagi”.
- Tidak mengucilkan (deisolasi). Sama seperti manusia lain, lanjut usia tidak ingin dikucilkan dari pergaulan sosialnya, melainkan ia juga ingin mencintai dan dicintai, menerima dan diterima, menemani dan ditemani, menghargai dan dihargai.
- Menghindari sikap sensitif (desensitifasi). Seperti manusia lainnya lanjut usia memiliki perasaan sensitif (marah, tersinggung, kecewa, tidak berharga) atas kesulitan-kesulitan yang menyertai kelanjutusiaannya. Untuk itu ia perlu ditolong untuk menghadapi kesulitan-kesulitannya.
- Pemenuhan kebutuhan secara tepat. Program-program yang dirancang untuk menolong lanjut usia dalam mengatasi masalah-masalah atau meningkatkan peranan sosialnya harus dapat secara nyata memenuhi kebutuhannya secara tepat dimana ia berada.
- Pelayanan secara komprehensif. Program-program yang dirancang untuk menolong lanjut usia dalam mengatasi masalah-masalahnya atau meningkatkan peranan sosial mereka harus beraneka ragam dalam arti tidak hanya sekedar memberi alat bantu mobilitas (kursi roda, misalnya), tetapi jauh lebih daripada itu yaitu memberi keterampilan mobilitas mandiri dan memberi akses ke sumber-sumber yang lebih luas.

- Tidak membesar-besarkan masalah (dedramatisasi). Kelanjutusiaan menimbulkan beberapa kesulitan seperti kesepian, kurang pendengaran dan penglihatan, lemah secara fisik, dan lain-lain. Dalam hal ini ia harus diberikan pengertian agar tidak membesar-besarkan seolah-olah kesulitan itu tidak dapat diatasi lagi.
- Menghindari sikap belas kasihan (desimpatisasi). Memperlihatkan simpati yang bernada belas kasihan dapat mendorong timbulnya perasaan tidak berdaya bagi diri lanjut usia. kepadanya hendaknya diberi dorongan semangat yang membuatnya tegar dan dapat mengatasi secara mandiri.
- Pelayanan yang cepat dan tepat. Pelayanan sosial bagi lanjut usia haruslah dilakukan secara cepat dan tepat. Cepat berarti tidak berbelit-belit dan dalam waktu relatif singkat dan tepat berarti sesuai kebutuhan, masalah dan kemampuan penerima pelayanan.
- Pelayanan yang bermutu. Pelayanan yang bermutu adalah pelayanan yang menjamin kepuasan penerima pelayanan. Untuk menjamin kepuasan, maka kualitas pelayanan sangat menentukan.
- Pelayanan yang efektif dan efisien. Disamping cepat dan tepat dan memberi jaminan mutu implementasi program-program yang dirancang bagi lanjut usia harus memperhatikan prinsip tepat guna dan tepat sasaran.
- Pelayanan yang akuntabel. Pelayanan yang diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat.

BAB 5

TEMUAN LAPANGAN DAN ANALISA

Pada bagian 5.1 akan mendeskripsikan temuan lapangan mengenai

- Profil program *elderly day care services* yang meliputi sasaran program dan jumlah target di PSTW Budhi Dharma.
- Komponen input program *elderly day care services* yang meliputi personil program, sarana prasarana dan dana.
- Proses pelaksanaan pelayanan program *elderly day care services*.
- Deskripsi kepuasan klien yang mengikuti program *elderly day care services*.

Bagian 5.2 merupakan bagian analisa yang berkaitan dengan temuan lapangan, teori dan referensi.

5.1 Temuan Lapangan

5.1.1 Profil Program *Elderly Day Care Services* di PSTW Budhi Dharma

Program *elderly day care services* merupakan salah satu model alternatif yang telah dikembangkan oleh Direktorat Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kementerian Sosial RI. Esensi program *elderly day care services* adalah suatu bentuk model pelayanan multilayanan, terdapat berbagai jenis pelayanan kegiatan yang dapat membantu pemenuhan kebutuhan lansia, lansia dapat memilih berbagai kegiatan untuk beraktivitas di suatu tempat (*lansia center*) dimana lansia datang ke panti di pagi hari lalu kemudian lansia pulang ke keluarganya setelah beraktivitas, hal tersebut juga mengandung arti bahwa lansia tersebut potensial secara fisik untuk mendatangi *lansia center*, seperti yang diungkapkan oleh informan I

“Ya sebenarnya *daycare* itu kan termasuk multilayanan. Makanya itu suatu tempat untuk berkumpul para lansia untuk memilih aktivitasnya apa yang dia sukain. Kami berharap program *daycare* bagus karena satu kan kami harus mengembangkan alternatif program, kalo bagi kami gini alternatif program semua kami buka, jangkauan pelayanan sebanyak-banyaknya makanya sistem kami kan ada pelayanan dalam panti dan luar panti, untuk dalam panti memang mahal biayanya, nah kami berikan subsidi, *community based* dan *institutional based* unggulan kami, panti memang terbatas dan mahal biaya

operasionalnya jadi susah mendirikan panti perlu sdm juga, nah sedangkan diluar masih banyak lansia nah kami membuka berbagai alternatif program, bisa *daycare* bisa *homecare* bisa karang lansia dan sekarang jaminan sosial, nah ini punya kriteria lan-lain, kalo *daycare* berdasarkan fisik yah yang masih potensial” (I, Kasubdit Standarisasi Dit.PSLU, 26 Juni 2012).

Konsep pelaksanaan kegiatan dalam waktu terbatas, tidak lebih dari delapan jam merupakan salah satu karakteristik program *elderly day care services*, tidak menginap dengan maksud tidak memisahkan lanjut usia dari keluarga dan masyarakat. Lansia *center* (dalam hal ini Lembaga penyelenggara; PSTW) membuka kesempatan bagi lansia selama tidak lebih delapan jam untuk memilih berbagai kegiatan yang telah disediakan, dimana petugas PSTW selalu siap sedia memberikan pelayanan bagi lansia selama kurang lebih delapan jam. Lansia tidak harus mengikuti aktivitas selama delapan jam, mereka tidak terikat, fleksibel memilih kegiatan dan waktu atau tanpa paksaan. Diharapkan dengan konsep tersebut dapat menjangkau lansia yang jumlahnya tiap tahun kian bertambah.

“Si instruktur itu yang kita kunci delapan jamnya bukan lansianya, ya dulu kita ngitung delapan jam tuh instruktur, instruktur kami sediakan disini sampe delapan jam, kalo lansianya sih terserah. Ya itu strategi program panti kami yah agar bisa dimanfaatkan oleh yang lain. Jadi secara jangkauan pelayanan lansia itu kami sadar betul masih kurang jadi kalo dulu kami secara undang-undang ya hanya lansia yang terlantar tapi sekarang sudah menyentuh lansia yang potensial, tapi yang lain juga ada program program kami yang lakukan untuk menjangkau pelayanan walaupun berbiaya murah dalam arti kita tidak menghitung orang” (I, Kasubdit Standarisasi Dit.PSLU, 26 Juni 2012).

Informan I selaku Kepala Seksi Standarisasi Evaluasi dan Pelaporan Direktorat Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kementerian Sosial RI mengatakan bahwa hal yang perlu diperkuat dalam model *elderly day care services* adalah kelembagaan, petugas atau pendamping serta sarana prasarana. Unsur-unsur tersebut merupakan hal yang penting untuk menjaga sustainabilitas program *elderly day care services*. Lembaga seperti Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) legalitas telah jelas dan diakui keberadaanya di masyarakat, dalam Panti tersebut telah memiliki

berbagai sarana prasarana dan sumber daya manusia yang cukup memadai, sehingga Kementerian Sosial dapat membantu menambah dan mengoptimalkan sarana prasarana untuk keberlangsungan program *elderly day care services*. Namun informan I mengakui bahwa penyediaan untuk sarana prasarana untuk PSTW masih belum maksimal dan sarana ramah lansia seperti kendaraan operasional untuk penjemputan lansia ke lansia *center* belum dapat terlaksana dikarenakan terbatasnya kapasitas, sehingga strategi yang dipakai sementara ini adalah dengan mengupayakan lansia-lansia yang berada dekat dengan lansia *center* untuk dapat ikut dalam program-program *elderly day care services*. Transportasi yang belum ramah lansia dan jauh dari rumah juga merupakan salah satu kendala atau masalah bagi lansia untuk dapat berpartisipasi dalam program.

“nah yang diperkuat disistem *daycare* ini adalah kelembagaannya, he eh, satu dari keterbukaannya, dari dia menseleksi pendampingnya, dari dia kesiapannya memberikan pelayanan ke lansianya, kesiapan peralatannya, gitu, bukan berarti ah nanti ada dari Kemsos nah kalo udah ga ada dana ya udah, itu tidak, mereka harus terus jalan. Nanti emang harus diciptakan disetiap lingkungan, ada panti yang minta kendaraan untuk jemput lansia tapi kami belum sanggup untuk itu, nah makanya kita cari lansianya yang deket-deket aja..hehehehe. Kalo di kami untuk yang sehat itu di *daycare* untuk yang kurang sehat itu di *homecare* itu perbedaannya. Kalo *daycare* emang dikelola oleh satu oleh PSTW yang kedua yayasan masyarakat tapi kebanyakan kenapa kita banyak milih PSTW karena kita berasumsi PSTW itu sudah eksis, jadi kita hanya menyarankan oleh mereka untuk mengoptimalkan peralatan mereka “ (I, Kasubdit Standarisasi Dit.PSLU, 26 Juni 2012).

Program *elderly day care services* di PSTW Budhi Dharma telah ada sejak tahun 2005, tahun 2005-2006 merupakan masa uji coba (dua tahun). Pada saat pelaksanaan proses uji coba program, PSTW Budhi Dharma Bekasi pendanaannya melalui DIPA Direktorat Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kementerian Sosial RI dan setelah lepas uji coba pendanaannya melalui DIPA PSTW Budhi Dharma yang diajukan ke Biro Perencanaan Kementerian Sosial.

Setiap program memiliki latar belakang dan bertujuan untuk mengatasi masalah-masalah tertentu. Program *elderly day care services* bertujuan untuk membantu mengatasi permasalahan lanjut usia dengan pemenuhan kebutuhan-kebutuhan, meningkatkan kemampuan lansia untuk mengembangkan diri dalam menghadapi proses penuaan atau yang disebut dengan *senescence* (proses menjadi tua) (Zastrow, bab 2, h.17). Informan T mengatakan bahwa tujuan khusus diadakan program *elderly day care services* adalah untuk pengisian waktu luang lansia dengan berbagai aktivitas sehingga mereka tidak kehilangan status, dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan, berapresiasi dan aktualisasi diri serta dapat bersosialisasi dengan sesama lansia dan hal tersebut diakomodir di Panti melalui pengadaan sarana prasarana.

“Tujuan khususnya lansia di *daycare* untuk mengisi waktu luang, supaya punya aktivitas rutin sehingga dia tidak kehilangan status, atau si lansia jangan merasa tidak dihargai lagi tidak merasa berguna lagi atau menjaga aktivitas *daycare* maka ikut *daycare* dengan ikut *daycare* dia akan merasa waktu bermanfaat pensosialisasian pribadinya masih bagus silaturahmi ada agamanya ada fisik sehat gitu kan. Tujuan khususnya panti sih untuk mengakomodasi kebutuhan lansia saja melalui fasilitas, peralatan juga harus siap. Kalo ada lansia gitu pengen tahu dulu pengen ikut sekali dulu boleh boleh, tapi misalnya dipanti masih penuh tapi dia ga ada kegiatan dirumah oh silahkan masuk ke *daycare* ikut kegiatan di *daycare* kan ada bimbingan agama rekreasi senam secara fisiknya, disitu minimalin dia bisa memenuhi kebutuhan dia saat itu disitu. Kan gitu, artinya dirumah kan mereka tidak terlalu suntuk artinya merka jangan mengharapin dengan masuk pagi di panti bisa ngikutin *daycare*, oh tidak silahkan saja masuk mau ikut *daycare*, misalnya ada mbah mbah dateng yah mau masuk panti yah silahkan saja cuma ada persyaratan masuk panti” (T, Kasie PAS PSTW, 18 Juni 2012).

Dengan diakomodirnya berbagai kegiatan dan sarana prasarana melalui Panti (*lansia center*) diharapkan dapat menangani permasalahan lansia dan masalah-masalah yang dialami lansia yang diantaranya adalah masalah *loneliness* (kesepian) yang salah satu sebabnya adalah karena *service provider* (perempuan dalam

keluarga) tidak dapat diandalkan sepenuhnya untuk melayani mereka, seperti yang dikatakan informan D berikut

“boleh ikut lah kan itu kegiatan harian aja yah untuk ngisi waktu luang dari pada mereka siang kesepian kan bisa kesini bisa curhat sesama lansia, bisa menyalurkan hobbynya menyanyi atau keterampilan daripada dirumah, kan anak kan pada kerja siang daripada kesepian kan bisa kesini” (D, Kasie Rehsos PSTW, 14 Juni 2012).

Lansia memerlukan perhatian dan penanganan dalam upaya peningkatan kesejahteraan, program *elderly day care services* memberikan pelayanan berupa kegiatan-kegiatan sehingga lansia dapat memanfaatkan waktu luangnya dan meluangkan potensi diri.

5.1.1.1 Sasaran Program *Elderly Day Care Services* di PSTW Budhi Dharma

Program *elderly day care services* diperuntukan bagi lanjut usia, lanjut usia merupakan klien dalam program karena mereka mempunyai beberapa kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi dan masalah-masalah yang tidak dapat diselesaikan, sehingga memerlukan pertolongan dan pelayanan (McClam&Woodside, bab 2, h.21). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 dikatakan bahwa masa usia lanjut adalah masa bagi mereka yang sudah mencapai usia 60 tahun (*Chronological Age*), usia tersebut merupakan cara informatif (indikator) mendefinsikan penuaan menurut Cavanaugh dan Whitbourne (bab 2, h.17). Dimasa usia tersebut terjadi penurunan kondisi fisik (*Biological Age*), penurunan keberfungsian bagian-bagian tubuh dan mental (*Psychological Age*) yang meliputi ingatan, intelejensi, perasaan dan motivasi seseorang. Informan T mengatakan bahwa usia 60 tahun dikatakan lansia karena telah terjadi penurunan kondisi fisik, medis dan penurunan mobilitas seperti dalam wawancara berikut

“karena kan si lansianya itu kan silih bergantinya kan karena faktor usia, dengan usianya jelaskan kita ketahui kriteria dari lansia nya itu 60 tahun keatas secara medis sudah menurun mobilitasnya dia atau secara fisikpun sudah jelas diketahui” (T, Kasie PAS PSTW, 18 Juni 2012).

Seiring dengan perkembangan, program *elderly day care services* juga diperuntukan bagi mereka yang dikategorikan pra lansia, yaitu seseorang yang

berusia 56 hingga 59 tahun. Usia tersebut diukur dari masa usia berhenti bekerja atau pensiun seseorang yaitu 56 tahun. Di masa usia tersebut seseorang biasanya tidak memiliki banyak aktivitas keseharian setelah pensiun, sehingga mereka juga membutuhkan kebutuhan-kebutuhan yang sama halnya seperti kebutuhan lansia usia, sebagaimana dikutip dalam wawancara dengan informan I berikut bahwa dalam perkembangan dilapangan ternyata pra lansia banyak yang berminat mengikuti kegiatan-kegiatan program *elderly day care services* namun mereka tidak dapat mengikuti program karena adanya batasan persyaratan usia. Dengan pertimbangan tersebut di tahun 2012 Direktorat Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kementerian Sosial menambah kategori sasaran program *elderly day care services* yaitu pra lansia.

“Lansia usia 60 tahun ditahun 2012 ada syarat *daycare* diikuti pra lansia usia 56 tahun, sebenarnya ini hasil dari evaluasi *daycare* 2010, 2011, ternyata yang menginginkan itu banyak, banyak yang usia pensiun sampe 55 tahun jadi mereka tidak punya aktivitas tapi mereka mau ke tempat *daycare* tidak boleh katanya akhirnya kami menurunkan usia *daycare*, kata pralansia saya juga kan ga punya aktivitas dirumah kekantor ga bisa karna pensiun tapi ini kuotanya ya, dulu kalo belum cukup umur untuk masuk *daycare* ya nunggu, ya akhirnya yang paling gampang diukur usia pensiun sekitar segitu akhirnya tempat tempat *daycare* menurunkan itu, memang paling banyak peminat pralansia dia bersemangat mereka suka senam biasanya” (I, Kasubdit Standarisasi Dit.PSLU, 26 Juni 2012).

Dalam penerapannya, sebelum tahun 2012 seseorang yang dikategorikan pra lansia sudah dapat mengikuti program *elderly day care services* di PSTW Budhi Dharma, adanya kebijakan Panti membuka kesempatan bagi pra lansia untuk ikut dalam berbagai kegiatan-kegiatan di program *elderly day care services* dengan pertimbangan untuk memfungsikan kembali aktivitas keseharian pra lansia setelah pensiun dalam bentuk pemenuhan kebutuhan diri melalui kegiatan-kegiatan. PSTW Budhi Dharma juga membuka kesempatan bagi mereka yang tidak termasuk dalam kategori lansia dan pra lansia untuk mengikuti program *elderly day care services*, mereka dikategorikan sebagai peminat kegiatan namun tidak terdaftar sebagai anggota program *elderly day care services*. Sebagaimana diungkapkan informan T berikut

“Sasaran *daycare* ya ada dua pra lansia dan lansia, ya sebenarnya ga hanya dari tahun ini aja, tahun lalu juga sudah mulai itu, kita kurnya PSTW Budhi Dharma kita punya kriteria 60 tahun keatas ternyata yang berminat itu belum lansia, makanya dikatakan pralansia mungkin dari dari usia 56-59 itu dikategorikan pralansia ya kalo dibawah itu bisa boleh boleh saja tapi dia hanya dikatakan sebagai peminat *daycare* saja di hanya ikut-ikut saja boleh karna kebutuhan kebutuhan nya kan banyak logikanya kan gini kalo usia 50 tahun gitu masa sih dia ga punya kebutuhan tapi apa mobilitas dia apa diem diem aja dirumah? Ya kan. 60 tahun keatas dikategorikan lansia, 56-59 dikategorikan pralansia ini dikatakan mereka masuk sebagai anggota *daycare*, yang istimewa karena mereka usianya sudah 55 tahun dikaitkan mereka sudah pensiunan kan, mereka bisa ikut *daycare*. Dibawah 60 tahun dia dikatakan sebagai peminat sementara saja yah, hanya ikut – ikutan. Tapi kalo sudah 60 tahun sebagai anggota *daycare* udah pasti, fleksibel aja” (T, Kasie PAS PSTW, 18 Juni 2012).

5.1.1.2 Jumlah Target Program *Elderly Day Care Services* di PSTW Budhi Dharma

Target merupakan obyek yang ingin dicapai melalui perencanaan. Jumlah target klien lansia dalam program *elderly day care services* yang ditetapkan di PSTW Budhi Dharma berbeda-beda tiap tahun, jumlah target klien ini ditentukan oleh perencana PSTW Budhi Dharma. Tahun 2011 jumlah klien yang ditargetkan adalah sebanyak 60 orang, ditahun 2012 jumlah klien yang ditargetkan sebanyak 70 orang. Hal tersebut diungkapkan informan F berikut

“kuota kita antara 70 target 2012 itu 70, kalo 2011 itu 60 kuotanya. Yang menentukan kuota itu dari perencana” (F, Petugas, 19 April 2012).

Jumlah target pertahun berbeda-beda, target akan berkembang apabila jumlah klien lansia yang mengikuti ditahun sebelumnya bertambah, seperti wawancara dengan informan T berikut

“Ya memang jumlah target memang sudah disesuaikan yah, waktu awal awal memang masih kecil yah kalo tahun ini, targetnya tidak muluk-muluk, target akan berkembang apabila si lansia peminatnya itu banyak karena mereka

sudah tau kan pembiayaannya dari mereka, tetap ada target tapi dengan standar yah” (T, Kasie PAS PSTW, 18 Juni 2012).

Menurut Kepala Seksi Standarisasi Direktorat Pelayanan Sosial Lanjut Usia saat ini penentuan jumlah target klien lansia dalam program *elderly day care services* diserahkan sepenuhnya kepada pihak PSTW Budhi Dharma, hal tersebut dikarenakan klien sudah tidak didanai lagi dengan DIPA Direktorat PSLU (sudah lepas masa ujicoba program selama dua tahun). Pada waktu uji coba program, jumlah target ditentukan oleh pihak Direktorat PSLU yaitu sebanyak 50 orang, hal tersebut dikarenakan masih didanai oleh DIPA Direktorat PSLU. Sedangkan untuk jumlah klien pra lansia dan peminat lain tidak memiliki target khusus, hal tersebut dengan pertimbangan bahwa Panti (penyelenggara program) terbuka bagi masyarakat sekitar untuk dapat mengikuti program *elderly day care services*.

“Kalo dulu 50 yang kami biyai, kalo sekarang tidak ada pembatasan klien yang penting tempat itu bisa digunakan untuk siapa aja, panti ini harus terbuka dengan masyarakat lansia sekitarnya, kapan pun dia lansia mau datang ya silahkan dinikmati lah pantinya, kita hanya membukakan pintu untuk masyarakat yang tidak punya aksesibilitas itu maksud kami. Jumlah klien target sebenarnya dibebaskan ajah, tapi kalo kita sih di PSLU ya minimal 50 lah kliennya, minimal 50 itu pun sebenarnya nantinya kan didalam kerjanya kan ada para perawat yang menangani kebutuhan oh sih ini kliennya cocok dibidang apa si ini di bidang apa” (I, Kasubdit Standarisasi Dit.PSLU, 26 Juni 2012).

Informan D mengatakan bahwa tahun 2012 jumlah klien lansia yang terdaftar dalam program *elderly day care services* sebanyak 53 orang lansia sedangkan jumlah klien pra lansia berjumlah 74 orang. Jumlah klien yang ditargetkan di tahun 2012 adalah sebanyak 70 orang klien lansia, namun realisasinya jumlah klien di tahun tersebut adalah 53 orang, di tahun 2011 jumlah klien lansia yang ditargetkan adalah sebanyak 60 orang, namun yang terdaftar dalam program sebanyak 53 orang. Hal tersebut dapat dilihat bahwa baik di tahun 2011 dan tahun 2012 belum tercapai standar jumlah target klien lansia yang diharapkan meskipun telah sesuai dengan ketentuan jumlah target klien lansia dari Direktorat Pelayanan Sosial Lanjut Usia yaitu minimal 50 orang.

“yang terdaftar yang diatas 60 tahun itu kan 53 orang” (D, Kasie Rehsos PSTW, 14 Juni 2012)

5.1.2 Komponen Input Program *Elderly Day Care Services* PSTW Budhi Dharma

Dalam penelitian ini, komponen input yang ditinjau dalam program *elderly day care services* PSTW Budhi Dharma adalah personil program, sarana prasarana dan dana.

5.1.2.1 Personil dalam Program *Elderly Day Care Services* PSTW Budhi Dharma

Personil program merupakan salah satu komponen penting dalam proses pelaksanaan pelayanan suatu program. PSTW Budhi Dharma saat ini belum memiliki petugas khusus dalam program *elderly day care services*, petugas yang didayagunakan berasal dari staf struktural dan beberapa dari fungsional. Informan T mengatakan bahwa jumlah pegawai yang ada di PSTW Budhi Dharma sangat kurang memadai untuk mengatasi dan melayani klien yang ada dalam berbagai program. Jumlah pegawai PSTW Budhi Dhrama saat ini berjumlah 46 orang, sedangkan program yang ada di PSTW ini adalah sebanyak tiga program yaitu program regular, program *home care*, dan program *elderly day care services*, perbandingan antara jumlah klien dalam berbagai program dengan jumlah pegawai yang ada sangat tidak proporsional. Sehingga terdapat penugasan rangkap pada pegawai, misalnya petugas A sebagai staf struktural dibagian tertentu, memiliki tugas sebagai koordinator di program A, bertugas juga di program B dan program C, jika kondisinya demikian maka pemberian pelayanan oleh petugas akan tidak maksimal, petugas tidak fokus mengurus dan mengawasi proses pelaksanaan suatu program karena adanya penugasan rangkap.

“Personil di *daycare* kalo diliat dari bekgon pekerjaan di PSTW Budhi dharma dengan jumlah pegawai 46 orang sementara di rehsos dibagi dengan rehsos TU dan PAS yah kurang maksimal lah dikatakan, kami juga pegawai dipanti aja dengan jumlah klien 100 pekerja sosialnya sekian itu tidak masuk diakal, apalagi seorang pekerja sosial dalam menangani masalah logika nya 1 banding 5, sekarang peksosnya 3 klien 100 kan ga masuk diakal?? Belum lagi si peksos dimintai tanggungjawab di *daycare* atau di subsidi silang, saya sih pengen punya program sebanyak ini lima program ya sangat diharapkan

penambahan SDM di masing masing sukur-sukur disetiap program punya penanggungjawab masing masing tidak merangkap rangkap, sehingga mempermudah kita untuk *controlling*, ya kan, masih rangkap rangkap, saran si boleh aja ke pusat tapi kan dengan omong gini kita langsung dikasih, saya sih mengharapkan semua program punya penanggungjawab sendiri sendiri. Kalo penanggungjawabnya khusus akan lebih berkembang dengan ide ide baru, kalo merangkap rangkap kan terbelah pikirannya tidak maksimal. Masalahnya kan kita butuh pegawai tidak semudah membalikan tangan, harus melalui proses yang panjang, dari kementerian buka lowongan dengan penggajiannya aja, saran sih keinginan kami. Seharusnya mereka lebih jeli melihat itu kami kan operasionalnya. Sebetulnya lebih bagus dipanti jangan yang S2, lebih banyak pelaksana, eksen dia akan lebih fokus, untuk tingkat pelayanan jangan bekgron pendidikannya muluk muluk lah karena ga akan maksimal kerja, kalo di *daycare* tidak perlu pramuwerda hanya perlu pendamping saja disetiap kegiatan, idealnya koordinator tetap koordinator tapi pendampingnya kan tetap dibawah naungan koordinator, didampingi oleh masing-masing pegawai. Kalo di *daycare* bukan peksos, pegawai struktural juga bisa, kalo peksos apabila muncul masalah itu peksos, ya harus mendampingi, ga boleh kosong yah” (T, Kasie PAS PSTW, 18 Juni 2012).

Permasalahan kurangnya personil yang ada dalam PSTW Budhi Dharma tersebut berpengaruh pada struktur kepengurusan program *elderly day care services*. Struktur kepengurusan program program *elderly day care services* PSTW Budhi Dharma terdiri dari penanggungjawab, koordinator, anggota-anggota dan pengurus penunjang. Kurangnya pegawai yang ada mengakibatkan adanya rangkap jabatan atau tugas. Kepengurusan program ini menurut informan D dan W adalah sebagai berikut

“saya penanggungjawabnya mba wina koordinatornya yah mba? Mas ferdo juga, ety juga, bu min, mia juga” (D, Kasie Rehsos PSTW, 14 Juni 2012).

“saya koordinator, yang lain anggota seperti pak wahid di TU diikutkan di *daycare* untuk membantu mengelola alat prasarana sini” (W, Petugas, 18 Mei 2012).

Penanggungjawab program *elderly day care services* adalah Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial, untuk pelaksanaan kegiatan dilapangan sehari-hari ditunjuk seorang koordinator dan dibantu oleh anggota personil lain di PSTW Budhi Dharma sebanyak lima orang.

- Koordinator Lapangan

Dalam program *elderly day care services* koordinator bertugas mengkoordinir kegiatan sehari-hari, informan W selain sebagai koordinator dalam program ini memiliki tugas pokok dan fungsi yaitu sebagai staf struktural di bagian rehabilitasi sosial. Sebagai koordinator W bertugas untuk mengkoordinir semua kegiatan di program *elderly day care services* sehari-hari, memberikan informasi mengenai kegiatan-kegiatan, menangani masalah dan kendala selama dilapangan dan sebagai mediator antara klien dengan pihak penyelenggara program.

“Saya distruktural, staf rehsos, kalo disini kan saya koordinator lapangan, mengkoordinir semuanya kegiatan, kalo misalnya ada kegiatan diluar juga nanti pemberitahuan dulu kasih tau info kegiatan, mengkoordinir semua kegiatan dan yang bikin tugas-tugas, ngadain rembukan diskusi apa aja kegiatannya kan kalo awal tahun gitu kan, evaluasi akhir tahun mereka (klien) nyaranin kegiatan apa aja, kalo dalam pelaksanaannya disini ada masalah nah sebelum keatasan nanti diselesaikan di saya dulu gitu baru ke atasan kalo ga bisa” (W, Petugas, 18 Mei 2012).

Dan dari observasi lapangan informan W ternyata juga menjalankan tugas untuk pelaksanaan administrasi dan pelaporan kegiatan, bertugas sebagai pelaksana keuangan (menerima, menyimpan, mengeluarkan dan membuat laporan keuangan) serta bertugas sebagai pendamping kegiatan. Banyaknya tugas dan fungsi yang diemban membuat beban kerja informan W menjadi berat dan tidak fokus dalam menjalankan tugas tertentu. Dalam petunjuk teknis pedoman pelaksanaan Program *Elderly Day Care Services* struktur kepengurusan program idealnya terdiri dari seorang penanggungjawab, seorang koordinator, seorang bendahara dan seorang sekretaris yang masing-masing memiliki tugas dan fungsi yang berbeda-beda. Dalam kasus ini penugasan rangkap yang kepada informan W dapat memberatkan dan pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang terkait menjadi rentan untuk tidak terkontrol. Karena banyaknya tugas tersebut membuat salah satu pekerjaan informan

W terbengkalai misalnya dalam pembuatan pelaporan keuangan, menurut beberapa klien informan W tidak memberikan laporan keuangan kepada klien sehingga klien tidak mengetahui neraca keuangan dari iuran kegiatan yang terkumpul, beberapa klien banyak yang protes dan merasa terhambat untuk dapat memenuhi kebutuhan mereka, seperti yang diungkapkan informan B berikut

“Harusnya dia yang pegang duit kan kasih tau bude nih uang sekian. Jadi dia cuma nyimpen nyimpen aja. Dari abis lebaran kemaren sekarang mei, akhir 2011 juga ga ada laporan. Januari mau dibeliin katanya eh sampe sekarang kaga ada kabar ceritanya.. mau dibeliin training ga jadi, ga ada kabar. Tiap bulan itu *daycare* surplus 300ribu-500ribu yah, itu sebagian mbah mbah udah mulai buka suara mereka akan demo nanti. Mengenai keuangan ga ada laporannya, makanya laporan keuangannya sampe sekarang belum ada, maksudnya 3 4 bulan kek dikasih tau” (B, Klien, 28 Juni 2012)

Koordinator lapangan dalam program *elderly day care services* PSTW Budhi Dharma juga memiliki tanggung jawab memberikan informasi mengenai program dan kegiatan kepada klien. Dan dari wawancara dengan T bahwa seorang koordinator juga berperan sebagai agen sosialisasi program kepada klien baru melalui klien lansia yang telah lama ikut dalam program.

“koordinators bilang mbah kalo senam hari ini ini kegiatan ini ini jam segini, mbah kalo ikut *daycare* harus ini ini persyaratannya kan diinformasikan oleh petugas. Koordinator idealnya harus ada disetiap kegiatan kan dia harus absensi, ya kalo itu kan teknis tapi logikanya disetiap kegiatan si petugas harus ada yang dampingi, maksudnya petugas itu koordinator ya harus ada ditempat. Yah itu tanggungjawab dari petugas penanggungjawab kegiatan *daycare* itu sendiri, ya koordinator, secara tidak langsung dari koordinator, penanggungjawab dan lansia yang sudah lama jadi anggota dia menginformasikan minat minat ke pada teman-temannya menarik teman-temannya yang baru dari luar, tidak harus yah, tapi secara implisit supaya *daycare* tidak saya katakan tadi mati satu tumbuh seribunya kan memakai cara begitu, kalo *daycare* yang ada misalnya kan yang terdaftar sekian tapi tidak langgeng itu orang kan harus dijaga yah makanya dia harus bisa memberikan informasi tidak hanya secara khusus menginformasikan

program *daycare* itu e secara tidak langsung mereka bisa menginformasikannya, melalui petugasnya melalui lansia itu sendiri”(T, Kasie PAS PSTW, 18 Juni 2012)

Koordinator juga bertanggung jawab terhadap pelaksanaan kegiatan harian dimana koordinator idealnya wajib hadir dalam setiap kegiatan yang diadakan selama kurang lebih delapan jam. Seperti yang dikatakan informan I berikut

“Si instruktur itu yang kita kunci delapan jamnya bukan lansianya, ya dulu kita ngitung delapan jam tuh instruktur, instruktur kami sediakan disini sampe delapan jam, kalo lansianya sih terserah. Kami bayar semua instruktur disitu untuk nunggu sampe delapan jam, warungnya yang kami sediakan delapan jam kalo lansianya kalo dia mau ikut ga mau ikut tidak ada masalah”(I, Kasubdit Standarisasi Dit.PSLU, 26 Juni 2012).

Sebagai koordinator, informan W telah mendapatkan dua kali pemantapan petugas program *elderly day care services* di tahun 2009 dan 2010 dengan Direktorat PSLU. Pemantapan tersebut merupakan kegiatan bagi petugas untuk lebih mengetahui konsep-konsep dalam program *elderly day care services*.

“pelatihan sih engga ada ya paling dikasih buku pedoman *daycare* aja nih baca pedomannya dah gitu aja..toh sambil jalan juga tau..dulu cuma ikutan di pemantapan petugas *daycare* aja dua kali 2009 saya masuk *daycare* masih jadi anggota, terus tengah 2010 jadi koordinator. Pemantapan dulu kayak pemberitahuan pedoman pelaksanaan *daycare* itu gini gini isinya gini ya penjelasan yang dibuku pedoman aja” (W, Petugas, 18 Mei 2012).

Namun dari hasil temuan lapangan yang lebih bertanggung jawab pada pelaksanaan kegiatan adalah klien pengurus. Beban kerja pengurus tersebut lebih dari seorang koordinator. Informan I mengatakan bahwa petugas *daycare* harus selalu siap sedia melayani dari mulai kegiatan hingga akhir kegiatan, namun dalam pelaksanaannya pengurus yang merupakan klien lansia tersebut yang menjalankan tugas tersebut. Apalagi pengurus penunjang tersebut hanya dua orang. Dari hasil pengamatan koordinator tidak menjalankan tugas selalu siap sedia selama delapan jam di lansia *center*.

“Saya ni yang repot kan selasa jumat saya, setengah mati kan banyak yang ikut, kan ada senam terus keterampilan ga robana kalo ga robana ga

keterampilan selasa tuh, kalo ga pengajian kan harus nungguin sampe jam 10 jam 11. Lha jumat coba abis senam kan mbagiin kue itu kan manggilin orang-orang untuk karaokean. Ya begitu lah kalo dikantor sibuk dia ga dateng, dateng nya siang kalo kita dah pulang dia baru dateng” (B, Klien, 28 Juni 2012).

Menurut beberapa informan, koordinator jarang hadir dalam setiap pelaksanaan kegiatan dan hanya dihari-hari tertentu. Koordinator juga datang siang setelah pelaksanaan kegiatan akan berakhir, seperti yang diungkapkan informan B berikut

“ya begitu lah kalo dikantor sibuk dia ga dateng, datengnya siang kalo kita dah pulang dia baru dateng” (B, Klien, 28 Juni 2012).

- Pengurus yang berasal dari klien

Dalam program *elderly day care services* tahun 2012, koordinator dibantu oleh klien lansia sebanyak dua orang. Klien lansia tersebut diperbantukan untuk proses pelaksanaan kegiatan sehari-hari. Namun informan I mengatakan bahwa memanfaatkan klien menjadi pengurus untuk mengorganisir kegiatan tidak menjadi suatu masalah dalam ketentuan program, karena berada di luar manajemen penyelenggara program.

“Koordinator dari lansia sendiri sih ga jadi masalah yah itu kan hanya mengorganisir aja, tapi secara manajemen itu diluar yah..”(I, Kasubdit Standarisasi Dit.PSLU, 26 Juni 2012).

Informan WM yang merupakan klien menjelaskan bahwa sejak tahun 2007 telah ada kepengurusan oleh klien lansia dimana terdapat pembagian tugas seperti seorang ketua, sekretaris, dan beberapa seksi bidang.

“2006 uji coba jadi saya membantu pak sabir untuk ikut membangun *daycare* supaya ‘jadi’ gitu, setelah 2007 langsung dibentuk kepengurusan dari lembaga, jadi pemilihan pengurus yang dari lansia saya ketua susan sekretaris bu sri seksi umum waktu itu ada seksi kesenian perpustakaan seksi olahraga ada 7 seksi, nah 2008 saya mundur diganti jadi bu sri mulyani 2008-2009 struktur tetap, saya humasnya, tapi apapun saya tugasnya loyalitas saya ke *daycare* tidak berubah. Struktur organisasi dipapan itu ada. Secara struktur iya mereka sesuai tugas tapi secara kenyataannya yah hanya

sebagian saja yang kerja lah. Tahun 2010 ada pengalihan pengurus, ketua bu tin saya sekretaris merangkap sebagai wakil ketua. Nah waktu itu masih dipegang 4orang bu abidin bendahara, sri badrun seksi umum, seksi repot, itu sampe 2011, nah itu dari lembaga membentuk satu tim koordinator waktu itu sampe 6 orang mba wina bu ana dll, terus 2011 koordinator cuma dua orang bu ai sama mba wina, tapi yang lain-lain tetap membantu, kayak pak cahyo pak wahid, 2011 tinggal dua orang ya kita tetap jalan terus” (WM, Klien, 28 Juni 2012).

Dan pada tahun 2012 Informan D mengatakan kepengurusan tersebut diputuskan untuk dibekukan oleh lembaga penyelenggara dengan beberapa pertimbangan yaitu untuk menghindari konflik internal yang terjadi dalam pengurus.

“dibubarin yah, karena antara mereka tuh saling gimana gitu yah jadi kata bu ai ga usah ada pengurus aja, ribut ribut lah. Cuma yang ngebantu kita aja bu badrun sama pak wem yang lansia itu aja yah, karena kan kita pegawai jam 6 gitu kan belum pada dateng, jadi mereka kan bisa dateng lebih awal ngebantuin kita yah, jadi yang nyiap-nyiapin itu pak wem dan bu badrun.”(D, Kasie Rehsos PSTW, 14 Juni 2012).

Walaupun kepengurusan dari klien lansia telah dibekukan namun masih ada dua klien lansia yang dimintai tenaganya untuk membantu dalam proses pelaksanaan pelayanan kegiatan sehari-hari, klien tersebut dimintai bantuan untuk mengkoordinir awal hingga akhir kegiatan pelayanan seperti dari hasil observasi klien B mencatat daftar hadir dan mencatat iuran kegiatan sehari-hari dan klien WM mengelola sarana prasarana selama kegiatan berlangsung seperti misalnya membantu kelancaran kegiatan senam misalnya menyetel kaset senam dan membagikan minuman kepada klien setelah kegiatan senam selesai. Seperti yang diungkapkan informan klien lansia WM berikut

“secara tidak langsung tenaga saya dipakai untuk membantu kelancaran senam, belakangan ini hanya senam aja. Senam kita kan 4 kali, senam selasa kamis jumat jadi saya dibutuhkan tenaganya dalam kelancaran senam, mulai dari start senam yang nyalain tape itu wildan bersih-bersih juga, saya ngontorol membantu pelatih nyetel kaset ganti kaset” (WM, Klien, 14 Juni 2012).

Personil lainnya dalam program adalah instruktur. Untuk memenuhi kebutuhan lanjut usia, pelaksanaan program *elderly day care services* memerlukan berbagai macam profesi seperti instruktur kegiatan. Instruktur kegiatan merupakan komponen program terpenting karena dengan adanya komponen tersebut suatu kegiatan dapat terlaksana dan kebutuhan lansia dapat terpenuhi. Informan I mengatakan bahwa seorang instruktur kegiatan program *elderly day care services* merupakan tenaga profesional dalam bidang tertentu. Tenaga profesi tersebut bisa berasal dari dalam unit penyelenggara program maupun berasal dari mitra kerjasama unit yang dapat menyiapkan tenaga profesi tersebut. Sebagai tenaga profesional instruktur harus memiliki pengalaman, telah mendapatkan pelatihan dan memiliki sertifikat profesi.

“Kalo instruktur itu orang yang sudah tahu bidangnya oh senam ini gerakannya begini, instruktur boleh dari luar kog. Instruktur itu mereka yang punya sertifikat untuk melakukan proses tertentu, kalo instruktur senam ya dia harus punya sertifikat senam, instruktur refleksi ya harus ada sertifikatnya” (I, Kasubdit Standarisasi Dit. PSLU, 26 Juni 2012).

Dalam program *elderly day care services* yang diadakan di PSTW Budhi Dharma, terdapat beberapa instruktur kegiatan, diantaranya adalah :

(a). Instruktur Senam Osteoporosis, Rematik dan Jantung

Informan K adalah instruktur senam osteoporosis. Informan K adalah pelatih senam osteoporosis, selain memiliki sertifikat senam osteoporosis, informan K juga memiliki berbagai sertifikat lain diantaranya adalah sertifikat senam rematik, sertifikat senam diabetes dan senam jantung. Sertifikat tersebut didapatkan dari pelatihan sebagai pelatih di RS Cipto Mangunkusumo, Yayasan Jantung Indonesia, dan PERSADIA (Persatuan Diabetes Indonesia).

“Saya instruktur senam osteoporosis juga senam jantung senam rematik, ya saya emang udah pelatih senam osteo, saya punya sertifikat senam diabetes, sertifikat senam osteoporosis senam rematik juga ada, tapi saya lupa sertifikat itu tahun kapan, yang jelas saya punya sertifikat, kan kalo ga ada sertifikatnya ga bisa jadi instruktur disini mba” (K, Instruktur, 15 Februari 2012).

(b). Instruktur Senam PORPI

Informan Y adalah instruktur senam PORPI (Persatuan Olah Raga Pernaafasan Seluruh Indonesia). Informan Y adalah pelatih nasional dan saat ini menjabat sebagai wakil diklat olah raga cabang Bekasi. Informan Y telah lama menggeluti olah raga senam, telah mengikuti berbagai pelatihan dan lebih dari sepuluh sertifikat telah didapatkannya. Sertifikat tersebut didapatkannya dari PORPI Indonesia baik tingkat Nasional, Daerah maupun Kabupaten.

“Iyah saya Instruktur porpi, persatuan olahraga pernafasan seluruh Indonesia, hanya instruktur aja. Saya senam dari tahun 1988 dan disitu saya ikut pelatihan-pelatihan akhirnya saya dipelatih nasional juga, saya menjabat sekretaris cabang bekasi dan sekarang menjadi wakil diklat”(Y, Instruktur, 6 Februari 2012).

(c) Instruktur Senam Diabetes

Informan SM lansia perempuan yang berusia 60 tahun adalah instruktur senam diabetes. Informan SM telah memiliki berbagai sertifikat sebagai pelatih diantaranya sertifikat yang berasal dari PERSADIA (Persatuan Diabetes Indonesia) Wilayah Jabodetabek dan tingkat Nasional. Dan juga memiliki sertifikat lain seperti dari PERWATUSI (Persatuan Warga Tulang Sehat Indonesia), PERMARI (Persatuan Masyarakat Peduli Rematik Indonesia) dan dari PORPI (Persatuan Olah Raga Pernaafasan Indonesia). Sebelum tahun 2011 Informan SM melatih berbagai senam di program *elderly day care services* PSTW Budhi, namun di tahun 2011 SM hanya melatih satu jenis senam yaitu senam diabetes.

“Saya intruktur senam diabetes. Saya kalo disini ngajar diabet, kalo dulu megang semua ada diabtes, jantung, rematik itu tahun 2006. Lalu setahun baru dipisahny, saya ngajar diabet doank tahun 2011. Saya ikut pelatihan di kantor menpora, kan harus itu, yang paling mahal itu biaya pelatihan diabetes itu satu juta lima ratus di rumah sakit pelni yang ngadain itu ya tahun 2004 itu selama tiga hari”(SM, Instruktur Lansia, 3 April 2012).

(d). Instruktur Senam Krida Prana

Informan SR lansia perempuan yang telah berusia 70 tahun adalah instruktur senam krida prana. Informan SR telah berpengalaman lama mengajar senam krida prana yaitu sejak tahun 1996, SR juga mempunyai sertifikat senam krida prana

tahun 1994. SR selain melatih senam krida prana juga terdaftar sebagai anggota (klien) program *elderly day care services* di PSTW Budhi Dharma, kegiatan tersebut dilakukan selain karena gemar mengikuti senam juga untuk pengisian waktu luang dan menjaga kondisi kesehatan fisiknya yang telah lanjut usia (lansia).

“Iya saya instruktur krida prana sudah dari 96, sebelum da *daycare* saya udah ngelatih disitu waktu jaman bu inten suweno, jadi saya dari awal *daycare* udah ngelatih. Saya ga ikut pendidikan senam, tapi yah ga tau ya mungkin bakat gitu lah di senam dari kecil senang senam, kalo senam krida udah lama saya ikut, saya punya sertifikat pelatihannya, ada tahun 1994 sertifikatnya. Tapi ya sekarang sambil ngelatih senam saya juga cari kesehatan juga lah sudah tua gitu” (SR, Instruktur Lansia, 5 Maret 2012).

(e). Instruktur Keterampilan

Informan SC adalah lansia perempuan berusia 66 tahun dan sebagai anggota (klien) dalam program *elderly day care services* di PSTW Budhi Dharma. SC tidak memiliki sertifikat khusus sebagai pengajar keterampilan, namun SC memiliki bakat untuk membuat kerajinan tangan seperti membuat manik-manik, bros, tas sulam, kerudung sulaman, gelang-gelang, cincin dan lain-lain. Keahlian tersebut merupakan buah dari kegemarannya dari sejak SMP dan ketekunannya untuk belajar hal-hal yang baru dalam bidang keterampilan.

“Ibu 66 tahun usianya, disini saya sebagai pengajar keterampilan kayaknya sih. Dia bilang kan gini nih kan ada kegiatan kan kebenaran saya suka bawa tas-tas kayak gini kan ya terus kata mba siapa tuh mba tri ibu japri aja deh keterampilan, terus saya bilang saya sih ga bisa mba tapi kalo ga bisa sih saya belajar ya udah deh. Ya alhamdulillah saya bisa bikin tas, manikmanik, bros, gelanggelang cincin dari ini juga, ya saya suka juga sih bikin gini-gini saya manual aja dari smp kan dulu suka ngerajut nyulam gitu ya sekarang main gini lagi” (SC, Instruktur Lansia, 14 Maret 2012).

(f). Instruktur Kesenian Organ

Informan F adalah instruktur kesenian organ. Informan F adalah salah satu staf di bagian Program dan Advokasi Sosial PSTW Budhi Dharma, adanya penunjukan F sebagai instruktur kesenian organ dalam program *elderly day care services* dikarenakan keahlian, pengalaman dan seringnya F menjalankan alat musik

dalam berbagai acara di Panti. Keahlian dibidang kesenian organ ini didapat setelah informan F mengikuti berbagai kursus diantaranya kursus piano di Tom Chic *Music School* selama enam bulan. Keahlian lain yang dimiliki informan F adalah pada alat musik angklung yang didapatnya dari pembelajaran waktu sekolah dan di WS Rendra.

“Kalo saya khusus di musik karena pengalaman saya di bidang musik, sempet kursus piano waktu sekolah, organ. Kalo *daycare* cuma organ aja. Saya dulu diketahui bisa main musik, kata orang bisa, dulu sering ngiringin, nah terus ada tawaran mau ga untuk jadi instruktur musik di *daycare*? Saya dari pembukaan *daycare* 2005, cuma saya instruktur bukan fungsional. Kalo saya khusus di musik karena pengalaman saya di bidang musik, sempet kursus piano waktu sekolah, organ. Organ itu kursus di tom chick *music school* di bekasi barat, saya ambil sebentar biaya sendiri karena mahal, waktu sekolah. Karena mahal ya saya pikir sudah, 6 bulan saja, sebenarnya kursus itu selama 3 tahun. Saya dulu ambil piano, kalo orang dulu sudah bisa piano pasti bisa organ kan hanya beda di digitalnya aja. Saya juga terlatih lah untuk angkung, saya pernah dulu di ws rendra pernah juga di sekolah”(F, Petugas, 19 April 2012).

Instruktur adalah tenaga profesi fungsional dalam unit penyelenggara program, namun dikarenakan adanya keterbatasan sumber daya manusia dalam program *elderly day care services* PSTW Budhi Dharma menyertakan staf struktural untuk diperbantukan sebagai instruktur kesenian organ dan atas penunjukan penanggung jawab program. Sebagaimana dikutip dari wawancara informan F berikut

“Sebenarnya instruktur itu dari luar bukan dari pegawai kecuali kalau dia itu fungsional instruktur kalo yang bukan dari fungsional jadi instruktur itu sebenarnya tidak boleh. iya itu penunjukan dulu waktu penanggungjawabnya bu ai saya ditunjuk.”(F, Petugas, 19 April 2012).

Selain itu di dalam program *elderly day care services* PSTW Budhi Dharma juga menyertakan anggota program (klien lansia) sebagai instruktur beberapa senam diantaranya adalah informan SM, informan SR dan informan SC yang telah berusia diatas 60 tahun. Namun informan I menyatakan bahwa penunjukan dan penyertaan

lansia dalam program sebagai instruktur tidak menyalahi aturan dalam program, keputusan penyertaan klien lansia sebagai instruktur diserahkan kepada pihak penyelenggara.

“kalo instruktur dari lansia sendiri ya ga menyalahi juga yah kalo dia punya kemampuan ya ngga papa makanya instruktur ini punya kemampuan punya pengalaman. Yang membolehkan tidaknya jadi instruktur kan pantinya dan dia bersedia” (I, Kasubdit Standarisasi Dit.PSLU, 26 Juni 2012).

Menurut pedoman program *elderly day care services* tahun 2011 bahwa apabila tenaga profesi belum dan tidak ada dalam unit penyelenggara maka pengelola perlu bekerja sama dengan unit atau instansi yang bisa menyiapkan tenaga profesi tersebut. Adanya dua tugas pokok dan fungsi kegiatan yang diemban oleh informan F yaitu sebagai staf struktural dan sebagai instruktur tentu akan berdampak tidak fokus dan tidak maksimalnya F dalam suatu pekerjaan. Klien lansia adalah penerima manfaat pelayanan dari suatu program, bukan pemberi pelayanan, beberapa instruktur sebagai anggota program dan sebagai penunjang pelaksanaan program.

“pelatih kalo bisa berasal dari panti atau orang yang kita unjuk, sebaiknya bukan dari lansia juga yang jadi tenaga, justru kita yang melayani mereka, jangan mereka yang melayani mereka sendiri, itu akan berdampak juga jadi tidak maksimal” (F, Petugas, 19 April 2012).

Penyertaan klien lansia ini akan berdampak kurang maksimalnya lansia mendapatkan kebutuhan selain itu juga dikarenakan penurunan kondisi fisik dan mentalnya membuat lansia tersebut juga kurang profesional dalam melatih.

“yang senam krida bu sulastri udah 70 tahunan, gerakannya ada yang salah apa gimana, kan ada serinya 1-5, kadang seri 1 ada yang terlewat dikit, padahal gerakannya sih gampang” (W, Petugas, 18 Mei 2012).

Penyertaan beberapa klien lansia sebagai instruktur dan instruktur lain juga tidak lepas dari latar belakang awal perekrutan waktu program baru terbentuk. Informan SR telah lama melatih senam di PSTW Budhi Dharma dalam program regular, penunjukan SR sebagai instruktur senam krida prana dalam program *elderly day care services* adalah dari pengalaman melatih di program regular PSTW Budhi

Dharma. Penunjukan SR sebagai instruktur di program regular sebelumnya juga atas referensi salah satu mantan pejabat.

“sebelum da *daycare* saya udah ngelatih disitu waktu jaman bu inten suweno, jadi saya dari awal *daycare* udah ngelatih, Bu inten suweno saya ditawarin aja ngajar gitu aja, saya ngajar di regular terus kan baru ada *daycare* ya saya ditawarin juga”(SR, Instruktur Lansia, 2012).

Serupa dengan SR, informan SM juga direkrut sebagai instruktur senam atas referensi dari salah seorang personil di PSTW Budhi Dharma yang juga ikut dalam kegiatan senam ditempat yang dilatih SM sebelumnya.

“Dulu ibu ngajar di rumah sakit graha juanda, terus bu sakinah bagian peksos itu sering senam, nah dia deketin ibu bilang bu sri mau ga ngajar embah embah di deptsos, saya bisa tapi saya atur jadwalnya dulu”(SM, Instruktur Lansia, 3 April 2012).

Lain halnya dengan informan SC, SC terdaftar sebagai anggota program (klien lansia program *elderly day care services*), SC menjadi instruktur keterampilan atas dasar penunjukan koordinator program waktu itu, koordinator menunjuk SC atas dasar pengetahuannya bahwa SC sering membawa buah tangannya berupa tas sulaman dan memiliki bakat keterampilan.

“Dia bilang kan gini nih kan ada kegiatan kan kebenaran saya suka bawa tas-tas kayak gini kan ya terus kata mba siapa tuh mba tri ibu japri aja deh keterampilan, terus saya bilang saya sih ga bisa mba tapi kalo ga bisa sih saya belajar ya udah deh”(SC, Instruktur Lansia, 14 Maret 2012).

Informan F juga demikian, penanggungjawab program *elderly day care services* menawarkan F sebagai instruktur kesenian musik organ. Penanggung jawab program menunjuk F atas dasar pertimbangan bahwa F sering mengiringi musik pada acara-acara yang diselenggarakan di PSTW Budhi Dharma dan memiliki keahlian di bidang musik.

“iya itu penunjukan dulu waktu penanggungjawabnya bu ai saya ditunjuk. Saya dulu diketahui bisa main musik, kata orang bisa, dulu sering ngiringin, nah terus ada tawaran mau ga untuk jadi instruktur musik di *daycare*?”(F, Petugas, 19 April 2012).

Informan K dan Informan Y sama-sama ditawarkan oleh rekannya yang telah bekerja di PSTW Budhi Dharma. Dari hasil wawancara dengan informan K bahwa proses perekrutan sebagai instruktur dalam program *elderly day care service* di PSTW Budhi Dharma tidak terlalu ketat dan tidak resmi, mulai dari awal ditawarkan K langsung mengajar senam tanpa panggilan dan penerimaan resmi dari pihak penyelenggara, dan hingga saat ini K mengaku belum pernah mendapatkan kontrak kerja sebagai instruktur senam di PSTW Budhi Dharma. Berikut hasil wawancara dengan informan K dan Y

“Saya dulu waktu jadi instruktur pertama kali disini karena ya waktu itu tuh ada kenalan saya disini pak parno namanya, dia ngajak saya saya ditawarin mau ga jadi instruktur pelatih senam disini. Jadi gitu aja prosesnya dari pak parno itu tadi, terus saya langsung ngelatih senam deh disini. Langsung aja, ga dipanggil-panggil pihak Depsos secara resmi gitu, kontrak kerja sebagai pelatih juga ga pake kog, langsung terjun aja begitu pak Parno nawarin saya, sampe sekarang juga saya gak tau pihak pantinya siapa yang ngerekrut saya”(K, Instruktur, 15 Februari 2012).

“Di *daycare* udah lama dari tahun berapa yah lupa dari 2006 kali apa yah, waktu itu kepengurusan dipegang oleh ibu sri siapa yah dia juga pelatih juga pelatih osteo gitu. Waktu itu sih dari bu sri itu yang kontak saya, saya kenal dia dia temen saya, waktu itu kan belum ada senam porpi, nah kebetulan bu sri tau saya gerakan senamnya bagus nah beliau kepengen saya ngajar Porpi disini gitu saya masuk sini pertama kalinya” (Y, Instruktur, 6 Februari 2012).

Jika melihat sistem perekrutan instruktur yang rata-rata berdasarkan penunjukan dan referensi maka perlu dipertanyakan legalitas instruktur berupa lembar kontrak kerja instruktur. Apakah dengan perekrutan seperti yang telah dijelaskan diatas masing-masing instruktur mempunyai legalitas resmi sebagai instruktur di PSTW Budhi Dharma. Dari hasil observasi dan wawancara, PSTW Budhi Dharma hingga saat ini belum mengeluarkan lembar kontrak kerja kepada para instruktur dalam program *elderly day care services*, informan W mengatakan bahwa tidak ada kontrak kerja instruktur, fleksibilitas diberikan kepada instruktur dalam arti adanya kebebasan kapan pun mereka mau melatih dan mau berhenti

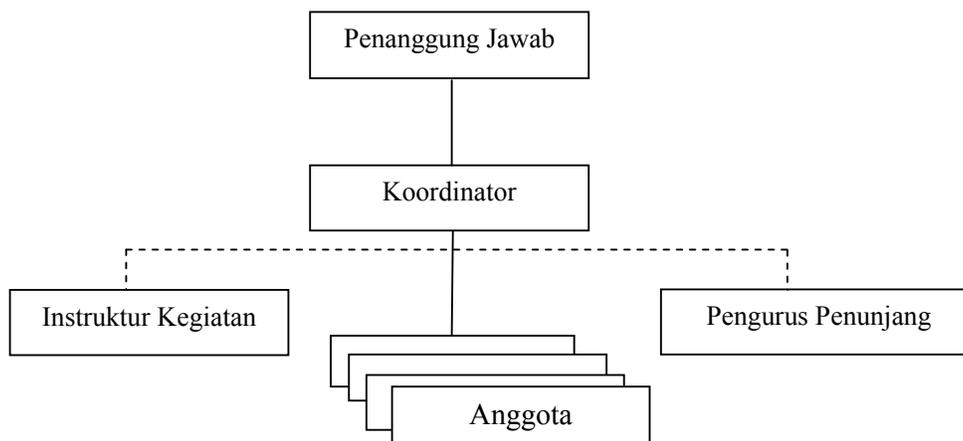
sebagai instruktur, dengan syarat menginformasikan satu bulan sebelumnya jika akan mengundurkan diri sebagai instruktur, dengan tidak adanya kontrak kerja (legalitas hukum) maka keberadaan instruktur menjadi tidak jelas dan tidak terikat.

“Kalo instruktur mah ga ada kontraknya selama mereka masih mau ngajar disini ya silahkan, kalo udah ga mau ya mau ga mau ya kita cari gantinya, pembayaran instruktur tiap akhir bulan, jadi dia dateng tandatangan tar akhir bulan dibayar. Kalo udah ga mau ngajar lagi ya bilang sebulan sebelumnya. Kalo instruktur yang ga dateng ya selama ini mereka punya pengganti sendiri, jadi kita ga pusing kan mereka punya temen nah tinggal gantiin aja, ya orang nya dari yang ikut senam-senam itu juga, malahan udah banyak yang hafal gerakannya” (W, Petugas, 18 Mei 2012).

Dikarenakan tidak adanya legalitas kontrak kerja, persyaratan dan ketentuan sebagai instruktur maka pihak penyelenggara program tidak dapat memutuskan sepihak berdasarkan ketentuan yang ada dalam kontrak jika ada instruktur yang sudah menurun kapabilitasnya dan dinilai sudah tidak layak menjadi instruktur. Seperti yang diungkapkan informan W berikut

“dulu ada yang kritik bu sulastru gerakannya sudah banyak yang salah diganti aja instruktur nya, ya evaluasi kemaren kan ada yang saran bahwa instruktur yang sudah tua mohon diganti. Kita mau nyetop bu sulastru juga ga enak. Misalnya instruktur ada ya ga dateng ya bu siapa gitu maju aja gantiin jadi instruktur, ya udah otomatis aja. Udah ada banyak yang protes, ya tapi ya ga enak udah sepuh” (W, Petugas, 18 Mei 2012).

Dari pemaparan diatas, maka personil yang ada dalam program yang dijabarkan dalam struktur kepengurusan program, digambarkan sebagai berikut



Gambar 5.1

Struktur Organisasi Program *Elderly Day Care Services* PSTW Budhi Dharma

Sumber : telah diolah kembali

5.1.2.2 Sarana Prasarana dalam Program *Elderly Day Care Services* PSTW

Budhi Dharma

Sarana adalah sesuatu yang dapat dipergunakan untuk mencapai suatu tujuan, sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat menunjang terlaksananya suatu kegiatan. Untuk kelancaran kegiatan program *elderly day care services* diperlukan sarana prasarana yang memadai, sarana tersebut berupa fasilitas dan peralatan. Fasilitas pelayanan seperti ruang serba guna, ruang pelayanan, meja kursi, wireless, alat hiburan, alat dan fasilitas olah raga, alat permainan, alat aksesibilitas, buku, Koran dan lain-lain. Fasilitas penunjang dapat berupa kendaraan (motor, mobil, bus), dapur, toilet, sarana air bersih dan lain-lain. Fasilitas yang ada untuk program *elderly day care services* di PSTW Budhi Dharma antara lain adalah gedung serbaguna untuk kegiatan pelayanan. Dalam pelaksanaan berbagai kegiatan program *elderly day care services* dilaksanakan di tempat yang khusus diperuntukan untuk klien dalam program tersebut, yaitu di Gedung Pertemuan Pelayanan Harian Lanjut Usia PSTW Budhi Dharma. Informan W mengatakan bahwa semua kegiatan program *elderly day care services* diadakan di gedung yang khusus untuk program tersebut, kecuali kegiatan tambahan diluar program seperti misalnya pelaksanaan hari nasional dilaksanakan di Aula PSTW Budhi Dharma atau di luar Panti.

“Kalo kegiatan semua diadakan digedung *daycare*, kecuali kaya ekskul kartini kalo lomba gitu kita gabung dengan program regular jadi diaula sana (bukan gedung *daycare*)”(W, Petugas, 18 Mei 2012).



Gambar 5.2

Kondisi dalam Gedung Pertemuan PHLU

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2012



Gambar 5.3

Atap gedung yang bocor membahayakan lansia beraktivitas saat hujan

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2012

Beberapa kegiatan kebanyakan dilaksanakan didalam gedung, gedung juga merupakan tempat klien lansia untuk berteduh dan beristirahat, gedung harus dibuat nyaman mungkin dan menyenangkan untuk klien lansia beraktivitas, namun dari pengamatan dapat dilihat masih terdapatnya kerusakan didalam gedung seperti atap-atap gedung yang bocor, ketika hujan hal tersebut akan membahayakan klien (klien dapat terpeleset), sehingga klien akan menjadi tidak nyaman dalam beraktivitas. Informan D mengatakan bahwa ada beberapa sarana yang perlu diperbaiki seperti atap-atap gedung yang bocor, ruang MCK, AC, kursi dan sofa sehingga dengan adanya perbaikan sarana prasarana diharapkan klien lansia dapat nyaman dan betah dalam beraktivitas

“sofa kan udah jelek banget yah yang udah bolong udah ga layak, sama kursi kursi, perbaikan gedung kayak gudang wc sama atap atap yang bocor tuh yah sama wc yah kalo bisa tuh kan biar nyaman nenek neneknya, biar pada betah ga pulang-pulang..” (D, Kasie Rehsos Dit.PSLU, 14 Juni 2012).

Gedung pertemuan tersebut adalah ruangan multifungsi, digunakan untuk kegiatan keterampilan, kegiatan kesenian bernyanyi dengan organ, rebana, untuk pemeriksaan kesehatan dan sebagai tempat klien lansia melepas lelah, dalam gedung tersebut juga terdapat ruangan kebersihan seperti ruang MCK dan ruang untuk mencuci tangan. Untuk kegiatan senam dilaksanakan di halaman depan gedung pertemuan, dan untuk kegiatan keagamaan dilaksanakan di Mushola PSTW Budhi Dharma.



Gambar 5.4

Bagian *closet* duduk banyak yang hilang dapat membuat klien lansia tidak nyaman untuk buang air

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2012

Dari hasil observasi ruang MCK tersebut jika dilihat dari kondisinya kurang layak dan kurang ramah lansia, seperti tidak adanya *ring closet* untuk tempat dudukan *closet*, tidak adanya penutup *closet*, tidak adanya toilet *shower*, tampungan air dalam *closet* yang dapat memudahkan lansia untuk menyiram dan kondisi toilet dan air sedikit kotor. Diluar ruang MCK tersebut terdapat sarana kebersihan seperti wastafel dan kaca rias, serta terdapat alat kebersihan seperti sapu dan serok, namun tidak ada sabun dan lap untuk mencuci tangan di ruang tersebut. Didalam gedung tersebut juga terdapat fasilitas peralatan yang dapat dipergunakan untuk lansia diantaranya adalah terdapat sebuah tv set, lemari dan adanya alat pijat untuk mata (*eye care massager*) dan alat pijat badan dengan *infrared (infrared massager)*. Alat pemijat badan dengan infra merah digunakan untuk membantu memijat bagian tubuh lansia secara elektronik sehingga getaran syaraf-syaraf lansia dapat kembali berfungsi normal dan tubuh akan lebih fit. Sedangkan alat pijat mata digunakan untuk membantu relaksasi kesehatan mata dan otak lansia, melancarkan sirkulasi darah dan oksigen ke mata. Alat-alat tersebut tersimpan di dalam lemari peralatan yang ada didalam gedung sehingga banyak klien yang tidak mengetahui adanya alat-alat tersebut, alat-alat tersebut jarang dimanfaatkan oleh klien lansia. Selain itu juga

terdapat beberapa buah kursi goyang untuk lansia yang dapat dimanfaatkan lansia untuk menghabiskan waktu dengan merenda, membaca atau menonton televisi. Juga terdapat kursi besi panjang yang berjumlah dua buah dan sofa yang kondisinya sudah robek, sehingga jarang diduduki oleh klien, dimana lebih banyak memilih untuk duduk-duduk di teras depan gedung.



Gambar 5.5

Kondisi sofa yang robek dan kursi besi yang jumlahnya sedikit membuat klien jarang menduduki sofa tersebut

Sumber : Dokumentasi Pribadi , 2012

Informan T mengatakan bahwa peralatan-peralatan yang ada didalam program *elderly day care services* sangat jauh dibandingkan dengan program serupa yang dikelola swasta maupun yang dilaksanakan di luar negeri, hal tersebut dikarenakan terbatasnya dana yang ada. Peralatan untuk program *elderly day care services* harus terus ditingkatkan walaupun tidak semaksimal dengan peralatan yang ada dalam program serupa yang dikelola swasta ataupun di luar negeri, peningkatan program dan sarana prasarana pendukung program akan membantu kelancaran dan keberlangsungan program sehingga program dapat *sustainable* dan citra institusi akan semakin baik dalam penanganan masalah lanjut usia.

“Peralatan peralatan untuk kegiatan *daycare* mungkin yah yang kurang, peralatan untuk *daycare* jauh sekali dengan kita, ada peralatan fitnessnya ya untuk untuk mereka itu, kan kita bisa mendekati, minimal mendekati, untuk

anggota *daycare* apa sih yang kurang kan situ bisa mengobservasi mungkin peralatan musiknya, mungkin pendanaan harus ada untuk senam minimal penanggungjawab ada tambahan misal nambahin aquanya ada *snacknya* kan itu uang negara yang perlu dipertanggungjawabkan. Toh ini kan akan membawa nama baik kementerian khususnya penanganan lansia... apa sih yang diperlukan oleh anggota *daycare*, oh perlu aula ditambah perlu khusus alat musik perlu gedung lagi khusus jangan organ saja dengan alat band misalnya itu sah sah aja, misalnya alat olah raga jalan ditempat itu bisa aja. Tujuan khususnya panti sih untuk mengakomodasi kebutuhan lansia saja melalui fasilitas, peralatan juga harus siap. Kayak gw pengen nyanyi *mic* nya rusak, gw mau duduk duduk santai ngobrol kursi dah reot, kan itu bisa jadi mengurungkan niat seseorang untuk ikut kegiatan” (T, Kasie PAS PSTW, 18 Juni 2012).

Panti merupakan wadah untuk mengakomodasi kebutuhan lansia melalui fasilitas peralatan. Perlunya perbaikan dan peningkatan fasilitas dan sarana untuk klien lansia dimaksudkan agar klien tetap langgeng mengikuti program dan dapat memotivasi klien lansia untuk mengikuti berbagai kegiatan-kegiatan yang ada dalam program sehingga kebutuhan lansia dapat diakomodir di dalam Panti tersebut. Informan T mengatakan bahwa fasilitas dan peralatan yang kurang baik akan dapat menurunkan motivasi klien untuk mengikuti kegiatan-kegiatan yang ada didalam program, seperti misalnya kursi yang sedikit dan kurang layak dapat mengurungkan niat lansia untuk bercengkrama dan relaksasi dengan teman sebaya lansia lain dalam program di gedung tersebut sehingga kemungkinan klien lansia lebih baik memilih untuk pulang ke rumah. Seperti halnya yang diungkapkan T, informan D juga mengungkapkan bahwa sarana prasarana dalam program *elderly day care services* sangat kurang, selain memerlukan peningkatan juga memerlukan perbaikan baik peralatan pendukung suatu kegiatan dalam program, fasilitas untuk klien, serta ruangan atau gedung.

“Sarana di *daycare* ya yang kurang aja, kayak kegiatan masakan kan alat-alatnya baru ada kompor, kulkas untuk nyimpen bahan makanannya juga belum ada, gedungnya juga perlu diperbaiki, kamar mandinya juga itu yah kayak gitu kan tau sendiri ga layak lah, tempat nyimpen peralatan gudang

gitu kan perlu juga kayak untuk nyimpen *soundsystem* itu kan terbuka banget yah bisa mengundang orang untuk ga baik gampang diambil sedangkan gedung ruang kaca kaca semua kan. Peralatan masak donk, mbah mbah itu kan pengen ngadain masak cuma peralatannya belum lengkap, kompor udah open belum ada dispenser juga, kan untuk bikin kue yah, sofa nya juga perlu perbaikan udah ga layak, ga ada bangkunya juga ga enak kayak waktu kegiatan keterampilan kan pada duduk dibawah ditiker tuh eh abis kegiatan pada susah diri pegel pegel semua, jadi kan butuh kursi sama meja juga, kalo bikin keterampilan dimeja kan enak, jadi kasian kan pada ngedeprook gitu.. kursi goyang ntar malah males yah ga usah yah.. sofa kan udah jelek banget yah yang udah bolong udah ga layak, sama kursi kursi, perbaikan gedung kayak gudang wc sama atap atap yang bocor tuh yah sama ac yah kalo bisa tuh kan biar nyaman nenek neneknya, biar pada betah ga pulang-pulang.. kalo rebana sih enakan berdiri sih, kursi kan gampang untuk berdiri lagi, ruangan musik ga usah khusus ada ruangnya disitu aja lah”(D, Kasie Rehsos PSTW, 14 Juni 2012).

Informan D mengatakan bahwa sarana seperti sofa dan kursi juga jumlahnya kurang dan kondisinya kurang layak untuk beristirahat klien lansia. Seperti pada gambar 5.5 diatas, sofa yang ada kondisinya kurang layak untuk diduduki. Jumlah kursi kurang memadai dengan jumlah klien yang ada sehingga hanya sebagian saja klien lansia yang dapat duduk didalam gedung. Seperti misalnya dalam kegiatan keterampilan, kondisi yang ada saat ini untuk kegiatan keterampilan dilaksanakan dilantai yang beralaskan tikar, demikian halnya dengan kegiatan rebana. Belum mampunya mengadakan fasilitas penjemputan bagi klien juga merupakan kekurangan dalam program ini.

Kondisi sarana prasarana di PSTW Budhi Dharma menurut informan I merupakan standar minimum untuk program *elderly day care services*, perlu pengoptimalan kembali secara bertahap peralatan sarana prasarana yang ada. Dengan adanya sarana prasarana yang representatif dan ramah lansia diharapkan dapat mengakomodir kebutuhan lansia sehingga lansia tetap aktif beraktivitas diusia senja didalam program *elderly day care services* dan penanganan masalah lansia dapat diatasi.

“Ya kalo di PSTW Budhi Dharma sarana nya em standar minimum cukup, kita masih dikejar setengah minimal aja lah, ya tempat reflesi ya tempat musik ada untuk karaokean yang representatif, ya pisah pisah ruangnya tapi di gedung *daycare*, ruang musik kedap suara, jadi dia kan bisa milih dia mau lama lama dimana, yang kita kejar nanti itu. Betul yah kalo sarananya bagus mungkin yah betah... jadi kita hanya menyarankan oleh mereka untuk mengoptimalkan peralatan mereka. Iya seideal itu ada tempat peristirahatannya, kan delapan jam yah, ya tapi gimana yah idealnya. Nanti emang harus diciptakan disetiap lingkungan, ada panti yang minta kendaraan untuk jemput lansia tapi kami belum sanggup untuk itu, nah makanya kita cari lansianya yang deket-deket aja..hehehehe” (I, Kasubdit Standarisasi Dit.PSLU, 26 Juni 2012).

Selain sarana tersebut juga terdapat prasarana yang digunakan untuk menunjang kegiatan diantaranya adalah organ set, alat periksa tekanan darah (tensimeter), panggung tempat khusus instruktur melatih senam dan *sound systems*. Organ *set* yang ada saat ini telah ada sejak tahun 2008, menurut informan F dinilai alat musik tersebut sudah memadai dan hingga saat ini alat tersebut belum pernah diperbaiki karena masih layak untuk dipergunakan.

“*Keyboard* ini sangat memadai, menteri juga pakai ini, alat ini sudah memadai sudah canggih ini alat tahun 2008, dulu ada sudah usang, dan ini masih bagus belum pernah diservis.” (F, Petugas, 19 April 2012).

5.1.2.3 Dana Program *Elderly Day Care Services* PSTW Budhi Dharma

Untuk memperlancar pelaksanaan kegiatan (operasional) dalam program *elderly day care services* diperlukan dana. Dana dalam program ini diantaranya berasal dari penganggaran melalui DIPA PSTW Budhi Dharma yang diajukan ke Biro Perencanaan Kementerian Sosial RI, seperti yang dikutip dalam wawancara dengan I berikut

“Dia menganggarkan sendiri kan dari tahun 2005 ya dari awal berarti itu bukan dari kami dan kami tidak mengarahkan seperti itu yah. Ya mereka pengajuan dananya tidak melalui kami melainkan langsung ke Biro Perencanaan. Intinya gini kalo dia masih menerima dana pusat itu tidak

boleh yagh, dia masih terima dari pusat kan dananya kami danai semuanya tapi kalo ada yah bukan dari kita yah berarti. Instruktur kita gaji lansia kita kasih konsumsi *snack* kecil ada uang terbatas untuk beli apa gitu, itu yang masih dua tahun ujicoba istilahnya yah, nah setelah lepas silahkan panti menganggarkan ke biro perencanaan atau dana dekon yah, kalo budi dharma bisa langsung pengajuan dana ke kementerian tapi tidak full dananya berkurang misalnya dulu 50 jadi 40 gitu, tapi setau saya dilapangan tuh selalu lebih yang dateng..kami tidak mau tahu, pokoknya kami cuma kasih 50, secara anggaran harus 50. Panti pemerintah masih membiayai instruktur yah, dia punya anggaran dia masih bisa mengajukan biaya instruktur tapi kalo swasta saya ga tau, ngajuin ke perencanaan yah, honor instruktur termasuk dia bisa mengajukan. Kalo masih berjalan itu masih ada ya konsumsi untuk *daycare* itu pengajuan, yang diitung 50 yah tapi itu masih dalam program kami yang masih terikat sama kami . Instruktur kita gaji lansia kita kasih konsumsi *snack* kecil ada uang terbatas untuk beli apa gitu, itu yang masih dua tahun ujicoba istilahnya yah, nah setelah lepas silahkan panti menganggarkan ke Biro Perencanaan atau dana dekon yah “ (I, Kasubdit Standarisasi Dit.PSLU, 26 Juni 2012).

Dana yang diterima tersebut dipergunakan untuk membiayai instruktur kegiatan dan konsumsi klien. Namun jumlah dana tersebut dibatasi dengan jumlah kuota anggaran oleh Kementerian. Informan T mengatakan bahwa penganggaran untuk program diajukan ke Biro Perencanaan Kementerian Sosial RI, setelah lepas masa ujicoba dua tahun dengan adanya pembatasan kuota anggaran dirasakan cukup menjadi beban bagi PSTW Budhi Dharma, hal ini disebabkan banyaknya kegiatan yang ada di PSTW Budhi Dharma yang memerlukan banyaknya instruktur kegiatan sehingga diperlukan dana tambahan. Dan dana tambahan tersebut diantaranya berasal dari penerima manfaat program yaitu klien yang mengikuti program. Adanya kewajiban klien untuk membayar pada beberapa kegiatan dalam program cukup membantu pelaksanaan kegiatan, menurut informan T iuran atau biaya kegiatan dari klien dikumpulkan dan digunakan kembali untuk operasional kegiatan program *elderly day care services* dan untuk kebutuhan klien, dan diharapkan dapat memperlancar keberlangsungan kegiatan program. Dengan adanya dana dari klien

diharapkan program akan tetap berjalan dan saling membantu antara pihak penyelenggara serta penerima manfaat.

“Penanggaran diajukan perencanaan, ya itu kesulian kita kan ini bicara kebijakan dan berkaitan dengan pimpinan, wewenang saya kan tidak sampai kesana, sehingga saya juga khawatir bicaranya karna bisa salah persepsi, saya cuma bisa kasih gambaran misal pengajuan anggaran *daycare* 2 tahun kita mensosialisasikan dipanti ini ada *daycare* loh persyaratan *daycare* apa sih? Jelas ada apa sih maksud dan tujuan *daycare* kita udah sosialisasikan nah untuk peminat waktu dalam sosialisasi awal kan untuk menarik minat kita kasih uang, sekarang kita balikan ke anggota *daycare*, kalo mau kegiatan ini bayar silahkan saja kan uangnya dari situ untuk situ, dari lansia untuk lanisa, kita hanya memfasilitasi sarana saja. Kalo anggaran tidak ada khusus yang penganggran untuk *daycare*, diharapkan eksis *daycare* sehingga tidak perlu pembiayaan dari panti karena sudah eksisnya sehingga si anggota sendiri yang membiayai untuk dirinya sendiri, pengajuan anggaran hanya untuk petugas instruktur nya saja, Ya sebetulnya itu kan berkaitan dengan anggaran negara sih yah kalo berkaitan dengan wah ya kita bergandengan tangan ya dengan ada pendanaannya juga, selain dari kita juga dari anggota kan saling membantu”(T, Kasie PAS PSTW, 18 Juni 2012).

Informan D mengatakan bahwa dana Panti dalam program *elderly day care services* sangat minim, seperti untuk beberapa instruktur yang ada dananya diambil dari uang kas klien, hal tersebut dilakukan karena minimnya dana karena adanya pembatasan kuota anggaran untuk instruktur dari Kementerian. Minimnya dana untuk beberapa instruktur memaksa pihak penyelenggara untuk mengelola dana instruktur dari uang kas dan membagi-bagi dana sesuai dengan jumlah instruktur (enam instruktur), padahal dana yang didapat dari Kementerian hanya untuk dua instruktur. Pihak PSTW Budhi Dharma telah mengajukan anggaran untuk para instruktur ke Biro Perencanaan, namun realisasi dana yang turun ke PSTW dibatasi, sehingga PSTW merencanakan ulang anggaran yang telah diberikan oleh Pusat untuk membiayai para instruktur dan kekurangan lain diambil danaya dari uang kas klien.

“kalo sekarang mah ga ada anggarannya, instruktur yah dari uang kas aja, kan yang ada anggarannya makanan tambahan aja, ya itu kalo ekskul ya dari itu, kalo kayak di regular aja kan instruktur yang dianggarkan satu tapi kenyataannya kan ada tiga instruktur yah dibagi bagi deh honor nya, kalo diperencanaan kan kita ngajuin dua tapi kadang yang disetujuin cuma satu yah terpaksa dibagi dua, kasian yah, *daycare* kayaknya ga ada deh, instruktur di dipa ya cuma 400ribu itu untuk dua orang, kan instruktur nya banyak, didaycare apalagi. Kita harus pendekatan dulu jadinya ke instruktur, kita ngajuin dulu aja. kita pendekatan aja ke instruktur untuk bagi bagi honor, udah dikit terus dibagi dua” (D, Kasie Rehsos PSTW, 14 Juni 2012).

Dalam pelaksanaan kegiatan program *elderly day care services*, setiap kali klien mengikuti kegiatan dikenakan biaya kegiatan atau disebut dengan iuran kegiatan. Menurut informan D syarat menjadi anggota dalam program ini adalah lansia yang masih potensial, baik potensial secara fisik maupun materi. Kebijakan lembaga penyelenggara untuk menarik dana dari anggota (klien) dalam program adalah dikarenakan pertimbangan minimnya dana lembaga penyelenggara dalam program *elderly day care services*. Keputusan tersebut menurut informan D telah disepakati bersama antara penyelenggara dengan klien penerima pelayanan. Sebagaimana diungkapkan informan D bahwa sasaran dalam program *elderly day care services* adalah lanjut usia yang masih potensial secara fisik, sasaran program tersebut juga potensial secara materi dimana klien memiliki kemampuan untuk membayar kegiatan-kegiatan yang ada dalam program.

“Yah yang mau ikut ya ikut aja langsung ke kegiatannya, ga kayak regular yah kan regular gitu kan kita seleksi dulu kita njelasin dulu tentang pelayanan, kalo *daycare* kayak ga ada pembatasan berapa orang yang mau ya ikut aja, yang penting masih potensial, potensial materi dan fisik, kalo materi kan kita mesti mbayar yah kalo mau ikut kegiatan gitu mbayar. Uang yang bayar kegiatan itu namanya iuran, iuran kegiatan *daycare* aja, itu kan kesepakatan mereka, kan atas kesepakatan panti sama klien, kecuali waktu yang ujicoba kayaknya ga bayar kan perkenalan malah mereka dapat transport mereka dateng mereka dikasih uang mungkin untuk menarik minat, kalo sekarang mah ga ada anggarannya, instruktur yah dari uang kas aja, kan

yang ada anggarannya makanan tambahan aja” (D, Kasie Rehsos PSTW, 14 Juni 2012).

Klien diwajibkan untuk membayar beberapa kegiatan yang telah ditentukan oleh pihak PSTW Budhi Dharma. Adanya kewajiban membayar iuran kegiatan ini dilaksanakan sejak PSTW Budhi Dharma lepas dalam masa uji coba program. Selama ujicoba program dua tahun klien lansia tidak diwajibkan untuk membayar iuran per kegiatan yang diikuti, selama masa uji coba klien diberikan sejumlah uang jika mengikuti berbagai kegiatan dengan maksud sebagai stimulus awal menarik minat klien lansia untuk mengikuti program dan promosi program *elderly day care services* di PSTW Budhi Dharma, hal tersebut sebagaimana dikuti wawancara dengan T berikut

“Jelas ada apa sih maksud dan tujuan *daycare* kita udah sosialisasikan nah untuk peminat waktu dalam sosialisasi awal kan untuk menarik minat kita kasih uang, sekarang kita balikan ke anggota *daycare*, kalo mau kegiatan ini bayar silahkan saja kan uangnya dari situ untuk situ, dari lansia untuk lansia, kita hanya memfasilitasi sarana saja. Kalo anggaran tidak ada khusus yang penganggaran untuk *daycare*, diharapkan eksis *daycare* sehingga tidak perlu pembiayaan dari panti karena sudah eksisnya sehingga si anggota sendiri yang membiayai untuk dirinya sendiri, pengajuan anggaran hanya untuk petugas instrukturnya saja”(T, Kasie PAS PSTW, 18 Juni 2012).

Iuran atau biaya kegiatan tersebut dikelola dan dipergunakan untuk kebutuhan pelaksanaan kegiatan program seperti untuk membayar honor instruktur-instruktur dan untuk kebutuhan klien dalam program tersebut, sehingga dengan adanya dana dari klien diharapkan program dapat berjalan mandiri tanpa ketergantungan dana dari pihak penyelenggara yang dananya cukup minim. Besar iuran tersebut bervariasi dari tiap kegiatan dan sasaran, seperti untuk mengikuti kegiatan senam klien lansia diwajibkan membayar iuran sebesar dua ribu rupiah (Rp. 2000) dan klien pralansia dikenakan iuran sebesar tiga ribu rupiah (Rp. 3000). Selain itu kegiatan kesenian organ klien diwajibkan membayar iuran sebesar seribu rupiah (Rp. 1000) dan kegiatan keterampilan klien tidak dipungut biaya.

“Kan punya uang juga kan kalo senam bayar 3000 untuk pra lansia 2000 untuk lansia sama nyanyi gitu 1000, kalo pada ga bayar kan semua pada

pengen nyanyi donk..hehehe, kan kadang kadang suka marahan ngantri nyanyi makanya didaptar biar antri kan bayar, jadi giliran nyanyinya. Kalo keterampilan mah ga bayar yah, kalo yang ngajarin yah kita bayar honor nya walaupun kliennya ga bayar, itu kita ambil dari kas yah uang yang terkumpul dari bayar kegiatan itu, jumlahnya sedikit yang ikut jadi yang berminat aja yah,. retribusi dikumpulin di bu badrun dulu baru dikemba wina in, ya dari absensi itu kan dicatat diitung juga terus ke mba wina, mendingan ke pengurus panti aja yah” (D, Kasie Rehsos PSTW, 14 Juni 2012).

Iuran yang terkumpul perharinya dari setiap kegiatan tersebut diorganisir dan dicatat oleh klien lansia yang dimintai bantuan untuk mengelola iuran, setelah itu dana diserahkan oleh petugas panti (koordinator).



Gambar 5.6

Klien membayar iuran kegiatan ke pengurus penunjang

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2012



Gambar 5.7

Iuran kegiatan diserahkan ke koordinator

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2012

Informan I selaku Kasubdit Standarisasi Dit.PSLU mengatakan bahwa pada dasarnya pengadaan iuran adalah dari dan untuk klien lansia itu sendiri, tidak untuk membiayai para instruktur atau sarana prasarana, serta iuran sebaiknya dikelola oleh klien bukan dikelola oleh penyelenggara program. Hal tersebut dikarenakan bahwa pada dasarnya panti milik pemerintah merupakan panti yang berbasis pelayanan masyarakat, sehingga jika ada pengelolaan dana oleh lembaga atau panti pemerintah dirasakan seperti komersialisasi.

“Ada info tuh gini ah hanya untuk minum minum aja biaya mereka, tapi bukan untuk membiayain instruktur. Walaupun itu mereka mengadakan iuran itu harusnya bukan untuk panti ya untuk mereka juga harusnya. Kan biaya pembelian peralatan gitu kan sering kami *drop* atau mereka ajukan, nah anggarannya itu yang dimanfaatkan, tapi kalo mereka memungkut nah itu resiko mereka, sebenarnya sih itu tidak boleh yah, nah makanya laporan keuangan gitu itu tidak diatur dalam tata kegiatan kita yah, kalopun ada harusnya mereka nunjuk koordinator tersendiri, silahkan mereka atur menurut kebutuhan mereka sendiri tapi jangan digantungkan terhadap yayasan penyelenggara, buat apa dia kalo membuka kalo untuk bayar. Memang ada yang membayar tapi itu untuk yang komersil kan, kalo budhi

dharmakan bukan komersil tapi pelayanan yah. Ya itu yang ditakutkan yah” (I, Kasubdit Standarisasi Dit.PSLU, 26 Juni 2012).

Informan I menyarankan agar iuran kegiatan dari klien dikelola oleh pengurus atau klien, hal tersebut agar pihak lembaga penyelenggara program dapat melaksanakan tugasnya tanpa menyalahi aturan keuangan, dimana lembaga penyelenggara tidak akan terkena peraturan keuangan, program tidak bernuansa komersil dan dapat fokus melayani lansia serta klien dapat mengatur kebutuhannya sendiri dengan dikelolanya iuran oleh pengurus yang berasal dari klien.

“Memang ada yang membayar tapi itu untuk yang komersil kan, kalo budhi dharmakan bukan komersil tapi pelayanan yah. Ya itu yang ditakutkan yah. Karena kalo dia memungut dari masyarakat akan terkena peraturan PNBPN, resiko sendiri, sah sah aja cuma dia harus tanggung jawab nanti. Tapi penuhin aturan keuangannya, kalo dia memungut ya silahkan kalo bisa mengelolanya. walopun mereka menggunakan uang tapi uang ini nih harus dari dan untuk mereka. Tapi sebaiknya sendiri sendiri yah uang nya dikelola lansia sendiri yang pantu sendiri agar dua duanya selamat gitu yah, si lembaga hanya melayani aja, kan tugasnya lembaga kan melayani lansia, nah sanggup tidak dia.”(I, Kasubdit Standarisasi Dit.PSLU, 26 Juni 2012).

5.1.3 Proses Pelaksanaan Program *Elderly Day Care Services* PSTW Budhi Dharma

Ada beberapa tahapan yang dilalui dalam proses pelaksanaan Program *Elderly Day Care Services* PSTW Budhi Dharma yaitu tahap diseminasi program pelayanan, tahap penerimaan, tahap pelaksanaan pelayanan, tahap evaluasi dan terminasi.

5.1.3.1 Tahap Diseminasi Program

Tahap diseminasi merupakan tahap awal dalam periode program yang dilakukan oleh PSTW Budhi Dharma untuk program *elderly day care services*. Tahap diseminasi ini dilakukan setiap tahun, namun dalam tahap ini tidak ada ketentuan penjadwalan khusus kapan diseminasi harus dilaksanakan oleh lembaga penyelenggara. Kegiatan diseminasi program pelayanan adalah sebagai upaya menyebarluaskan informasi tentang berbagai program pelayanan kesejahteraan

sosial yang dilaksanakan oleh PSTW Budhi Dharma, serta memberikan pencerahan kepada instansi terkait (pemerintah daerah) dan masyarakat sehingga secara bersama-sama berperan aktif dalam menuntaskan permasalahan sosial lanjut usia. Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 28 Februari 2012 di Aula Kelurahan Aren Jaya, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi. Kegiatan tersebut meliputi kegiatan paparan program dan dialog interaktif, dengan peserta aparatur dari Kantor Dinas Sosial Kota Bekasi, aparatur Kecamatan Bekasi Timur, aparatur Kelurahan Bekasi Jaya, Ketua RW Kelurahan Bekasi Jaya, Kader PKK dan POSBINDU, Puskesmas, tokoh masyarakat dan tamu undangan terkait. Narasumber dalam kegiatan ini adalah Kepala PSTW Budhi Dharma, Kepala Kantor Kelurahan Aren Jaya dan Dokter Puskesmas Kelurahan Aren Jaya Bekasi Timur.

Menurut informan I, Kepala lembaga penyelenggara program memiliki kewajiban memberikan informasi kepada masyarakat mengenai program *elderly day care services* dan kegiatan-kegiatan yang ada dalam program tersebut, sehingga masyarakat sekitar lembaga penyelenggara program mengetahui bahwa di daerah tersebut terdapat lansia *center* yang dapat digunakan untuk lansia berkumpul dan beraktivitas memenuhi kebutuhan-kebutuhannya.

“Jadi kepala panti harus memberikan penjelasan kemasyarakat sekitar situ ada program *daycare* disitu. Di tempat ini bisa digunakan oleh para lansia atau kalo sudah tersosialisasi kan oh tempat berkumpul kami ada disitu kana da lansia *center*, memang programnya *daycare* untuk sementara kegiatannya untuk berkumpul dan senam sebenarnya nanti ada untuk mobilitas gerak tangan kaki yang membantu kansia untuk beraktivitas, yang sehat sehat dan gampang aja yang dateng. Tahap promosi orientasi ga ada penjadwalan kapan, yang penting mereka masyarakat tahu bahwa ada program *daycare* di sini, ditahap promosi dia nawarin panti ini punya program apa aja yang ditawarkan, takut salah kaprah yah, panti ini mempromosikan pantinya sebagai tempat *daycare* nah kenapa mereka siap program *daycare* dia punya program ini ini loh dipanti saya” (I, Kasubdit Standarisasi Dit.PSLU, 26 Juni 2012).

Kegiatan diseminasi merupakan tanggungjawab dan dilaksanakan oleh seksi Program dan Advokasi Sosial (PAS) PSTW Budhi Dharma, kegiatan yang ada

dalam program *elderly day care services* diinformasikan secara sepintas, karena sosialisasi program *elderly day care services* ini dilakukan bersamaan dengan sosialisasi program lain yang ada di PSTW Budhi Dharma, sehingga tidak ada tahap promosi pemberian informasi yang khusus untuk program *elderly day care services*. Kegiatan diseminasi program *elderly day care services* dilaksanakan di awal tahun atau awal periode program, seperti yang diungkapkan informan T berikut

“Pertama kita bagian PAS mempromosikan saja menginformasikan, kalo merekrut oh tidak itu bagian rehsos, jadi cuma sosialisasi aja, jenis jenis kegiatannya diinformasikan tapi sepintas saja tapi tidak terlalu khusus. Pas sosialisasi seksi-seksi lain juga kita libatkan macam dari rehsos peksos TU juga kita libatkan, semua unsur dari PSTW untuk sosialisasi kita libatkan tapi emang yang beranggungjawab itu kami. Karena mereka juga mengetahui, minimal rehsos mengetahui kalo kami mensosialisasikan itu loh. Yang sosialisasi di awal bulan februari, karena pensosialisasian program memang harus dari awal, tidak diakhir tahun, justu kalo bisa januari diawal tahun karna penginformasian kan diwilayah yang baru karna diawal tahun sudah ada penambahan kegiatan perlu, jumlah anggota *daycare* perlu ditambah misalnya kita siapkan sarana prasarananya idealnya sih diawal tahun” (T, Kasie PAS PSTW, 18 Juni 2012).

Informan T mengatakan bahwa hampir tujuh puluh lima persen wilayah Bekasi telah disosialisasikan program *elderly day care services* oleh bagian PAS PSTW Budhi Dharma.

“sosialisasi ditingkat kelurahan sudah tingkat kecamatan wilayah bekasi kita sudah hampir 75 persen lah sudah kami sosialisasikan, karena diseminasi atau sosialisasi program sarasehan tu kan dilakukan tiap tahun sehingga pesan itu juga muatannya kegiatan itu juga kita lakukan, kalo mensosialisasikan kita diseluruh wilayah harus menginformasikan, minimal mereka mengetahui bahwa di PSTW bekasi ada punya program *daycare*” (T, Kasie PAS PSTW, 18 Juni 2012).

Pada tahap pelaksanaan ini tidak hanya pegawai yang berada dalam seksi Program dan Advokasi Sosial (PAS) yang dilibatkan, seksi lain dalam struktur organisasi PSTW Budhi Dharma juga dilibatkan seperti dari seksi Rehabilitasi

Sosial, fungsional pekerja sosial dan seksi Tata Usaha (TU) untuk mengetahui bahwa pelaksanaan promosi telah dilakukan oleh seksi PAS. Seksi PAS memiliki tanggungjawab untuk memberikan informasi keseluruhan program yang ada didalam PSTW Budhi Dharma melalui diseminasi dan sarasehan keluarga. Selain itu seksi PAS juga bertanggungjawab mengawasi pelaksanaan kegiatan program *elderly day care services* secara tidak langsung, hal tersebut terkait dengan laporan tahunan yang merupakan tugas dari seksi PAS.

“Kalo kami bagian program dan advokasi sosial secara globalnya memang menginformasikan lima program yang ada di PSTW termasuk *daycare* melalui diseminasi, sarasehan keluarga, kita melalui kegiatan semacam itu yang tidak khusus, kalo khusus memang ada acara sendiri program *daycare* sendiri gitu. Tetapi tugas PAS semua program yang ada di PSTW budhi dharma itu memantau kami secara tidak langsung juga bertugas untuk monitoring karena yang bertanggung jawab laporan tahunan kan menanyakan juga kepada anggota misalnya *daycare* kenapa *daycare* tidak berjalan sekarang, kendalanya apa, misalnya oh anggotanya sekarang sudah berkurang, kalo gitu bagaimana kita harus mensosialisasikan kembali kepada masyarakat?” (T, Kasie PAS PSTW, 18 Juni 2012).

Pada saat pelaksanaan dimungkinkan untuk melakukan registrasi atau pendataan bagi lansia yang berminat mengikuti program *elderly day care services*. Seksi Rehabilitasi Sosial (Rehsos) bertugas melakukan pendataan terhadap lansia yang akan ikut dalam program, waktu pendataan klien fleksibel tidak terbatas pada waktu tertentu.

“setelah itu bagian rehsos setelah sosialisasi kalo memang ada peminatnya mungkin saja bisa pada saat itu juga tergantung si peminat itu kapan dia datang tapi minimal kami sudah mensosialisasikan kalo masalah pendataan kan tidak kaku, misalnya hari ini juga kita sosialisasi langsung mendata, kalo kita informasikan o panti kosong hari ini orang akan berduyun duyun datang, tapi kegiatan *daycare* gitu kan dia mempertimbangkan kondisinya dulu.” (T, 18 Juni 2012).

Sosialisasi program tidak hanya dilakukan sekali dan dengan cara formal saja, cara informal juga dilakukan oleh koordinator program dalam pelaksanaan

kegiatan sehari-hari, yaitu dilakukan dengan cara mendayagunakan klien lansia yang telah lama mengikuti program untuk menginformasikan kepada lansia lain untuk dapat bergabung mengikuti program *elderly day care services*. Sehingga dengan strategi tersebut diharapkan lansia lain dapat tertarik untuk mengikuti program *elderly day care services*. Strategi tersebut juga merupakan salah satu cara menjaga klien tetap langgeng mengikuti program dan menjaga sustainabilitas program *elderly day care services*.

“Makanya sosialisasinya tidak hanya sekali saja, setiap harinya pun harus sosialisasi karena harus menginformasikan ke orang yang baru yang belum tahu baik secara langsung oleh petugas maupun mbah-mbah yang sudah menjadi anggota *daycare* supaya dia menarik lansia diluar yang belum tahu tentang *daycare*, strategi semacam itulah. Yah itu tanggungjawab dari petugas penanggungjawab kegiatan *daycare* itu sendiri, ya koordinator, secara tidak langsung dari koordinator, penanggungjawab dan lansia yang sudah lama jadi anggota dia menginformasikan minat minat ke pada teman-temannya menarik teman-temannya yang baru dari luar, tidak harus yah, tapi secara implisit supaya *daycare* tidak saya katakan tadi mati satu tumbuh seribunya kan memakai cara begitu, kalo *daycare* yang ada misalnya kan yang terdaftar sekian tapi tidak langgeng itu orang kan harus dijaga yah makanya dia harus bisa memberikan informasi tidak hanya secara khusus menginformasikan program *daycare* itu e secara tidak langsung mereka bisa menginformasikannya, melalui petugasnya melalui lansia itu sendiri.” (T, Kasie PAS PSTW, 18 Juni 2012).

Hal tersebut didukung dari hasil *monitoring* dan evaluasi tahun 2010 dan 2011 dimana mayoritas klien mengetahui program *elderly day care services* ini dari temannya yang telah lebih dulu mengikuti program. Klien yang mengetahui kegiatan ini dari petugas jumlahnya sedikit.

5.1.3.2 Tahap Penerimaan Klien

Tahap penerimaan merupakan tahap setelah dilakukannya tahap diseminasi. Pada tahap ini lembaga penyelenggara melakukan penerimaan lansia sebagai klien program *elderly day care services*. Informan D mengatakan bahwa tidak ada proses dan ketentuan ketat dalam proses penerimaan klien dalam program *elderly day care*

services, proses penerimaan klien dalam program bersifat fleksibel, dalam arti klien tidak diseleksi ketat dan dalam waktu tertentu. Berbeda dalam program regular di PSTW Budhi Dharma dimana sebelum menjadi klien dalam program, klien didata dan diseleksi serta diobservasi terlebih dahulu dalam waktu tertentu sebelum menjadi anggota program dan adanya pembatasan jumlah anggota program. Dalam program *elderly day care services* tidak ada pembatasan jumlah anggota program, fleksibilitas diberikan kepada lansia dan pra lansia yang berminat mengikuti program tanpa terikat waktu khusus, lansia dan pra lansia juga diberikan kesempatan untuk melihat dan mengikuti kegiatan sebelum menjadi anggota klien program *elderly day care services* (*trial* kegiatan). Oleh sebab itu pendataan dilakukan setelah lansia atau pra lansia berminat dan memutuskan untuk menjadi klien program, seperti dalam wawancara dengan informan D dan T berikut

“ya lansianya kalo periode baru ya langsung aja ikut, formulir gitu mah menyusul saja, kalo *daycare* itu langsung aja masuk dulu ntar baru pendataan. Kalo usia ada yang dibawah 56 gitu mah gapapa ikut aja, ya yang penting kan yang terdaftar yang lansia yang 60 tahun keatas. Jadi kalo yang pralansia ya ngga di SK kan” (D, Kasie Rehsos PSTW, 14 Juni 2012).

“Ada prosedurnya cuma agak fleksibel lah boleh coba coba ikut dulu liat dulu lah.. beda sama regular, Untuk ikut kegiatan dia tidak terlalu ketat” (T, Kasie PAS PSTW, 18 Juni 2012).

Dari hasil observasi dapat diketahui bahwa PSTW Budhi Dharma tidak melakukan *need assessment* terhadap klien, *need assessment* diperlukan untuk mengetahui kondisi lansia dan kebutuhan apa saja yang harus dipenuhi, serta mengarahkan lansia untuk mengikuti kegiatan yang sesuai dengan kondisi serta kebutuhannya. Pemilihan kegiatan-kegiatan sesuai kemauan klien sebenarnya bisa saja tidak dapat memenuhi kebutuhan lansia tersebut. Namun hal tersebut kembali lagi pada sifat program yang fleksibel dimana tidak ada paksaan klien untuk mengikuti kegiatan-kegiatan tertentu.

“Kalo dari evaluasi akhir tahun itu kan kita bisa tau ya mba mereka pengen kegiatan apa, kayak kemaren pengen memasak gitu yah ya kita sediain, alat masak dan bahan masaknya harus ada yah, itu harus pengajuan dulu yah, pengen rekreasi gitu kan ga ada anggarannya yah ya jadi mereka pada iuran

ngasih buat bensinnya sama supir gitu aja. kalo penentuan kegiatan baru yang marawis itu mah dari kita panti, kita tawarin ke lansianya mau ngga? Kalo mau gini gini gini.” (D, Kasie Rehsos PSTW, 14 Juni 2012).

Tahap selanjutnya adalah tahap pendataan klien. Setelah klien lansia dan pra lansia yang berminat dalam program *elderly day care services* mendaftar ke Seksi Rehabilitasi Sosial PSTW Budhi Dharma dan diterima untuk menjadi klien lalu klien tersebut didata sebagai anggota program.

“Pendaftarannya kan penanggungjawab itu sendiri di rehsos, di rehsos didata siapa yang berminat. Setelah pendataan itu yah.” (T, Kasie PAS PSTW, 18 Juni 2012).

Informan D juga mengatakan bahwa tahap pendataan klien dalam program *elderly day care services* bersifat fleksibel, tidak mendata klien secara langsung. Tahap pendataan dilakukan dengan cara ; memberikan formulir biodata kepada klien lalu klien mengisi formulir tersebut dan dengan cara melihat daftar hadir klien (daftar absensi), dari daftar tersebut akan terlihat nama-nama calon klien yang ikut dalam kegiatan-kegiatan yang ada dalam program, kemudian calon klien tersebut didata oleh koordinator dan ditindaklanjuti dengan meminta identitas calon klien untuk menjadi anggota program. Dikarenakan sifat fleksibilitas tersebut diatas maka pendataan klien baru program *elderly day care services* di PSTW Budhi Dharma dilakukan pada tengah tahun.

“tahap penerimaan iya di rehsos, kalo pendataan secara langsung sih engga, jadi mereka mau ikut senam dateng jadi dari absensi yang suka ditulis bu badrun itu (klien) nah dari absensi itu bisa dilihat nama-nama yang baru kan ketahuan nah baru kita catet untuk diminta biodatanya, mereka ikut dulu kita minta ktp dan foto, jadi ga kayak yang regular gitu kan kirim data dulu lalu kita liat orangnya kayak apa nah kalo di *daycare* ga kayak gitu, jadi dateng aja dulu lah tar kalo suka kita minta data, paling kalo pendataan awal tahun kita pakai data yang lama yang klien kemaren, yang dateng siapa aja, kalo klien yang baru-baru ya dibiarin dulu aja paling datanya kita minta dipertengahan tahun lalu datanya kita perbaharui gitu aja. Kalo misal dua bulan klien baru ikutnya terus ga dateng-dateng lagi pas ditanya karena sakit

ya itu ga didata. Tengah tahun pendataan cuma data-data yang baru” (W, Petugas, 18 Mei 2012).

Tahap penerimaan klien dan pendataan tersebut merupakan tanggungjawab seksi Rehabilitas Sosial PSTW Budhi Dharma, selain itu seksi Rehabilitasi Sosial memiliki tanggungjawab memberikan pelayanan-pelayanan kepada klien dalam program *elderly day care services*.

“Fungsi bagian rehsos di *daycare* apa mba, memberikan pelayanan itu mah pasti pelayanan ke lansia, pelayanan harian kan disana ada pelayanan kesehatan ada keterampilan memberikan pelayanan harian kepada lansia diatas 60 tahun ke atas cuma ini kan tidak menetap yah, mereka sementara, mereka itu yang diminati aja. Misalkan dianya ga sempet ya ga dateng jadi ga tiap hari harus dateng ya kemauan dia sendiri aja” (D, Kasie Rehsos PSTW, 14 Juni 2012).

5.1.3.3 Tahap Pemberian Pelayanan

Tahap ini merupakan tahap pelaksanaan kegiatan-kegiatan. Terdapat berbagai jenis kegiatan yang ada dalam program *elderly day care services*. Jenis pelayanan dapat dilaksanakan melalui berbagai kegiatan yang disesuaikan dengan kondisi lembaga penyelenggara sesuai dengan minat dan kebutuhan klien. Jenis kegiatan-kegiatan dan penjadwalan kegiatan yang ada ditentukan dari lembaga penyelenggara (Panti) dan disesuaikan dengan sarana prasarana yang ada didalam Panti.

“Kalo jenis-jenis kegiatan ya terserah dari pantinya yah, kita ga ngatur, tapi senam pun banyak mengeluarkan versi yah untuk lansia ada yang dari depkes nah inikan berkaitan dengan gerak lansia, bit yang rendah kalo terlalu tinggi nanti banyak yang pegel-pegel malah..untuk pengaturan jadwal dan lain-lain memang dari kami belum ditentukan, tapi memang untuk menentukannya juga sulit, jadi disitu ada fasilitas apa dipanti” (I, Kasubdit Standarisasi Dit.PSLU, 26 Juni 2012).

Jenis-jenis dan durasi pelaksanaan kegiatan juga dapat berkembang disesuaikan dengan kondisi yang ada dilapangan dan dengan pertimbangan oleh pihak lembaga penyelenggara. Dalam wawancara dengan informan T mengatakan

bahwa koordinator mempunyai tugas mengkomodir kebutuhan dan minat klien, serta memberikan informasi kepada penanggungjawab program jenis kegiatan yang baru yang akan diadakan.

“tapi kan kami sebagai pegawai PSTW kan minimal harus tahu kegiatan *daycare* apa aja sih, bisa aja jenis kegiatan berkembang disesuaikan dengan kondisi dilapangan, misalnya hari jumat musik ternyata peminat musik itu yang kita targetkan 20orang ternyata peminatnya lebih bisa saja program musik itu ditambah waktunya kan disesuaikan misalnya jumat 20 bisa *tercover* kalo lebih bisa aja peserta *daycare* ditambah waktunya, karena banyak peminat bisa saja 1-2 jam waktunya ditambah. Sebetulnya *daycare* kan memang delapan jam, kalo dua jam kan malah kurang ya tetapi kita lakukan kita menyodorkan 6-8 jam *daycare* satu hari, 6-8jam itu kan muatannya berbagai jenis kegiatan, satu hari itu jenis kegiatan *daycare* bisa dua atau tiga karena misalnya bimbingan agama 2 jam musik 2 jam keterampilan 2 jam kan jadi 6 jam tuh kayak gitu satu hari itu, kalo peminatnya banyak ya besok bisa ditambah lagi. Bisa disambung lagi sah sah aja, fleksibel, kita hanya penghubung sarana aja mediator lah. Kan diawal sudah kita informasikan si anggota *daycare* senin ini selasa ini tapi tidak menutup kemungkinan ada jadwal kegiatan baru, misalnya musik peminat banyak bisa aja tambah jam. Kita pertimbangkan juga dulu yah setiap mau diadakan kegiatan baru, kita tampung aja, cuma realisasinya masi kita pertimbangkan, keputusan ada jenis kegiatan itu dari pihak rehsos ya silahkan aja, kalo kami suatu kebanggaan petugas *daycare* itu bisa menambah berkembang suatu jenis kegiatan. Tapi mereka sebelumnya tetap menginformasikan ke PAS, karena setiap kegiatan kita hanya sekedar mengetahui saja seksi PAS. Jenis jenis kegiatan ga seratus persen ditentukan oleh Rehsos, karena kita juga dari segi keuangan dipertimbangkan juga. bisa bisa saja karena ada kemungkinan ditengah jalan misalnya dia di kegiatan senin sampe jumat kegiatan ini kan setiap si anggota *daycare* kan mungkin hanya ikut satu jadwal kegiatan saja bisa saja hari senin tidak masuk selasa dia masuk, jumat masuk tergantung peminatnya karena memang kebutuhan,

dia tidak terlalu terikat tetapi sbbagai anggota dia terdaftar.” (T, Kasie PAS PSTW, 18 Juni 2012).

Pengadaan jenis kegiatan yang baru juga dapat berasal dari lembaga penyelenggara (PSTW), PSTW menawarkan jenis kegiatan tertentu kepada klien lansia. Informan D mengatakan jenis kegiatan baru di tahun 2012 seperti marawis dan rekreasi ke daerah tertentu ditawarkan terlebih dahulu kepada klien lansia selanjutnya klien yang menentukan berdasarkan kesepakatan bersama.

“Kalo dipanti ada program kerjanya yah, kalo penentuan kegiatan baru yang marawis itu mah dari kita panti, kita tawarin ke lansianya mau ngga? Kalo mau gini gini gini. Kalo mbah mbahnya ga mau ya ngga, rekreasi juga ditawarin dulu mau ngga, kan kita kan dari panti kan ga ada anggarannya, paling cuma ada anggaran makanan tambahan aja, kalo dari evaluasi itu kan kita bisa tau ya mba mereka pengen kegiatan apa, kayak kemaren pengen memasak gitu yah ya kita sediain, alat masak dan bahan masaknya harus ada yah, itu harus pengajuan dulu yah, pengen rekreasi gitu kan ga ada anggarannya yah ya jadi mereka pada iuran ngasih buat bensinnya sama supir gitu aja, kendaraan sih minjemnya dari panti, cuma supir dan bensin yah, kalo regular kana da, kalo *daycare* kan cuma sekali kali aja yah” (D, Kasie Rehsos PSTW, 14 Juni 2012).

Jenis-jenis pelayanan yang ada PSTW Budhi Dharma diantaranya adalah pelayanan biologis atau fisiologis, pelayanan sosial, pelayanan psikologis dan spiritual. Pelaksanaan pemberian pelayanan berbagai kegiatan dilaksanakan setiap hari mulai dari pukul 07.00 WIB. Jenis kegiatan yang diadakan tiap hari berbeda-beda dan dengan durasi yang berbeda-beda. Jenis kegiatan yang ada dalam program *elderly day care services* diantaranya adalah kegiatan senam, kegiatan keterampilan, kegiatan kesenian musik, kegiatan bimbingan agama dan pemeriksaan kesehatan.

“Pemberian pelayanan dari awal mereka dateng jam tujuh pagi misalnya senam, kadang kegiatan selanjutnya ada kegiatan keterampilan, secara bergantian ada juga pengajian terus ada juga rebana, terus kayak gini tadi kesenian organ, beda-beda jadwal tiap harinya. Kegiatannya senen itu senam, selasa senam sama latihan rebana, keterampilan, ngaji terus sama jumat senam sm kesenian organ. Kalo jadwal patokannya seperti itu, belum berubah-ubah,

saya sendiri dari awal masuk seperti itu sampai sekarang paling macam kegiatannya aja yang berubah, ada yang bertambah misalnya dihari senin itu ada yang nambah, kamis, senam porpi. Kalo senam kridaprana sudah lama terus nambah senam diabetes, osteo, terus porpi itu baru. Kalo jadwal kita sendiri yang bikin dan jam-jamnya juga sendiri. Kalo dulu asal jadwalnya saya juga kurang tau, itu udah rutin aja jam tujuh senam, mulanya ga tau karena tahun 2005 kan, dulu selasa jumat aja kalo ga salah terus berkembang bertambah hari-harinya, saya kan masuk 2008 ya tau-tau udah rutin gitu aja saya ikutin” (W, Petugas, 18 Mei 2012).

Menurut informan W jadwal pelaksanaan kegiatan tersebut telah ditentukan sebelumnya oleh pihak lembaga penyelenggara (PSTW) dan sejak tahun 2008 hingga 2012 belum ada perubahan jadwal, hanya ada penambahan jadwal. Khusus hari selasa dimana terdapat beberapa jadwal kegiatan, pengurus klien lansia informan B terkadang mengatur dan memberikan informasi jadwal kegiatan apa yang akan dilakukan setelah senam PORPI, walaupun telah ada keterangan pada jadwal kegiatan. Dalam jadwal kegiatan minggu ke-1 adalah kegiatan bimbingan agama, minggu ke-2 adalah kegiatan keterampilan, minggu ke-3 kegiatan *vocal group* dan minggu ke-4 kegiatan rebana.

“Saya yang ngatur misalnya selasa ini kan ada rebana nah selasa besok ada keterampilan ya iya lah saya yang ngatur kalo ada pengajian ya pengajian ya ngasih taunya tuh lagi pada ngumpul gitu tuh kita kasih tahu besok ada kegiatan apa aja, abis senam lah kasih tahunya, satu hari sebelumnya dikasih tau, jadi karena petugasnya ga ada kita yang ngatur deh, diluar jumat organ tunggal, yang hari selasa khususnya, rohani udah ga ada pengajian ga ada lama” (B, Klien, 28 Juni 2012).

Jadwal tersebut merupakan jadwal tetap kegiatan pelayanan (kecuali selasa setelah senam Porpi), jika instruktur kegiatan tidak hadir dalam sesi tertentu instruktur berkewajiban untuk menggantinya diluar jadwal tersebut.

“Kadang kalo ferdo ga ada ya kegiatan musik ga ada, kalo ga da ferdo ya libur, tapi kadang dia ganti hari kalo sekarang ga bisa gitu” (D, Kasie Rehsos PSTW, 14 Juni 2012).

Selain jadwal tetap terdapat jadwal dimana kegiatan klien dihentikan sementara, kegiatan tersebut dihentikan selama bulan suci Ramadhan, terkecuali jika klien ingin mengadakan kegiatan dibulan tersebut misalnya kegiatan buka puasa bersama. Dan ada waktu tertentu dimana banyak klien yang jarang hadir dalam kegiatan yaitu jika musim hujan tiba, seperti yang diungkapkan informan W berikut

“Kegiatan klien dibulan puasa memang kita stop, kecuali kalo kita mau ngadain buka puasa bersama baru ada kegiatan. Bulan yang banyak lansia ga hadir, ya paling kalo musim ujan tuh dikit yang dateng di *daycare*, kalo musim ujan kalo udah dirumah udah ujan ya otomatis mereka udah gam au lagi dateng kesini, kecuali kalo udah dating kesini baru ujan itu mah ga masalah bagi mereka, paling yang dating cuma dikit.” (W, Petugas, 18 Mei 2012).

5.1.3.3.1 Pelayanan-Pelayanan dalam Upaya Pemenuhan Kebutuhan Biologis atau Fisiologis

Pelayanan dalam upaya pemenuhan kebutuhan biologis atau fisiologis merupakan jenis pelayanan atau kegiatan yang dapat memperkuat daya tahan fisik lansia sehingga dapat mempertahankan kualitas hidupnya. Jenis pelayanan dalam Program *Elderly Day Care Services* PSTW Budhi Dharma tersebut diantaranya adalah senam, pemberian makanan tambahan, pemeriksaan kesehatan.

A. Kegiatan Senam

Salah satu masalah lansia adalah menurunnya daya tahan tubuh sehingga penyembuhan penyakit menjadi lebih lama. Senam merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memperkuat daya tahan fisik lansia. Seiring dengan bertambahnya usia lansia maka kondisi tubuh dan daya tubuh pun menurun sehingga lansia rentan terkena berbagai macam penyakit yang berhubungan dengan penuaan. Menurut Zastrow (bab 2, h.17) penyakit yang disebabkan karena penuaan misalnya seperti tubuh yang makin mengecil karena tulang dan persendian memampat. Serta menurut Cavanaugh dan Whitbourne (bab 2, h.17) penyakit pada keberfungsian tubuh dan bagian-bagian tubuh (sistem kardiovaskular).

Papalia (bab 2, h.17) mengatakan bahwa *Primary Aging* atau proses menua biologis (*senescencing*) yang normal terjadi secara perlahan dan terus berjalan

apapun yang dilakukan seorang, artinya: bisa diperlambat tetapi tidak bisa dihentikan. Oleh sebab itu lansia memerlukan kebutuhan fisiologis dalam bentuk aktivitas fisik berupa senam. Banyak penyakit yang dapat diminimalisasi dengan berolahraga, termasuk alzheimer dan dementia, penyakit jantung, diabetes, kanker usus, tekanan darah tinggi dan obesitas. Manfaat olahraga teratur bagi lansia adalah 1). fungsi imun-tubuh yang sehat dan kuat lebih mudah melawan infeksi dan penyakit, 2). aktifitas fisik dapat menurunkan risiko penyakit jantung dan tekanan darah tinggi (fungsi kardio pernapasan dan kardiovaskular), 3). dapat melindungi kepadatan tulang yang baik, akan mengurangi risiko osteoporosis dan patah tulang. Olahraga secara rutin dapat secara dramatis mencegah penurunan massa tulang, memulihkan tulang, dan berkontribusi untuk memperbaiki keseimbangan tubuh, 4). olahraga teratur secara efisien mengurangi lemak dan memperlancar pencernaan (fungsi gastrointestinal). Senam yang ada dalam program *elderly day care services* PSTW Budhi Dharma diantaranya :

- Senam Osteoporosis dan Barbel

Senam osteoporosis bermanfaat untuk menjaga kepadatan tulang dan mengurangi resiko osteoporosis yang sering menyerang lansia. Osteoporosis adalah kondisi di mana tulang menjadi rapuh dan mudah retak atau patah. Daerah yang rawan osteoporosis adalah area tulang punggung, pangkal paha dan pergelangan tangan. Senam osteoporosis yang dilakukan lansia ini bukanlah senam biasa, senam ini merupakan cara mudah mengatasi penyakit pengeroposan tulang, dengan melatih penguatan otot tangan dengan angkat barbel, gerakan yang dilakukan akan memompa otot untuk mengaktifasi osteoblast, osteoblast adalah sel di dalam tulang yang akan membentuk tulang.

Senam osteoporosis yang ada dalam program *elderly day care services* PSTW Budhi Dharma dilaksanakan pada hari senin dimulai pada pukul 07.00 hingga pukul 08.00 WIB (durasi pemberian pelayanan selama satu jam). Tidak hanya senam osteoporosis yang dilaksanakan pada hari senin, terdapat variasi senam pada hari senin, misalnya minggu ke-1 tiap bulan merupakan pelaksanaan senam osteoporosis dan barbel, minggu ke-2 pelaksanaan senam rematik dan bola besar kecil, minggu ke-3 pelaksanaan senam jantung dan tongkat serta minggu ke-4 pelaksanaan senam osteoporosis dan barbel. Walaupun terdapat berbagai variasi

senam dihari senin, instruktur untuk kegiatan senam tersebut hanya satu yaitu informan K.



Gambar 5.8

Pelaksanaan senam osteoporosis dan barbel diikuti kurang lebih 10-20 klien

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2012

Dari hasil pengamatan terlihat bahwa klien yang ikut rata-rata sekitar sepuluh hingga dua puluh orang dan mayoritas klien yang ikut adalah perempuan dan pra lansia. Sebelum dilaksanakan senam, instruktur memberikan pengarahan kepada klien dan terkadang instruktur K menyetel dan memilah-milah terlebih dahulu kaset senam yang akan dilaksanakan. Serta tidak jarang setiap ganti sesi gerakan senam instruktur K sering ke dalam dan luar gedung mengganti kaset senam yang letaknya didalam ruangan gedung pertemuan, hal tersebut merupakan suatu kendala, namun instruktur K dibantu oleh seorang pengurus yang merupakan klien program yaitu informan WM. Informan K mengatakan bahwa klien dalam program *elderly day care services* baru-baru ini memenangkan perlombaan senam osteoporosis yang diadakan di Bekasi dan kelompok klien yang mengikuti perlombaan tersebut di atasnamakan tim dari Kementerian Sosial.

“tapi itu loh tapenya letaknya didalam gedung sedangkan kita senam kan diluar gedung, jadi saya aga ribet juga yah mesti lari-lari ganti-ganti kaset kedalem keluar gedung, kayak tadi tuh berapa kali ganti kaset sayanya mondar mandir, ibu-ibunya nunggu dulu saya ganti kaset. Oiya mba kan

senam kita disini menang loh ikut lomba di bekasi baru-baru ini, saya bawa nama dezos” (K, Instruktur, 15 Februari 2012).

Instruktur tidak menggunakan panggung tempat memberikan aba-aba gerakan senam dan tidak menggunakan *microphone*. Dalam kegiatan senam kendala yang paling sering ditemui oleh instruktur adalah masalah sarana pemberian komunikasi kepada klien mengenai gerakan-gerakan senam. Lansia dimana kondisi fisiknya mulai menurun (indera pendengarannya juga mulai mengalami penurunan fungsi atau tidak dapat maksimal dalam mendengar), membutuhkan suara penguat untuk dapat mendengar dengan baik dan mengetahui gerakan aba-aba dalam kegiatan senam. Oleh karena itu dibutuhkan sarana komunikasi berupa *microphone* agar suara instruktur lebih jelas dan keras memberikan aba-aba gerakan senam. Informan K mengatakan *microphone* yang digunakan senam selama ini dirasakan kurang mendukung, *microphone* yang digunakan adalah *microphone (mic)* yang bukan *wireless*, sehingga instruktur merasa sulit jika sedang mengarahkan gerakan sambil memegang *mic*.

“Kendalanya sih sebagai instruktur disini saya butuh *wireless, mic* itu loh mba yang kecil *mic*nya jadi bisa kasih tau abis ini gerakannya apa apa gitu,maklum aja kita kan ngajar orang yang tua tua nih jadi aga kurang denger kan udah gitu saya juga ga keras banget suaranya ya jadi perlu *mic* untuk aba-aba gerakan.” (K, Instruktur, 15 Februari 2012).



Gambar 5.9

Peralatan penunjang senam osteoporosis (Beban, Bola kecil akupuntur, bola besar)

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2012

Gambar tersebut merupakan peralatan atau perlengkapan penunjang kegiatan senam osteoporosis, dalam senam tersebut diperlukan alat yang bernama beban. Dimana prinsip latihan fisik untuk kesehatan tulang adalah latihan pembebanan, gerakan dinamis dan ritmis, serta latihan daya tahan. Variasi senam yang berhubungan dengan senam osteoporosis di hari senin minggu ke-2 adalah senam rematik dan bola kecil dan besar. Senam rematik adalah suatu gerakan yang dilakukan secara teratur untuk mengurangi nyeri. Manfaat senam rematik bagi lansia adalah tulang menjadi lebih lentur, otot-otot akan menjadi tetap kencang, memperlancar peredaran darah dan cairan getah bening. Dalam senam ini ditunjang dengan alat yang bernama *health ball* atau bola kecil akupuntur yang digunakan untuk kesehatan telapak tangan, melancarkan peredaran darah, bola tersebut juga digunakan untuk melatih otot tangan. Masing-masing klien lansia yang mengikuti senam ini rata-rata memiliki bola kecil akupuntur, bola akupuntur tersebut diakui seorang klien dibeli sebesar Rp. 20.000,-.



Gambar 5.10

Pelaksanaan senam jantung sehat dan tongkat

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2012

Dari hasil observasi tampak klien mampu mengikuti gerakan dengan baik dan senam ini sesuai dengan kondisi lanjut usia. Seperti yang telah disebutkan lansia rentan terkena penyakit sistem kardiovaskular seperti penyakit jantung dan penyempitan pembuluh darah. Senam jantung sehat adalah olahraga untuk kesehatan jantung. Senam jantung bermanfaat memperlancar aliran darah di seluruh tubuh, apalagi saat usia bertambah, performa jantung akan berkurang. Senam jantung berfungsi untuk meningkatkan peredaran darah. Durasi waktu senam jantung biasanya berlangsung dalam 30 menit. Gerakan senam jantung akan memacu jantung untuk mengambil oksigen sebanyak-banyaknya supaya kebutuhan oksigen tubuh terpenuhi. Dalam program *elderly day care services* PSTW Budhi Dharma kegiatan senam ini divariasikan dengan gerakan menggunakan tongkat. Dan masing-masing klien dalam senam ini rata-rata memiliki tongkat yang dibeli dari instruktur senam tersebut sebesar kurang lebih Rp. 25.000,-.

- Senam PORPI

Senam Persatuan Olahraga Pernafasan Indonesia (PORPI) adalah salah satu cabang olahraga rekreasi. Senam pernafasan adalah suatu olahraga pernafasan untuk melatih pernafasan dalam. Manfaat senam pernafasan untuk lansia adalah untuk dapat memberi keseimbangan energi, pikiran dan tubuh, melatih kelenturan tubuh,

dan dapat memperpanjang umur, sehingga senam ini cocok untuk lansia. Senam PORPI dalam program *elderly day care services* di PSTW Budhi Dharma dilaksanakan setiap hari selasa dimulai pukul 07.00 WIB hingga 08.00 WIB (durasi kegiatan selama satu jam). Jumlah klien yang mengikuti senam ini cukup banyak, terdapat pula beberapa lansia laki-laki. Karena jumlah klien yang berpartisipasi banyak maka instruktur memanfaatkan panggung tempat untuk memberikan aba-aba gerakan. Dari hasil observasi, dikarenakan tidak adanya sarana *microphone wireless*, instruktur Y dibantu oleh seorang asisten untuk membantu menerangkan gerakan, instruktur Y menerangkan gerakan-gerakan senam PORPI dan asisten yang menerangkan aba-aba gerakan senam PORPI dengan menggunakan *microphone* genggam. Masalah sarana komunikasi memang menjadi kendala untuk beberapa instruktur dalam kegiatan. Instruktur membutuhkan *microphone wireless*, yang mudah untuk dipasang dipakaian instruktur dan mudah dipakai sehingga instruktur tidak perlu kerepotan mengarahkan gerakan kepada klien, seperti yang diungkapkan Y berikut.

“mungkin *mic* yah paling ngga bisa saya mengarahkan dan sambil gerak, kan saya sendiri kan orangnya banyak sedangkan mengarahkankan orang banyak kalo ga kedengeran kan gimana, musik gimana gerakan gimana, kalo ini kan senam baku jadi saya ga bisa seenaknya ngarahin ga kayak senam lain, nah itu perlu *wireless* untuk menerangkan mereka gerakan-gerakannya kaki dibuka tangan keatas kan gitu, iya saya pake asisten yang ngarahin dia pake *mic* biasa, kalo ga kan ribet saya pake mik biasa sambil gerak-gerak yah jadi saya minta bantuan asisten itu mba dia yang bawa mik sambil nerangin nah saya yang gerak-geraknya”.(Y, Instruktur, 6 Februari 2012).



Gambar 5.11

Pada senam PORPI terdapat seorang instruktur dan asisten instruktur

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2012

Dari gambar 5.12 dapat dilihat bahwa klien yang berpartisipasi dalam senam PORPI jumlahnya banyak, dari pengamatan terlihat beberapa klien memanfaatkan tempat seperti lapangan badminton untuk melakukan senam PORPI.



Gambar 5.12

Klien memenuhi halaman gedung hingga ke lapangan *badminton* dan pinggir pagar dalam kegiatan senam PORPI

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2012

Banyaknya klien yang ikut membuat sebagian klien senam hingga batas pagar gedung, hal tersebut membuat klien lansia sulit untuk melihat gerakan instruktur apalagi lansia sudah mengalami penurunan pengelihatan.

- Senam Diabetes

Pada lansia terjadi penurunan produksi dan pengeluaran hormon insulin yang diatur oleh enzim-enzim. Hal ini merupakan salah satu faktor penyebab terjadinya diabetes mellitus pada lansia. Untuk mengatasinya diperlukan aktivitas fisik dalam bentuk senam diabetes. Gerakan yang bervariasi pada senam diabetes tersebut juga berfungsi sebagai media latihan mengingat pada otak, karena dengan membiasakan otak bekerja akan dapat membantu meningkatkan daya ingat dan mencegah terjadinya pikun. Karena manfaatnya banyak, senam diabetes sebenarnya tidak hanya diperuntukkan bagi kalangan penderita diabetes saja. Senam diabetes juga dapat mencegah supaya tidak terkena penyakit diabetes. Pelaksanaan senam diabetes dalam program *elderly day care services* diPSTW Budhi Dharma diadakan setiap hari kamis pukul 07.00 hingga 08.00 WIB (durasi kegiatan satu jam). Klien yang mengikuti senam ini jumlahnya sedikit, hal tersebut menurut informan W disebabkan oleh karakter dari instruktur senam.

“Senam diabetes paling cuma 20an, itu peminatnya kurang, ga tau dari klien ada yang bilang ga enak instrukturnya galak gitu,..”(W, Petugas, 18 Mei 2012).

Sedangkan dari hasil wawancara dengan informan AA, diketahui bahwa senam diabetes juga ada di lingkungan komplek perumahan klien, dimana senam tersebut dilaksanakan setiap hari minggu, sehingga banyak klien yang lebih memilih melakukan senam di lingkungan tempat tinggalnya. Perlu diketahui bahwa kebanyakan klien berdomisili di komplek perumahan ini.

“senam osteoporosis sama diabetes kan ada di komplek auri sini mba jadi saya ikut disini aja itu minggu ko” (AA, Klien 1 Oktober 2012).



Gambar 5.13

Klien yang mengikuti senam diabetes jumlahnya sedikit

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2012

Sebelum melakukan senam instruktur memberikan pengarahan senam serta menanyakan kondisi klien, dan tidak jarang instruktur memberikan penjelasan kepada klien jika ada gerakan senam yang salah yang dilakukan klien, instruktur SM juga memberikan penjelasan akibat yang ditimbulkan jika klien salah gerakan. Seperti dalam wawancara dengan informan SM berikut ini

“bilang mbah gerakannya bukan begitu nanti sakit nih gini tarik tap tarik tap misalnya kalo ada yang salah, kalo orang yang sakit hati ga mau lagi dia ikut, kita harus membina kayak anak yang baru belajar, jadi pelan pelan kasih tau kalo gerakannya gini nanti terkilir, ibu kasih tau supaya ibu ibu ga sakit tar pas pulang ada yang sakit kalo saya diemin aja kan tar dia ga mau lagi ikut, mbah kalo sakit gapapa yang penting gerakannya begini-begini aja jadi ingetin juga banyak minum air dulu mba kita tanya dulu siapa yang sakit bilang karena kita mau senam osteo, kalo sakit jangan terlalu digerakan jangan dipaksa kalo didorong sampe sini sakit jangan dipaksakan, jadi sebelum senam saya kasih tahu dulu saya tanya-tanya dulu. Jadi kita yang ngeduluin tanya dulu ke dia, kita kasih arahan sebelum kita bergerak kita kan tahu gerakan berbahaya bagi mereka jadi jangan sampe ada yang cedera dilapangan..” (SM, Instruktur, 3 April 2012).

- Senam Krida Prana

Senam krida prana diperlukan untuk melemaskan persendian yang kaku yang sering dialami oleh lansia dengan senam ini akan mengurangi kesemutan.



Gambar 5.14

Jumlah klien yang cukup banyak pada pelaksanaan senam krida prana

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2012

Senam krida prana dalam program *elderly day care services* PSTW Budhi Dharma dilaksanakan setiap hari jumat pukul 07.00-08.00 WIB (durasi kegiatan selama satu jam). Jumlah klien yang mengikuti senam ini cukup banyak, bahkan terdapat beberapa klien yang usianya sudah mencapai hampir 80 tahun dapat mengikuti senam ini. Instruktur senam krida prana (SR) adalah lansia dengan usia 70 tahun. Dengan usia tersebut suara instruktur dalam memberikan aba-aba gerakan sangat pelan dan tidak terdengar jelas oleh klien serta tidak ditunjang dengan perlengkapan *microphone* sementara klien yang mengikuti jumlahnya banyak, serta gerakan senam pun terkadang sering ada yang salah dan gerakan tertentu terlewat hal tersebut seperti yang dikutip dalam wawancara dengan informan W berikut

“yang senam krida bu sulastri udah 70 tahunan, gerakannya ada yang salah apa gimana, kan ada serinya 1-5, kadang seri 1 ada yang terlewat dikit, padahal gerakannya sih gampang, klien-klien kan udah afal gerakan juga” (W, Petugas, 18 Mei 2012).

Sebelum kegiatan senam dilakukan, diadakan kegiatan pemeriksaan kesehatan lansia. Dikarenakan durasi waktu pemeriksaan kesehatan yang sedikit dan banyaknya klien yang berminat untuk memeriksa tekanan darah maka memotong waktu pelaksanaan senam krida prana, sehingga banyak klien yang masih menunggu pemeriksaan tekanan darah sementara kegiatan senam sudah dimulai pada akhirnya beberapa klien hanya sebentar saja mengikuti kegiatan senam krida prana.

“ya abis tensi gitu aja saya langsung senam, tensi juga itu ngantri yah jadi ada sebagian yang masih nensi sayanya udah senam, ya paling mulai jam tujuh ga lama lah paling satu jam, banyak orangnya kalo disenam saya mba, bisa 70an” (SR, Instruktur, 5 Maret 2012).

B. Pemeriksaan Kesehatan

Kegiatan pemeriksaan kesehatan program *elderly day care services* PSTW Budhi Dharma diadakan setiap hari jumat pukul 06.45-07.00 WIB (durasi kegiatan selama 15 menit). Kegiatan tetap dalam pemeriksaan kesehatan adalah pengukuran tekanan darah dan penimbangan berat badan klien. Dalam pelaksanaannya kegiatan pemeriksaan kesehatan ini memakan waktu lebih dari 15 menit, banyak klien yang berminat dalam kegiatan ini sehingga klien harus antri. Hal tersebut juga membuat terganggunya pelaksanaan senam krida prana yang dimulai pada pukul 07.00 WIB, klien masih antri untuk memeriksakan kesehatannya sedangkan senam sudah dimulai, seperti yang diungkapkan KN berikut

“Kan banyak yang mau nensi tuh sampe ngantri ngantri, ga repot sih cuma pegel aja kan banyak, tapi ada klien yang bantuin nyatet kadang-kadang. Kendalanya sih biasa-biasa aja “ (KN, Pemeriksa Kesehatan, 15 Februari 2012).



Gambar 5.15

Antrian dalam pemeriksaan kesehatan memakan waktu yang lama

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2012

Kendala lain adalah tidak adanya tenaga profesi kesehatan seperti perawat, sehingga pemeriksa kesehatan terkadang dilakukan oleh koordinator program atau bahkan klien dalam program.

“paling klien ada yang minta pemeriksaan darah paling ya kendalanya belum ada orang atau tenaga sih di kita.” (W, Petugas, 18 Mei 2012).

Informan KN yang juga klien dalam program adalah pemeriksa tekanan darah klien, informan KN terkadang dibantu oleh klien lain dalam program untuk pencatatan kesehatan klien. Informan KN bukan berprofesi atau berlatarbelakang dari bidang kesehatan. Informan KN dapat melakukan pemeriksaan tekanan darah karena diajari rekannya yang juga klien dalam program, dan informan KN tidak ditunjuk secara langsung oleh lembaga penyelenggara program untuk menjadi pemeriksa kesehatan. Informan KN dimintai bantuannya menjadi pemeriksa kesehatan jika atau koordinator lapangan berhalangan hadir, hal tersebut dikutip dalam wawancara dengan informan KN berikut

“Saya nensi nensi kadang kadang kalo mba wina ga ada, kalo ada yang minta cek darah juga. Saya udah dua tahun nensi-nensi gitu, asal mba wina ga ada ya saya, pengalaman bantu-bantu lansia sih udah lama. Saya dikasih tau apa apa sama orang panti sih ga pernah. Ya saya kan ikut *daycare* terus sama bu

taruli juga ikut *daycare*, ya ga direkrut yah cuma ya ganti gantian aja gitu meriksa tensi, kebetulan setelah diajarin ibu taruli bisa ya bisa gampang kog..Saya mah cuma SMP doank mba kan saya diajarin bu taruli itu dia bekas perawat di rumah sakit gitu, diajarin dia, dia juga ikut *daycare*, waktu itu dia kan bilang nih bu saya ajarain kalo saya ga dateng kan ibu bisa nanti, saya tau nensi dan cek darah diajarin bu taruli itu. Untuk cek darah kan ada alatnya khusus, nih alatnya EDG, saya bukan dari bekgron apa-apa” (K, Pemeriksa Kesehatan, 15 Februari 2012).

Informan KN mengatakan bahwa setelah diperiksa banyak klien sering menanyakan mengapa kesehatan klien demikian serta solusinya. Berbekal pengetahuannya tentang kesehatan dengan membaca buku atau majalah mengenai kesehatan informan KN terkadang memberikan informasi sebab penyakit dan upaya penyembuhannya, padahal informan KN yang adalah tamatan SLTP (Sekolah Menengah Tingkat Pertama).

“Klien disitu banyak pada nanya abis cek ini, solusinya apa, harusnya sih ada bidan yah jadi bisa konsul ke bidan aja, kalo saya kan ga pengalaman paling saya baca-baca dulu dari trubus, kalo ada bidan atau perawat kan mereka bisa konsul gitu kalo tensi sekian tinggi bisa tanya-tanya bisa konsul kenapa tensinyanya tinggi solusinya apa gitu kan enak, biasanya sih saya tanya kenapa tensinya rendah atau tinggi sekali kemaren makan apa haru gimana gitu..tapi butuh waktu lama juga sedang yang lain ngantri mau nensi..” (K, Pemeriksa Kesehatan, 1 Februari 2012).

Dalam kegiatan pemeriksaan kesehatan diperlukan beberapa alat seperti tensimeter yang merupakan alat untuk melihat tekanan darah klien. Selain kegiatan pemeriksaan tekanan darah juga terdapat pemeriksaan gula darah, asam urat dan kolesterol serta pemeriksaan tulang. Pemeriksaan tersebut sangatlah penting untuk lansia. Dalam program *elderly day care services* PSTW Budhi Dharma belum terdapat alat untuk memeriksa kadar gula darah, asam urat dan kolesterol (*Easy Touch* GCU), sehingga jika ada klien yang berminat memeriksakan kadar gula darah, asam urat dan kolesterol maka pemeriksa kesehatan meminjam alat dari program Posbindu Kementerian Kesehatan yang terdapat di RW tempat informan KN berdomisili. Informan KN mengatakan bahwa klien yang berminat

memeriksa kadar gula darah atau asam urat dan kolesterol dibebankan biaya, untuk pengecekan kadar gula darah dikenakan biaya Rp. 13.000, pengecekan asam urat dengan biaya Rp. 15.000 dan pengecekan kolesterol dengan biaya Rp. 20.000.

“yah, alat-alat paling beli sendiri donk diadakan alat cek darah GCU. Dulu saya beli 375ribu sih dulu dulu yah..mereka kan udah manula jadi perlu alat ini, kan bisa cek kolesterol asam urat gula darah. Kalo untuk pemeriksaan darah ya ga banyak paling 1-2 orang lah. Saya udah tau cara-caranya, takutnya pas dia ada kegiatan kan ga ada orang jadi saya diajarin, kalo mba wina ga ada juga saya yang gantiin. Untuk pemeriksaan darah gitu, kalo kolesterol bayar 20ribu. Udah dua tahunan lah. Ini alat punya dari kita-kita pospindu, tapi kalo ada permintaan untuk cek darah nah saya bawain dari rumah, jadi bukan dari depsos nih alat-alat cek darah, kalo tensi di depsos ada, alat cek darah ini milik RW 22 di BKP tapi yang beli bukan pak RW loh tapi punya program pospindu, saya mah disuruh pengurus untuk cek tensi gitu di day care, tapi pengurus juga katanya udah ilang ke bu haji min panti bahwa kalo mau periksa darah kita punya alatnya punya RW, tapi harus bayar *easytouch* GCU untuk cek kadar gula kolesterol asam urat. Uangnya kalo ada yang cek darah yak ke saya kan ini alatnya RW sini, uangnya ga ke *daycare* lah, kalo periksa kolesterol cuma 20ribu kalo cek asam urat 15ribu kalo cek gula darah 13ribu..” (K, Pemeriksa Kesehatan, 1 Februari 2012).

Kegiatan pemeriksaan tulang telah direncanakan dalam *program elderly day care services* PSTW Budhi Dharma sebanyak dua kali dalam setahun, namun baru terlaksana satu kali. Dalam pemeriksaan tulang lembaga penyelenggara berkerjasama dengan instansi yang berkecimpung dengan produk untuk kesehatan tulang seperti dengan PT. Fonterra yang memproduksi susu *anlene*. Dalam kegiatan tersebut PT. Fonterra dapat melakukan kegiatan pemeriksaan tulang gratis kepada klien sekaligus dapat mempromosikan produknya kepada sasaran lansia.

“Pemeriksaan gula darah, kalo *daycare* jarang, diperencanaannya ada tapi belum jalan, pernah sih pemeriksaan tulang, rencana setahun 2 kali cuma baru sekali ini, itu kerjasama perusahaan anlene, pake alat gitu ditemelin, kalo kontrak ga pernah ada dengan perusahaan itu, paling pertelepon aja misalnya bilang pak kita pengen ngadain pemeriksaan tulang gimana bisa

ga atau pake surat, ga termasuk di dipa itu cuma kegiatan sini aja, kalo perusahaan itu mah gratis, mereka paling minta ada tempatnya aja, ya paling kita sediain *snack* sekedarnya kan dibayar ga mau, mereka sekalian promosi produk mereka” (W, Petugas, 18 Mei 2012).

C. Pemberian Makanan Tambahan

Kegiatan pemberian makanan tambahan dilakukan dalam upaya pemenuhan kebutuhan biologis lansia. Kegiatan ini diadakan setiap hari jumat setelah pelaksanaan senam krida prana yaitu pada pukul 08.00-08.30 WIB. Pemberian makanan tambahan ini biasanya berupa makan nasi box dan makanan ringan (kue), buah-buahan kukus dan minuman (seperti aqua gelas, teh manis). Petugas program biasanya telah menyiapkan menu makanan satu minggu sebelum waktu pelaksanaan pemberian makanan tambahan. Petugas program menyajikan makanan tambahan yang dibuat oleh Pramusaji Panti seperti buah-buahan yang dikukus, atau dari pihak lain (*cathering*) misalnya nasi soto betawi dan bahkan terkadang memanggil pihak lain untuk datang langsung menyajikan makanan tambahan seperti makanan bubur ayam.

“Pemberian makanan tambahan sudah ada nomer kontak pihak yang dihubungi, kadang bu mien minta tolong klien yang punya relasi untuk penyediaan makanan tambahan, ya kendalanya ga banyak cuma kadang ada yang telat aja makanannya ya kita informasikan ke klien bahwa makanan telat tolong ditunggu dulu, ya mereka mau nunggu. Paling menunya aja bingung besok apalagi ya besok apa, sudah diatur sih menunya seminggu sebelumnya “ (W, Petugas, 18 Mei 2012).



Gambar 5.16

Pemberian makanan ringan kepada klien

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2012

Pengadaan makanan tambahan sumber pendanaanya telah ada dalam penganggaran program *elderly day care services*. Makanan tersebut disajikan bervariasi tiap minggunya. Namun diakui salah satu klien dalam program, pemberian makanan tersebut makin lama kualitasnya makin menurun, seperti misalnya pemberian makanan ringan pisang rebus, makanan yang disajikan tersebut masih mentah dan tidak layak untuk dimakan untuk lansia seperti dirinya, seperti yang diungkapkan informan SR dalam wawancara berikut.

“sekarang nih kayak gini pisang uli rebus kayak gini sepet kayak gini ga bisa dimakan coba.. tak kira itu mateng ternyata itu sepet-sepet gitu yah” (SR, Klien, 5 Maret 2012).

Informan B dan WM juga mengatakan bahwa penyajian makanan tambahan kurang layak dan pemberian makanan tambahan seperti sembako sudah tidak diadakan lagi.

“perhatian dari panti juga kurang, terus sekarang makanan asal-asalan pisang mentah nah kayaknya gimana gitu yah, sembako juga udah ga ada” (B, Klien, 28 Juni 2012).

“Kebijaksanaan dari panti aja lah cukup-cukupin lah buat makanan jumat segini gitu sesuai dana yang tersedia, jaman dulu kan ga begitu-begitu amat makananya..” (WM, Klien, 28 Juni 2012).

5.1.3.3.2 Pelayanan-Pelayanan Dalam Upaya Pemenuhan Kebutuhan Psikologis

Kebutuhan psikologis merupakan kebutuhan yang berkaitan dengan hal-hal yang bersifat psikis (emosi, perasaan) antara lain berupa : kasih sayang, menyayangi, mendapat tanggapan dari orang lain, perasaan tentram, merasa berguna dan memiliki jati diri serta status yang jelas. Kegiatan yang merupakan upaya pemenuhan kebutuhan psikologis juga dapat dalam bentuk kegiatan berkesenian dengan bernyanyi, memainkan alat musik maupun keterampilan. Kegiatan tersebut akan membawa perasaan tentram dan senang pada individu dalam hal ini lansia. Kegiatan kesenian merupakan terapi psikososial dan merupakan salah satu bentuk intervensi, dimana dengan bermusik atau mendengarkan musik, emosional (psikis) lansia akan mengalami perubahan misalnya dari perasaan kesal maka dengan bernyanyi akan merasa gembira dan senang, dengan membuat prakarya atau kerajinan tangan maka lansia akan merasakan kepuasan dapat membuat hasil karya tertentu dan merasa senang jika hasil karyanya dapat diapresiasi oleh orang lain dengan tanggapan maupun dengan dibeli. Kegiatan berkesenian akan menimbulkan perubahan dan dapat mempengaruhi emosi lansia, sehingga kegiatan ini juga merupakan salah satu bentuk intervensi dan terapi bagi lansia.

- Kesenian Musik Organ

Kesenian musik dengan organ tunggal dalam bentuk bernyanyi juga merupakan salah satu bentuk terapi pada lansia yaitu terapi psikologis. Bernyanyi juga merupakan terapi aktif (karena lansia melakukan aktivitas langsung dan merasakan perubahan emosi pada diri) sedangkan mendengarkan nanyian merupakan bentuk terapi pasif (lansia tidak melakukan aktivitas bernyanyi langsung namun merasakan suasana hati yang tentram). Hal tersebut seperti yang diungkapkan informan F yang merupakan instruktur kesenian organ berikut

“Sebenarnya kalo di lanjut usia kesenian musik merupakan salah satu item terapi, salah satu item bimbingan sosial dan psikososial. Bimbingan psikososial disebut art terapi, terapi seni antara lain musik ya baca puisi atau

nari atau lukis juga satu terapi seni. Lanjut usia disini tergantung minatnya milih kegiatan apa. Lomba bercermin dalam kaca juga terapi seni, terapi seni dilansia ada yang aktif dan yang pasif, jadi walaupun ga ikut dalam menyanyi misalnya tapi mereka lansianya ada disini itu juga masuk terapi, terapi pasif, karena pasti orang yang mendengarkan suatu seni pasti dia akan merespon ya responnya itu disebut terapi. Saya terapi aktif dan pasif, kalo aktif ya saya juga ngajarin itu termasuk intervensi juga melalui musik cuma ga keliatan tapi ada efeknya. Seperti ada yang nyanyi salah saya bilang itu salah nah itu kan termasuk intervensi juga, yang pasif..” (F, Instruktur, 19 April 2012).

Kegiatan bernyanyi merupakan salah satu terapi ingatan, dimana dengan bernyanyi tembang lawas misalnya maka lansia akan mengingat kembali mengingat kenangan masa lalunya (*life review*), sehingga mampu memfungsikan kerja otak. Bernyanyi juga merupakan salah satu terapi kesehatan dimana secara tidak langsung misalnya dapat memulihkan penyakit darah tinggi, dengan bernyanyi lansia mampu mengekspresikan perasaannya sehingga timbul rasa senang, ceria dan dapat menikmati lagu.

“*Life review* mereka kan itu merupakan terapi kenangan jadi itu semua masuk dalam memorinya kan musik merupakan terapi masuk, relaksasi masuk. Sebenarnya ada terapi-terapi yang secara ga langsung masuk jadi lansia ceria makanya ketika kita membetulkan mereka salah dengan cara yang enjoy sambil ketawa ya udah dibiarkan dulu nanti ada jeda waktu baru dibenerin. Yang kita harapkan dari musik kan dia bisa merespon dan mengakselerasikannya. Disamping itu musik juga terapi kesehatan, bukan sebagai obat tapi sebagai sarana yang menunjang dalam memulihkan penyakit misalnya jantung, darah rendah, hipertensi, dengan musik sedikit membantu mengurangi, terapi medis juga.. ini ringan dan mengajarkan yang bagus mengoptimalkan otak mata pendengaran ibu abidin aja pendengarannya masih bagus, gimana dia bisa nyanyi sesuai irama yang akan berdampak kalo inget masa lalu dia akan nangis, diliat dari airmata mimiknya, dia akan terharu makanya mereka dekat dengan saya” (F, Petugas, 19 April 2012).



Gambar 5.17

Kegiatan kesenian organ merupakan salah satu terapi psikologis bagi lansia

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2012

Kegiatan hiburan musik organ dilaksanakan setiap hari jumat pukul 08.30-10.30 WIB (durasi pelaksanaan kegiatan selama dua jam). Jumlah peminat dalam kegiatan ini rata-rata sekitar sepuluh klien dan mayoritas adalah lansia perempuan, dari pengamatan rata-rata yang berminat dalam kegiatan ini adalah klien yang sama pada hari-hari sebelumnya (yang gemar bernyanyi). Klien dibebankan biaya sebesar seribu rupiah (Rp. 1000,-) untuk dapat bernyanyi diiringi musik organ oleh instruktur. Instruktur hanya mengiringi musik dengan organ, tidak ada pembelajaran cara atau teknik bernyanyi secara khusus, untuk lansia bernyanyi dikemas seringan mungkin.

“Kita kemas seringan mungkin dan tidak menggurui dan enak memainkan musik. Saya cuma ngiringin, sama ngajarin , tapi tidak not-not. Tapi kalo mereka salah saya kasih tau karena dalam itu ada akselerasi antara pendengaran dan otak, kalo diulangi lagi diharapkan dia bisa, jadi kita ga seperti guru..” (F, Instruktur, 19 April 2012).

Klien diwajibkan untuk daftar antri bernyanyi, sambil menunggu giliran klien lansia dapat duduk-duduk santai dikursi sambil mendengarkan klien yang bernyanyi, ada juga yang ikut bernyanyi, membaca buku daftar lagu dan ada pula yang berjoget.

“ya ngga jadi kendala bagi saya kalo mereka banyak permintaan, rebutan nyanyi, mau nyanyi ini itu ga masalah bagi saya. Mereka harus tertib, kalo mau nyanyi antri.” (F, Instruktur, wawancara tanggal 19 April 2012).



Gambar 5.18

Klien antri menunggu giliran bernyanyi

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2012

Klien dalam kegiatan ini tampak antusias dan senang ketika bernyanyi. Klien dapat meminta kepada instruktur untuk mengiringi lagu yang akan dinyanyikannya.

- *Vocal Group*



Gambar 5.19

Pelaksanaan kegiatan *vocal group* diikuti oleh sebelas orang klien

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2012

Hanya saja kegiatan *vokal group* diadakan setiap hari selasa minggu ketiga pukul 08.30-10.00 WIB (durasi kegiatan selama satu setengah jam). Jumlah klien yang datang dalam kegiatan *vokal group* juga serupa dengan jumlah klien pada kegiatan kesenian musik organ. Menurut informan F klien yang datang jumlahnya memang sedikit, hal tersebut dikarenakan sifat program (dimana tidak ada kewajiban datang dalam suatu kegiatan atau berdasarkan peminatan), keterbatasan waktu yang dimiliki klien karena adanya kesibukan dilingkungannya, dan kepentingan pribadi klien misalnya kegiatan mengasuh cucu sehingga tidak dapat mengikuti kegiatan tersebut.

“Kalo kuantitas yang hadir memang dikit. Yang dateng cuma dikit, ya itu tadi dia tidak diwajibkan kalo di *daycare*. Sebenarnya promosi sudah aja, ya yang butuh saja itulah di *daycare* dia tidak diwajibkan, kalo mereka anggap perlu ya dateng kalo mereka anggap ga perlu ya udah, lagi juga mereka juga punya kepentingan misalnya mau momong cucu setelah senam. Sebenarnya kadang mereka dapat tuntutan dari keluarga suruh momong cucu. Diawal tahun juga kita sudah informasikan bahwa *daycare* ada kegiatan musiknya..” (F, Petugas, 19 April 2012).

Dari hasil pengamatan dan wawancara dengan informan B diketahui bahwa dalam pelaksanaan kegiatan ini tidak ada seorang instruktur sehingga klien beraktivitas sendiri, kecuali jika ada kegiatan khusus seperti jamuan tamu atau akan mengikuti perlombaan maka kegiatan ini didampingi oleh instruktur.

“Vocal grup ga ada, ada ferdo kalo hari jumat yah, karena ferdo jumat doank, kecuali ada tamu nah ferdo mendesak pokoknya selasa ada jumat ada, misal kalo ada tamu, kalo dadakan ga bisa yah. Kalo dadakan kayak yang dari bandung ituh tuh cuma saya sama ferdo aja.” (B, Klien, 28 Juni 2012).

- **Rebana atau Qasidah**

Kegiatan kesenian bermusik dan berkelompok lainnya adalah kegiatan qasidah dengan memakai alat musik berupa rebana. Kegiatan ini dilaksanakan setiap hari selasa minggu ke empat, pada pukul 08.30-10.00 WIB (durasi kegiatan selama satu setengah jam). Kegiatan qasidah ini juga merupakan salah satu terapi (upaya memulihkan) keselarasan atau akselerasi fungsi otak kanan dan kiri, mengasah kembali fungsi indera pendengaran dimana usia lanjut terjadi penurunan kerja indera pendengaran, serta mengasah konsentrasi dimana lansia harus dapat memainkan rebana sesuai dengan ritme musik sehingga menghasilkan alunan musik yang benar dan enak didengar.

“Perayaan kartini pake kasidah merupakan salah satu hasil kegiatan mereka. Gimannya caranya mereka bisa dengerin temennya, kurang lebih seperti ini, mereka bisa enjoy, bisa selaras dalam bermusik, karena kalo ritmenya ngaco pasti akan berpengaruh nah selamanya akan seperti itu jadi harus diingatkan tapi tidak menyalahkan, mungkin menurut literatur kalo dia tidak terarah akan mengacaukan lagu, musik merupakan satu upaya memulihkan mereka untuk bisa mengakselerasikan otak kiri otak kanan kemampuan mendengar melihat. Pokoknya eksklusif untuk lansia..” (F, Petugas, 19 April 2012).



Gambar 5.20

Klien duduk beralaskan tikar pada pelaksanaan qasidahan dapat membuat kondisi klien lansia menjadi tidak nyaman dalam beraktivitas

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2012

PSTW Budhi Dharma telah memiliki seperangkat alat musik penunjang kegiatan qasidah khusus dalam program *elderly day care services*. Dari pengamatan dan dari gambar diatas dapat dilihat bahwa pelaksanaan kegiatan rebana dilakukan dilantai beralaskan tikar dan ada seorang klien yang sedang meluruskan kakinya, hal tersebut akan menyulitkan dan membuat tidak nyaman bagi lansia baik dalam beraktivitas maupun setelah beraktivitas. Karena kondisi fisiknya yang sudah lanjut duduk beralaskan tikar akan membuat badan lansia sakit setelah beraktivitas dan terkadang membuat lansia sulit untuk berdiri karena bisa saja otot sendi menjadi kaku dan kesemutan. Informan D mengatakan bahwa ada beberapa kegiatan yang pelaksanaannya tidak menggunakan kursi (duduk diatas tikar), seperti misalnya kegiatan rebana ini, idealnya kegiatan rebana dilakukan dengan berdiri namun jika mempertimbangkan kondisi fisik lansia maka sebaiknya pelaksanaannya dilakukan dengan duduk.

“sama kursi kursi, kalo rebana sih enakan berdiri sih, kursi kan gampang untuk berdiri lagi” (D, Kasie Rehsos PSTW, 14 Juni 2012).

Menurut informan W peminat kegiatan ini jumlahnya sedikit, dan kebanyakan adalah kelompok lansia, klien yang mengikuti kegiatan qasidah ini adalah klien yang juga aktif mengikuti kegiatan keterampilan.

“Peminatnya cuma itu-itu aja , jadi antara peminat orang rebana, orang keterampilan, orang ngaji ya paling orangnya ya itu-itu aja. Kami sudah sosialisasi, kemaren *vocal group* yang dulu mereka minta udah mau diadakan eh ga dateng pula” (W, Petugas, 18 Mei 2012).

Seperti yang terlihat dalam gambar 5.20, pelaksanaan kegiatan rabana ini tanpa didampingi oleh seorang instruktur, dimana klien beraktivitas sendiri. Seperti yang diungkapkan informan B berikut

“Kalo biasanya rebana sama pengajian main sendiri, yang ngajarin itu bu tin itu, ada juga bu abidin.kalo rebana emang ibu-ibu aja main sendiri, na marawis saya mau ngambil gurunya supaya kan yang Kamis tuh dikit, nah marawis kan pra lansia ya, lansia kan ga boleh, kalo lansia robana..” (B, Klien, 28 Juni, 2012).

- Keterampilan

Kegiatan keterampilan merupakan salah satu kegiatan dalam rangka menyalurkan hobby lansia dan mengisi waktu luang lansia. Kegiatan keterampilan dalam program *elderly day care services* dilaksanakan setiap hari Selasa Minggu ke dua pukul 08.30-10.00 WIB. Kegiatan keterampilan pada program ini adalah kegiatan membuat kerajinan tangan seperti membuat bros, membuat kalung dan gelang, manik-manik, kerudung dan taplak rajut atau sulam, dan tas.

“Ya alhamdulillah saya bisa bikin tas, manik-manik, bros, gelang-gelang cincin dari ini juga, yang udah dibikin sih tas kerudung sulam-sulam, rajut-rajut taplak meja gitu bros juga..” (SC, Instruktur, 14 Maret 2012).

Instruktur kegiatan keterampilan adalah informan SC yang juga klien lansia dalam program *elderly day care services*. Informan SC memiliki kemampuan untuk berkreasi membuat kerajinan tangan yang merupakan bakat dan kegemarannya sejak dulu.

“yang bikin tas manik manik sama bros, bu jafri (SC) itu selain rajin juga minat dan ada kemauan untuk ngajarin yang lain, tekun juga sih..” (D, Kasie Rehsos PSTW, 14 Juni 2012).

Bahan-bahan untuk membuat kerajinan tangan tersebut telah disediakan oleh pihak panti, dan hasil kreasi kerajinan tangan oleh klien lansia tersebut beberapa ada yang dijual, seperti kerajinan tas, kerudung dan manik-manik, untuk kerudung sulam rajut dijual dengan harga Rp.45.000 - Rp.60.000,-.

“ni bahan dari sini semua kita kan cuma ngerjain doank, kan saya bawa contoh nih kalo mau bikin gelang gini caranya, nanti mereka yang beli bahannya kalo bikin cincin gini bahan kenur nah pengelola yang beli bahannya, barang dari sini semua, ini kemaren mba wina udah beli tas kayak gitu, saya yang ngajarin terus kita bikin terus dijual, tapi belum pernah dijual mba. Baru mau beli, tapi udah banyak ibu-ibu yang nanya..” (SC, Instruktur, 14 Maret 2012).

Untuk kegiatan keterampilan klien tidak dibebankan biaya kegiatan, walaupun tidak dikenakan biaya kegiatan jumlah peminat yang ikut jumlahnya sedikit yaitu sekitar sepuluh orang, hal tersebut dikarenakan banyak klien yang kemampuan fungsi tubuhnya terbatas di usia lanjut seperti indera pengelihatan sudah tidak jelas untuk melihat dan membuat hal-hal yang detail sedangkan kegiatan ini dibutuhkan ketelitian dan ketekunan, kesibukan lansia dilingkungannya, alasan keperluan pribadi seperti mengasuh cucu dan lain-lain seperti yang diungkapkan informan W, D dan instruktur SC berikut

“kalo keterampilan sekitar 7-10orang lah yang dateng” (W, Petugas, 18 Mei 2012).

“Kalo keterampilan mah ga bayar yah, kalo yang ngajarin yah kita bayar honornya walaupun kliennya ga bayar, itu kita ambil dari kas yah uang yang terkumpul dari bayar kegiatan itu, jumlahnya sedikit yang ikut jadi yang berminat aja yah, apalagi yang bapak2nya” (D, Kasie Rehsos PSTW, 14 Juni 2012).

“lagi juga yang ngikut ngga banyak kog paling ngga yang ngikut cuma sepuluh lah disini mba jadi saya gampang ngajarinnya, ya kendalanya ya sih tuh ibu ibu banyak matanya yang ga keliatan banyak alesan yang cucu lah yang segala macem lah eem ya jadi paling segitu aja yang ikut,” (SC, Instruktur, 14 Maret 2012).

Selain jumlah peminat yang sedikit juga terdapat kendala lain yaitu klien beraktivitas duduk beralaskan tikar, tidak ada sarana kursi dan meja untuk klien berkreasi membuat kerajinan tangan. Idealnya kegiatan ini dilakukan dengan sarana meja agar tangan klien lansia tidak mengalami pegal-pegal dan dengan kursi jika lelah mereka bisa bersandar hal tersebut dikarenakan waktu pengerjaan membuat kerajinan tangan cukup lama dan butuh konsentrasi, ketelitian serta ketekunan, seperti dalam wawancara dengan informan D berikut.

“ga ada bangkunya juga ga enak kayak waktu kegiatan keterampilan kan pada duduk dibawah ditiker tuh eh abis kegiatan pada susah diri pegel pegel semua, jadi kan butuh kursi sama meja juga, kalo bikin keterampilan dimeja kan enak, jadi kasian kan pada ngedeprok gitu..” (D, Kasie Rehsos PSTW, 14 Juni 2012).

Kegiatan keterampilan ini merupakan salah satu jenis kegiatan dalam upaya pemenuhan kebutuhan psikologis lansia dimana dengan berkreasi dan mendapat tanggapan dari orang lain misalnya dengan dibelinya hasil karya lansia maka timbul perasaan senang, merasa dihargai dan bangga pada diri lansia.

- Pendampingan Dalam Kegiatan

Kegiatan pendampingan merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh koordinator dan anggota program *elderly day care services* untuk mendampingi klien dalam setiap kegiatan yang ada sehari-hari, seperti yang diungkapkan dalam wawancara dengan M

“Saya peksos disini, kalo saya di *daycare* hanya pendamping aja, hanya ndampingi lansia dikegiatan hariannya aja” (M, Petugas, 25 Mei 2012).

Menurut wawancara dengan informan W terdapat beberapa petugas program yang mendampingi klien saat kegiatan kegiatan senam, keterampilan, keagamaan maupun kesenian. Kegiatan pendampingan ini dilakukan sekitar satu hingga tiga jam.

“Pendampingan minimal 1 jam paling lama 3 jam, kalo Selasa sampe jam 10. Paling pendampingan acara senam, pendampingan kegiatan keterampilan atau kesenian, pendampingan hanya selama kegiatan, misalnya mereka butuh apa ya kita siapin selama kegiatan berlangsung..” (W, Petugas, 18 Mei 2012).

Fungsi kegiatan pendampingan oleh petugas adalah selain untuk mendampingi klien dalam beraktivitas juga membantu klien menangani kebutuhan klien selama kegiatan berlangsung. Namun dari observasi terlihat masih adanya klien yang melayani kebutuhan mereka sendiri tanpa bantuan petugas, misalnya setelah kegiatan senam selesai klien pengurus menyiapkan konsumsi minuman sendiri sehingga banyak klien yang mengambil minuman sendiri, seperti gambar berikut



Gambar 5.21

Klien mengambil minuman tanpa dampingan petugas

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2012

Informan B yang merupakan klien program mengatakan bahwa ada beberapa kegiatan yang terkadang tidak didampingi oleh petugas-petugas program, seperti misalnya kegiatan rebana.

“Kalo ferdo memang jumat aja, kalo rebana kita sendiri ada yang pinter rebana gendering ya dia aja yang ngajar. Saya ga kontak ferdo kalo selasa ada rebana, mas ferdo itu cuma jumat doank, jadi main-main sendiri aja, *vocal group* juga sama saya yang ngatur, ya begitu lah kalo dikantor sibuk dia ga dateng, dateng nya siang kalo kita dah pulang dia baru dateng,” (B, Klien, 28 Juni 2012).

Serupa dengan yang dikatakan oleh informan B, informan WM yang juga klien mengatakan bahwa setiap hari jarang ada petugas yang mendampingi klien kecuali di hari jumat dan dalam kegiatan senam, seperti dalam wawancara berikut

“Kalo tiap hari ya jarang yang ada, harusnya wina dateng tiap hari tapi ga dateng , senen Selasa Kamis cuma saya sama bu sri yang ngurus sedangkan kepengurusan *daycare* dari lembaga itu dibekukan ga ada lagi, mulai awal 2012. Fasilitas udah cukup lah petugas ya kurang, petugas ada tapi ga pernah jelas ada, selain mba wina, yang lain-lain di jumat baru ada. Yang selalu hadir senam bu min. Hanya itu aja yah hubungan timbal baliknya dan koordinasinya kurang bagus..” (WM, Klien, 28 Juni 2012).

Jumlah petugas yang kurang dalam program membuat kegiatan pendampingan menjadi jarang, jika satu petugas atau koordinator program tidak hadir maka tidak ada yang menggantikan petugas tersebut sehingga pendampingan jarang dilaksanakan.

5.1.3.3.3 Pelayanan-Pelayanan dalam Upaya Pemenuhan Kebutuhan Sosial

Kebutuhan sosial, merupakan kebutuhan yang berkaitan dengan relasi dan interaksi dengan sesama manusia antara lain berupa: berinteraksi dengan keluarga lansia, melakukan aktivitas dengan teman sebaya, melakukan aktivitas dengan masyarakat di lingkungannya, menjadi anggota suatu organisasi, melaksanakan aktivitas dibidang ekonomi, melakukan aktivitas di bidang pendidikan, kebutuhan rekreasi dan kebutuhan informasi. Lansia juga membutuhkan kegiatan untuk berinteraksi, bentuk kegiatan yang dapat menjalin interaksi sesama lansia disamping berkumpul dalam lansia *center* adalah dengan kegiatan rekreasi (*widyawisata*), ikut dalam kegiatan diluar lansia *center* dan bersilaturahmi keluarga.

- Rekreasi (*Widyawisata*)

Kegiatan rekreasi merupakan kegiatan dalam upaya pemenuhan kebutuhan sosial lansia, dengan rekreasi selain dapat melepas kepenatan dari rutinitas sehari-hari (*refreshing*) juga dapat menjalin relasi dan interaksi sesama lansia lain. Kegiatan rekreasi dalam program *elderly day care services* PSTW Budhi Dharma dilakukan sebanyak 1-2 kali dalam satu tahun (satu periode). Kegiatan rekreasi di

tahun 2011 misalnya pada bulan Juli rekreasi ke Ciater yang diikuti sebanyak 45 orang dan ke Pantai Anyer pada bulan Oktober diikuti sebanyak 100 orang.

Informan W mengatakan bahwa klien yang berminat dalam kegiatan ini jumlahnya cukup banyak, bahkan melebihi kuota yang telah direncanakan. Dalam kegiatan rekreasi pihak lembaga penyelenggara dapat menawarkan terlebih dahulu kepada klien mengenai pelaksanaan tempat rekreasi.

“Kalo mbah mbahnya ga mau ya ngga, rekreasi juga ditawarin dulu mau ngga, kan kita kan dari panti kan ga ada anggarannya. kalo rekreasi banyak juga peminatnya. Kalo senam banyak peminatnya karena pengen sehat, rekreasi juga banyak, rekreasi kendalanya ya karena kapasitas kita dikit padahal banyak peminatnya, kemaren kita cuma ngeposin 100orang padahal peminatnya lebih dari 100orang” (W, Petugas, 18 Mei 2012).

Banyaknya peminat kegiatan ini tidak diiringi dengan dana yang memadai, baik informan W maupun D mengatakan bahwa anggaran untuk kegiatan rekreasi tidak ada dari lembaga penyelenggara, sehingga klien dibebankan biaya kegiatan, biaya tersebut dipergunakan untuk membayar bahan bakar kendaraan serta pengemudi, dalam pelaksanaannya kegiatan ini menggunakan kendaraan operasional lembaga penyelenggara (PSTW) sehingga klien tidak dibebankan biaya sewa kendaraan.

“pengen rekreasi gitu kan ga ada anggarannya yah ya jadi mereka pada iuran ngasih buat bensinnya sama supir gitu aja, kendaraan sih minjemnya dari panti, cuma supir dan bensin yah” (D, Kasie Rehsos PSTW, 14 Juni 2012).

Informan SR yang juga klien program yang ikut rekreasi mengatakan bahwa tiap orang dikenakan biaya rekreasi sebesar Rp. 50.000,- untuk rekreasi di Ciater. Minimnya dana tersebut juga diikuti minimnya kualitas pelayanan saat kegiatan berlangsung seperti misalnya klien yang ikut diberikan makanan (*snack box*) yang kurang sesuai.

“sekarang kalo piknik ke ciater dari mobil dalem depsos sendirin kita bayar 50 ribu, dijalan dibeliin roti yang seribuaan gitu tuh kita dikasih roti kayak gitu, kalo jaman dulu untuk rekreasi sama makanan itu kan dari depsos, kalo sekarang ga kayak gitu lagi, alesannya gitu ga da bantuan dari pusat..” (SR, Klien, 5 Maret 2012).

Hingga akhir penelitian ini, diketahui bahwa pelaksanaan kegiatan rekreasi selama tahun 2012 belum terlaksana.

- Kegiatan Klien dalam *Event-Event* di Luar Panti

Kegiatan mengikutsertakan klien dalam *event-event* di luar Panti serupa dengan kegiatan rekreasi, dimana kegiatan klien diadakan di luar Panti. Perbedaan kegiatan rekreasi dengan kegiatan ini menurut informan W adalah bahwa kegiatan ini sifatnya insidental dan lebih formal bertujuan dalam bentuk kunjungan-kunjungan suatu *event* ketempat tertentu seperti pada tahun 2011 bulan September kunjungan ke Pabrik Yakult, bulan Oktober kunjungan ke PT. Enzym, PT. Nipon Indosari Corpindo (Sari Roti) dan lain-lain dimana klien dapat melihat-lihat proses pembuatan suatu produk dan berbelanja produk di perusahaan pembuat produk tersebut, sedangkan kegiatan rekreasi lebih bersifat informal dimana klien dibawa ke tempat tunjangan wisata tertentu dan bebas melakukan aktivitas ditempat tersebut.

“Kalo event luar panti kayak kemaren kita ada undangan persadia bekasi ada kegiatan di Islamic Center, ada jalan *anlene* 1000 langkah, pasti ada pemberitahuan dulu baru ikut acara, paling kalo mau keluar panti kita ngadain proposal dulu misalnya ke perusahaan Indofood, kita yang ngajuin proposal, itu event luar panti. Beda kalo rekreasi itu istilahnya klien senang-senang, nah kalo kunjungan kemana gitu itu event luar panti..”(W, Petugas, 18 Mei 2012).

Event-event di luar Panti tersebut dapat juga diadakan dengan proses pengajuan proposal oleh lembaga penyelenggara program *elderly day care services* (PSTW Budi Dharma) terlebih dahulu kepada pihak yang dituju. Atau dapat juga lembaga penyelenggara program menerima undangan acara kegiatan dari pihak tertentu yang mengundang klien-klien yang ada dalam program untuk dapat ikut turut serta, seperti misalnya undangan dalam acara “*anlene seribu langkah*” di TMII, pada bulan Maret 2011 klien mengikuti acara *Fruitywalk* bersama Jantung Sehat di Taman Buah Mekarsari serta undangan dalam rangka HUT PORPI di Yogyakarta dan HUT PERSADIA di TMII. Kegiatan *event* luar Panti tahun 2012 terlaksana sebanyak enam kali, yaitu kegiatan kunjungan ke pabrik Bogasari dan kunjungan ke pabrik Inaco di bulan Februari, mengikuti lomba senam diabetes seri V di Islamic Centre Bekasi dan mengikuti jalan sehat bersama Diabetasol di Alun-alun RSUD

Bekasi pada bulan April, kunjungan ke Pabrik Inaco di bulan Juni dan mengikuti acara jalan sehat dalam rangka hari osteoporosis dengan tema “*Indonesia bergerak waspada patah tulang akibat osteoporosis*” di Monas pada bulan Oktober.

- Kunjungan Keluarga Penerima Manfaat Program *Elderly Day Care Services*

Kunjungan ke keluarga penerima manfaat juga merupakan salah satu upaya menciptakan relasi yang baik antar klien, keluarga klien dan lembaga penyelenggara program *elderly day care services*. Kunjungan keluarga merupakan kegiatan berkunjung ke rumah klien yang dilakukan oleh petugas atau lembaga, namun pelaksanaan kegiatan ini dikemas dalam bentuk arisan klien program *elderly day care services*, kegiatan ini diikuti oleh klien dan beberapa petugas program. Dengan adanya kegiatan ini diharapkan dapat memperkuat tali silaturahmi antara klien, keluarga klien dan petugas, serta klien dapat mengetahui domisili klien yang lain. Kunjungan ke keluarga klien selama tahun 2011 diadakan sebanyak sebelas kali kunjungan, pada tahun tersebut lembaga misalnya mengunjungi keluarga klien Hj. Tatiek Suprihati dan Chanifah Chambali (Februari), kunjungan ke keluarga Hj. Carinah, Hadijah dan Siti Nurhajati (Maret), kunjungan ke keluarga Salamah Yusuf, Wuryani dan Tien S. (April), kunjungan ke keluarga Tatiek S, Chanifah dan Tumi Rahayu (Mei). Untuk tahun 2012 kunjungan keluarga masih dalam bentuk arisan, namun pelaksanaannya di gedung pertemuan program serta diikuti klien dan petugas, tidak mengikutsertakan keluarga klien dikarenakan pelaksanaan di gedung pertemuan program. Sebagaimana yang diungkapkan klien B berikut

“Yang ikut arisan kan 56 kan itu dapet satu juta dua ratus, itu dapetnya 560 kan saya potong 10 ribu 10 ribu. Nanti udah itu untuk makan rame2 pas penutupan. Ikut-ikut mba wina mba mia bu ety wildan ikut orang panti. Dulu kerumah-rumah yah arisannya tapi mulai sekarang engga yah di daycare aja, udah 4 bulan yah, katanya ada yang usul capek bu, terus masak-masak, ya udah disini aja. kalo ditampung tuh 60 lebih tuh..” (B, Klien, 28 Juni 2012).

5.1.3.3.4 Pelayanan-Pelayanan dalam Upaya Pemenuhan Kebutuhan Spiritual

Kebutuhan Spiritual, merupakan kebutuhan multidimensi yaitu mencakup dimensi eksistensial dan dimensi agama. Dimensi eksistensial berfokus pada tujuan dan arti kehidupan, sedangkan dimensi agama lebih berfokus pada hubungan

seseorang dengan Tuhan Yang Maha Kuasa. Kebutuhan spiritual adalah kebutuhan untuk mempertahankan atau mengembalikan keyakinan dan memenuhi kewajiban agama, serta kebutuhan untuk mendapatkan maaf atau pengampunan, hubungan penuh rasa percaya dengan Tuhan artinya kebutuhan untuk mencari arti tujuan hidup. Dengan spiritual yang baik akan membantu lansia untuk menghadapi kenyataan, berperan aktif dalam kehidupan, maupun merumuskan arti dan tujuan keberadaannya dalam kehidupan. Kebutuhan spiritual ini antara lain berupa melaksanakan ibadah, memperdalam keimanan, melaksanakan kegiatan kerohanian, menerima keadaan dirinya, menerima hakikat hidup dan puas akan kehidupannya dan optimis terhadap masa depan. Bentuk kegiatan dalam upaya pemenuhan kebutuhan tersebut dalam program *elderly day care services* PSTW Budhi Dharma adalah dengan kegiatan bimbingan agama serta perayaan hari keagamaan.

- Kegiatan Bimbingan Agama dan Peringatan Hari Besar Keagamaan

Kegiatan bimbingan agama dimaksudkan untuk memperdalam keimanan lansia, menunaikan kewajiban kerohanian, serta memperkuat optimisme masa depan lansia. Kegiatan bimbingan agama dilaksanakan pada hari selasa minggu pertama pukul 08.30-10.00 WIB untuk agama Islam, sedangkan untuk kegiatan bimbingan agama Kristen dilaksanakan setiap hari rabu minggu ke dua dan ke empat pukul 09.00-11.00 WIB. Kegiatan bimbingan agama Islam dilaksanakan di Mushola PSTW Budhi Dharma dan kegiatan bimbingan agama Kristen dilaksanakan di Gereja PSTW Budhi Dharma. Kegiatan bimbingan agama kristen pada program *elderly day care services* terkadang dilaksanakan dengan kegiatan bimbingan agama pada program regular. Pembimbing agama adalah tenaga honor PSTW Budhi Dharma, pegawai PSBK Pangudi Luhur serta pada tahun 2012 satu kali kegiatan menggunakan pembimbing agama dari luar lingkungan Panti. Untuk agama Islam kegiatan di tahun 2012 mayoritas kegiatannya adalah membaca Kitab Suci atau Tadarus. Kegiatan tadarusan dilaksanakan oleh klien tanpa pembimbing agama, seperti wawancara dengan B berikut

“Kalo biasanya rebana sama pengajian main sendiri, yang ngajarin itu bu tin itu, ada juga bu abidin. Dia pinter. Kalo ngaji tuh bacaan quran, ya yang ga bisa ya diajarin, ya ngumpul-ngumpul aja, suka saya bawain makanan supaya anteng disitu. Kemaren selasa ada nasi ada lauk. Selasa jumat saya

selalu bawa makanan. Biar ga pada pulang cepet. Baca quran ga ada juga ustadznya, dulu itu ada tapi dulu...kan ada ustadz iwan sama ustadz dedi itu kan itu orang luar mbayar. Ya iya emang ga ada yang ngajarin kan harus mbayar..hehe.” (B, Klien, 28 Juni 2012).

Tidak adanya pemuka agama dalam kegiatan ini dikarenakan jika menghadirkan pemuka agama harus membayar honor, minimnya dana dalam program ini membuat pelaksanaan kegiatan bimbingan agama tanpa didampingi pemuka agama, sehingga kegiatan yang dilakukan hanya membaca Al-Quran yang dilakukan oleh klien.

Tahun 2011 kegiatan bimbingan agama pada bulan April misalnya hanya terlaksana satu kali yang diikuti delapan orang klien, bulan Mei satu kali kegiatan diikuti delapan orang, bulan Juni satu kali kegiatan diikuti tujuh orang, bulan Juli satu kali kegiatan diikuti tujuh orang, bulan September satu kali kegiatan diikuti lima orang, bulan Oktober satu kali kegiatan diikuti delapan orang, bulan November satu kali kegiatan diikuti tujuh orang, dan bulan Desember satu kali kegiatan diikuti lima orang. Menurut informan W peminat kegiatan sekitar tidak lebih dari sepuluh orang untuk bimbingan agama Islam dan sekitar dua orang untuk bimbingan agama Kristen.

“Bimbingan agama selasa paling cuma dikit paling 10orang orang-orangnya itu-itu aja, ada pengajiannya ada baca tulis Quran kan ada yang belum bisa baca ya diajarin, itu ustadnya dari kita-kita aja, klien-klien disini siapa yang bisa ya ngajarin deh. Tiap hari rabu minggu ke 2 dan 4 bimbingan agama Kristen, kalo itu pendeta dari program regular digabung dengan program daycare, kalo disini yang Kristen paling cuma 2 orang yang rutin dateng kesitu. Kalo yang islam kan kalo disini ngajinya kan ditetapin selasa ya banyak yang ga dateng ya sama aja alesannya ya entah momong cucu, udah ada pengajian dirumah, ya gitu, ya kalo maksain juga kita bingung. Peminatnya cuma itu – itu aja , jadi antara peminat orang rebana, orang keterampilan, orang ngaji ya paling orangnya ya itu-itu aja. Pengajian itu peminatnya kurang, udah digerakan untuk ngaji tapi alesannya banyak kliennya, disini emang ga ada aturan harus harus tapi sesuai minat aja, kita punya kegiatan ini yang minat silahkan ikut..” (W, Petugas, 18 Mei 2012).

Jumlah klien yang sedikit ini disebabkan karena beberapa klien banyak yang sudah mengikuti kegiatan pengajian disekitar tempat tinggalnya, alasan keperluan pribadi seperti mengasuh cucu, dan sifat atau karakter program dimana klien diberi fleksibilitas mengikuti kegiatan yang ada dalam program *elderly day care services*.

“saya belum pernah ikut keagamaan disana, saya kan ada gereja minggu mba disini, terus selasa kebaktian, rabu kebaktian keluarga, jumat sabtu saya paduan suara, ya jadi udah banyak ya kegiatannya, saya rasa udah cukup, kalo yang disana belum pernah saya denger rabu yah, saya ada kebaktian abis itu bersih bersih rumah mba” (A).

Kegiatan peringatan hari besar keagamaan merupakan bagian dari upaya memperdalam keimanan klien. Kegiatan peringatan keagamaan yang dilaksanakan dalam program *elderly day care services* misalnya kegiatan Maulid Nabi, kegiatan Mungghahan menjelang bulan puasa, kegiatan berbuka puasa bersama, kegiatan perayaan Natal. Di tahun 2012, hingga masa akhir penelitian diketahui tidak terlaksana kegiatan peringatan kegiatan keagamaan seperti kegiatan mungghahan menjelang bulan suci Ramadhan, kegiatan Maulid Nabi, Buka Bersama dan Halal Bihalal, hal tersebut sebagaimana diungkapkan informan B berikut

“Ga ada acara buka bersama, unggahan juga ga ada, orang dalem juga bilang ga ada, sekarang tuh “begini” banget, orang dalem juga ngeluh. Dulu mau unggahan kan buka bersama kan ibu-ibu urunan, saya mau gituin kog ga ada, sampe lebaran kemaren kagak ada.” (B, Klien, 28 Juni 2012).

5.1.4 Kepuasan Klien dalam Program *Elderly Day Care Services* PSTW Budhi Dharma

Kualitas pelayanan yang telah diberikan dapat dilihat dari tinjauan kepuasan klien yang menerima program. Tinjauan kualitas layanan merupakan suatu *feedback* dari proses pelaksanaan pelayanan. Menurut Zeithaml dkk, kepuasan klien merupakan persepsi klien atas suatu layanan yang sudah dialaminya. Penilaian kualitas pelayanan (*servqual*) harus ditinjau dari dimensi *customer* atau dalam hal ini klien penerima layanan, dimensi *customer* ditekankan pada kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh *provider*.

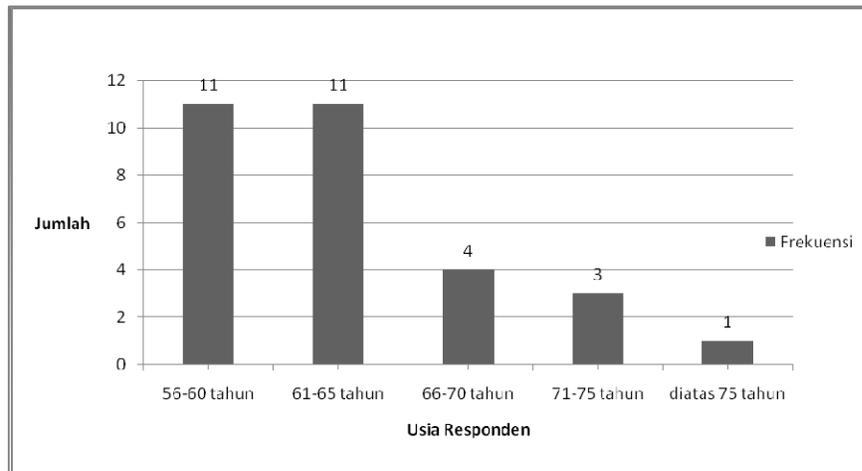
5.1.4.1 Profil Responden

Teknik *simple random sampling* ditujukan pada individu penerima proses pelayanan program. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 30 orang responden, dengan rincian 29 orang responden perempuan dan 1 orang responden laki-laki.

- Usia

Grafik 5.1

Usia Responden Program *Elderly Day Care Services*

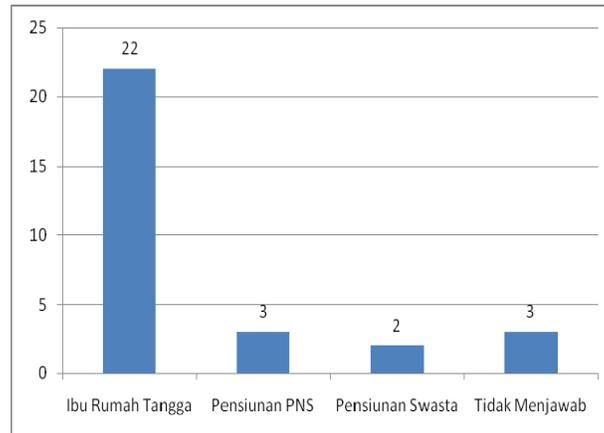


Sumber : telah diolah kembali

Dari tabel tersebut dapat dilihat responden yang diambil sebagai sampel penelitian ini kebanyakan adalah klien yang berusia 56-60 tahun yaitu sebanyak 11 orang responden, rentang usia 61-65 tahun sebanyak 11 orang responden, sedangkan responden dengan usia diatas 75 tahun sebanyak 1 orang.

- Pekerjaan

Grafik 5.2
Pekerjaan Responden



Sumber : telah diolah kembali

Kebanyakan responden adalah ibu rumah tangga yaitu sebanyak 22 orang responden, kemudian ada juga responden yang merupakan pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 3 orang, pensiunan Pegawai Swasta sebanyak 2 orang dan sisanya tidak bersedia untuk menjawab yaitu sebanyak 3 orang.

- Lama Mengikuti Program *Elderly Day Care Services* di PSTW Budhi Dharma

Tabel 5.1

Lama Mengikuti Program

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0-2 Tahun	4	13.3	13.3	13.3
	3-4 Tahun	9	30.0	30.0	43.3
	Lebih dari 4 Tahun	16	53.3	53.3	96.6
	Tidak menjawab	1	3.4	3.4	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Sumber : telah diolah kembali

Kebanyakan resepnden dalam penelitian ini adalah responden yang telah mengikuti program *elderly day care services* selama lebih dari empat tahun yaitu sebanyak 53,3% dari total responden atau sebanyak 16 orang responden. Yang mengikuti 3-4 tahun sebanyak 30% dari total responden atau sebanyak 9 orang responden. Serta 13,3% dari total responden yang mengikuti program *elderly day care services* selama 0-2 tahun, dan 1 responden tidak menjawab pertanyaan.

- Pengeluaran Perbulan Untuk Mengikuti Kegiatan Dalam Program *Elderly Day Care Services* di PSTW Budhi Dharma

Tabel 5.2

Pengeluaran Perbulan Dalam Mengikuti Program *elderly day care services*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rp. 0 - 50.000	27	90.0	90.0	90.0
	Rp. 50.001 - 100.000	2	6.7	6.7	96.7
	Diatas Rp. 100.000	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

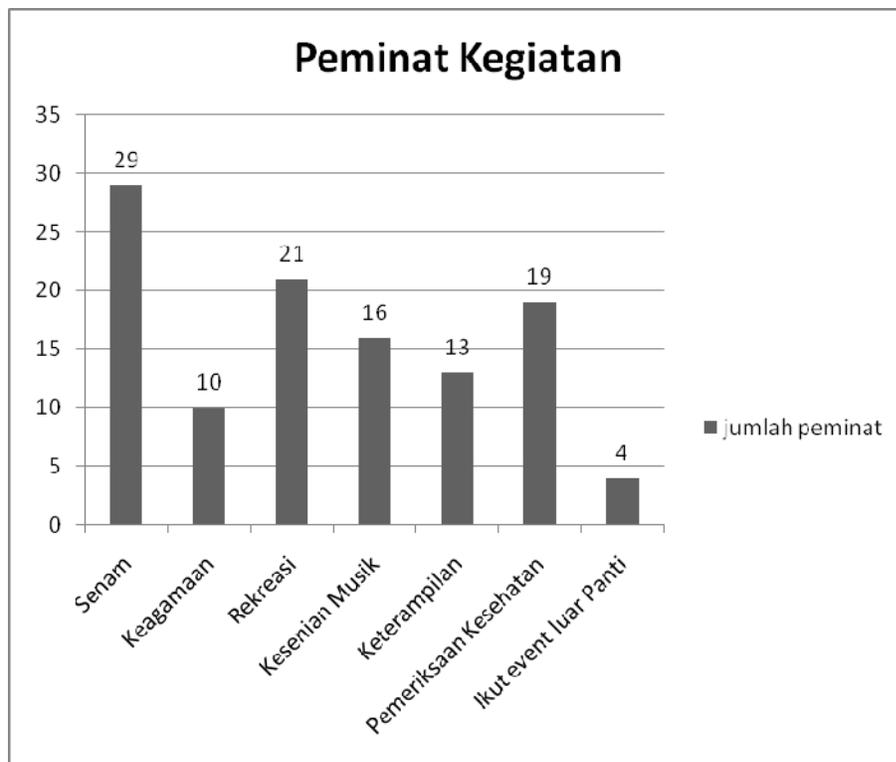
Sumber : telah diolah kembali

Klien yang mengikuti program *elderly day care services* diwajibkan membayar iuran atau biaya untuk kegiatan yang diikuti. Dan mayoritas klien yaitu sebanyak 90% mengaku mengeluarkan biaya sebesar Rp 0-Rp.50.000 perbulan untuk mengikuti kegiatan-kegiatan yang ada dalam program *elderly day care services*, sebanyak 6,7% atau 2 orang responden mengeluarkan biaya sebesar Rp.50.001-Rp.100.000 dan sisanya yang menjawab pengeluaran perbulan untuk mengikuti kegiatan dalam program *elderly day care services* diatas Rp. 100.000 sebanyak 1 orang responden.

- Jumlah Peminat Kegiatan-Kegiatan

Grafik 5.3

Jumlah Peminat Kegiatan Dalam Program *Elderly Day Care Services*



Sumber : telah diolah kembali

Kegiatan-kegiatan yang ditawarkan dalam program *elderly day care services* cukup banyak. Dari opsi pilihan-pilihan kegiatan apa saja yang diminati hasil survey terhadap 30 responden dapat terlihat bahwa kegiatan senam sangat diminati oleh

mayoritas klien yaitu sebanyak 29 responden, selain itu 21 responden juga meminati kegiatan rekreasi, sebanyak 19 responden juga meminati kegiatan pemeriksaan kesehatan, sebanyak 16 orang responden juga meminati kegiatan kesenian musik dan kegiatan keterampilan diminati 13 orang responden. Sedangkan kegiatan seperti keagamaan hanya diminati oleh 10 orang responden dan kegiatan *event* di luar panti diminati sebanyak 4 orang.

Menurut koordinator lapangan informan W kegiatan senam memang digemari oleh mayoritas klien, walaupun ada juga senam tertentu yang kurang diminati seperti senam osteoporosis dan senam diabetes, kegiatan lain yang banyak diminati oleh klien lainnya adalah kegiatan rekreasi.

“Kalo senam yang berkurang peminatnya itu senam yang hari kamis senam diabet, kurang peminatnya ga tau kenapa, kalo selasa porpi banyak juga karena senamnya juga baru terus orang pada suka sama gerakannya, jadi orang banyak yang dateng. Itu senam pernafasan ada kreasinya juga, banyak yang ikut bisa 70-80 orang, kalo yang tadikan senam krida cuma 60an orang. Senam diabetes paling cuma 20an, itu peminatnya kurang, ga tau dari klien ada yang bilang ga enak instrukturnya galak gitu, instrukturnya baru 61tahun tapi masih aktif, yang senam krida bu sulastri udah 70tahunan, gerakannya ada yang salah apa gimana, kan ada serinya 1-5, kadang seri 1 ada yang terlewat dikit, padahal gerakannya sih gampang, klien-klien kan udah afal gerakan juga. Kegiatan yang banyak diminati itu ya senam, kalo yang kurang minat ya mungkin perpustakaan karena kita juga belum ada tempat ya jadi belum ada peminatnya, kalo keterampilan sekitar 7-10orang lah yang dateng, kalo musik karena ada yang mau diajak ke TMII jadi banyak yang keluar biasanya ada sih 8-10orang gitu lah. Pernah 12orangan, ganti-gantian, pernah banyak sampe lewat batas waktu, kalo rekreasi banyak juga peminatnya. Kalo senam banyak peminatnya karena pengen sehat, rekreasi juga banyak..” (W, Petugas, 18 Mei 2012).

Kegiatan senam yang kurang diminati adalah senam osteoporosis dan senam diabetes, hal tersebut dikarenakan bahwa senam tersebut sudah ada dalam gerakan senam porpi seperti yang diungkapkan informan B berikut

“kemaren Kamis cuma dikit, karena udah diambil Selasa yah karena udah diambil Selasa yah kan semua penyakit ada di senam porpi itu yah jadi seakan-akan ah males ah. Kamis paling tinggi 35-45ribu, malah senen paling 45ribu. Malah pernah 15ribu. Bayaran ya ga nyalahin guru-gurunya ada ga ada guru tetap bayar sekali datang kan 50ribu itu, rugi.” (B, Klien, 28 Juni 2012).

Informan W mengatakan bahwa jumlah peminat sedikit dalam senam diabetes lebih dikarenakan faktor karakter instruktur, seperti dikutip dalam wawancara berikut

“Senam diabetes paling cuma 20an, itu peminatnya kurang, ga tau dari klien ada yang bilang ga enak instruktur nya galak gitu, instruktur nya baru 61 tahun tapi masih aktif” (W, Petugas, 18 Mei 2012).

Lain halnya dengan informan B dan W, menurut informan AA senam osteoporosis dan senam diabetes sudah ada dilingkungan tempat tinggalnya dan dilaksanakan setiap hari minggu, sehingga tidak mengikuti senam tersebut. Sedangkan informan E tidak mengikuti senam tersebut karena dirinya di hari senin dan Kamis menjalankan ibadah keagamaan, sehingga jika tidak ingin terlalu banyak beraktivitas apalagi aktivitas fisik.

“senam osteoporosis sama diabetes kan ada di komplek auri sini mba jadi saya ikut disini aja itu minggu kog” (AA, Klien, 1 Oktober 2012).

“saya kalo senin sama Kamis puasa jadi ga ngapa-ngapain apalagi senam yah ntar batal kan capek..ya ga ikut senam senen Kamis, Selasa aja” (E, Klien, 1 Oktober 2012).

Kegiatan lain yang sangat kurang diminati oleh klien adalah kegiatan bimbingan agama, hal tersebut menurut koordinator lapangan informan W lebih disebabkan bahwa klien banyak yang sudah mengikuti kegiatan keagamaan di lingkungan tempat tinggalnya serta alasan keperluan pribadi klien seperti adanya kesibukan mengasuh cucu sehingga tidak dapat mengikuti kegiatan keagamaan di PSTW Budhi Dharma.

“Bimbingan agama Selasa paling cuma dikit paling 10 orang orang-orangnya itu-itu aja, ada pengajiannya adabaca tulis Quran kan ada yang belum bisa baca ya diajarin, itu ustadnya dari kita-kita aja, klien-klien disini siapa yang

bisa ya ngajarin deh. Tiap hari rabu minggu ke 2 dan 4 bimbingan agama Kristen, kalo itu pendeta dari program regular digabung dengan program daycare, kalo disini yang Kristen paling cuma 2 orang yang rutin dateng kesitu. Kalo yang islam kan kalo disini ngajinya kan ditetapin selasa ya banyak yang ga dateng ya sama aja alesannya ya entah momong cucu, udah ada pengajian dirumah, ya gitu, ya kalo maksain juga kita bingung. Haduh... Pengajian itu peminatnya kurang, udah digerakan untuk ngaji tapi alesannya banyak kliennya, disini emang ga ada aturan harus harus tapi sesuai minat aja, kita punya kegiatan ini yang minat silahkan ikut..”(W, Petugas, 18 Mei 2012).

Serupa yang dikatakan oleh informan W, informan A mengatakan bahwa dirinya tidak mengikuti kegiatan keagamaan di program tersebut dikarenakan sudah banyak mengikuti kegiatan keagamaan yang diadakan di lingkungan tempat tinggal dan komunitasnya, sehingga ia tidak dapat berpartisipasi.

“saya belum pernah ikut keagamaan disana, saya kan ada gereja minggu mba disini, terus selasa kebaktian, rabu kebaktian keluarga, jumat sabtu saya paduan suara, ya jadi udah banyak ya kegiatannya, saya rasa udah cukup, kalo yang disana belum pernah saya denger rabu yah, saya ada kebaktian abis itu bersih bersih rumah mba” (A, Klien, 1 Oktober 2012).

Informan R juga lebih memilih ikut kegiatan keagamaan di lingkungannya, ada alasan lain mengapa dirinya lebih memilih kegiatan keagamaan di luar yaitu dikarenakan materi bimbingan keagamaannya lebih menarik yang berisi pengetahuan tentang agama, bimbingan-bimbingan oleh pemuka agama, dibandingkan di Program *elderly day care services* yang hanya berisi kegiatan tadarusan membaca Kitab dan tanpa dibimbing oleh pemuka agama.

“saya ikut yang di kampung melayu itu dik ada yang ngajarin, seminggu dua kali jam 10, disana lebih mengajarkan ilmu agama, kalo disini kan hanya membaca yah? Kan ilmu itu penting apalagi untuk saya lansia untuk persiapan lah..hehe. Lagijuga disini kan mulai jam berapa tuh yah, disana saya mulai jam 10 ga sempet waktunya mepet” (R, Klien, 1 Oktober 2012).

Selain itu informan E mengatakan bahwa kegiatan keagamaan yang diadakan sebulan hanya satu kali dan dilaksanakan pada hari selasa pukul 10.00 WIB,

sementara kegiatan sebelumnya adalah kegiatan senam yang berakhir pukul 08.00 WIB sehingga ia merasa jeda waktu untuk menunggu terlalu lama.

“didepsos sebulan sekali yah, saya ga pernah ikut, waktunya itu loh kan kadang dimulai jam 10, sedangkan senam selasa kan selesai jam 8, nunggunya kelamaan mba, ya ibu-ibu pada pulang saya ikutan pulang deh...” (E, Klien, 1 Oktober 2012).

Kegiatan lain yang kurang diminati adalah keterampilan. Informan AA sebagai klien program mengaku bahwa dirinya tidak meminati kegiatan keterampilan dalam program *elderly day care services* lebih disebabkan karena faktor keterbatasan indera penglihatannya karena usia sudah lanjut sehingga tidak mampu lagi mengerjakan hal-hal yang detail dan tidak mampu melihat dengan jelas. Selain karena faktor tersebut faktor pelaksanaan kegiatan yang terkadang terlaksana terkadang tidak terlaksana juga menjadi faktor mengapa dirinya tidak mengikuti kegiatan tersebut. Sebagaimana dalam wawancara berikut

“saya juga ga tau mba kegiatan itu kadang-kadang ada kadang ga ada, lagi juga saya udah tua udah 75 tahun loh saya..udah ga bisa liat benang apalagi masukan...hehe.” (AA, Klien, 1 Oktober 2012).

Kegiatan lain yang kurang diminati adalah kegiatan kesenian musik dan event luar panti. Informan M mengatakan bahwa dirinya tidak mengikuti kegiatan kesenian musik organ dikarenakan dirinya tidak bisa bernyanyi serta ada kepentingan pribadi yaitu harus menjemput cucunya pulang sekolah dan memasak makanan untuk keluarga.

“aduh ngga mba, saya ga bisa nyanyi.. udah gitu saya tuh kalo jam segitu njemput cucu saya yah, pulang sekolah, belum masak-masak buat dirumah, ya senam aja deh yah” (M, Klien, 1 Oktober 2012).

Untuk kegiatan *event* luar panti jumlah klien yang mengikuti sedikit dikarenakan sifat kegiatan yang insidental dan perlu biaya.

“waktu kemana tuh saya ga ikut kebetulan lagi keluar kota, lagijuga ikut kegiatan itu kan perlu transportasi harus mbayar toh, pernah kena 50ribu, untuk makan mobil kue gitu yah, kalo kemaren juga kena 35ribu waktu kunjungan ke perusahaan tapi kita dikasih oleh-oleh produk perusahaan itu. Lha kan mbayar, ya kalo orang yang ga mampu gimana? Kan ga semua

orang bisa mbayar to? Kalo aku boleh saran kunjungan luar kan bisa ke panti-panti aja lah yang disitu, liat *bookfair* gitu aja” (R, Klien, 1 Oktoer 2012).

5.1.4.2 Kepuasan Klien akan Kualitas Pelayanan dalam Program *Elderly Day Care Services* PSTW Budhi Dharma

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang pemberi pelayanan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian klien. Kualitas pelayanan merupakan kualitas cara penyampaian jasa tersebut. Kualitas klien dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa. Menggunakan persepsi klien untuk memperkirakan atau mengukur kualitas jasa. Hal tersebut sesuai dengan apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang dirasakan maka kualitas dipersepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan klien ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan oleh klien selama ia menerima pelayanan.

Dari hasil pengolahan data total nilai kepuasan pelanggan tertinggi adalah 79 dan nilai kepuasan pelanggan terendah adalah 49. Nilai kepuasan 79 mewakili sebuah pengukuran antara 78,5 dan 79,5 sedangkan nilai 49 mewakili pengukuran antara 48,5 dan 49,5. Jadi lebar interval yang akan tercakup oleh himpunan kelas setidaknya adalah $79,5 - 48,5 = 31$, selanjutnya diambil 2 kelas dengan lebar kelas 15,5. Total nilai kepuasan klien dikategorikan menjadi dua yaitu klien puas dan kurang puas.

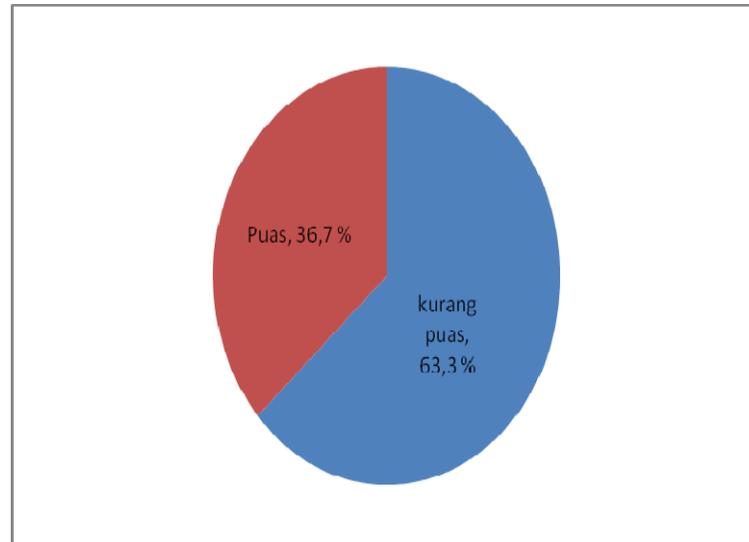
Tabel 5.3

Kategorisasi Skala Tingkat Kepuasan Klien

1	Kurang Puas	48,5 – 64,0
2	Puas	64,5 – 80,0

Sumber : telah diolah kembali

Hasil dari pengolahan data mengenai kepuasan klien dalam Program *elderly day care services* PSTW Budhi Dharma tahun 2012 dapat dilihat dalam *pie chart* berikut



Gambar 5.23

Kepuasan Klien Program *elderly day care services* PSTW Budhi Dharma 2012

Sumber : telah diolah kembali

Dari hasil survey terhadap 30 responden dapat dilihat dalam grafik diatas bahwa sebanyak 19 orang responden atau 63,3 % klien merasa kurang puas akan kualitas pelayanan yang telah diberikan, dan sebanyak 11 orang responden atau 36,7 % klien merasa puas. Kepuasan klien terhadap pelayanan yang diberikan dalam program *elderly day care services* PSTW Budhi Dharma bertumpu pada ukuran kualitas pelayanan pada lima dimensi, yaitu :

- Dimensi *Tangibles* (bukti langsung) yang meliputi fasilitas fisik. Responden dimintai tanggapannya mengenai lokasi lansia *center* (PSTW Budhi Dharma), fasilitas yang ada, kenyamanan lingkungan, jumlah dan sarana komunikasi petugas.

Tabel 5.4
Dimensi *Tangible*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang puas	16	53.3	53.3	53.3
cukup puas	9	30.0	30.0	83.3
Puas	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber : telah diolah kembali

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 53,3% dari total responden merasa kurang puas terhadap fasilitas fisik yang ada dalam program *elderly day care services* PSTW Budhi Dharma. Sedangkan yang merasa cukup puas sebanyak 30% dari total responden dan 16,7% dari total responden merasa puas akan fasilitas yang ada. Lebih dari setengah jumlah klien yang dijadikan sampel merasa kurang puas akan fasilitas yang ada, hal tersebut juga didukung dengan hasil observasi dimana fasilitas-fasilitas yang ada memang minim dan perlu perbaikan. Beberapa informan mengharapkan agar masalah fasilitas lebih ditambah dan dibenahi lagi agar mereka puas dan betah dalam mengikuti kegiatan-kegiatan.

“jangan mentang mentang ini gedung untuk panti jompo terus gedung nya suram lingkungan kotor gitu loh.. jadi orang masuk juga ga jijik karena liat suasananya bersih” (SM, Klien, 3 April 2012).

“Th begitu amat sih pusat. Itu gedung udah nyaman ya ga nyaman ya kursi iya, kursi itu dah jelek-jelek gitu, kursi goyang udah patah, lemari kunci ga ada kalo ada apa-apa ilang gimana. Sama itu keterampilan ndeprook di tiker, tikernya wes koyo ngono, tiker mah 3 bulan sekali gitu kita cuci yah tapi ini mah yah kita kibas aja. hehehe. “ (B, Klien, 28 Juni 2012).

Sarana komunikasi petugas juga kurang memadai, kendala yang paling sering ditemui oleh instruktur adalah masalah sarana pemberian komunikasi kepada klien mengenai gerakan-gerakan senam. Oleh karena itu dibutuhkan sarana komunikasi berupa *microphone wireless* agar instruktur lebih jelas dan keras memberikan aba-aba gerakan senam. Dari hasil *monitoring* dan evaluasi tahun

sebelumnya yang diadakan oleh pihak lembaga penyelenggara program, faktor fasilitas mendapat tanggapan yang cukup banyak dari klien, beberapa klien menyarankan agar fasilitas atau sarana prasarana program *elderly day care services* diperbaiki dan ditambah.

- Dimensi *Reliability* (keandalan), untuk mengukur kemampuan petugas dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan, meliputi indikator pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan, kecepatan petugas, keseriusan, kejelasan petugas serta kedisiplinan petugas.

Tabel 5.5

Dimensi *Reliability*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang puas	7	23.3	23.3	23.3
	cukup puas	19	63.3	63.3	86.7
	Puas	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Sumber : telah diolah kembali

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 63,3% dari total responden merasa cukup puas akan keandalan petugas dalam memberikan pelayanan khususnya keandalan para instruktur, sebanyak 23,3% dari total responden menyatakan kurang puas dan 13,3% dari total responden merasa puas. Rata-rata responden cukup puas dengan layanan yang diberikan oleh instruktur-instruktur kegiatan hal tersebut dikarenakan para instruktur cukup kompeten dibidangnya (dari studi dokumentasi rata-rata instruktur telah berpengalaman lama dan telah mengikuti berbagai jenis diklat-diklat yang sesuai dengan profesinya), mampu memberikan pengarahan yang baik kepada klien serta disiplin dalam waktu pemberian pelayanan.

- Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) merupakan kemampuan untuk menolong klien dan kesediaan untuk melayani klien dengan baik, terdiri dari indikator tanggungjawab petugas, kemampuan menolong klien, kesediaan petugas melayani, serta ketanggapan petugas.

Tabel 5.6
Dimensi *Responsiveness*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang puas	6	20.0	20.0	20.0
cukup puas	18	60.0	60.0	80.0
Puas	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber : telah diolah kembali

Dari hasil pengolahan data dapat dilihat pada dimensi *responsiveness* hanya sebanyak 20% dari total responden menyatakan puas, 60% responden merasa cukup puas dan sebanyak 20% menyatakan kurang puas akan ketanggapan petugas. Dari hasil wawancara dengan beberapa informan ada yang mengatakan bahwa untuk petugas dari lembaga (Panti) khususnya kurang bertanggungjawab dan kurang tanggap terhadap klien. Seperti misalnya seringnya petugas tidak hadir dalam kegiatan-kegiatan sehingga klien beraktivitas tanpa didampingi petugas, saat kegiatan rebana misalnya klien tidak didampingi petugas sehingga klien bermain alat musik sendiri, dalam hal ini kurang bertanggungjawab pada klien.

“Kalo ferdo memang jumat aja, kalo rebana kita sendiri ada yang pinter rebana gending ya dia aja yang ngajar. Saya ga kontak ferdo kalo Selasa ada rebana, mas ferdo itu cuma jumat doank, jadi main main sendiri aja, vokal grup juga sama saya yang ngatur.. Ya begitu lah kalo dikantor sibuk dia ga dateng, dateng nya siang kalo kita dah pulang dia baru dating, makanya laporan keuangannya sampe sekarang belum ada,” (B, Klien, 28 Juni 2012).

“yang aktif cuma wina tapi untuk kelancaran lain di senam jumat itu dibantu oleh bu min bu mia bu ety kalo dulu bu lili juga, untuk jumat aja. Kalo tiap hari ya jarang yang ada, harusnya wina dateng tiap hari tapi ga dateng, senen selasa kamis cuma saya sama bu sri yang ngurus sedangkan kepengurusan *daycare* dari lembaga itu dibekukan ga ada lagi, mulai awal 2012..” (WM, Klien, 28 Juni 2012).

Bentuk lain kurangnya tanggungjawab petugas terhadap tugas dan klien adalah petugas tidak membuat laporan keuangan iuran kegiatan kepada klien, sehingga banyak klien yang tidak mengetahui posisi keuangan klien dan membuat klien tidak dapat memenuhi kebutuhannya karena keuangan di pegang oleh petugas.

“itu uang dipegang si wina, pembukuannya kita ga tau gimana gimana kemana. mana itu trainingnya saya tanya ke wina kog diem aja, ga usaha njelasin. Harusnya dia yang pegang duit kan kasih tau bude nih uang sekian. Jadi dia cuma nyimpen nyimpen aja. Dari abis lebaran kemaren sekarang mei, akhir 2011 juga ga ada laporan. Tapi kalo bisa uang itu jangan diambil orang dalem yah, biar dari kita-kita aja yang dipercaya yah bu abidin, kalo pihak panti juga gapapa yah tapi harus terbuka yah dalam tiga bulan sekali yah. Kita tidak keberatan dipegang lembaga keuangannya tapi harus terbuka yah.. udah lama kita ga tau yah keuangan kita.. Saya sih prinsipnya penggunaannya terserah. Uang *daycare* yang penting dikembalikan untuk mereka lah..” (WM, Klien, 28 Juni 2012).

- Dimensi *Assurance* (jaminan), untuk mengukur kemampuan, pengetahuan dan kesopanan karyawan serta petugas yang dapat dipercaya. Meliputi kesopanan petugas, kecakapan petugas memberikan pelayanan, kemampuan meyakinkan klien dan usaha petugas melayani dengan baik.

Tabel 5.7
Dimensi *Assurance*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang puas	3	10.0	10.0	10.0
cukup puas	17	56.7	56.7	66.7
Puas	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber : telah diolah kembali

Dari tabel diatas pada dimensi *assurance*, kebanyakan klien merasa cukup puas yaitu sebanyak 56,7 % dari total responden, sebanyak 33,3% dari total responden menyatakan puas dan 10% dari total responden menyatakan kurang puas. Dari hasil observasi, pemberi pelayanan pada kegiatan-kegiatan program *elderly day care services* (instruktur) memiliki kemampuan yang baik untuk melayani klien lansia, mereka juga memiliki pengalaman untuk menangani lansia. Sehingga dengan kapabilitas tersebut klien mendapatkan jaminan untuk dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhannya. Pemberi pelayanan juga berlaku sopan dan ramah terhadap klien. Namun ada pula petugas yang kurang sopan dan kurang ramah terhadap klien lansia sehingga lansia merasa tertekan dalam melakukan kegiatan tertentu. Dari hasil monitoring dan evaluasi tahun 2011 sebagian besar klien merasa kualitas petugasnya sudah cukup baik, namun tetap perlu ada peningkatan kemampuan atau keterampilan dari petugas pengelola.

- Dimensi *Emphaty* (empati), untuk mengukur pemahaman petugas terhadap kebutuhan klien serta perhatian yang diberikan oleh petugas. Indikator dimensi tersebut meliputi rasa peduli kepada klien, memahami kebutuhan klien serta kemudahan untuk dihubungi.

Tabel 5.8
Dimensi *Emphaty*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang puas	5	16.7	16.7	16.7
	cukup puas	24	80.0	80.0	96.7
	Puas	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Sumber : telah diolah kembali

Dari tabel diatas dapat dilihat klien sebanyak 80% dari total responden merasa cukup puas pada dimensi empati petugas, sebanyak 16,7% dari total responden merasa kurang puas dan klien yang merasa kurang puas sebanyak 3,3% dari total responden. Beberapa klien merasa kurang puas akan empati petugas, misalnya kurangnya perhatian petugas Panti kepada klien dan instruktur, dan kurangnya rasa kebersamaan (kemitraan) antara lembaga dengan klien seperti dikutip dalam wawancara berikut

“tapi setelah pergantian pak sabir itu kurang ada perhatian dari pihak lembaga, waktu itu sih pernah ada angket tapi kurang lah perhatiannya tapi struktur yang ada tidak berubah. kami butuh perhatian dan penghargaan. Makanya kalo ada forum lembaga dengan *daycare*, kalo program udah ga jalan lagi ya gapapa kog.. hanya itu aja yah hubungan timbal baliknya dan koordinasinya kurang bagus. Kita ga minta apa-apa, kita secara umum berterimakasih sekali kita dibantu diayomi dilayani dengan baik dalam fasilitas *daycare* ini, cukup lah, tapi hal harmonisasi dengan pihak panti dan kejelasan keuangan itu lah dibenahi” (WM, Klien, 28 Juni 2012).

“kebersamaan kita dengan PSTW dah ga ada, kita dikemanain ga ada perhatian saling menghargai juga ga ada lagi termasuk uang lelah tadi.

Kebersamaan tadi sudah tidak ada lagi, sebagai anggota saya masih melaksanakan *daycare*. Kata ibu-ibu disini tuh yah kayaknya kita disini kayak nyewa tempat yah..” (B, Klien, 28 Juni 2012).

Kurang puasnya klien juga pada kesepakatan yang sering diambil secara sepihak oleh lembaga dan kebersamaan lembaga dengan klien yang telah memudar. Misalnya dalam hal lembaga tidak melakukan musyawarah dengan klien mengenai keputusan pembekuan pengurus, keputusan keuangan dikelola oleh lembaga dengan cara penyampaian keputusan yang kurang etis, seperti dikutip dalam wawancara berikut

“Terus 2012 dicitukan bu abidin digeser nah keuangannya langsung diambil alih oleh mba wina, awal 2012 harusnya ada pembentukan pengurus baru sesuai program disini, kemaren itu lah yang jadi dipertanyakan, dari lembaga bilang kepengurusan dibekukan, saya sih ga masalah tapi itu lah yang jadi pertanyaan cara penyampaiannya juga kurang etis, nah itu perkembangannya lain lagi jadi tidak ada kepengurusan jadi saya tetap kerja seperti biasanya lah. kalo ada apa marilah kita bahas bersama-sama jangan hanya sepihak, saya kan turut berkarya di *daycare*, tapi loyalitas dan dedikasi konsistensi Kontribusi saya tidak berubah, karena tujuan saya kesini pertama senam dan yang kedua ibadah. *Daycare* kita kaji ulang jejak pendapat , kalo niat lembaga sendiri untuk mengembalikan *daycare* kefungsi semula marilah kita, jejak pendapat kaji ulang tentang situasi sekarang tolong dipanggil beberapa orang anggota klien *daycare* urun rembuk supaya tercapai kata sepakat dengan koordinator lembaga, mau dibawa kemana kita dan mau dijadiin gimana kita dah gitu aja..” (WM, Klien, 28 Juni 2012).

“Tapi kalo bisa uang itu jangan diambil orang dalem yah, biar dari kita-kita aja yang dipercaya yah bu abidin, kalo pihak panti juga gapapa yah tapi harus terbuka yah dalam tiga bulan sekali yah. Kita tidak keberatan dipegang lembaga keuangannya tapi harus terbuka yah.. udah lama kita ga tau yah keuangan kita..” (B, Klien, 28 Juni 2012).

Dari hasil evaluasi tahun 2011 bahwa beberapa klien menyarankan agar lembaga penyelenggara (PSTW) dapat lebih koordinatif terhadap klien, menjalin kemitraan yang lebih baik serta lebih perhatian dengan klien. Pendampingan dari

pengelola lebih ditingkatkan dan perlu diadakan pertemuan antara Pembina, Pengelola dan klien secara rutin sehingga klien merasa lebih diperhatikan. Hal tersebut disimpulkan bahwa petugas maupun lembaga kurang memiliki rasa peduli kepada klien dan kemitraan lembaga dengan klien kurang harmonis, sehingga kurang memahami kondisi dan kebutuhan klien.

5.2 Analisa

Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Budhi Dharma merupakan organisasi pelayanan manusia (*human service organization*) atau organisasi publik yang didirikan oleh pemerintah tanpa bertujuan mencari profit yang dibentuk untuk merespon permasalahan-permasalahan pada populasi khusus (lansia) dalam upaya mewujudkan kesejahteraan. Organisasi pelayanan manusia memberikan pelayanan kepada mereka yang membutuhkan. PSTW memiliki tugas dan fungsi untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan memberdayakan penyandang masalah kesejahteraan sosial ke arah kehidupan normatif secara fisik, mental dan sosial.

PSTW Budhi Dharma memiliki berbagai program pelayanan sosial untuk lansia, salah satunya adalah program *Elderly Day Care Services* yang berisi dengan berbagai kegiatan untuk membantu memenuhi kebutuhan dan mengatasi permasalahan lansia. Khan (bab 2, h.22) merumuskan pelayanan sosial sebagai program-program yang disediakan oleh kriteria pasar. untuk menjamin pemenuhan suatu tingkat kebutuhan dasar seperti kesehatan, pendidikan, kesejahteraan untuk meningkatkan kehidupan komunal dan keberfungsian sosial, untuk memfasilitasi akses terhadap pelayanan-pelayanan dan lembaga-lembaga pada umumnya dan untuk membantu mereka dalam kesulitan dan pemenuhan kebutuhan. Sesuai yang dikemukakan oleh Khan, PSTW Budhi Dharma menyediakan kegiatan-kegiatan dalam program *Elderly Day Care Services* yang disesuaikan oleh kriteria pasar untuk menjamin pemenuhan suatu tingkat kebutuhan dasar seperti kesehatan dan kesejahteraan dengan memfasilitasi melalui sarana prasarana. Program *Elderly Day Care Services* merupakan pelayanan sosial luar Panti melalui pengadaan kegiatan-kegiatan dalam waktu terbatas. Berdasarkan hasil temuan lapangan, kegiatan-kegiatan dalam Program *Elderly Day Care Services* yang ada di PSTW Budhi Dharma lebih banyak memberikan pelayanan bidang kesehatan lansia, pelayanan

kesehatan merupakan salah satu upaya peningkatan kesejahteraan lanjut usia agar kualitas kehidupan lansia dapat meningkat;

1. Pelayanan untuk kesehatan fisik (tubuh), untuk memelihara kesehatan dan memperkuat daya tahan fisik lansia yaitu dalam bentuk senam dengan berbagai variasi yang disesuaikan dengan kondisi permasalahan fisik yang sering dialami oleh lansia seperti pengadaan kegiatan senam krida prana, senam osteoporosis, senam jantung sehat, senam rematik, senam diabetes dan senam PORPI (pernafasan). Pelayanan kesehatan tersebut diadakan sebanyak empat kali dalam satu minggu. Selain itu ada pula pemberian makanan tambahan dan pemeriksaan kesehatan yang berupa pemeriksaan tekanan darah, pemeriksaan gula darah dan pemeriksaan tulang.
2. Pelayanan kesehatan mental (psikis), untuk terwujudnya keharmonisan antara fungsi-fungsi jiwa, serta mempunyai kesanggupan untuk menghadapi problem-problem biasa yang terjadi dan merasakan secara positif kebahagiaan dan kemampuan diri. Pelayanan tersebut dalam bentuk kegiatan kesenian (bernyanyi dengan diiringi organ, kegiatan keterampilan, qasidahan), bimbingan agama, *refreshing* lansia dengan rekreasi dan kegiatan *event* luar Panti.

Kegiatan-kegiatan pelayanan tersebut lebih menekankan penyesuaian terhadap penurunan fisik dan psikis lanjut usia (Havighurst & Duvall, bab 2, h.19). Program *elderly daycare services* merupakan program yang berisikan kegiatan-kegiatan yang memiliki tujuan khusus untuk pengisian waktu luang lansia disaat siang hari dan sore hari kembali ke keluarga, sehingga lansia tidak mengalami ketelantaran dirumah serta lansia dapat sosialisasi dengan teman sebaya dimana kesejahteraan sosial lansia diharapkan dapat terpenuhi, hal tersebut sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Dunham (1965, bab 2, h.23) bahwa kesejahteraan sosial merupakan kegiatan-kegiatan yang terorganisasi untuk peningkatan kesejahteraan sosial melalui menolong orang untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan dalam beberapa bidang seperti kesehatan, penyesuaian sosial, waktu senggang, standar-standar kehidupan dan hubungan-hubungan sosial.

Salah satu upaya peningkatan kesejahteraan sosial lansia adalah melalui program yang berisikan kegiatan, program ini dibentuk akibat respon dari beberapa

perubahan sosial dalam masyarakat dan khususnya perubahan dalam keluarga, dimana banyak kaum perempuan yang berpartisipasi dalam dunia kerja sehingga *services provider* tersebut tidak dapat diandalkan sepenuhnya untuk lansia. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh Sumarmonugroho (bab 2, h.23) bahwa program-program kesejahteraan dilakukan melalui teknik dan metode tertentu yang dimaksudkan untuk memungkinkan individu memenuhi kebutuhannya dan memecahkan masalah-masalah penyesuaian diri mereka terhadap perubahan-perubahan pola dalam masyarakat.

5.2.1 Jumlah Target dan Sasaran dalam Program *Elderly Day Care Services* PSTW Budhi Dharma

5.2.1.1 Jumlah target dalam Program *Elderly Day Care Services* PSTW Budhi Dharma

Setiap organisasi selalu memiliki perencanaan dan target yang ingin dicapai. Target merupakan obyek yang ingin dicapai melalui perencanaan. Dalam kasus ini target tersebut dapat berupa target jumlah klien dan target jumlah kegiatan. Dalam program *Elderly Day Care Services*, Direktorat Pelayanan Sosial Lanjut Usia (PSLU) Kementerian Sosial belum memiliki standar pasti mengenai jumlah klien dan jumlah kegiatan yang harus dicapai oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT). Direktorat menyerahkan sepenuhnya jumlah target klien dan kegiatan kepada lembaga penyelenggara dalam hal ini PSTW Budhi Dharma. Pihak Direktorat PSLU hanya menyarankan target jumlah klien dalam program ini minimal adalah lima puluh orang klien. Belum adanya standarisasi jumlah klien dan kegiatan dari Direktorat ini akan menyulitkan lembaga penyelenggara menentukan arah kebijakan jumlah klien dan kegiatan, akhirnya lembaga penyelenggara menentukan sendiri jumlah klien dan kegiatan yang akan dicapai, tanpa pedoman dari pihak perencana program (Direktorat PSLU).

PSTW Budhi Dharma memiliki target jumlah klien dalam program *Elderly Day Care Services* pertahunnya, penentuan jumlah target klien ini ditentukan oleh perencana yang ada di PSTW Budhi Dharma. Jumlah target klien berbeda-beda setiap tahunnya, untuk tahun 2011 target jumlah klien adalah sebanyak 60 orang, sedangkan untuk tahun 2012 target jumlah klien adalah sebanyak 70 orang, target ini

adalah target jumlah klien lansia, klien pralansia tidak termasuk dalam target tersebut. Dari temuan lapangan dapat dilihat bahwa klien yang ada baik ditahun 2011 dan di tahun 2012 jumlahnya adalah sama yaitu sebanyak 53 orang klien lansia. Hal ini dapat diketahui bahwa tidak terjadi peningkatan jumlah klien selama tahun tersebut. Dan dengan jumlah tersebut berarti jumlah target klien tidak tercapai dengan apa yang telah ditetapkan oleh perencana program PSTW Budhi Dharma. Terjadi stagnasi jumlah klien yang mengikuti program ini selama tahun-tahun tersebut. Karena tidak terjadi peningkatan jumlah klien lansia maka berarti bahwa program tersebut kurang dapat menarik lansia lainnya untuk dapat berpartisipasi dalam program dan hal ini berarti program hanya berjalan ditempat serta kurang dapat menangani masalah kelanjutusiaan di wilayah tersebut.

Jumlah klien yang tidak meningkat tersebut bisa jadi dikarenakan pola atau strategi sosialisasi program yang kurang tepat. Pola sosialisasi program *elderly day care services* yang dilakukan selama ini adalah dengan kegiatan desiminasi yang dibarengi dengan sosialisasi dengan program lain (tidak ada sosialisasi secara khusus mengenai program *elderly day care services*), dan dalam waktu yang terbatas. Informasi sekilas mengenai program efeknya tidak akan signifikan dan jika peserta lansia yang diundang dalam kegiatan diseminasi sedikit (lebih banyak aparatur pemerintah daerah) maka berarti hanya sedikit saja lansia yang mengetahui program tersebut, apalagi didukung tidak adanya informasi khusus mengenai program *elderly day care services* melalui media cetak seperti brosur, *leaflet* dan spanduk. Selain itu strategi sosialisasi yang sering dipakai oleh lembaga adalah dengan memanfaatkan klien lama untuk memberikan informasi kepada rekan-rekannya yang belum mengikuti program ini. Hal tersebut didukung dengan hasil *monitoring* dan evaluasi pada tahun 2011 dan 2012 yang menyatakan bahwa kebanyakan klien mengetahui program *elderly day care services* dari rekannya yang telah mengikuti program ini. Ini tentu saja tidak akan memperluas jangkauan informasi kepada lansia lain mengenai program tersebut, padahal Kecamatan Bekasi Timur wilayahnya cukup luas.

Jumlah kegiatan juga kurang mencapai target pertahunnya. Jumlah target kegiatan ini disusun oleh bagian Rehsos, dan dikoordinasikan kembali dengan bagian PAS. Direktorat PSLU belum menetapkan ketentuan standar khusus jumlah

kegiatan yang harus dilaksanakan oleh UPT, hal tersebut berakibat UPT menentukan semanya jumlah kegiatan yang akan dilaksanakan, seperti telah dikemukakan bahwa pada tahun 2011 jumlah kegiatan yang ditargetkan oleh PSTW Budhi Dharma adalah 827 kegiatan dan tahun 2012 target turun menjadi 619 kegiatan, terjadi penurunan jumlah target kegiatan. Padahal idealnya semakin banyak dan meningkat jumlah kegiatan maka semakin berjalan dan berkembang suatu program. Tidak ada standarisasi ini mengakibatkan lembaga penyelenggara menentukan jumlah target kegiatan sendiri, tanpa dasar atau pedoman dari perencana program yaitu Direktorat PSLU. *Output* dari proses pelayanan program *elderly day care services* adalah jumlah kegiatan yang terlaksana. Dari studi literatur di tahun 2010 bahwa tidak seratus persen kegiatan dapat terlaksana, yaitu hanya 72,67%. Dan untuk tahun 2011 kegiatan yang terlaksana hanya 89,98%. Jumlah kegiatan yang tidak mencapai target ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, berdasarkan wawancara tidak terlaksananya kegiatan karena

- Petugas maupun instruktur tidak dapat hadir untuk mendampingi klien juga menjadi hambatan mengapa kegiatan tidak terlaksana sehingga kegiatan terpaksa ditiadakan,
- Tidak ada dana kegiatan misalnya kegiatan peringatan hari besar keagamaan,
- Kondisi musim hujan dimana kebanyakan klien enggan mengikuti kegiatan saat hujan sehingga kegiatan ditiadakan,
- Klien banyak yang kurang berminat mengikuti kegiatan sehingga kegiatan ditiadakan,
- Klien memiliki kesibukan di lingkungannya atau bertepatan dengan acara tertentu yang diadakan di lingkungan domisili klien,
- Serta tidak ada dukungan atau sponsor dalam kegiatan misalnya dalam kegiatan pemeriksaan tulang.

Dengan tidak tercapainya jumlah kegiatan yang telah direncanakan tersebut akan berdampak pada penentuan jumlah kegiatan yang akan direncanakan ditahun yang akan datang, misalnya dalam kasus tahun 2011 jumlah yang ditargetkan adalah 827 sedangkan yang terlaksana adalah sebanyak 601 kegiatan, berdasarkan hasil tersebut kemungkinan bagian Rehsos menentukan jumlah target

kegiatan ditahun yang akan datang tidak jauh dari jumlah kegiatan yang terlaksana tahun sebelumnya, hal tersebut dapat dilihat bahwa target kegiatan tahun 2012 adalah 619 kegiatan. Terjadinya penurunan jumlah target kegiatan berarti program dapat dikatakan kurang berkembang yang nantinya akan berimplikasi pada tidak tercapainya tujuan khusus program, dimana program ini bertujuan untuk mengatasi lansia yang terlantar dirumah karena hilangnya *services provider* dengan pengisian waktu luang melalui kegiatan-kegiatan.

5.2.1.2 Sasaran pada Program *Elderly Day Care Services* PSTW Budhi Dharma

Sasaran dalam program *elderly day care services* yaitu lansia dimana menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 masa lanjut usia adalah jika seseorang telah mencapai usia 60 tahun. Pada tahun 2012, Direktorat Pelayanan Sosial Lanjut Usia (PSLU) Kementerian Sosial menetapkan untuk menambah jumlah sasaran program *elderly day care services* yaitu mereka yang telah mencapai usia 56 tahun sampai dengan 59 tahun atau disebut pra lanjut usia (pra lansia). Usia tersebut diukur dari masa usia berhenti bekerja atau pensiun seseorang yaitu 56 tahun. Di masa usia tersebut seseorang biasanya tidak memiliki banyak aktivitas keseharian setelah pensiun, sehingga mereka juga membutuhkan kebutuhan-kebutuhan yang sama halnya seperti kebutuhan lansia usia. Selain kategori jumlah usia tersebut, Direktorat PSLU juga menetapkan kategori sasaran yaitu baik lanjut usia maupun pra lanjut usia, mereka adalah lansia dan pra lansia yang potensial dalam arti masih sehat jasmani dan rohani serta mampu membayar sesuai dengan jenis kegiatan yang diikuti.

Dalam penerapannya, sebelum tahun 2012 seseorang yang dikategorikan pra lansia ini sudah dapat mengikuti program *elderly day care services* di PSTW Budhi Dharma, adanya kebijakan Panti membuka kesempatan bagi pra lansia untuk ikut dalam berbagai kegiatan-kegiatan di program *elderly day care services* dengan pertimbangan untuk memfungsikan kembali aktivitas keseharian pra lansia setelah pensiun dalam bentuk pemenuhan kebutuhan diri melalui kegiatan-kegiatan. Pra lansia diperbolehkan mengikuti kegiatan dalam program namun mereka tidak terdaftar sebagai anggota dan tetap memiliki kewajiban membayar iuran kegiatan yang diikuti. Adanya kebijakan lembaga penyelenggara memberikan kesempatan

bagi pra lansia ini hanya berimplikasi pada masalah dana yang tersedia, dimana lembaga penyelenggara terbatas pada kuota dana untuk makanan tambahan yang merupakan salah satu pelayanan kepada klien. Sebelum tahun 2012 dana pemberian makanan tambahan yang dianggarkan adalah untuk klien lansia, jika sebelum tahun ini pra lansia sudah disertakan dalam program maka lembaga penyelenggara akan kekurangan dana untuk pemberian makanan tersebut. Dikarenakan terbatasnya dana yang dibagi ke beberapa klien lansia dan pra lansia yang jumlahnya tidak sesuai dengan anggaran atau dana yang tersedia, maka pemberian makanan selama ini belum dapat berkualitas baik, seperti yang diungkapkan sebelumnya bahwa telah banyak *complain* klien mengenai makanan tambahan, *complain* ini pertanda adanya kesalahan pada pemberian pelayanan, dan akhirnya banyak klien yang kurang puas terhadap pelayanan ini.

PSTW Budhi Dharma juga membuka kesempatan bagi mereka yang tidak termasuk dalam kategori lansia dan pra lansia untuk mengikuti program *elderly day care services*, mereka dikategorikan sebagai peminat kegiatan dan tidak terdaftar sebagai anggota program *elderly day care services*. Dari hasil observasi dan temuan lapangan diketahui bahwa mereka yang berusia 40 tahun mengikuti program ini, dan usia sebelum pra lansia ini jumlahnya cukup banyak. Mereka yang tidak masuk kategori tersebut dapat mengikuti kegiatan dalam program dengan pertimbangan bahwa mereka juga memiliki kebutuhan-kebutuhan yang akan didapatkan dengan mengikuti kegiatan dalam program *elderly day care services*. Kebijakan lembaga ini melenceng dari aturan ketentuan dalam program, seperti yang telah dikemukakan diatas bahwa sasaran program adalah lansia dan pra lansia dengan ketentuan usia. Dengan adanya kebijakan ini maka akan berimplikasi pada esensi program *elderly day care services* itu sendiri, dimana yang disasar adalah lanjut usia dengan tujuan mengatasi masalah kelanjutusiaan. Jika usia dibawah ketentuan itu diikutkan dalam program maka program itu bukan bernama *elderly day care services* lagi. Selain itu akan berimplikasi menurunnya kualitas pelayanan yang akan diberikan karena jumlah peserta yang mengikuti melebihi kapasitas. Jika dilihat bahwa tahun 2012 jumlah klien lansia adalah 53 orang dan pra lansia berjumlah 74 orang, belum lagi ditambah peminat kegiatan yang tidak terdaftar yang jumlahnya cukup banyak. Dengan jumlah

tersebut dan dengan jumlah personil yang kurang memadai akan berakibat tidak maksimalnya petugas memberikan pelayanan kepada lansia dan pra lansia.

5.2.2 Komponen Input Program *Elderly Day Care Services* di PSTW Budhi Dharma

Dalam suatu program terdapat komponen-komponen diantaranya adalah komponen input, yang meliputi personil, sarana prasarana, dan dana untuk memperlancar pelaksanaan kegiatan. Dari pemaparan dalam bagian temuan lapangan diatas maka akan dijelaskan implikasi dari kondisi komponen input tersebut dalam matriks berikut

Tabel 5.9

Matriks tabel komponen input program dan implikasinya

No	Komponen Input Program	Kondisi di Lapangan	Implikasi
1.	Personil	<p>-Tidak adanya petugas khusus dalam program <i>elderly day care services</i>.</p> <p>-Adanya rangkap jabatan pada petugas program, petugas sebagai staf Rehsos, koordinator, bendahara dan sekertaris program, pendamping.</p> <p>-Petugas kurang <i>reliable</i> dan kurang <i>emphaty</i> terhadap klien; beberapa klien merasa kurang diperhatikan oleh petugas (hal tersebut juga didukung dengan Laporan <i>Monitoring</i> dan Evaluasi Tahun 2011 Program <i>daycare</i> yang menyarankan agar petugas lebih perhatian terhadap klien),</p>	<p>-Tidak adanya petugas khusus program dan adanya rangkap jabatan pada petugas mengakibatkan petugas menjadi kurang bertanggungjawab pada pelaksanaan pelayanan, petugas tidak dapat siapsedia di lansia <i>center</i> selama delapan jam (konsep program), karena dituntut dengan pekerjaan lain sehingga petugas kurang fokus dalam bertugas. Dan beberapa tugas terlalaikan. Tidak adanya petugas khusus dan rangkap jabatan disebabkan karena kurangnya SDM PSTW.</p> <p>Tidak adanya standarisasi petugas dan terbatasnya SDM PSTW memaksa beberapa staf dilimpahi tanggungjawab untuk program ini, sehingga pemilihan petugas kurang memperhatikan aspek karakter dan kompetensi untuk dapat melayani lansia. Implikasinya adalah beberapa klien merasa kurang dapat dilayani dengan baik oleh petugas, sehingga <i>outcomes</i> program kurang dapat tercapai</p>

		<p>(kepuasan klien dalam pelayanan)</p> <p>-Instruktur tidak ada legalitasnya (tidak ada kontrak kerja)</p>	<p>Jika demikian maka instruktur seperti bukan bagian dari program, padahal yang paling berperan memberikan pelayanan adalah instruktur. Oleh karena itu perlu legalitas instruktur dalam bentuk SK dan kontrak kerja, sehingga instruktur diakui keberadaannya dalam program. Tidak ada legalitas maka instruktur menjadi lemah posisinya dan tidak terikat ketentuan lembaga, instruktur dapat kapan saja memutuskan untuk berhenti tanpa pemberitahuan pihak lembaga karena tidak ada SK dan kontrak kerja. Implikasinya lain adalah instruktur menjadi bisa tidak profesional dalam melayani. Selain itu kemitraan antara instruktur dan lembaga menjadi kurang.</p>
		<p>-Mendayagunakan klien lansia sebagai instruktur.</p>	<p>Tiga instruktur lansia juga merupakan klien dalam program. Klien lansia adalah penerima layanan bukan pemberi layanan, jika demikian maka tujuan program, visi dan misi lembaga melayani lansia tidak akan tercapai karena mereka terbebani</p>

			<p>tanggungjawab walaupun mereka senang melakukan hal tersebut. Implikasinya adalah dikarenakan kondisi fisik maupun mental yang sudah menurun terkadang kurang professional dalam melatih, banyak gerakan yang terlewat dan bahkan salah, ini akan membahayakan klien yang lain.</p> <p>Klien tidak dapat berkonsultasi langsung mengenai sebab tekanan darahnya tinggi atau rendah dan upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hal-hal tersebut. Klien akan tidak puas dengan layanan pemeriksaan kesehatan ini.</p> <p>Dari hasil observasi dan wawancara tugas mereka melebihi seorang petugas, jika demikian pengurus tersebut akan sangat terbebani mengingat kondisinya sudah lansia. Mereka bisa tidak mendapatkan manfaat dari pelayanan yang mereka ikuti dan kesejahteraan untuk dirinya melalui pemenuhan kebutuhan tidak tercapai melalui kegiatan ini.</p>
		<p>-Tidak adanya tenaga perawat dalam kegiatan pemeriksaan kesehatan.</p> <p>-Pengurus penunjang (klien lansia) berjumlah dua orang.</p>	

2.	Sarana Prasarana	<p>Penelitian oleh Valerie Bacon dan Christopher Lambkin (2000), menyimpulkan bahwa faktor desain tempat pelayanan berkaitan dengan keseluruhan aspek proses pelayanan dan keefektifan pelayanan program <i>Day Care</i> di Inggris. Namun dari hasil temuan lapangan program EDCS adalah sebagai berikut ;</p> <p>-Kondisi toilet kurang layak, bagian <i>closet</i> banyak yang hilang, tidak ada pegangan untuk toilet duduk, wadah air kurang bersih</p> <p>-Atap gedung bocor; lokasi bocor terletak diatas pintu akses utama gedung.</p> <p>-Kurangya ketersediaan kursi; sehingga klien duduk</p>	<p>Dapat menyulitkan dan mengurungkan niat lansia untuk menggunakan toilet tersebut. Implikasi lain adalah dikarenakan kondisi tersebut klien lebih memilih pulang kerumah untuk MCK, sehingga klien hanya mau mengikuti kegiatan sebentar saja.</p> <p>Kondisi tersebut dapat membahayakan lansia beraktivitas dalam gedung ketika hujan, dimana lantai akan menjadi licin. Implikasinya adalah lansia kurang dapat beraktivitas dengan nyaman dan menjadi penghambat dalam kegiatan yang sedang diikuti.</p> <p>Hal tersebut akan membuat lansia tidak nyaman dalam</p>
----	------------------	--	---

		<p>beralaskan tikar pada kegiatan keterampilan dan rebana.</p> <p>-Tidak adanya meja dan kursi untuk klien dalam kegiatan keterampilan</p> <p>-Kondisi sofa yang kurang layak (robek) dan jumlah kursi sedikit</p>	<p>beraktivitas. Apalagi jika dilihat kondisi fisiknya yang sudah menurun akibat penuaan maka duduk beralaskan tikar membuat kondisinya semakin tidak nyaman, dapat menimbulkan efek misalnya pegal-pegal dan kesemutan. Implikasi lain adalah klien mungkin saja meninggalkan kegiatan dan memutuskan tidak mengikuti kegiatan lagi.</p> <p>Dengan adanya kursi dan meja diharapkan klien lansia dapat beraktivitas dengan nyaman tanpa efek samping setelah beraktivitas, karena kegiatan ini membutuhkan ketelitian dan waktu yang cukup lama. Jika kondisinya demikian klien akan meninggalkan kegiatan ini dan klien banyak yang tidak berminat mengikuti kegiatan ini.</p> <p>Banyak klien duduk diteras gedung setelah beraktivitas, klien duduk diatas lantai beralaskan tikar. Sofa yang kurang layak membuat tempat tersebut jarang digunakan. Klien menjadi tidak betah berlama-lama di gedung tersebut, akhirnya klien hanya dapat sebentar saja mengikuti kegiatan.</p>
--	--	--	--

		<p>-Tidak ada ruangan khusus untuk kegiatan musik (ruang kedap suara)</p> <p>-Tidak adanya <i>microphone wireless</i> untuk instruktur</p> <p>-Halaman gedung kurang luas; banyak klien senam hingga batas pagar dan dilapangan badminton.</p>	<p>Tujuan khusus program nantinya kurang dapat tercapai.</p> <p>Hal tersebut membuat suara bergema dan keluar, apalagi jika dilihat dari desain gedung yang banyak kaca dan ventilasi. Sehingga dapat mengganggu konsentrasi dan tidak enak didengar, padahal musik adalah suatu terapi untuk lansia.</p> <p>Dapat menyulitkan instruktur memberikan aba-aba dan klien tidak jelas mendengar apalagi klien lansia yang fungsi pendengarannya sudah tidak optimal. Dapat berakibat salah gerakan dan berefek pada kondisi tubuhnya.</p> <p>Dapat mengganggu konsentrasi lansia dalam mengikuti aba-aba gerakan karena tidak nyaman ditempat tersebut dan sempit karena banyak yang ikut senam, klien juga dapat tidak jelas melihat instruktur. Dapat berakibat salah gerakan dan berefek pada kondisi tubuhnya.</p>
3.	Dana	-Terbatasnya dana untuk membiayai instruktur karena adanya kuota dana yang diberikan oleh Biro Perencanaan	Instruktur yang dibiayai Pusat sejumlah dua orang, kenyataan dilapangan ada enam orang instruktur. Karena alasan

		<p>Kementerian Sosial RI.</p> <p>-Terbatasnya dana untuk pemberian makanan tambahan</p> <p>-Iuran kegiatan (biaya pelayanan) dari klien cukup memadai, namun sayangnya hal tersebut tidak didukung dengan pelaporan keuangan yang baik oleh petugas, laporan keuangan tidak secara rutin disampaikan ke klien, beberapa klien merasa petugas panti kurang transparan dalam keuangan.</p>	<p>tersebut UPT mempergunakan iuran yang berasal dari klien untuk membiayai instruktur. Pada kegiatan tertentu tidak ada instruktur dikarenakan tidak adanya dana untuk membiayai honor instruktur. Untuk mengatasi masalah terbatasnya ini UPT mempersif ke instruktur mengenai honor yang diterima kecil jumlahnya.</p> <p>Kuota dana untuk makanan tambahan jumlahnya terbatas, sehingga untuk dapat memberikan makanan yang berkualitas baik akan sulit. Saat ini telah banyak <i>complain</i> dari klien mengenai kualitas makanan yang diberikan. <i>Complain</i> ini akan memberikan kesan kurang baik pada citra institusi.</p> <p>Karena hal tersebut klien tidak mengetahui neraca keuangan yang telah terkumpul dari iuran tersebut karena di kelola oleh Petugas (lembaga), dan kebutuhan klien yang ingin dipenuhi sering terhambat. Pengelolaan keuangan yang dikelola oleh lembaga juga akan terkena peraturan keuangan mengenai PNB (penerimaan</p>
--	--	--	---

		<p>engara bukan pajak), pada UU No. 20 tahun 1997 disebutkan bahwa penerimaan PNBPN salah satunya adalah dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan pemerintah, jika demikian maka penerimaan tersebut wajib disetorkan ke kas Negara. Menurut Pasal 4 UU PNBPN, dinyatakan bahwa seluruh penerimaan Negara bukan pajak wajib disetor langsung secepatnya ke kas Negara, jika tidak diserahkan sesuai dengan aturan, maka tindakan tersebut merupakan pelanggaran hukum yang berat, sanksi bagi yang tidak menyetorkan PNBPN ke kas Negara dinyatakan dalam Pasal 21, yaitu dipidana 6 (enam) tahun dan denda paling banyak 4 (empat) kali jumlah PNBPN yang terhutang.</p>
--	--	--

Sumber : telah diolah kembali

Direktorat PSLU belum memiliki standar operasional prosedur pada personil, sarana pra sarana dan dan dana, akibatnya program berjalan seadanya. Dari pemaparan dan penjelasan dalam matriks diatas dapat dilihat bahwa komponen input dalam program masih belum memadai, dimana masih terdapat banyak hambatan dalam setiap komponen program dan masih banyak yang perlu diperbaiki pada komponen-komponen program tersebut agar dapat menyokong pelaksanaan program, dapat berkembang dengan baik dan program dapat *sustainable*.

5.2.3 Evaluasi Proses Pelaksanaan Program *Elderly Day Care Services* PSTW Budhi Dharma

Untuk mengetahui akuntabilitas tujuan organisasi apakah bersinergi dengan standar organisasi perlu dilakukan evaluasi pada organisasi pelayanan manusia (McClam & Woodside, bab 2, h.25). Evaluasi diperlukan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan dan apakah yang dikerjakan telah sesuai dengan apa yang harus dikerjakan dan memberikan makna apakah pelayanan-pelayanan telah diberikan dalam tingkat dan kualitas yang diharapkan. Evaluasi proses mengandung pengukuran aktivitas-aktivitas untuk menentukan apakah program berjalan sesuai rencana dan harapan. Proses pelayanan manusia harus melihat perbedaan antara apa yang direncanakan dan implementasi pelayanan yang dapat memberikan efek utama untuk hasil program.

Untuk evaluasi proses dapat dilakukan dengan cara *quality assurance*, dengan mengukur isi program, apakah sesuai dengan standar (Royse, bab 2, h.27). *Flowchart* adalah teknik lain mengukur bagaimana program berjalan. *Flowchart* digunakan untuk mendesain sistem informasi, dimana akan mengkonstruksi *outline* semua tahap proses pengiriman pelayanan. Cara lain adalah dengan teknik analisis waktu dan aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh pemberi pelayanan manusia (*human service deliverer*), staf pendukung, dan administrator (Lewis, Packard & Lewis, bab 2, h.27).

Evaluasi proses pelaksanaan program *Elderly Day Care Services* dilakukan untuk mengetahui apakah program telah dilaksanakan sesuai dengan tahapan yang telah ditentukan sebagai berikut : (a) Promosi dan orientasi; (b) Penerimaan; (c) Pemberian Pelayanan; (d) Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan (e) Terminasi. Standar tahapan pelayanan yang dilakukan dalam proses kegiatan *Elderly Day Care Services* menurut Direktorat Pelayanan Sosial Lanjut Usia adalah sebagai berikut :

1. Tahap promosi dan orientasi

Dalam tahap ini berisi kegiatan yang berkaitan dengan promosi program dimana Lembaga (PSTW Budhi Dharma) wajib memperkenalkan lembaga dan program *Elderly Day Care Services* kepada berbagai pihak melalui penyuluhan, penyebaran *leaflet*, brosur dan pemberitaan media masa. Menjelaskan kepada calon peserta tentang prosedur penerimaan, jenis

pelayanan dan lain lain. Menjalinkan hubungan antara calon peserta, keluarga dan masyarakat. Serta mengumpulkan data calon peserta.

Direktorat Pelayanan Sosial Lanjut Usia (PSLU) belum memiliki standar prosedur operasional khusus terhadap waktu dan mekanisme pelaksanaan tahap promosi dan orientasi program, sehingga UPT dapat melakukan kegiatan tersebut tanpa terikat ketentuan waktu dan mekanisme pelaksanaan. Berdasarkan temuan lapangan dapat diketahui bahwa PSTW Budhi Dharma melakukan penyebaran informasi program *Elderly Day Care Services* dibarengi dengan penyebaran informasi program-program lain yang ada dalam PSTW tersebut melalui kegiatan diseminasi. Kegiatan diseminasi berbeda dengan kegiatan promosi walaupun mengandung arti kegiatan pemberian informasi. Kegiatan promosi lebih bersifat persuasif, mengadakan komunikasi yang sifatnya membujuk. Promosi juga merupakan suatu proses komunikasi dari penyampaian tentang jasa kepada klien untuk mempengaruhi klien supaya menggunakan jasa tertentu. Jika demikian pihak PSTW Budhi Dharma dalam hal ini berarti tidak melakukan tahap promosi program secara khusus, pemberian informasi kepada calon peserta tentang prosedur penerimaan, jenis pelayanan dan lain lain dilakukan secara sekilas melalui kegiatan diseminasi yang dibarengi dengan pemberian informasi program-program lain. Pemberian informasi yang demikian dirasa kurang efektif karena dengan paparan sekilas, penerima informasi juga akan kurang terpengaruh terhadap informasi tersebut. Terlebih lagi pemberian informasi juga tidak dilakukan melalui penyuluhan, penyebaran *leaflet* dan brosur secara khusus mengenai Program *Elderly Day Care Services*. Dari studi dokumentasi juga terlihat bahwa PSTW Budhi Dharma hanya membuat brosur mengenai profil PSTW Budhi Dharma dan penjelasan mengenai program-program yang ada didalamnya, tidak ada brosur khusus untuk program *elderly day care services*.

PSTW Budhi Dharma melakukan strategi lain untuk penyebaran informasi program yaitu dilakukan dengan cara mendayagunakan klien lansia yang telah lama mengikuti program untuk menginformasikan kepada lansia lain untuk dapat bergabung mengikuti program *elderly day care*

services. Sehingga dengan strategi tersebut diharapkan lansia lain dapat tertarik untuk mengikuti program *elderly day care services*. Strategi-strategi tersebut juga merupakan salah satu cara menjaga klien tetap langgeng mengikuti program dan menjaga sustainabilitas program *elderly day care services*. Dari hasil *monitoring* dan evaluasi tahun 2010 dan 2011 diketahui bahwa mayoritas klien mengetahui program *elderly day care services* ini dari temannya yang telah lebih dulu mengikuti program. Dilihat dari klien yang mengetahui kegiatan ini dari petugas jumlahnya sedikit.

Oleh karena pola pemberian informasi yang sedemikian rupa maka kegiatan menjalin hubungan antara calon klien, keluarga dan masyarakat serta mengumpulkan data calon klien dilakukan pada saat klien sudah datang ke Lembaga. Dimana calon klien mencoba mengikuti salah satu kegiatan dan memutuskan untuk menjadi klien barulah diadakan pengumpulan data klien. Hal tersebut berarti kegiatan ini terlaksana diluar tahap promosi dan orientasi. Hal tersebut juga didukung dengan hasil temuan bahwa seksi Rehabilitasi Sosial (Rehsos) bertugas melakukan pendataan terhadap lansia yang akan ikut dalam program dengan waktu pendataan klien fleksibel tidak terbatas pada waktu tertentu. Dalam tahap ini dapat disimpulkan bahwa PSTW Budhi Dharma tidak mengimplementasikan standar tahap promosi yang telah ditetapkan oleh Direktorat Pelayanan Sosial Lanjut Usia, dimana apa yang sudah dikerjakan tidak berjalan sesuai dengan standarisasi proses pelaksanaan pada tahap promosi dan orientasi. Hal tersebut tentunya tidak akan memberikan efek untuk peningkatan jumlah klien.

2. Tahap penerimaan

Tahap penerimaan merupakan tahap dimana lembaga penyelenggara program menerima permohonan dan melakukan seleksi, melakukan penerimaan dan registrasi, menjalin kontak dan kontrak pelayanan antara Program *Elderly Day Care Services* dengan peserta dan menginformasikan tata tertib pelayanan kepada peserta dan keluarganya. Direktorat PSLU belum menetapkan standarisasi prosedur operasional mengenai waktu dan mekanisme pelaksanaan tahapan penerimaan.

PSTW Budhi Dharma dapat menerima klien baik diawal mula periode program maupun tengah periode program, namun tidak pada saat menjelang berakhirnya program. Berdasarkan wawancara diketahui bahwa tidak ada proses dan ketentuan ketat dalam tahap penerimaan klien dalam program *elderly day care services*, calon klien yang mendaftar melalui formulir biodata klien otomatis menjadi klien program. Proses penerimaan klien dalam program ini bersifat fleksibel, dalam arti klien tidak diseleksi ketat dan dalam waktu tertentu. Fleksibilitas diberikan kepada lansia dan pra lansia yang berminat mengikuti program tanpa terikat waktu khusus, lansia dan pra lansia juga diberikan kesempatan untuk melihat dan mengikuti kegiatan (*trial* kegiatan) terlebih dahulu sebelum memutuskan menjadi anggota klien program *elderly day care services*. Oleh sebab itu pendataan dilakukan setelah lansia atau pra lansia memutuskan untuk menjadi klien program.

Dalam tahap penerimaan klien, perancang program (Direktorat PSLU Kementerian Sosial) telah menetapkan beberapa prosedur yang berupa lembaran-lembaran yang harus diisi oleh calon klien. Lembaran tersebut berupa ; formulir pendaftaran, formulir seleksi calon peserta, kontrak pelayanan program, formulir buku register program, formulir *asesment* program. Dari hasil temuan lapangan dapat diketahui bahwa PSTW Budhi Dharma melakukan penerimaan klien setelah klien mengisi lembar formulir pendaftaran (biodata klien) yang dikeluarkan sendiri oleh pihak PSTW Budhi Dharma, dimana klien langsung diterima menjadi anggota program tanpa proses seleksi. Dari hasil studi dokumentasi pada arsip lembaga dapat diketahui bahwa lembar formulir yang diberikan kepada klien berbeda dengan lembar formulir yang telah ditentukan oleh perencana program.

Didasarkan pada studi dokumentasi mengenai tidak adanya lembar formulir seleksi calon klien dan didasarkan pada hasil wawancara juga dapat diketahui bahwa tidak ada proses seleksi calon klien pada tahap penerimaan. Dan seperti yang dipaparkan diatas bahwa tidak ada seleksi ketat dalam program ini. Padahal perancang program telah menetapkan bahwa lembaga diwajibkan melakukan seleksi calon klien. Hal ini akan berdampak pada

sasaran program dimana mereka yang tidak terkategori usia lansia dan pra lansia bisa masuk mengikuti program sehingga kapasitas jumlah klien akan melebihi sehingga melenceng dari sasaran program dan akan berdampak pada masalah dana yang tersedia.

Setelah semua formulir klien diterima oleh lembaga kemudian dilakukan pencatatan data klien oleh petugas (registrasi), pencatatan data klien program ini biasanya menurut koordinator program dilakukan pada tengah tahun atau tengah periode program, hal tersebut dikarenakan bahwa PSTW memberikan kesempatan pada calon klien untuk *trial* kegiatan terlebih dahulu, lembaga masih membuka pendaftaran hingga klien memutuskan menjadi anggota program (fleksibilitas waktu pendaftaran), sehingga pencatatan klien baru bisa dilakukan pada tengah periode. Dari studi dokumentasi, PSTW Budhi Dharma telah memiliki formulir registrasi peserta yang muatannya kurang lebih sesuai dengan formulir yang ditentukan perencanaan program walaupun tidak serupa.

Kegiatan lain dalam tahap penerimaan adalah kegiatan pengisian formulir *assessment*. Dari hasil observasi dan studi dokumentasi dapat diketahui bahwa PSTW Budhi Dharma tidak melakukan *need assessment* terhadap klien, padahal *need assessment* diperlukan untuk mengetahui kondisi permasalahan lansia dan kebutuhan apa saja yang harus dipenuhi, serta mengarahkan lansia untuk mengikuti kegiatan yang sesuai dengan kondisi serta kebutuhannya. Dalam hal ini ini berarti PSTW Budhi Dharma tidak menjalankan proses sesuai standar pada tahap penerimaan yaitu dimana klien diminta mengisi formulir *assessment*. Kegiatan *need assessment* pada klien dilihat dalam kegiatan evaluasi dimana klien mengisi kegiatan yang mereka minati. Hal tersebut dapat menimbulkan kekeliruan, karena *need assessment* adalah pengukuran kebutuhan klien secara detail yang dilakukan oleh pihak lembaga, bukan oleh klien, tidak hanya sekedar melihat minat klien pada kegiatan, bisa saja klien memilih kegiatan tertentu yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan permasalahannya tapi lebih dikarenakan adanya pertimbangan lain seperti memilih kegiatan tertentu karena ikutan teman dan lain-lain. Pemilihan kegiatan-kegiatan sesuai kemauan klien

sebenarnya bisa saja tidak dapat memenuhi kebutuhan lansia tersebut. Namun hal tersebut menurut pengelola program kembali lagi pada sifat program yang fleksibel dimana tidak ada paksaan klien untuk mengikuti kegiatan-kegiatan tertentu.

Kegiatan selanjutnya pada tahap penerimaan adalah menjalin kontak dan kontrak antara klien dengan lembaga. Lembaga memberikan informasi kepada keluarga klien serta klien mengenai prosedur dalam program *elderly day care services*. Dalam lembaran kontrak pelayanan terdapat kesepakatan antara keluarga klien dengan klien. Dimana kedua belah pihak (Pihak Pertama dan Pihak Kedua) sepakat mengadakan kontrak dengan penyelenggara program, sehingga pihak pertama bersedia mentaati dan mengiuti semua tata tertib dalam program PHLU. Apabila selama mengikuti kegiatan program terjadi resiko terhadap lanjut usia, maka pihak pertama dan keluarga tidak akan melakukan tuntutan kepada penyelenggara. Kontrak pelayanan ini dibuat tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Dari studi dokumentasi dan pengamatan dapat diketahui bahwa tidak ada lembar kontrak pelayanan kepada klien dan tidak menjalin hubungan dengan keluarga klien. Dan hal implikasinya jika terjadi sesuatu pada klien saat pelaksanaan kegiatan maka keluarga dapat menuntut lembaga penyelenggara secara hukum untuk bertanggungjawab atas apa yang terjadi pada klien.

Pada tahap penerimaan klien ini, PSTW Budhi Dharma banyak melakukan kegiatan yang tidak sesuai dengan prosedur tahap penerimaan yang ditetapkan oleh perancang program. Dalam tahap ini dapat disimpulkan bahwa PSTW Budhi Dharma tidak mengimplementasikan prosedur yang telah ditetapkan oleh Direktorat Pelayanan Sosial Lanjut Usia, dimana apa yang sudah dikerjakan tidak berjalan sesuai dengan prosedur proses pelaksanaan pada tahap penerimaan.

3. Tahap pemberian Pelayanan

Tahapan pemberian pelayanan adalah sebagai berikut ; identifikasi, dilakukan untuk mengetahui potensi dan minat yang ada pada peserta, rencana pelayanan (menyusun perencanaan kegiatan yang akan diberikan),

dan pemberian pelayanan (melaksanakan kegiatan yang sesuai dengan potensi dan minat peserta). Direktorat PSLU belum memiliki standar prosedur kegiatan dan akhirnya UPT menyerahkan pelaksanaan tersebut sepenuhnya pada masing-masing instruktur kegiatan.

Lembaga penyelenggara program (PSTW) melakukan kegiatan identifikasi minat klien dengan cara melihat isian jawaban kegiatan yang akan diikuti dalam lembar formulir biodata klien dan kuesioner yang diberikan oleh lembaga pada saat evaluasi program. Sedangkan kegiatan rencana pelayanan telah ditetapkan sebelum pelaksanaan awal periode program (ditahun sebelumnya), tidak pada saat akan diberikan pemberian pelayanan. Tahap ini juga merupakan tahap pelaksanaan kegiatan-kegiatan. Terdapat berbagai jenis kegiatan yang ada dalam program *elderly day care services*. Jenis pelayanan dapat dilaksanakan melalui berbagai kegiatan yang disesuaikan dengan kondisi lembaga penyelenggara sesuai dengan minat dan kebutuhan klien. Berdasarkan temuan lapangan jenis kegiatan-kegiatan dan penjadwalan kegiatan yang ada ditentukan dari lembaga penyelenggara (Panti) dan disesuaikan dengan sarana prasarana yang ada didalam Panti. Jenis-jenis dan durasi pelaksanaan kegiatan juga dapat berkembang disesuaikan dengan kondisi yang ada dilapangan dan dengan pertimbangan oleh pihak lembaga penyelenggara. Perlu diketahui pada tahap pemberian pelayanan, belum ada ketentuan standarisasi pelaksanaan kegiatan baik jenis kegiatan pelayanan fisik, pelayanan psikologis, pelayanan sosial dan pelayanan spiritual.

Jenis-jenis pelayanan yang ada diantaranya adalah pelayanan biologis atau fisiologis, pelayanan sosial, pelayanan psikologis dan spiritual. Pelaksanaan pemberian pelayanan berbagai kegiatan dilaksanakan setiap hari mulai dari pukul 07.00 WIB. Jenis kegiatan yang diadakan tiap hari berbeda-beda dan dengan durasi yang berbeda-beda. Jenis kegiatan yang ada dalam program *elderly day care services* diantaranya adalah kegiatan senam, kegiatan keterampilan, kegiatan kesenian musik organ, kegiatan bimbingan agama dan pemeriksaan kesehatan. Dari hasil pengamatan lapangan dan

studi dokumentasi dapat dilihat proses pelaksanaan pelayanan dalam program *elderly day care services* dipaparkan dalam tabel berikut :

Tabel 5.10

Matriks Analisa Pelaksanaan Kegiatan

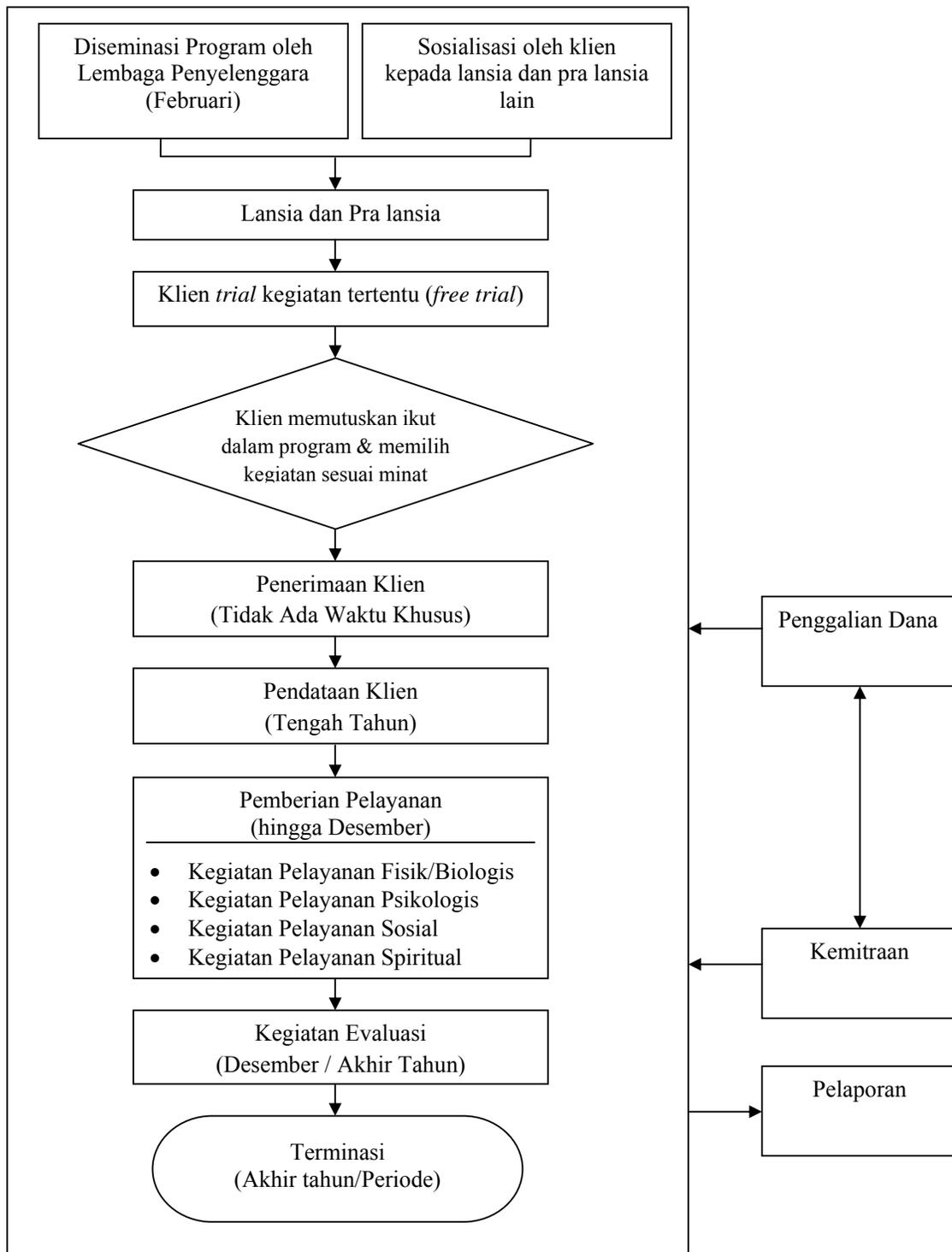
No	Jenis Kegiatan	Analisa Pelaksanaan Kegiatan di Lapangan
1.	Kegiatan Senam	<p>Belum terdapat standarisasi prosedur operasional pelaksanaan kegiatan senam, sehingga dalam pelaksanaannya menyerahkan sepenuhnya kepada instruktur.</p> <p>Belum terdapat standarisasi waktu dan durasi pelaksanaan senam yang sesuai dengan kondisi lansia.</p> <p>Terdapat variasi-variasi senam setiap minggu sehingga klien tidak bosan mengikutinya. Klien yang banyak berpartisipasi adalah pada senam PORPI dan Kridaprana, sedangkan yang sedikit adalah pada senam diabetes.</p> <p>Senam yang diadakan telah sesuai atau cocok dengan kondisi fisik lansia, seperti senam osteoporosis, krida prana, porpi dan diabetes, senam tersebut merupakan senam yang dapat memenuhi kebutuhan fisik lansia dimana lansia rentan terkena penyakit-penyakit yang berhubungan dengan penuaan seperti osteoporosis, sistem pernafasan, diabetes dan lain-lain.</p>
2.	Pemeriksaan Kesehatan	<p>Belum terdapat standarisasi prosedur operasional pemeriksaan kesehatan.</p> <p>Dilaksanakan pada hari jumat selama 15 menit, banyaknya klien yang ingin memeriksakan kondisi kesehatannya membuat antrian panjang, sehingga membutuhkan waktu ekstra, sementara pelaksanaan senam krida prana dimulai jam 07.00, sehingga banyak klien yang tidak mengikuti secara penuh pada senam krida prana. Hal tersebut akan membuat klien tidak maksimal mendapatkan manfaat dari senam tersebut dan pelaksanaan kegiatan ini dapat menghambat pelaksanaan kegiatan senam krida prana.</p> <p>Pemeriksa kesehatan bukanlah tenaga profesional perawat, akibatnya klien akan mendapatkan pelayanan pemeriksaan seadanya.</p> <p>Pemeriksaan kesehatan juga harus disesuaikan dengan kondisi kesehatan lansia misalnya pada usia lanjut lansia rentan terkena asam urat,</p>

		<p>kolesterol dan diabetes oleh karena itu perlu pengadaan alat-alat yang mendukung. Dari temuan lapangan klien yang ingin memeriksakan kadar gula, asam urat dan kolesterol diharuskan menginformasikan kepada petugas terlebih dahulu sebelum pelaksanaan, hal tersebut dikarenakan tidak terdapatnya alat pemeriksa sehingga harus meminjam alat yang ada pada program Posbindu Kemenkes RI, ini dapat memberikan kesan kurang baik pada citra lembaga.</p>
3.	Pemberian Makanan Tambahan	<p>Belum ada standarisasi prosedur operasional pemberian makanan tambahan.</p> <p>Kegiatan pemberian makanan diadakan sesuai senam krida prana. Pemberian makanan tambahan menurut beberapa klien pada saat ini kualitasnya kurang baik dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, sehingga banyak klien yang <i>complain</i>. <i>Complain</i> ini pertanda adanya kesalahan dalam pelayanan. Klien dapat tidak puas akan pelayanan ini. Dari pengamatan terhadap beberapa penyajian masih ada yang kurang memperhatikan gizi dan jenis makanan yang sesuai dengan kondisi lansia yang nantinya akan berdampak pada kesehatan lansia.</p>
4.	Kesenian Musik Organ, Vocal Group dan Qasidah (Rebana)	<p>Belum ada standarisasi prosedur operasional kegiatan kesenian musik.</p> <p>Kegiatan ini dilaksanakan rata-rata dengan durasi satu setengah hingga dua jam. Belum adanya ruangan khusus musik dapat mengganggu konsentrasi lansia dalam bernyanyi.</p> <p>Klien yang berpartisipasi adalah klien yang sama pada minggu-minggu sebelumnya, hal ini akan mengurungkan lansia lain untuk mengikuti kegiatan ini, klien lain tidak mendapatkan akses untuk mengikuti kegiatan ini.</p> <p>Kegiatan <i>vocal group</i> dan qasidahan dilakukan oleh klien tanpa dampingan instruktur, kondisi tersebut membuat klien menjadi terlantar. Dalam pelaksanaan kegiatan qasidahan klien duduk beralaskan tikar, kondisi ini dapat membuat klien tidak nyaman beraktivitas.</p>
5.	Keterampilan	<p>Belum ada standarisasi prosedur operasional kegiatan keterampilan.</p> <p>Kegiatan ini cocok untuk pengisian waktu luang lansia, dimana pada usia lanjut biasanya menggemari kegiatan merajut.</p> <p>Dalam kegiatan ini klien duduk beralaskan tikar, dengan waktu yang cukup lama untuk mengerjakan pekerjaan yang membutuhkan ketelitian dapat membuat kondisi klien menjadi tidak nyaman.</p>

6.	Pendampingan	<p>Belum ada standarisasi prosedur operasional kegiatan pendampingan.</p> <p>Dari beberapa pengamatan dalam waktu tertentu dijumpai bahwa klien tidak didampingi petugas sehingga klien beraktivitas sendiri, klien menjadi terlantar.</p>
7.	<p>Rekreasi, <i>event</i> luar Panti, kunjungan ke keluarga klien</p>	<p>Belum ada standarisasi prosedur operasional kegiatan <i>vacational</i>.</p> <p>Banyak klien yang berminat dalam kegiatan ini, namun karena minimnya sarana dan dana maka klien dibebankan biaya.</p> <p>Kunjungan <i>event</i> luar panti dilaksanakan di luar Panti. Karena sifatnya insidental dan terkadang dikenakan biaya maka tidak banyak klien yang berpartisipasi dalam kegiatan ini.</p> <p>Kunjungan ke keluarga klien dilakukan dalam bentuk arisan klien, pelaksanaan jenis kegiatan ini menyimpang dikarenakan petugas tidak melaksanakan kegiatan dengan berkunjung ke keluarga klien melainkan bentuk arisan dilaksanakan di gedung pertemuan dimana tidak dihadiri oleh keluarga klien.</p>
8.	<p>Bimbingan agama dan peringatan hari keagamaan</p>	<p>Belum ada standarisasi prosedur operasional kegiatan bimbingan keagamaan.</p> <p>Kegiatan yang dilakukan adalah tadarusan atau membaca Al-Quran dan klien berkumpul bersama tadarusan tanpa didampingi oleh seorang pengajar agama. Jika dilihat dari esensinya kegiatan bimbingan agama seharusnya adalah kegiatan keagamaan dengan bimbingan seorang pemuka agama untuk memperkuat keimanan. Jika demikian kondisinya maka kurang dapat memperkuat keimanan klien khususnya menghadapi hari tuanya. Dan kurang dapat menarik klien lain untuk mengikuti kegiatan ini karena isi kegiatan mungkin kurang menarik, kegiatan membaca Kitab mungkin saja telah rutin dilakukan klien di rumah dan dilingkungan tempat tinggal klien, sehingga sedikit klien yang berpartisipasi dalam kegiatan ini.</p> <p>Hingga saat pengumpulan data selesai, diketahui bahwa tidak ada pelaksanaan kegiatan peringatan keagamaan di tahun 2012. Hal tersebut akan membuat kebersamaan (tali silaturahmi) klien akan berkurang.</p>

Sumber : telah diolah kembali

Dari keseluruhan proses pelaksanaan program tersebut dapat dirangkum dan digambarkan dengan *flow chart*. *Client path flow chart* berguna untuk mendeskripsikan sistem pelaksanaan pelayanan kepada klien dalam program. *Chart* menggambarkan rangkaian peristiwa umum yang dialami klien dari pertama kontak hingga terminasi (Grinell & Unrau,2005,h.460). *Client path flow chart* Program *Elderly Day Care Services* digambarkan berikut



Gambar 5.22

Flow Chart Proses Pelaksanaan Program Elderly Day Care Services

PSTW Budhi Dharma

Sumber : telah diolah kembali

Direktorat PSLU belum memiliki standar pedoman khusus untuk pelaksanaan operasional kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan UPT. Hal ini akan menyulitkan UPT dalam membuat prosedur operasional kegiatan pelayanan apalagi UPT dituntut sesegera mungkin memberikan pelayanan kepada klien, hal ini juga akan memberikan beban kerja tambahan kepada UPT sehingga yang selama ini dilakukan UPT adalah menyerahkan sepenuhnya pada instruktur kegiatan yang bersangkutan untuk pemberian pelayanan. Perlu dibuat suatu prosedur tetap yang bersifat standar, sehingga siapa pun, kapan saja pun dan dimana saja pun dilakukan langkah-langkahnya tidak akan berubah. Langkah-langkah kerja ini adalah SOP (*standard operating procedures*), dengan adanya SOP diharapkan pekerjaan dapat terlaksana dengan baik, tepat waktu, dan dapat dipertanggung jawabkan. Pada suatu kegiatan-kegiatan pelayanan sebaiknya harus dirancang dan dikembangkan standar prosedur operasional pelaksanaan, bila suatu pekerjaan tidak dirancang dengan baik maka dapat menimbulkan kesalahan. Norman E, Gronlund menggunakan istilah tugas performansi perluasan (*extended performance task*) untuk menjelaskan kaitan performansi dengan tugas yang komprehensif. Tugas yang begitu luas terdiri dari beberapa tugas kecil, bahkan dapat berupa kegiatan-kegiatan (*activity*), pengoperasian (*operation*), dan langkah-langkah (*step*). Suatu tugas terdiri dari beberapa aktivitas, dan suatu aktivitas berkembang menjadi beberapa operasi, dan suatu operasi dapat diuraikan dalam beberapa langkah. Dengan menggunakan SOP akan dapat : 1) mengukur performa pelaksanaan kegiatan dan kinerja petugas, 2) membawa perbaikan kualitas pelayanan, 3) dapat mengidentifikasi petugas yang mempunyai kekurangan produktivitas dan mutu, 4) mengembangkan sikap yang lebih menguntungkan terhadap tanggung jawab, tingkat kerja individu, laju kerja individu, dan distribusi beban kerja. Tingkat detail suatu prosedur mempunyai efek langsung dengan tingkat kecakapan petugas yang mengerjakan.

5.2.4 Kepuasan Klien dalam Program *Elderly Day Care Services*

Kepuasan klien merupakan *feedback* dari proses pelaksanaan pelayanan yang telah diberikan. Kepuasan klien merupakan persepsi klien atas suatu layanan yang sudah dialaminya. Klien adalah penerima jasa, klien sebagai penilai kualitas jasa. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang pemberi pelayanan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian klien. Kualitas pelayanan merupakan kualitas cara penyampaian jasa tersebut. Dari hasil survey terhadap 30 responden klien yang dipilih acak dalam Program *Elderly Day Care Services* dapat diketahui bahwa sebanyak 19 orang responden atau 63,3 % klien merasa kurang puas akan kualitas pelayanan yang ada, dan sebanyak 11 orang responden atau 36,7 % klien merasa puas akan kualitas jasa yang diberikan. Jika dilihat dari persentase kepuasan klien tersebut maka berarti jasa atau pelayanan yang diterima selama ini kurang sesuai dengan apa yang dirasakan, maka kualitas pelayanan ini akan dipersepsikan kurang baik dan kurang memuaskan.

Klien lansia dalam hal ini merupakan pelanggan, klien menerima program pelayanan. Seiring dengan kewajiban klien membayar pajak dan retribusi pelayanan jasa publik yang diterimanya, klien berhak menuntut pencapaian kepuasan maksimal dalam proses pelayanan. Pada program *elderly day care services* klien diwajibkan untuk membayar iuran kegiatan yang diikuti, maka klien berhak menuntut pencapaian kepuasan maksimal dalam proses pelayanan. Prinsip-prinsip konsumerisme dijadikan nilai dasar hubungan antara lembaga penyelenggara (PSTW Budhi Dharma) sebagai penyedia layanan (*provider*) dengan klien (lansia dan pra lansia) sebagai penuntut dan *consumer* (Ndraha, bab 2, h.29), hubungan ini mengharuskan adanya proses maupun kualitas pelayanan yang memadai. Klien penerima jasa memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan program.

Mengutamakan kepuasan klien dalam proses pelayanan oleh PSTW Budhi Dharma sebagai *service provider* sangat penting, karena hanya dengan memenuhi kebutuhan klien secara memuaskan, keberadaan PSTW Budhi Dharma akan mendapatkan legitimasi serta kepercayaan dari kliennya. Selain itu, keberadaan lembaga penyelenggara akan sesuai dengan visi, misi pembentukannya (Rahayu, bab 2, h.29). Ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan tersebut

menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang kurang baik untuk tahap pelayanan selanjutnya, sehingga klien merasa tidak puas dengan pelayanan secara keseluruhan. Kepuasan jasa yang mereka terima dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran mereka.

Dari pengukuran kepuasan klien diatas dapat ditaksir bahwa program *elderly day care services* PSTW Budhi Dharma mengabaikan nilai yang penting untuk klien. Walaupun dari hasil survey terhadap 30 responden yang dipilih acak tersebut hanya 19 orang atau 63,3% responden yang merasa tidak puas akan kualitas layanan yang diberikan, PSTW Budhi Dharma harus merefleksikan kembali program dan sistem pengiriman pelayanan pada kliennya. Dari hasil pengukuran kepuasan klien tersebut, terlihat apa yang klien pikirkan tentang program, dan menjadi *feedback* untuk memberikan informasi yang spesifik yang nantinya akan berguna untuk meningkatkan program dan mengembangkan program kedalam bentuk yang baik (Hawe, Degeling & Hall, bab 2, h.31).

Dari pemaparan diatas dapat diketahui bahwa PSTW Budhi Dharma mengabaikan tiga prinsip-prinsip dalam Program *Elderly Day Care Services* yaitu;

- Pelayanan kurang dilakukan secara komprehensif,
- Pelayanan yang belum bermutu (pelayanan yang bermutu adalah pelayanan yang menjamin kepuasan penerima pelayanan dan untuk menjamin kepuasan maka kualitas pelayanan sangat menentukan)
- Serta pelayanan yang belum akuntabel (pelayanan yang diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat).

Program *elderly day care services* merupakan model pelayanan sosial yang adaptif terhadap perubahan sosial yang ada dalam masyarakat saat ini. Oleh karena itu program perlu dilaksanakan dengan baik dan optimal agar dapat mengatasi permasalahan lansia serta dapat mewujudkan lansia yang sejahtera (*successful aging*); melalui kegiatan-kegiatan dalam program ini diharapkan lansia dapat memelihara dan memfungsikan kesehatannya, memelihara mental dan kesehatan emosionalnya, serta terlibat secara aktif dalam hidup melalui interaksi sosial, aktifitas fisik, dan stimulasi kognitif (Valentine & Poindexter, bab 2, h.19).

Successful ageing timbul sebagai pendekatan perbaikan intervensi (Estes, Charroll L. *et al*, bab 2, h.19) dan intervensi ini dapat berupa kegiatan-kegiatan.

Dalam program *elderly day care services* terdapat intervensi-intervensi dalam bentuk kegiatan-kegiatan, sehingga dengan mengikuti program (partisipasi) diharapkan klien dapat menjadi *successful agers* dan sesuai apa yang dikemukakan oleh Longino dan Kart (bab 2, h.18) yang mengatakan bahwa partisipasi lansia dalam aktivitas informal merupakan prediksi terbaik dalam kepuasan hidupnya (Quadagno, bab 2, h.18) Teori aktivitas yang dikembangkan oleh Palmore (1965) dan Lemon et al. (bab 2, h.18) juga menyatakan bahwa penuaan yang sukses tergantung dari bagaimana seorang lanjut usia merasakan kepuasan dalam melakukan aktivitas dan mempertahankan aktivitas tersebut selama mungkin (Hardywinoto & Setiabudhi, bab 2, h.18). Dan Havighurst *et al* (bab 2, h.18) mengatakan bahwa lanjut usia (lansia) yang optimal adalah seseorang yang menjaga aktivitasnya selama memungkinkan. Lansia yang aktif dideskripsikan sebagai lansia yang potensial.

Penelitian yang dilakukan oleh Powel J dan Roberts H (bab 2, h.6) menyimpulkan bahwa *day care* memainkan suatu bagian penting dalam keseluruhan pembangunan kualitas kesehatan dan pelayanan perawatan sosial yang tinggi bagi lansia. Oleh karena itu perlunya lembaga penyelenggara mengelola dan memelihara program dengan baik, sehingga klien dapat mengikuti kegiatan dan mempertahankan kegiatan tersebut selama mungkin. Jika lembaga penyelenggara melakukan hal tersebut maka lansia akan eksis beraktivitas, program akan *sustainable*, dapat mewujudkan tujuan program dan visi misi organisasi, dan terciptanya *successful agers* serta permasalahan mengenai kelanjutusiaan akan teratasi.

BAB 6

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1 Kesimpulan

Peningkatan harapan hidup juga akibat dari faktor kesehatan yang baik. Peningkatan usia harapan hidup mengakibatkan jumlah lansia mengalami peningkatan tiap tahun. Proporsi penduduk lansia di Indonesia mengalami peningkatan cukup signifikan. Dengan jumlah dan proporsi yang menjadi sangat besar, problematik lansia pun akan bertambah. Dalam proses menjadi tua para lanjut usia mengalami beberapa permasalahan. Oleh karena itu lansia memerlukan perhatian dan penanganan dalam upaya peningkatan kesejahteraan. Pemerintah mengupayakan pelayanan sosial bagi lanjut usia dengan penyediaan berbagai program, diantaranya pelayanan sosial non panti. Pelayanan sosial non panti didasari kenyataan adanya perubahan dari keluarga besar menjadi keluarga kecil, semakin banyaknya kaum wanita yang memasuki dunia kerja, sehingga perawatan terhadap lanjut usia menjadi berkurang, adanya nilai masyarakat yang menganggap tidak pantas menempatkan lanjut usia di dalam panti, terbatasnya kemampuan pemerintah dan masyarakat untuk menyelenggarakan pelayanan sistem panti, serta tingkat urbanisasi masyarakat yang tinggi berpengaruh terhadap intensitas perawatan lanjut usia. Untuk mengatasi hal tersebut dikembangkan model-model pelayanan terhadap lansia dimana lansia tetap berada dalam keluarganya sementara pelayanan diberikan kepadanya, misalnya dengan mengundang para lansia keluar rumahnya untuk mendapatkan perawatan, makanan dan kebutuhan-kebutuhannya yang lain dan setelah itu mereka kembali ke rumahnya masing-masing. Salah satu model pelayanan sosial lanjut usia yang dikembangkan oleh Direktorat Pelayanan Sosial Lanjut Usia (PSLU) Kementerian Sosial RI adalah dalam bentuk Program Harian Lanjut Usia (PHLU) atau disebut *Elderly Day Care Services*. Program *Elderly Day Care Services* adalah suatu model pelayanan sosial yang disediakan bagi lanjut usia, bersifat sementara, dilaksanakan pada siang hari di dalam atau diluar panti dalam waktu tertentu dan tidak menginap.

Dari hasil temuan lapangan serta dikuatkan oleh pernyataan informan, hasil observasi dan studi dokumentasi diketahui bahwa dalam Program *Elderly Day Care Services* di Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Budhi Dharma ;

- Belum dapat mencapai target jumlah klien dan target jumlah kegiatan pertahunnya. Terjadi stagnasi jumlah klien yang mengikuti program ini selama tahun 2011-2012. Dimana tidak terjadi peningkatan jumlah klien lansia dan berarti bahwa program tersebut kurang dapat menarik lansia lainnya untuk dapat berpartisipasi dalam program. Jumlah kegiatan juga kurang mencapai target pertahunnya. Bahwa pada tahun 2011 jumlah kegiatan yang ditargetkan oleh PSTW Budhi Dharma adalah 827 kegiatan dan tahun 2012 terget menjadi 619 kegiatan, terjadi penurunan jumlah target kegiatan.
- Komponen input program baik itu personil, sarana prasarana dan dana belum memadai. Dengan komponen input yang begitu kurang memadai maka program kurang dapat berkembang. Dari pemaparan dan penjelasan dalam matriks pada bab 5 dapat dilihat bahwa komponen input dalam program masih belum memadai, dimana masih terdapat banyak hambatan dalam setiap komponen program dan masih banyak yang perlu diperbaiki pada komponen-komponen program tersebut agar dapat menyokong proses pelaksanaan program, *output* dan *outcome* program dapat dicapai sehingga program dapat berkembang dengan baik dan program dapat *sustainable*.
- Belum terdapatnya standar operasional pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan UPT. Hal ini dapat menyulitkan UPT, dimana UPT dituntut sesegera mungkin memberikan pelayanan kepada klien, hal ini juga akan memberikan beban kerja tambahan kepada UPT sehingga yang selama ini dilakukan UPT adalah menyerahkan sepenuhnya pada instruktur kegiatan yang bersangkutan untuk pemberian pelayanan kepada klien. Perlu dibuat SOP (*standard operating procedures*), dengan adanya SOP diharapkan dapat mengukur performa pelayanan dan petugas serta pekerjaan dapat terlaksana dengan baik, tepat waktu, dan dapat dipertanggung jawabkan.
- Dari proses pelaksanaan pelayanan yang telah diberikan tergambar kepuasan klien yang mengikuti program, kepuasan ini merupakan *feedback* atas proses

pemberian pelayanan. Dari hasil survey terhadap 30 responden klien yang dipilih acak dalam Program *Elderly Day Care Services* diketahui bahwa sebanyak 63,30% klien merasa kurang puas akan kualitas pelayanan yang ada. Jika dilihat dari persentase kepuasan klien tersebut berarti jasa atau pelayanan yang diterima selama ini kurang sesuai dengan apa yang dirasakan, kualitas pelayanan ini dipersepsikan kurang baik dan kurang memuaskan. Dari pengukuran kepuasan klien diatas dapat ditaksir bahwa program *elderly day care services* PSTW Budhi Dharma mengabaikan nilai yang penting untuk klien. Walaupun dari hasil survey terhadap 30 responden yang dipilih acak tersebut hanya 19 orang responden yang merasa tidak puas akan kualitas layanan yang diberikan, PSTW Budhi Dharma harus merefleksikan kembali program dan sistem pengiriman pelayanan pada kliennya.

Proses pelaksanaan program *elderly day care services* di PSTW Budhi Dharma yang kurang sesuai dengan apa yang diharapkan tersebut disebabkan karena faktor komponen-komponen input yang kurang memadai, sehingga *output* yang dihasilkan tidak mencapai target dan *outcomes* yang diharapkan belum dapat tercapai.

6.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil temuan lapangan, pembahasan serta kesimpulan yang ada maka berikut ini penulis sampaikan beberapa rekomendasi yang perlu dilakukan baik pihak Direktorat Pelayanan Sosial Lanjut Usia maupun pihak PSTW Budhi Dharma, diantaranya sebagai berikut :

Hal penting dalam suatu proses pelaksanaan pelayanan adalah perlunya dibuat SOP (*standart operating procedurs*), SOP ini akan sangat membantu UPT (PSTW Budhi Dharma) selaku pengelola dan pelaksana program dalam menjalankan operasional kegiatan pelayanan. Perlunya dibuat SOP mengenai pelaksanaan kegiatan pelayanan demi meningkatkan kepuasan klien melalui kualitas pelayanan.

Rekomendasi terkait dengan temuan lapangan komponen input program seperti yang dirumuskan dalam tabel berikut

Tabel 6.1
Rekomendasi komponen input program terkait temuan lapangan

No	Komponen Input Program	Rekomendasi
1.	Personil	<p>Pengadaan pegawai atau petugas khusus untuk petugas program <i>elderly daycare services</i>. oleh Kemensos RI, sehingga tidak ada rangkap jabatan.</p> <p>Perlu adanya kualifikasi maupun kompetensi petugas program sehingga didapatkan petugas yang memiliki integritas tinggi untuk melayani lansia.</p> <p>Perlu pembinaan dan pelatihan petugas <i>elderly daycare services</i>, sehingga petugas dapat terampil menangani lansia dan berkomitmen tinggi terhadap tugas.</p> <p>Perlu adanya kualifikasi maupun kompetensi instruktur. <i>Recruitment</i> instruktur dilakukan secara formal dan diberikan legalitas hukum (kontrak/perjanjian kerja).</p> <p>Dihidupkan kembali kepengurusan oleh klien untuk mengelola keuangan klien, sehingga mereka dapat mengatur kebutuhannya sendiri.</p>
2.	Sarana Prasarana	<p>Dibuat SOP sarana prasarana yang representatif untuk lansia (sarana ramah lansia).</p> <p>Perlu perbaikan sarana gedung pertemuan PHLU dan perbaikan tata ruang tempat untuk kegiatan senam.</p> <p>Penambahan sarana prasana untuk menunjang kegiatan instruktur dan klien sehingga tercipta kenyamanan.</p> <p>Penambahan ruangan khusus untuk jenis kegiatan tertentu (seperti kegiatan musik organ).</p>
3.	Dana	<p>Perlu telaahan kembali penganggaran dalam program <i>elderly daycare services</i> oleh Biro Perencanaan Kementerian Sosial RI.</p> <p>Perlu penambahan anggaran untuk operasional kegiatan agar program <i>elderly day care services</i> dapat berkembang dengan baik di UPT, perlu diingat bahwa UPT merupakan ujung tombak Kementerian Sosial, Unit Pelaksana Teknis adalah</p>

	<p>unit penting yang membantu mengatasi permasalahan sosial. Oleh karena itu dukungan materil sangat penting.</p> <p>Perihal keuangan dipegang oleh klien pengurus sehingga mereka dapat <i>manage</i> keuangannya sendiri untuk menentukan kebutuhannya secara mudah dan cepat. Jika dilimpahkan kepada petugas (lembaga penyelenggara) maka lembaga wajib melaporkan keuangan karena jika tidak akan terkena aturan keuangan mengenai PNBK.</p>
--	---

Rekomendasi terkait dengan temuan lapangan proses pelaksanaan program seperti yang dirumuskan dalam tabel berikut

Tabel 6.2

Rekomendasi untuk proses pelaksanaan

No	Jenis Kegiatan	Rekomendasi
1.	Kegiatan Promosi	<p>Diperlukan standar prosedur operasional waktu dan mekanisme pelaksanaan kegiatan promosi.</p> <p>Penambahan dan pengembangan strategi promosi khusus program <i>elderly day care services</i>, promosi melalui media cetak serta perluasan jangkauan promosi.</p>
2.	Kegiatan Penerimaan Klien	<p>Diperlukan standar prosedur operasional waktu dan mekanisme pelaksanaan kegiatan penerimaan klien.</p> <p>Direktorat PSLU perlu melakukan sosialisasi ulang mengenai konsep atau esensi program <i>elderly day care services</i> pada UPT sehingga program dapat berjalan sesuai dengan konsep.</p> <p>Direktorat PSLU perlu melakukan sosialisasi kembali mengenai mekanisme pelaksanaan dan persyaratan penerimaan klien. Prosedur penerimaan melalui persyaratan yang harus diisi klien dengan beberapa lembar formulir, kurangnya sosialisasi ini mengakibatkan UPT tidak mengetahui format lembar penerimaan yang harus diisi klien dan tidak melaksanakan prosedur tersebut.</p>

		Perlu dilakukan pengukuran performa program dan pengukuran kinerja masing-masing unit pelaksana agar program dapat diperbaiki dan dikembangkan kedalam format yang lebih baik.
3.	Kegiatan Senam	<p>Diperlukan standar operasional pelaksanaan kegiatan senam, senam berpedoman pada standar versi Kementerian Pemuda dan Olahraga. Kemenpora memiliki program olah raga layanan khusus (OLK) yang diperuntukan bagi lansia dengan memperhatikan karakter dan kondisi. Selain itu Kemenpora telah memberikan pelatihan dan pendidikan kepada para instruktur sehingga instruktur dapat profesional. Oleh karena itu perlunya koordinasi dan kerjasama dengan lintas instansi yang terkait.</p> <p>Lembaga menyediakan sarana perlengkapan penunjang sehingga klien tidak dibebankan lagi untuk membeli peralatan.</p> <p>Perlunya apresiasi atau perhatian lembaga kepada instruktur dan klien, memberikan apresiasi atas prestasi yang telah dicapai oleh klien dan instruktur terhadap beberapa perlombaan yang diikuti.</p>
2.	Pemeriksaan Kesehatan	<p>Diperlukan standar operasional kegiatan pemeriksaan kesehatan.</p> <p>Perlunya penambahan durasi pelaksanaan kegiatan pemeriksaan kesehatan.</p> <p>Diperlukan kompetensi dan kualifikasi petugas pemeriksa kesehatan sehingga jika klien dapat berkonsultasi mengenai penyakit dan upaya penyembuhan.</p> <p>Pengadaan alat pemeriksaan kesehatan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi lansia. Serta sarana penunjang kegiatan tersebut sehingga klien dapat menunggu antrian pemeriksaan dengan nyaman.</p>
3.	Pemberian Makanan Tambahan	Lembaga penyelenggara memperbaiki kualitas makanan dan mempertimbangkan gizi dalam makanan yang disesuaikan kondisi lansia. Klien tidak diberikan makanan yang mengandung resiko tinggi untuk kesehatan lansia.

4.	Kesenian Musik Organ, <i>Vocal Group</i> dan Qasidah (Rebana)	Diperlukan standar operasional kegiatan kesenian musik. Perlu adanya promosi kembali kegiatan kesenian musik organ agar dapat menarik minat klien. Perlu dibuat penjadwalan klien yang akan bernyanyi (<i>rolling</i>) setiap minggu sehingga semua klien dapat mengikuti kegiatan ini. Perlu adanya instruktur tetap pada kegiatan rebana dan <i>vocal group</i> . Perlu adanya standar sarana prasarana kegiatan kesenian musik sehingga dapat meningkatkan kenyamanan klien.
5.	Keterampilan	Diperlukan standar operasional kegiatan keterampilan. Perlu pengadaan dan standar sarana pendukung kegiatan keterampilan yang disesuaikan dengan kondisi lansia.
6.	Pendampingan	Diperlukan standar operasional kegiatan pendampingan. Perlu peningkatan integritas petugas dalam melayani dan mendampingi klien.
7.	Rekreasi, <i>event</i> luar Panti, kunjungan ke keluarga klien	Diperlukan standar operasional kegiatan <i>vacational</i> . Penyediaan akomodasi yang memadai dan ramah lansia untuk kegiatan rekreasi dan <i>event</i> luar panti. Kegiatan kunjungan keluarga dilakukan sesuai dengan prosedur yaitu petugas mendatangi keluarga klien.
8.	Bimbingan agama dan peringatan hari keagamaan	Diperlukan standar operasional kegiatan keagamaan. Perlu adanya pemuka agama, karena kegiatan ini adalah kegiatan yang penting untuk lansia dimana dengan spiritual yang baik akan membantu lansia untuk menghadapi kenyataan, merumuskan arti dan tujuan keberadaannya dalam kehidupan. Perlunya pelaksanaan kegiatan keagamaan untuk lebih memaknai hari keagamaan.

DAFTAR REFERENSI

I. BUKU

- Achir, Yaumil C. Agoes. (2001). *Problematik dan Solusi Lansia Indonesia Menyongsong Abad Ke-21 dalam Bunga Rampai Psikologi Perkembangan Pribadi dari Bayi sampai Lanjut Usia* Ed. Utami Munandar. Jakarta: UI Press.
- Bryman, Alan. (2008). *Social Research Methods* (3rd ed). New York : Oxford University Press.
- Craik, F.I., & Salthouse, T.A. (1992). *The Handbook of Aging and Cognition*. Hillsdale New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publisher.
- Estes, Carroll L., Biggs Simons dan Phillipson. (2009). *Social Theory, Social Policy And Ageing A Critical Introduction*. England : Open University Press
- Given , Lisa M, ed. (2008). *The SAGE Encyclopedia of Qualitative Research Methods*. California : SAGE Publications Inc.
- Grinnell, R.M., & Unrau, Y.A. (2005). *Social Work Research and Evaluation (Quantitative and Qualitative Approaches)*(7th ed.). New York: Oxford University Press.
- Hardywinoto, & Setiabudhi, Tony. (1999). *Panduan Gerontologi - Tinjauan dari Berbagai Aspek. Menjaga keseimbangan kualitas hidup para lanjut usia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hawe, Penelope, Degeling, Deirdre, Hall. (1990). *Evaluating Health Promotion*. Sydney: MacLennan & Petty Pty Limited.

- Hoyer, William J. dan Roodin, Paul A. (2003). *Adult Development and Aging* (5th ed.). New York: McGrawHill.
- Jackson, Sherri L.,(2006). *Research Methods and Statistics: A Critical Thinking Approach*, (2nd ed). USA: Thompson Higher Education
- Jugiyanto, Prof. (2008). *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset
- Lewis, A Judith., Packard, R Thomas., Lewis D Michael. (2007). *Management of Human Service Programs* (4th ed.). USA : Thomson Brooks/Cole.
- Loether, Herman J. (1967). *Problems of Aging. Sociological and Social Psychological Perspectives*. California: Dickenson Publishing Company Inc.
- Lovelock, Christoper H. (1994). *Product Plus : How Product + Sevice = Competitive Advantage*. Singapore: Mc Graw Hill
- Mahsun, Mohamad. (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : BPFY-Yogyakarta
- McClam, Tricia & Woodside, Marianne. (2005). *Introduction to Human Services Cases and Applications*. USA: Thomson Brooks/Cole.
- Miles, Matthew B. & Huberman, A. Michael. (1987). *Qualitative Data Analysis : A Sourcebook of New Methods*. Beverly Hills : Sage Publication
- Moleong, Lexy J. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

- Napitupulu, Paimin DR. (2007). *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction, Prinsip-Prinsip Dasar Agar Pelayanan Publik Lebih Berorientasi Pada Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat*. Bandung : PT.Alumni.
- Neuman, W. Lawrence. (2006). *Social Research Methods : Qualitative and Quantitative Approaches* (6th ed.). USA: Pearson Education, Inc.
- Patton, Michael Quinn. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. (3rd Ed). United States of America : Sage Publication
- Pietrzak, Jeanne., Ramler, Malia., Renner, Tanya., Ford, Lucy., & Gilbert, Neil. (1990). *Practical Program Evaluation, Examples From Child Abuse Prevention*. USA: Sage Publications Inc.
- Quadagno, Jili. (2002). *Aging and The Life Course*. USA: McGrawHill
- Rangkuti, Freddy. (2006). *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN JP*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rossi, P.H., & Freeman H.E. (1985). *Evaluation a Systematic Approach* (3rd ed.). Thousand Oaks, Ca: SAGE.
- Rudito, Bambang & Famiola, Melia. (2008). *Social Mapping Metode Pemetaan Sosial – Teknik Memahami Suatu Masyarakat atau Komuniti*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Sadli, Saparinah. (2007). *Menjadi Perempuan Sehat dan Produktif di Usia Lanjut*. Jakarta: Program Studi Kajian Wanita Universitas Indonesia.

- Santoso, Singgih. (2002). *SPSS versi 10 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Singarimbun, & Effendi, Sofyan. (1989). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S.
- Soetomo. (2008). *Masalah Sosial dan Upaya Pemecahannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suud, Mohammad M.A. (2006). *3 Orientasi Kesejahteraan Sosial*. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher.
- Takshakkori, A & Teddlie, C. (1998). *Mixed Methodology*. USA: Sage Publications.
- Tayibanpis, Farida Yusuf. (2008). *Evaluasi Program dan Instrumen Evaluasi Untuk Program Pendidikan dan Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Taylor, SJ. & Bogdan, R. (1984). *Introduction to Qualitative Research Methods : The Search For Meanings*. (2nd Ed). Toronto : John Wiley & Son
- Timonen, Virpi. (2008). *Ageing Societies A Comparative Introduction*. USA : McGraw Hill
- Tjiptono, Fardy dan Anastasia Diana. (2002). *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andy Off Set
- Unrau, Yvonne A., Gabor Peter A., Grinell Jr, Richard M. (2007). *Evaluation in Social Work* (4th ed.). New York: Oxford University Press.

Valentine, Deborah P., & Poindexter, Cynthia Cannon. (2007). *An Introduction To Human Services – Values, Methods and Populations Served* (2nd ed.). USA: Thomson Brooks/Cole.

Wahana Komputer. *Pengolahan Data Statistik dengan SPSS 15.0*. Semarang : Penerbit Andi

Wahyu MS, Dr. (2005). *Perubahan Sosial dan Pembangunan*. Jakarta: Hecca Publishing.

Walpole, Ronald E. (1995). *Pengantar Statistika*. (Bambang Sumantri, Penerjemah). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Zastrow, Charles. (2008). *Introduction to Social Work and Social Welfare* (9th ed.). Canada: Thomson Brooks/Cole.

II. JURNAL

Krefting, L. (1991). Rigor in Qualitative Research. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol 45, 217-222

Ndraha, Taliziduhu. (2000). Teori Budaya Organisasi. *Jurnal Ilmu Pemerintahan* Jilid IV. Jakarta: BKU I Kerjasama IIP dengan UNPAD.

Rahayu, Amy Yayuk Sri. (1997). Fenomena Sektor Publik dan Era Service Quality (Servqual). *Jurnal Bisnis dan Birokrasi* 1:1-15.

III. MODUL

World Bank. (2004). Modul Evaluasi Pembangunan - *The World Bank Building Skill to Evaluate Development Interventions*. Depok: Program Magister Konsentrasi Pembangunan Sosial PPs-FISIP-UI

IV. DOKUMEN

Biro Pusat Statistik & Kementerian Sosial RI. (2009a). *Analisis Deskriptif Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial*. Jakarta.

Biro Pusat Statistik & Kementerian Sosial RI. (2009b). *Buklet PMKS (Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial) Tahun 2009 Berdasarkan Hasil Survey Sosial Ekonomi Sosial*. Jakarta.

Kementerian Sosial RI. (2003). *Pedoman Umum Program Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial*. Jakarta.

Kementerian Sosial RI. (2004). *Acuan Umum Kelembagaan Sosial Lanjut Usia*. Jakarta.

Kementerian Sosial RI (2009). *Standarisasi Pelayanan Sosial Lanjut Usia Luar Panti*. Jakarta.

Kementerian Sosial RI. (2010a). *Pedoman Pelayanan Harian Lanjut Usia (PHLU) Day Care Services*. Jakarta.

Kementerian Sosial RI. (2010b). *Profil Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW)*. Jakarta.

Kementerian Sosial RI. (2010c). *Modul Pendampingan dan Perawatan Sosial Lanjut Usia (Home Care)*. Jakarta.

Kementerian Sosial RI. (2011). *Pedoman Pelayanan Harian Lanjut Usia (Elderly Day Care Services)*. Jakarta.

Komisi Nasional Lanjut Usia. (2010). *Pedoman Active Ageing (Penuaan Aktif) Bagi Pengelola dan Masyarakat*. Jakarta.

World Health Organization. (2004). *Menua Secara Aktif : Pelayanan Kesehatan Primer Ramah Lansia*. (Nugroho Abikusno, Penerjemah). France: WHO Library Cataloguing in Publication Data

V. PUBLIKASI ELEKTRONIK

Lucas, Judith A., Nancy, S.R., Lee A.J., & White, S.H. (August, 2002). *Adult Day Health Services: A Review of The Literature*. *Rutgers Center for State Health Policy*, 1-36.
<http://www.cshp.rutgers.edu/PDF/AdultDaycareLitRev.pdf>

Masafumi K., Yuichiro M., Yoshihisa H., Mitsunaga I., Hiromi E., Jun H., & Akihisa I. (2006). *Day care service use is associated with lower mortality in community-dwelling frail older people*. *Journal of the American Geriatrics Society*, Volume: 54, Issue: 9, 1364-1371.
<http://www.mendeley.com/research/day-care-service-associated-lower-mortality-communitydwelling-frail-older-people/#>

Powell, J. & Roberts, H. (September, 2002). *Identifying 'value' in day care provision for older people*. *The Journal of the Royal Society for the Promotion of Health*, Vol.122, No.3, 158-164, 2002. SAGE Journals Online. <http://rsh.sagepub.com/content/122/3/158.abstract>

Republik Indonesia. (30 November, 1998). Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang *Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia*. Lembaran Negara Republik Indonesia.
www.dpr.go.id/uu/uu1998/UU_1998_13.pdf

Valerie Bacon & Chrisptopher Lambkin. (28 Desember, 1995). *The Relationship between the Delivery of Day Care Services for Older People and the Design of Day Unit Premises*. *Journal Ageing and Society Cambridge University Press*, 41-64. Published Online : 8

September2000.<http://journals.cambridge.org/action/displayAbstract?fromPage=online&aid=32783>

PSTW Budhi Dharma Kementerian Sosial RI. (2009). *Profil Program Pelayanan*.

<http://budhidharma.depsos.go.id/modules.php?name=Content&pa=showpage&pid=23>.

VI. PENELITIAN

Sutiaputri, Lina F. (1998). *Kebutuhan Lanjut Usia di DKI Jakarta, Suatu Studi Deskripsi (Thesis)*. Depok: Program Pascasarjana Sosiologi Universitas Indoensia

Pedoman Wawancara

Perencana Program EDCS Direktorat PSLU Kemensos RI

Pedoman Wawancara digunakan sebagai petunjuk dalam menggali informasi dari informan. Dengan adanya pedoman wawancara untuk Perencana Program *Elderly Day Care Service* diharapkan akan dapat menggali informasi mengenai

a) Profil Program *Elderly Day Care Service*;

Pembentukan program, uji coba program hingga saat ini. Deskripsi visi, misi, tujuan program, sasaran, perkembangan program EDCS.

b) Evaluasi Proses Pelaksanaan Program;

Standar-standar pelaksanaan program, tahapan-tahapan kegiatan program pelayanan untuk evaluasi proses.

Identitas Informan

Nama :

Jenis Kelamin :

Jabatan :

Pedoman Wawancara Bagi Perancang Program *Elderly Day Care Service*

1. Bagaimanakah profil Program *Elderly Day Care Service* ?
2. Siapa sasaran Program *Elderly Day Care Service* ? adakah jumlah target klien?
3. Apa tujuan khusus diadakannya Program *Elderly Day Care Service* ?
4. Adakah ketentuan jenis kegiatan apa saja yang diadakan dalam Program *Elderly Day Care Service* ? adakah standarisasi kegiatan?
5. Bagaimana program dapat dievaluasi dan dapat dinilai?
6. Apa yang menjadi standar indikator keberhasilan dalam proses pelaksanaan Program *Elderly Day Care Service* ?
7. Bagaimana penganggaran program DCS? Ada kuota untuk jumlah klien dalam setiap item pembiayaan? Anggaran mengenai apa saja yang dibiayai pusat?
8. Bagaimana mengenai iuran per kegiatan dan peruntukannya?
9. Bagaimana aturan untuk petugas/instruktur daycare?
10. Bagaimana tentang fasilitas penunjang program?
11. Apa saja kendala dalam program DCS, khususnya di PSTW Budhi Dharma?
12. Bagaimana saran agar program DCS di PSTW BD lebih maju dan prospektif?

(lanjutan)

Pedoman Wawancara

**Pengelola Program EDCS
Kasie PAS PSTW Budhi Dharma**

Pedoman Wawancara digunakan sebagai petunjuk dalam menggali informasi dari informan. Dengan adanya pedoman wawancara untuk Pengelola Program *Elderly Day Care Service* diharapkan akan dapat menggali informasi mengenai

- a) Profil Program *Elderly Day Care Service* di PSTW Budhi Dharma
- b) Perkembangan Program *Elderly Day Care Service* di PSTW Budhi Dharma
- c) Mekanisme tahapan proses pelaksanaan Program *Elderly Day Care Service* di PSTW Budhi Dharma

Identitas Informan

Nama :

Jenis Kelamin :

Jabatan :

Pedoman Wawancara Bagi Pengelola Program *Elderly Day Care Service*

1. Siapa sasaran Program *Elderly Day Care Service*?
2. Adakah jumlah target kegiatan dan target klien pertahunnya? Bagaimana cara menentukannya jumlah targetnya?
3. Bagaimana mekanisme tahapan kegiatan?
4. Jelaskan fungsi bagian program PAS yang Bapak pimpin dalam Program *Elderly Day Care Service*?
5. Bagaimana personil dalam Program *Elderly Day Care Service* ? apakah memadai ?
6. Bagaimana sarana prasarana dalam Program *Elderly Day Care Service* ?
7. Bagaimana penganggaran kegiatan & sarana prasarana dalam Program *Elderly Day Care Service* ?
8. Bagaimana mengenai biaya kegiatan yang dibebankan oleh klien?
9. Menurut Bapak bagaimana perkembangan program EDCS di PSTW ini?
10. Kendala apa yang dihadapi dalam pelaksanaan Program *Elderly Day Care Service*?

(lanjutan)

Pedoman Wawancara

Pengelola Program EDCS Kasie Resos PSTW Budhi Dharma

Pedoman Wawancara digunakan sebagai petunjuk dalam menggali informasi dari informan. Dengan adanya pedoman wawancara untuk Pengelola Program *Elderly Day Care Service* diharapkan akan dapat menggali informasi mengenai

- a) Mekanisme proses pelaksanaan dan kegiatan dalam Program *Elderly Day Care Service*
- b) Kegiatan-Kegiatan dalam Program *Elderly Day Care Service*

Identitas Informan

Nama :

Jenis Kelamin :

Jabatan :

Pedoman Wawancara Bagi Pengelola Program *Elderly Day Care Service*

1. Jelaskan fungsi bagian Rehsos yang Ibu pimpin dalam Program *Elderly Day Care Service*
2. Bagaimana struktur organisasi kepengurusan Program *Elderly Day Care Service*?
3. Bagaimana mekanisme tahapan kegiatan penerimaan dan pemberian pelayanan dari awal-akhir?
4. Apakah ada *need assessment* terhadap klien? manfaat? kapan dilakukan?
5. Apakah klien dikenakan biaya retribusi per kegiatan?
6. bagaimana sarana prasarana dalam Program *Elderly Day Care Service* ?
7. Bagaimana personil dalam EDCS? Apakah memadai? Bagaimana dengan instruktur?
8. Kegiatan-kegiatan apa saja dalam Program *Elderly Day Care Service*, untuk apa?
9. Kendala apa yang dihadapi dalam pelaksanaan Program *Elderly Day Care Service*?

(lanjutan)

Pedoman Wawancara

**Pelaksana Program EDCS
Koordinator Lapangan**

Pedoman Wawancara digunakan sebagai petunjuk dalam menggali informasi dari informan. Dengan adanya pedoman wawancara untuk Pengelola Program *Elderly Day Care Service* diharapkan akan dapat menggali informasi mengenai

- a) Proses pelaksanaan dan kegiatan dalam Program *Elderly Day Care Service*
- b) Kegiatan-Kegiatan dalam Program *Elderly Day Care Service*

Identitas Informan

Nama :

Jenis Kelamin :

Jabatan :

Pedoman Wawancara Bagi Pelaksana Program *Elderly Day Care Service*

1. Jelaskan fungsi Saudara/i dalam Program *Elderly Day Care Service*
2. Apa background Bapak/Ibu?
3. Bagaimana mekanisme tahapan kegiatan pemberian pelayanan dari awal-akhir?
4. Apa saja kegiatan-kegiatan dalam Program *Elderly Day Care Service*? Bagaimana penjadwalannya? Frekuensinya?
5. Dimana dilaksanakan? Siapa yang melayani?
6. Bagaimana sarana prasarana dalam Program *Elderly Day Care Service* ?
7. Kegiatan yang banyak diminati? Dan yang kurang diminati?
8. Kendala yang dihadapi per kegiatan? (kendala internal dan eksternal)
9. Ada bulan tertentu yang banyak klien tidak hadir/ kegiatan ditiadakan, mengapa? Alasan kegiatan tidak diadakan di hari tertentu?
10. Bagaimana masalah instruktur?
11. Bagaimana pendampingan di program EDCS?
12. Bagaimana mengenai pemberian makanan tambahan untuk klien?
13. Bagaimana pemeriksaan kesehatan klien?
14. Bagaimana kegiatan event luar Panti dan rekreasi?

(lanjutan)

Pedoman Wawancara

**Pelaksana Program EDCS
Instruktur dan Pendamping**

Pedoman Wawancara digunakan sebagai petunjuk dalam menggali informasi dari informan. Dengan adanya pedoman wawancara untuk Pengelola Program *Elderly Day Care Service* diharapkan akan dapat menggali informasi mengenai

- a) Proses pelaksanaan dan kegiatan dalam Program *Elderly Day Care Service*
- b) Kegiatan-Kegiatan dalam Program *Elderly Day Care Service*

Identitas Informan

Nama :

Jenis Kelamin :

Jabatan :

Pedoman Wawancara Bagi Pelaksana Program *Elderly Day Care Service*

1. Jelaskan fungsi Bapak/Ibu dalam Program *Elderly Day Care Service*
2. Bagaimana proses perekrutan Bapak/Ibu dalam Program *Elderly Day Care Service*
3. Apakah background Bapak/Ibu
4. Jelaskan pengalaman Bapak/Ibu menangani masalah lansia
5. Apakah Bapak/Ibu diberi penjelasan tentang dan pedoman dalam pelaksanaan Program *Elderly Day Care Service*
6. Jumlah durasi kegiatan yang Bapak/Ibu berikan dalam Program *Elderly Day Care Service*
7. Apa kendala dalam memandu kegiatan yang Bapak/Ibu pimpin?
8. Menurut Bapak/Ibu, solusinya untuk program dapat berjalan lebih baik?

(lanjutan)

Pedoman Wawancara

**Penerima Manfaat Program EDCS
Klien Pengurus dan Non Pengurus**

Pedoman Wawancara digunakan sebagai petunjuk dalam menggali informasi dari informan. Dengan adanya pedoman wawancara untuk Pengelola Program *Elderly Day Care Service* diharapkan akan dapat menggali informasi mengenai

- a) Kepengurusan oleh klien dan pembentukannya
- b) Tanggapan Klien tentang kegiatan-kegiatan dalam Program *Elderly Day Care Service*
- c) Tanggapan klien mengenai petugas Program

Identitas Informan

Nama :

Jenis Kelamin :

Pedoman Wawancara Bagi Pelaksana Program *Elderly Day Care Service*

1. Apa fungsi Bapak/Ibu dalam program EDCS?
2. Bagaimana terbentuknya kepengurusan ini?
3. Tanggapan mengenai petugas program?
4. Tanggapan mengenai lembaga penyelenggara dan kemitraanya?
5. Apa saran Bapak/Ibu untuk program ini?
6. Bagaimana pelaksanaan kegiatan-kegiatan?
7. Bagaimana fasilitas di PSTW menurut Bapak/Ibu?
8. Kegiatan apa yang tidak ibu ikuti di Program EDCS? Alasannya?

Kuesioner Untuk Pra / Lansia

No. Kuesioner :



UNIVERSITAS INDONESIA

KUESIONER
EVALUASI PROGRAM *ELDERLY DAY CARE SERVICES*

Bapak/Ibu Yang Terhormat,

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir Program Pascasarjana Ilmu Kesejahteraan Sosial FISIP UI, Maka Saya

Nama : Ayu Diah Amalia

NIM : 1006744023

bermaksud untuk melakukan penelitian mengenai Evaluasi Program *Elderly Day Care Services* di PSTW Budhi Dharma, oleh karena itu saya akan melakukan pengumpulan data primer untuk mengetahui bagaimana kepuasan Bapak/Ibu dalam mengikuti Program tersebut. Saya mengharapkan partisipasi Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu mengisi jawaban dalam kuesioner berikut. Atas perhatiannya Saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

(lanjutan)

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : _____

Jenis Kelamin : Laki-Laki/Perempuan

Usia : _____

Pekerjaan Sebelumnya : _____

Alamat Rumah : _____

Telp./ HP : _____

Lama mengikuti DayCare : _____

1. Pengeluaran sebulan yang dikeluarkan untuk mengikuti program ini?

- a. Rp. 0-50.000
- b. Rp. 50.000-100.000
- c. Diatas Rp. 100.000

2. Kegiatan apa yang Bapak Ibu Minati dalam Program DayCare?

(boleh memilih lebih dari 1 jawaban)

- a.Senam
- b.Rekreasi
- c.Keterampilan
- d.Ikut serta dalam event luar Panti
- e.Keagamaan
- f.Hiburan Musik
- g.Pemeriksaan Kesehatan

3.Apakah Bapak/Ibu berminat mengikuti kembali Program DayCare Tahun Depan?

- a. Ya
- b. Tidak
- c. Tidak Tahu

(lanjutan)

Mohon Beri Tanda Silang (X) untuk setiap pertanyaan berikut

Apakah Bapak/Ibu, Puas/Cukup Puas/Kurang Puas/Tidak Puas Dengan ...

<i>Tangible</i>				
1.Lokasi tempat pelayanan	a. Tidak Puas	b. Kurang Puas	c. Cukup Puas	d. Puas
2.Fasilitas tempat layanan	a. Tidak Puas	b. Kurang Puas	c. Cukup Puas	d. Puas
3.Kenyamanan tempat layanan	a. Tidak Puas	b. Kurang Puas	c. Cukup Puas	d. Puas
4. Jumlah petugas pemberi layanan	a. Tidak Puas	b. Kurang Puas	c. Cukup Puas	d. Puas
5.Komunikasi petugas	a. Tidak Puas	b. Kurang Puas	c. Cukup Puas	d. Puas

<i>Responsiveness</i>				
1.Tanggung jawab petugas	a. Tidak Puas	b. Kurang Puas	c. Cukup Puas	d. Puas
2.Kesedian petugas untuk membantu	a. Tidak Puas	b. Kurang Puas	c. Cukup Puas	d. Puas
3.Petugas tanggap terhadap klien	a. Tidak Puas	b. Kurang Puas	c. Cukup Puas	d. Puas
4.Kemampuan petugas menolong klien	a. Tidak Puas	b. Kurang Puas	c. Cukup Puas	d. Puas

<i>Reliability</i>				
1.Pengetahuan petugas dalam melayani	a. Tidak Puas	b. Kurang Puas	c. Cukup Puas	d. Puas
2.Kecepatan petugas memberi layanan	a. Tidak Puas	b. Kurang Puas	c. Cukup Puas	d. Puas
3.Keseriusan petugas memberi layanan	a. Tidak Puas	b. Kurang Puas	c. Cukup Puas	d. Puas
4.Kedisiplinan petugas memberi layanan	a. Tidak Puas	b. Kurang Puas	c. Cukup Puas	d. Puas
5.Kejelasan petugas memberi layanan	a. Tidak Puas	b. Kurang Puas	c. Cukup Puas	d. Puas

(lanjutan)

<i>Emphaty</i>				
1.Kepedulian petugas kepada anda	a. Tidak Puas	b. Kurang Puas	c. Cukup Puas	d. Puas
2.Petugas memahami anda	a. Tidak Puas	b. Kurang Puas	c. Cukup Puas	d. Puas
3.Petugas mudah dihubungi	a. Tidak Puas	b. Kurang Puas	c. Cukup Puas	d. Puas

<i>Assurance</i>				
1.Kesopanan petugas dalam melayani	a. Tidak Puas	b. Kurang Puas	c. Cukup Puas	d. Puas
2.Kemampuan petugas meyakinkan klien	a. Tidak Puas	b. Kurang Puas	c. Cukup Puas	d. Puas
3.Usaha petugas melayani dengan baik	a. Tidak Puas	b. Kurang Puas	c. Cukup Puas	d. Puas
4.Kecakapan petugas dalam melayani	a. Tidak Puas	b. Kurang Puas	c. Cukup Puas	d. Puas

Terima kasih Atas Partisipasi Bapak/Ibu



Pedoman Kajian Literatur dan Dokumentasi

Pedoman Literatur digunakan sebagai petunjuk dalam menelaah informasi yang telah terjadi dari pelaksanaan program sebelumnya melalui studi dokumentasi. Dengan adanya pedoman kajian literatur Program *Elderly Day Care Service* PSTW Budhi Dharma diharapkan akan dapat menggali informasi tambahan mengenai ;

- a) Rencana dan realisasi kegiatan di tahun sebelumnya
- b) Daftar klien dalam Program *Elderly Day Care Service*
- c) Daftar absensi klien Program *Elderly Day Care Service*
- d) Dokumentasi pelaksanaan kegiatan tahun-tahun sebelumnya
- e) *Monitoring* dan evaluasi di tahun sebelumnya
- f) Dokumentasi / arsip yang berkaitan dengan registrasi klien
- g) Brosur lembaga
- h) Data dan dokumentasi mengenai instruktur
- i) Standarisasi dan prosedur operasionalisasi Program *Elderly Day Care Service*
- j) *Flowchart* (diagram logis rangkaian aktivitas)



Pedoman Observasi

Pedoman Observasi digunakan sebagai petunjuk dalam mengamati secara langsung kegiatan-kegiatan apa saja selama proses pelaksanaan program dan bagaimana interaksi klien dalam kegiatan dan staf program.

Dengan adanya pedoman observasi Program *Elderly Day Care Service* diharapkan akan dapat menggali informasi tambahan mengenai

- a) Proses pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam Program *Elderly Day Care Service*
- b) Waktu pelaksanaan Program *Elderly Day Care Service*
- c) Kendala dalam proses pelaksanaan Program *Elderly Day Care Service*
- d) Bagaimana interaksi antara instruktur dan klien dalam Program *Elderly Day Care Service*

NB: Setiap Pelaksanaan Observasi

1. Dicatat tanggal, tempat dan waktu, durasi
2. Subjek yang terlibat

TRANSKRIP WAWANCARA

Lampiran 5

Nama : F
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Jabatan : Staf Seksi Program dan Advokasi Sosial PSTW Budhi Dharma,
Instruktur Kesenian Program EDCS

1.	Jelaskan fungsi Bapak/Ibu dalam Program <i>Elderly Day Care Service</i>	Kalo saya khusus di musik karena pengalaman saya di bidang musik, sempet kursus piano waktu sekolah, organ. Lansia juga ada yang minat dengan alat musik gitar, ada gitar waktu itu ada aja lansia yang memanfaatkannya. Kalo day care cuma organ aja. Untuk instruktur marawis saya belum terlalu bisa terus terang aja saya masih punya keterbatasan saya belum terlalu menguasai. Sebenarnya instruktur itu dari luar bukan dari pegawai kecuali kalau dia itu fungsional instruktur kalo yang bukan dari fungsional jadi instruktur itu sebenarnya tidak boleh. 2012 sudah ada marawis cuma instruktur bukan saya katanya dari perumnas 3 yang jelas kalo saya sudah ngomong saya tidak bisa, iya itu penunjukan dulu waktu penanggungjawabnya bu ai saya ditunjuk. Sebenarnya kalo di lanjut usia kesenian musik merupakan salah satu item terapi, salah satu item bimbingan sosial dan psikososial. Bimbingan psikososial disebut art terapi, terapi seni antara lain musik ya baca puisi atau nari atau lukis juga satu terapi seni. Lanjut usia disini tergantung minatnya milih kegiatan apa. Lomba bercermin dalam kaca juga terapi seni, terapi seni dilansia ada yang aktif dan yang pasif, jadi walaupun ga ikut dalam menyanyi misalnya tapi mereka lansianya ada disini itu juga masuk terapi, terapi pasif, karena pasti orang yang mendengarkan suatu seni pasti dia akan merespon ya responnya itu disebut terapi. Saya terapi aktif dan pasif, kalo aktif ya saya juga ngajarin itu termasuk intervensi juga melalui music cuma ga keliatan tapi ada efeknya. Seperti ada yang nyanyi salah saya bilang itu salah nah itu kan termasuk intervensi juga, yang pasif. Kita kemas seringan mungkin dan tidak menggurui dan enak memainkan music. Saya cuma ngiringin, sama ngajarin , tapi tidak notnot. Tapi kalo mereka salah saya kasih tau karena dalam itu ada akselerasi antara pendengaran dan otak, kalo diulangi lagi diharapkan dia bisa, jadi kita ga seperti guru. Kasidah saya juga yang ngajarin di hari selasa. Perayaan kartini pake kasidah merupakan salah satu hasil kegiatan mereka. Kalo salah yang jangan absolut bilang salah, gimannya caranya mereka bisa dengerin temennya, kurang lebih seperti ini, mereka bisa enjoy, bisa selaras dalam bermusik, karena kalo ritmenya
----	--	--

Universitas Indonesia

		ngaco pasti akan berpengaruh nah selamanya akan seperti itu jadi harus diingatkan tapi tidak menyalahkan, mungkin menurut literatur kalo dia tidak terarah akan mengacaukan lagu, musik merupakan satu upaya memulihkan mereka untuk bisa mengakselerasikan otak kiri otak kanan kemampuan mendengar melihat. Pokoknya eksklusif untuk lansia.
2.	Bagaimana proses perekrutan Bapak/Ibu dalam Program <i>Elderly Day Care Service</i>	iya itu penunjukan dulu waktu penanggungjawabnya bu ai sayu ditunjuk. Saya dulu diketahui bisa main musik, kata orang bisa, dulu sering ngiringin, nah terus ada tawaran mau ga untuk jadi instruktur musik di daycare? Saya dari pembukaan daycare 2005, cuma saya instruktur bukan fungsional. Membantu pelaksanaan dari kegiatan seksi lain, ada SOPnya lagi dibikin, atas dasar penunjukan dari penanggungjawab, bu ai. Karena ada SK nya juga, sebelum penunjukan saya sudah bekerja, legalnya, saya dari awal daycare, ada SK nya tahun 2008/2009 lah. Yang penting ada segi positifnya dari kegiatan ini daripada secarik SK.
3.	Apa background Bapak/Ibu	Kalo saya khusus di musik karena pengalaman saya di bidang musik, sempet kursus piano waktu sekolah, organ. Organ itu kursus di tom chick music school di bekasi barat, saya ambil sebentar biaya sendiri karena mahal, waktu sekolah. Karena mahal ya saya pikir sudah, 6 bulan saja, sebenarnya kursus itu selama 3 tahun. Saya dulu ambil piano, kalo orang dulu sudah bisa piano pasti bisa organ kan hanya beda di digitalnya aja. Kalo pengoperasiannya sama, hanya beda diteknologinya aja, kalo piano kan lebih klasik, punya bit2 kusus, kalo organ dibantu teknologi jadi instrumen lain untuk mengiringi. Saya juga terlatih lah untuk angkung, saya pernah dulu di ws rendra pernah juga di sekolah. Nanti bisa dilihat angkung yang kurang lebih standar yang biasa yang dimainkan, lansia juga tidak akan merespon untuk mainkan kan mereka tau bentuk standar angkung seperti apa. Itu angklung untuk bonus hiasan aja. Angkulung itu pengadaan untuk day care
4.	Jelaskan pengalaman Bapak/Ibu menangani masalah lansia?	Saya honorer 2004 pengangkatan 2006, kalo saya kenal lansia udah lama tahun 2002, saya suka ke mari suka diundang kepanti ini, atas nama pribadi dulu kepala pantinya kenal saya suka diundang kesini. Saya suka dengan masuki dunia lansia dalam kegiatan bermusik. Life review mereka kan itu merupakan terapi kenangan jadi itu semua masuk dalam memorinya kan musik merupakan terapi masuk, relaksasi masuk. Sebenarnya ada terapi-terapi yang secara ga langsung masuk jadi lansia ceria makanya ketika kita membetulkan mereka salah dengan cara yang enjoy sambil ketawa ya udah dibiarkan dulu nanti ada jeda waktu baru dibenerin. Yang kita harapkan dari musik kan dia bisa merespon dan mengakselerasikannya. Disamping itu musik juga terapi kesehatan, bukan sebagai obat tapi sebagai sarana yang menunjang dalam memulihkan penyakit misalnya jantung,

		darah rendah, hipertensi, dengan musik sedikit membantu mengurangi, terapi medis juga.
5.	Apakah Bapak/Ibu diberi penjelasan tentang dan pedoman dalam pelaksanaan Program Elderly Day Care Service?	Daycare sebenarnya lebih efektif dan lebih komersil. Jumlah lansia kan banyak, anggaran pemerintah kan ga cukup. Daycare merupakan solusi mengajak lansia kesini dengan tidak diskriminasi dari yang miskin juga bisa kaya bisa, yang potensial untuk bisa dateng kesini. Kalo merujuk UU kesejahteraan lansia, lansia menjadi tanggung jawab pemerintah masyarakat dan keluarga, semuanya. Kecuali dalam kasus tertentu. Sepanjang ada keluarga ya mereka yang tanggung jawab. itu tadi dia tidak diwajibkan kalo di daycare. Sebenarnya promosi sudah aja, ya yang butuh saja itulah di daycare dia tidak diwajibkan, kalo mereka anggap perlu ya dateng kalo mereka anggap ga perlu ya udah. Harusnya psu punya standarisasi, kita juga punya standarisasi cuma belum selesai, kalo cuman sekali pertemuan ga mungkin jadi standarisasi, perlu proses perlu hal-hal. Yang buat standar sebenarnya harus dari pusat, harusnya mereka bikin, kita tinggal jalanin. Akhirnya standar semau-maunya kita yang bikin. Intinya yang penting mereka lansia terlayani itu sudah, kalo kita berkuat teori justru tidak akan membantu mereka. Gimana caranya mereka senang disini.
6.	Apa kendala dan saran dalam kegiatan yang Bapak/Ibu pimpin?	Kendalanya kalo secara finansial ga masalah, kalo diliat dari kendala ya ruangan ini harusnya tidak bergema untuk kegiatan musik, ruangan ini multifungssi, cuma satu untuk day care, noisenya itu kalo untuk musik harus kedap suara, ya ruangan yang kedap yang suaranya tidak bergema. Kalo bergema ada efeknya karena ganggu pendengaran mereka kan bergema jadi ga konsen, ini terlalu gema, ya misalnya bisa aja dilapisi kayu. ya ngga jadi kendala bagi saya kalo mereka banyak permintaan, rebutan nyanyi, mau nyanyi ini itu ga masalah bagi saya. Mereka harus tertib, kalo mau nyanyi antri. Terapi musik bawa, life reviewnya, ini ringan dan mengajarkan yang bagus mengoptimalkan otak mata pendengaran ibu abidin aja pendengarannya masih bagus, gimana dia bisa nyanyi sesuai irama yang akan berdampak kalo inget masa lalu dia akan nangis, diliat dari airmata mimik nya, dia akan ter makanya mereka dekat dengan saya, padahal saya suka dimarahin kalo saya ga dateng karena anak sakit misalnya..hehehe. jumlah yang dateng itu bukan jadi jaminan suatu keberhasilan jadi kita liat dampaknya aja. Saya berpatokan pada terapi aktif dan pasif (yang hanya mendengarkan). Kl kuantitas yang hadir memang dikit. Yang dateng cuma dikit, ya itu tadi dia tidak diwajibkan kalo di daycare. Sebenarnya promosi sudah aja, ya yang butuh saja itulah di daycare dia tidak diwajibkan, kalo mereka anggap perlu ya dateng kalo mereka anggap ga perlu ya udah, lagijuga mereka juga punya kepentingan misalnya mau momong cucu setelah senam. Sebenarnya kadang mereka dapat tuntutan dari keluarga suruh momong cucu. Diawal tahun juga kita sudah informasikan bahwa daycare ada kegiatan musiknya.

	<p>Daycare jika saya berekspektasi jangan hanya yang diikuti hanya yang potensial potensial, yang ga potensial juga bisa, kalo sumber daya kita cukup, kita bisa jemput lansia, disini mereka bisa istirahat nyaman nanti sore bisa dikembalikan kerumahnya, dia keseharian disitu aja di daycare aja. Kepegawaiannya juga diadakan pegawai yang khusus daycare aja. Kalo kita mau focus seperti itu ya bisa nah harus ada petugas khusus daycare aja dia berkecimpung disitu aja, tidak diprogram yang lain, bisa konsen dan maksimal, kepegawaian khusus di daycare. Pengadaan dan keterbatasan biaya, pengaruh ke formasi juga kan. Kalo pusat mengevaluasi hanya ke kliennya harusnya kan pegawainya juga dievaluasi apa yang kurang. Selama ini kan ke klien aja. Saya belum pernah ditanya perkembangannya apa di daycare, belum pernah dari sini. Kalo dikesenian kalo mau dimaksimalkan ya harus lebih ditata lebih baik. Udah gitu kita masih terbatas kuota, kuota kita antara 70 target 2012 itu 70, kalo 2011 itu 60 kuotanya. Yang menentukan kuota itu dari perencanaan. Kita sebenarnya modal jasa aja, siapa yang mau ya dia kemari, ya konsekuensinya ya semua sarannya sudah dipersiapkan dengan baik. Faslitas diperbaiki, ada tempat istirahatnya, kan paruh waktu, dan diikuti dia tidak hanya orang yang sehat, yang sakit juga bisa, kan mereka juga bête dirumah butuh suasana. Saya yakin kalo sarannya baik dan sumber daya dibenahi daycare akan berjalan baik. Sumber daya manusianya juga disesuaikan dengan kegiatan didaycare, misalnya kalo senam ya dia mahir disenam, pelatih kalo bisa berasal dari panti atau orang yang kita unjuk, sebaiknya bukan dari lansia juga yang jadi tenaga, justru kita yang melayani mereka, jangan mereka yang melayani mereka sendiri, itu akan berdampak juga jadi tidak maksimal. Panti itu merupakan show windownya kementerian sosial, panti itu ujung tombak kementerian sosial, tapi malah kita dibelakang tombaknya dalam artian bukan kita yang memutuskan tapi ada yang mengarahkan kalo ujung tombak kan yang membuat kebijakan pusat yang melaksanakan panti, kalo kita-kita yang buat kan jadi seenaknya aja, ah yang enak gini gini. Tolong kalo mau maksimal ya serius diperhatikan sumber dayanya, sarannya terus dievaluasi apa kendalanya baiknya bagaimana. Nantikan ada titik temu, jangan dievaluasi dari klien saja. Keluarga ada problem dengan lansia nah mungkin dengan mereka ketemu dengan sebayanya kan bisa share dengan temannya, mereka akan bisa tenang kan akan efeknya dirumah ntar. Aku mau nyanyi nih kan senang, nah itu akan nambah pede lansia, bisa nyanyi nyanyi dengan cucunya dirumah itu kan kliatan efeknya dari kegiatan kesenian musik. Bahkan daycare dibuat jasa dan pelayanan sosial bisa, fleksibel lah daycare ini. Saya rasa kalo fasilitas memadai dan menarik pasti kegiatan akan banyak minatnya, misalnya ruang ac dengan bangku empuk, nyanyi disini enak saya yakin akan banyak minat. Ya selama ini berjalan aja tapi perkembangannya tidak terlalu signifikan. Saya belum dapat pelatihan musik, belum</p>
--	---

	<p>ditawarkan mau ga pelatihan musik karnea kan peningkatan kemampuan, saya mau, orang itu peningkatan pelayanan kog kan akan bermanfaat untuk klien saya. Terapi musik itu penting padahal ada itu dibuku pedoman. saya yakin kalo dibenahi dan ditingkatkan dan tenaga disesuaikan lagi insyaallah akan banyak peminatnya. Terapi musik itu bukan selalu dengan keyboard, senam juga ada musiknya kan juga bisa. Kalo terapi musik dengan keyboard aja ya itu kurang tepat. Keyboard ini sangat memadai, menteri juga pakai ini, alat ini sudah memadai sudah canggih ini alat tahun 2008, dulu ada sudah usang, dan ini masih bagus belum pernah diservis. Angklung kalo mau diadakan ya yang standar, sebaiknya ya adakan barang dulu baru orang akan tertarik untuk ikut kegiatan atau tidak. Kalo ruangnya di setting nyaman, menarik dengan lampu-lampu mungkin akan banyak peminatnya dalam kegiatan. cuma rata-rata salah persepsi kalo musik disuruh nyanyi, cuma itu yang saya belum bisa tanggulangi, duduk aja di kegiatan musik juga termasuk terapi, ga harus mainin alat musik, bisa nyanyi, duduk-duduk sambil main congklak dulu saya sediakan mereka sambil denger musik juga bisa termasuk terapi pasif, ga harus aktif nyanyi main angklung juga, pasifsaja juga bisa termasuk terapi, ruangan harus nyaman bisa slonjor duduk2 seenaknya mereka aja. Angklung itu waktu tahun 2005 memang waktu itu saya dimintai pendapat apa alat untuk dilansia, saya bilang angklung cuma harus dua orang instruktur yang satu untuk memandu dibelakang yang satu yang kasih aba2. Tapi tidak terlaksana kegiatannya karena angklung itu bukan angklung standar, masalahnya di daycare ga selalu ngumpul terus. Bukan lansianya ga mau make tapi ga standar. Lah itu dia musik itu kalo suaranya ga bagus maka orang akan menjauhi, kalo denger suaranya ga enak pasti dia akan tidak mau, sudah alamiah. Saya terapkan juga untuk apa kalo bukan standar nya. Saya kaget pas ada pengiriman barang kog kayak gini angklungnya. Peminatnya saya rasa kalo suatu alat itu lengkap ya pasti banyak, kalo itu tidak sesuai tidak enak didengar tidak akan direspon. Angklung itu tidak standar pasti tidak akan banyak direspon orang. Tahun 2005 waktu uji coba barang angklung kita terima, saya bilang kog kaya gini bukan standar ini tidak akan jalan kegiatannya nanti. Kl bisa piano biasanya akan menjalar ke alat-alat lain, angklung saya pernah belajar cuma untuk sertifikatnya saya ga ada. Saya juga terlatih lah untuk angklung, saya pernah dulu di ws rendra pernah juga di sekolah. Nanti bisa dilihat angklung yang kurang lebih standar yang biasa yang dimainkan, lansia juga tidak akan merespon untuk mainkan kan mereka tau bentuk standar angklung seperti apa. Itu angklung untuk bonus hiasan aja. Angkulung itu pengadaan untuk day care</p>
--	---

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Y
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 50 tahun
Jabatan : Instruktur Senam Porpi (Pernafasan)

1.	Jelaskan fungsi Bapak/Ibu dalam Program <i>Elderly Day Care Service</i>	Iyah saya Instruktur porpi, persatuan olahraga pernafasan seluruh Indonesia, hanya instruktur aja
2.	Bagaimana proses perekrutan Bapak/Ibu dalam Program <i>Elderly Day Care Service</i>	Didaycare udah lama dari tahun berapa yah lupa dari 2006 kali apa yah, waktu itu kepengrusuan dipegang oleh ibu sri siapa yah dia juga pelatih juga pelatih osteo gitu. Waktu itu sih dari bu sri itu yang kontak saya, saya kenal dia dia temen saya, waktu itu kan belum ada senam porpi, nah kebetulan bu sri tau saya gerakan senamnya bagus nah beliau kepengen saya ngajar porpi disini gitu saya masuk sini pertama kalinya.
3.	Apa background Bapak/Ibu	Saya senam dari tahun 1988 dan disitu saya ikut pelatihan-pelatihan akhirnya saya dipelatih nasional juga, ikut pelatih senam skj juga dari 88 sampe skj ayo bersatu dua, sampe senam sabi. Banyak sekali sertifikat saya, saya waktu diminta dari departemen ini terus saya kasih kan lebih lah lebih dari sepuluh sertifikat, saya menjabat sekretaris cabang bekasi dan sekarang menjadi wakil diklat, porpi latihan baru-baru ini kemaren yah taichi master yah nah taichi itu bagian dari variasi senam porpi yah, porpi itu senam taichi yang sudah diindonesiakan,

4.	Jelaskan pengalaman Bapak/Ibu menangani masalah lansia	jadi porpi yang taichi juga ada tapi kasian kan mereka lansia, jadi pake porpi taichi yang diindonesiakan, ya seperti itu tadi yah justru ini bukan hanya untuk lansia aja, semua bisa mengikuti makanya mereka banyak sekali yang mengikuti senam ini, ga susah, enjoy aja di senam ini, senam porpi juga sudah diukur dengan kurva intensitas dari awal yah pertaa pernafasan peregangan persendian kan sudah mencakup semua gerakan di organ kita, jadi melalukan gerakan yang berat pun waktu gerakan disko itu jadi ga berat jadi ditambahin kreasi lagu dangdut boleh pocopoco baru terakhir tadi, alhamdulillah mereka ikut semua.
5.	Apakah Bapak/Ibu diberi penjelasan tentang dan pedoman dalam pelaksanaan Program <i>Elderly Day Care Service</i>	Saya waktu itu ga tau , ga tau programnya kayak gimana, jadi ga dikasih tau yang penting mah saya pokoknya ngelatih dipanggil senam ngelatih senam yah udah, saya ga ada kontrak kerja dengan panti, tapi dulu tuh saya dimintain biodata saya aja, pelatihan penataran apa yang pernah diikuti. Saya perbulan jadi setiap ini aja misalnya satu bulan empat minggu ya empat ratus kalo minggunya lima yah lima ratus melalui mba wina dikasih honorinya.
6.	Apa kendala dalam memandu kegiatan yang Bapak/Ibu pimpin?	nah sound sytem aja sedikit ada kekurangan yah, mungkin mic yah paling ngga bisa saya mengarahkan dan sambil gerak, kan saya sendiri kan orangnya banyak sedangkan mengarahkankan orang banyak kalo ga kedengeran kan gimana, music gimana gerakan gimana, kalo ini kan senam baku jadi saya ga bisa seenaknya ngarahin ga kayak senam lain, karena senam baku senam yang sudah diprogram yah bahkan senam mancanegara, nah itu perlu wireless untuk menerangkan mereka gerakan-gerakannya kaki dibuka tangan keatas kan gitu, iya saya pake asisten yang ngarahin dia pake mik biasa, kalo ga kan ribet saya pake mik biasa sambil gerak-gerak yah jadi saya minta bantuan asisten itu mba dia yang bawa mik sambil nerangin nah saya yang gerak-gerakannya.

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : K
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 45 tahun
Jabatan : Instruktur Senam Osteoporosis

1.	Jelaskan fungsi Bapak/Ibu dalam Program <i>Elderly Day Care Service</i>	Saya instruktur senam osteoporosis juga senam jantung senam rematik,
2.	Bagaimana proses perekrutan Bapak/Ibu dalam Program <i>Elderly Day Care Service</i>	Saya dulu waktu jadi instruktur pertama kali disini karena ya waktu itu tuh ada kenalan saya disini pak parno namanya, dia ngajak saya saya ditawarkan mau ga jadi instruktur pelatih senam disini, kalo ga salah dulu dia kasih tau gajinya cuma tiga puluh ribu tapi, ya namanya udah senang sama senam ya saya mau aja, ga masalah sama pemberian segitu. Saya juga ngajar senam di beberapa tempat kog. Saya memang udah hobby senam sih. Jadi gitu aja prosesnya dari pak parno itu tadi, terus saya langsung ngelatih senam deh disini. Langsung aja, ga dipanggil2 pihak deptsos secara resmi gitu, kontrak kerja sebagai pelatih juga ga pake kog, langsung terjun aja begitu pak parno nawarin saya, sampe sekarang juga saya gak tau pihak pantinya siapa yang ngerekrut saya
3.	Apa background Bapak/Ibu	Ya saya emang udah pelatih senam osteo, saya punya sertifikat senam diabetes, sertifikat senam osteoporosis senam rematik juga ada, tapi saya lupa sertifikat itu tahun kapan, yang jelas saya punya sertifikat, kan kalo ga ada sertifikatnya ga bisa jadi instruktur disini mba, sebelum ngajar jadi instruktur waktu itu semua diminta biodata sama fotocopy sertifikat itu dikasih tau kedepsos, ada kog di mereka.
4.	Jelaskan pengalaman Bapak/Ibu menangani masalah lansia	Ya ngelatih senam ini aja kan buat lansia, sebelumnya sih belum ada pengalaman, ya semenjak disini aja kan udah lama juga saya, kalo senam ini kan penting yah kan kalo lansia gitu udah pada banyak masalah sama tulang rematik persendian, makanya lansia perlu ikut ya kalo senam sedikit ngebantu masalah kesehatannya dia aja yang itu tadi tulang sendi

Universitas Indonesia

5.	Apakah Bapak/Ibu diberi penjelasan tentang dan pedoman dalam pelaksanaan Program <i>Elderly Day Care Service</i>	Nggatuhgapernah yang jelas saya masuk ditawarin itu dari pak parno awalnya terus langsung ngelatih sama disuruh nyerahin biodata kepetugas aja gitu, ga tau pedomannya saya
6.	Apa kendala dalam memandu kegiatan yang Bapak/Ibu pimpin?	Kendalanya sih sebagai instruktur disini saya butuh wireless, mic itu loh mba yang kecil micnya jadi bisa kasih tau abis ini gerakannya apa apa gitu,maklum aja kita kan ngajar orang yang tua tua nih jadi aga kurang denger kan udah gitu saya juga ga keras banget suaranya ya jadi perlu mic untuk aba-aba gerakan. Sama masalah radio tape tuh kayaknya aga jelek ya suaranya, eh tapi ga tapi ga masalah sih, tapi itu loh tapenya letaknya didalam gedung sedangkan kita senam kan diluar gedung, jadi saya aga ribet juga yah mesti lari-lari ganti-ganti kaset kedalem keluar gedung, kayak tadi tuh berapa kali ganti kaset sayanya mondar-mandir, ibu-ibunya nunggu dulu saya ganti kaset. Oiya mba kan senam kita disini menang loh ikut lomba di bekasi baru-baru ini, saya bawa nama depsos, tapi masalahnya kami itu kurang seragam, masa kemaren lomba sendiri2 bayarnya, kasian ibu-ibunya, tiap lombaga ada variasinya bajunya itu itu mulu? Jadi kita butuh seragam senam yah satu setel lah. Jadi tolong donk kan ada uang kas kalo bisa ibu-ibu itu dibeliin kan jadi bagus tuh jadi ada semangat juga untuk lomba mba...

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : SR
JenisKelamin : Perempuan
Usia : 70 tahun
Jabatan : Instruktur Senam Krida Prana (Klien EDCS)

1.	Jelaskan fungsi Bapak/Ibu dalam Program <i>Elderly Day Care Service</i>	Iya saya instruktur krida prana sudah dari 96, sebelum ada daycare saya udah ngelatih disitu waktu jaman bu inten suweno, jadi saya dari awal daycare udah ngelatih
2.	Bagaimana proses perekrutan Bapak/Ibu dalam Program <i>Elderly Day Care Service</i>	Bu inten suweno saya ditawarkan aja ngajar gitu aja, saya ngajar di regular terus kan baru ada daycare ya saya ditawarkan juga.
3.	Apa background Bapak/Ibu	Saya ga ikut pendidikan senam, tapi yah ga tau ya mungkin bakat gitu lah di senam dari kecil senang senam, kalo senam krida udah lama saya ikut, saya punya sertifikat pelatihannya, ada tahun 1994 sertifikatnya. Tapi ya sekarang sambil ngelatih senam saya juga cari kesehatan juga lah sudah tua gitu. Bu inten suweno saya ditawarkan aja ngajar gitu aja, saya ngajar di regular terus kan baru ada daycare ya saya ditawarkan juga. Saya ngajar senam krida prana dari jam 7 sampe jam 8, sejam aja.
4.	Jelaskan pengalaman Bapak/Ibu menangani masalah lansia	Saya segini juga udah lansia juga lansia ngelatih lansia..pengalaman khusus sih ga ada, ya cuma saya udah lama aja ngelatih didepos
5.	Apakah Bapak/Ibu diberi penjelasan tentang dan pedoman dalam pelaksanaan Program <i>Elderly Day Care Service</i>	Iya ga ada, langsung ditawarkan langsung ngelatih gitu aja sampe sekarang
6.	Apa kendala dalam memandu	Semua gerakan kan harus aada aba-abanya tapi ini kan banyak yang ngikut terus juga kan udah tua-tua jadi butuh mikropon

Universitas Indonesia

	kegiatan yang Bapak/Ibu pimpin?	<p>untuk ngaba-ngabainnya, kalo Cuma gerak-gerak ga ngomong ngaba-ngabain kan ga jelas yang denger. Udah minta dari dulu tapi ga dikasih-kasih. Ya perlu diperbaikiin aja yah kita juga diperhatiin sama orang situnya, kalo gedung sih udah lumayan yah, ya paling yang kurang2 itu , sama masalah makanan sejak jamannya pak t, sekarang penghasilan saya di drop kedia (bu a) sekarang penghasilan saja sebulan cuma 200ribu coba, saya sekali senam penghasilan saya bisa 140ribu sampe 160ribu, sekali senam itu bisa juga 180ribu, itu makanan dulu juga dikasih bagus-bagus sekarang nih kayak gini pisang uli rebus kayak gini sepet kayak gini ga bisa dimakan coba, katanya dari pusat sekarang udah ga ada bantuan, betul ga. Uang penghasilan senam kata bu a depsos yang pegang, kita ga tau berapa, pemasukan kita sebulan berapa setiap ngelatih harusnya dikasih tahu donk, itu aqua itu uang kita sendiri kan dari orang-orang yang senam. Enak waktu sama pak s dulu, sekarang kalo piknik keciater dari mobil dalem depsos sendirin kita bayar 50ribu, dijalan dibeliin roti yang seribuuan gitu tuh kita dikasih roti kayak gitu, kalo jaman dulu untuk rekreasi sama makanan itu kan dari depsos.</p>
--	--	--

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : SM
JenisKelamin : Perempuan
Usia : 60 tahun
Jabatan : Instruktur Senam Diabetes

1.	Jelaskan fungsi Bapak/Ibu dalam Program <i>Elderly Day Care Service</i>	Saya intruktur senam diabetes, dulu saya ketua daycare yang perwakilan dari lansianya waktu jamannya pak sabir itu, tahun 2006. Saya kalo disini ngajar diabet, kalo dulu megang semua ada diabet, jantung, rematik itu tahun 2006. Lalu setahun baru dipisahannya, saya ngajar diabet doank tahun 2011.
2.	Bagaimana proses perekrutan Bapak/Ibu dalam Program <i>Elderly Day Care Service</i>	Dulu ibu ngajar di rumah sakit graha juanda, terus bu sakinah bagian peksos itu sering senam, nah dia deketin ibu bilang bu sri mau ga ngajar embah embah di deptsos, saya bisa tapi saya atur jadwalnya dulu. Pertama waktu ngajar disini kepala panti pak sabir ngeliatin dari jauh dia ngumpet terus udah gitu bu sri disini ga ada dana, kata saya gapapa yang penting saya ada tape nya untuk ngajar, percaya ga waktu pulang saya cuma dapet 12ribu, tapi aku ikhlas, yang penting mereka senang sehat juga
3.	Apa background Bapak/Ibu	Saya ikut pelatihan di kantor menpora, kan harus itu, yang paling mahal itu biaya pelatihan diabetes itu satu juta lima ratus di rumah sakit pelni yang ngadain itu ya tahun 2004 itu selama tiga hari dan dapet anggaran dari suami saya. Itu cepet banget pelatihannya tiga hari pelatihan diabet, terus dari menpora dipilih seorang, satu minggu di puncak untuk training, ternyata saya bisa semua ngikutin ujian.
4.	Jelaskan pengalaman Bapak/Ibu menangani masalah lansia	Jadi gini untuk tips pembinaan dalam kita mengajar untuk mempertahankan mereka, jangan sampe mereka bosan lari keluar, kita pelatih harus ada orangnya yang kita latih ya kan satu rahasianya jangan kita terlalu disiplin ketat dilapangan. Disiplin waktu harus, disiplin pakaian jangan dipaksakan untuk mereka karena apa yang kita bina ini tidak semuanya tingkat menengah ke atas, beri mereka kebebasan yang penting pakai pakaian senam yang rapi dan enak dipakai, disitu rahasianya untuk mempertahankan mereka, dan kalo ngajar jangan eh ga boleh gini gini yah gitu jadi kita mendekati mereka bilang mbah gerakannya bukan begitu nanti sakit nih gini tarik tap tarik tap misalnya kalo ada yang salah, kalo orang yang sakit hati ga mau

Universitas Indonesia

		<p>lagi dia ikut, kita harus membina kayak anak yang baru belajar, jadi pelan pelan kasih tau kalo gerakannya gini nanti terkilir, ibu kasih tau supaya ibu ibu ga sakit tar pas pulang ada yang sakit kalo saya diemin aja kan tar dia ga mau lagi ikut, mbah kalo sakit gapapa yang penting gerakannya begini-begini aja jadi ingetin juga banyak minum air dulku mba kita Tanya dulu siapa yang sakit bilang karena kita mau senam osteo, kalo sakit jangan terlalu digerakan jangan dipaksa kalo didorong sampe sini sakit jangan dipaksakan, jadi sebelum senam saya kasih tahu dulu saya tanya-tanya dulu. Kasih tahu jangan ini itu kalo gerakan kencang nanti cedera disini sini, kepala jangan disentak karena usia 45 sudah mulai ada pengapuran kalo kita sentak begini retak itu ga dapat kembali lagi dan harus diterapi, kita bukan usia 25 kebawah jadi mesti hati-hati apalagi dipersendian, jadi kita kasih tau tuh, saya selalu ngasih tahu, seperti rematik kalo pake bola liat bada saya kekepin bolanya tarik badannya, jadi kasih tahu tekniknya. Makanya jangan cuma eksen, jangan dianggep sepele, itu ada pengaruhnya. Kalo ikut pelatihan kita tahu jadi ilmunya kita terapin kelapangan. Teknik itu yang berbahaya waktu senam jadi kita kasih tahu, jadi mereka mikir, kalo ga mampu ngangkat tangan gapapa jangan dipaksa, besok dicoba lagi tangannya dilurusin, besoknya coba lagi sampe dia bisa, karena harus lurus karena lansia bermasalah dipersendian pengapuran, makanan apa saja yang dihindari kita kasih tahu, makanan yang mengandung kolesterol itu dihindari karena bahaya jadi kita harus senam. Nah saya bilang gitu. Jadi kita ngajar juga bisa njelasin kepada mereka jadi dia datang ga sia-sia. Jadi kita itu ibaratnya jangan cuma gerak aja, jadi ibaratnya saya senam itu ada manfaatnya, gunanya saya gerak gini gini tuh manfaatnya gini gini.</p>
5.	Apakah Bapak/Ibu diberi penjelasan dalam pelaksanaan Program <i>Elderly Day Care Service</i>	Langsung terjun aja dulu, ga ada yang jelas jelasin yang penting ada kegiatan senam melatih udah jalan sampe sekarang
6.	Apa kendala dalam memandu kegiatan yang Bapak/Ibu pimpin?	Jangan mentang mentang ini gedung untuk panti jompo terus gedung nya suram lingkungan kotor gitu loh.. jadi orang masuk juga ga jijik karena liat suasananya bersih, ibu akui beliau bagus untuk mimpin panti ini. Semua disini menurut saya sudah terpenuhi, sarananya sudah terpenuhi tempatnya juga bersih terbuka ruangnya kan disini ga terpengaruh lingkungan kotor karena terbuka dan ga ada pabrik juga luas bersih kalo untuk olahraga udah bagus disini, soundsytem dah pas, kalo memandu ga ada kendala lah.

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : KN
JenisKelamin : Perempuan
Jabatan : Pemeriksa Kesehatan Lansia (klien EDCS)

1.	Jelaskan fungsi Bapak/Ibu dalam Program <i>Elderly Day Care Service</i>	Saya nensi nensi kadang-kadang kalo mba wina ga ada, kalo ada yang minta cek darah juga.
2.	Bagaimana perekrutan Ibu dalam Program <i>Elderly Day Care Service</i>	Ya saya kan ikut daycare terus sama bu taruli juga ikut daycare, ya ga direkrut yah cuma ya ganti-gantian aja gitu meriksa tensi, kebetulan setelah diajarin ibu taruli bisa ya bisa gampang kog.
3.	Apa background Bapak/Ibu	Saya mah cuma smp doank mba kan saya diajarin bu taruli itu dia bekas perawat di rumah sakit gitu, diajarin dia, dia juga ikut daycare, waktu itu dia kan bilang nih bu saya ajarain kalo saya ga dating kan ibu bisa nanti.
4.	Apakah Ibu diberi penjelasan pelaksanaan Program EDCS	Ya ga direkrut yah cuma ya ganti-gantian aja gitu meriksa tensi, kebetulan setelah diajarin ibu taruli bisa ya bisa gampang kog.
5.	Apa kendala dan saran Bapak/Ibu?	Kan banyak yang mau nensi tuh sampe ngantri-ngantri, ga repot sih cuma pegel aja kan banyak. mereka kan udah manula jadi perlu alat ini, kan bisa cek kolesterol asam urat gula darah. Klien disitu banyak pada nanya abis cek ini, solusinya apa, harusnya sih ada bidan yah jadi bisa konsul kebidan aja, kalo saya kan ga pengalaman paling saya baca-baca dulu dari trubus, kalo ada bidan atau perawat kan mereka bisa konsul gitu kalo tensi sekian tinggi bisa tanya-tanya bisa konsul kenapa tensinya tinggi solusinya apa gitu kan enak, biasanya sih saya Tanya kenapa tensinya rendah atau tinggi sekali. tapi butuh waktu lama juga sedang yang lain ngantri mau nensi.. kalo mba wina ga ada juga saya yang gantiin. Untuk pemeriksaan darah gitu, kalo kolesterol bayar 20ribu. Udah dua tahunan lah. Ini alat punya dari kita-kita pospindu, tapi kalo ada permintaan untuk cek darah nah saya bawain dari rumah, jadi bukan dari depsos nih alat-alat cek darah, kalo tensi di depsos ada, alat cek darah ini milik RW 22 di BKP punya program pospindu, saya mah disuruh pengurus untuk cek tensi gitu di day care, tapi pengurus juga katanya udah ilang kebu haji min panti bahwa kalo mau periksa darah kita punya alatnya punya RW, tapi harus bayar easytouch GCU untuk cek kadar gula kolesterol asam urat. Uangnya kalo ada yang cek darah yak kesaya kan ini alatnya RW sini, kalo periksa kolesterol cuma 20ribu kalo cek asam urat 15ribu kalo cek gula darah 13ribu.

Universitas Indonesia

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : SC
JenisKelamin : Perempuan
Usia : 66 tahun
Jabatan : Instruktur Keterampilan (Klien EDCS)

1.	Jelaskan fungsi Bapak/Ibu dalam Program <i>Elderly Day Care Service</i>	Ibu 66 tahun usianya, disini saya sebagai pengajar keterampilan kayaknya sih.
2.	Bagaimana proses perekrutan Bapak/Ibu dalam Program <i>Elderly Day Care Service</i>	Dia bilang kan gini nih ka nada kegiatan kan kebenaran saya suka bawa tas-tas kayak gini kan ya terus kata mba siapa tuh mba tri ibu japri aja deh keterampilan, terus saya bilang saya sih ga bisa mba tapi kalo ga bisa sih saya belajar ya udah deh.
3.	Apa background Bapak/Ibu	Ya alhamdulillah saya bisa bikin tas, manikmanik, bros, gelanggelang cincin dari ini juga, ni bahan dari sini semua kita kan cuma ngerjain doank, kan saya bawa contoh nih kalo mau bikin gelang gini caranya, nanti mereka yang beli bahannya kalo bikin cincin gini bahan kenur nah pengelola yang beli bahannya, ya saya suka juga sih bikin gini-gini saya manual aja dari smp kan dulu suka ngerajut nyulam gitu ya sekarang main gini lagi.
4.	Apakah Ibu diberi penjelasan pedoman Program <i>Elderly Day Care Service</i>	Saya ga dikasih tau tentang program daycare. Ya disuruh ngajarin ya mau aja apalagi saya juga suka ngelakuin ini. Lagijuga yang ngikut ngga banyak kog paling ngga yang ngikut cuma sepuluh lah disini mba jadi saya gampang ngajarinnya
5.	Apa kendala dan saran Bapak/Ibu?	Ya kendalanya ya sih tuh ibu ibu banyak matanya yang ga keliatan banyak alesan yang cucu lah yang segala macam lah eem ya jadi paling segitu aja yang ikut, matanya kan siwer apalagi kalo bikin manic-manik, kalo saya sih emang udah pake kacamata ya. kalo ini kan keterampilan kan harus ngikutin jaman yah kalo kita kan udah nenek-nenek hehehe..maunya dari dalem panti gitu aja idenya nah ntar kita ngikutin, kalo saya kan udah nenek nenek jarang keluar jadi ga tau trennya apa, gjadi ga ngerti, maunya dari orang panti dalem sini sih, tapi kayak bikin kerudung kemaren tuh yah bikin bros dapet 10 buat kita kasih satu deh. Yang udah dibikin sih tas kerudung sulam-sulam, rajut-rajut taplak meja gitu bros juga, barang darisini semua, ini kemraen mba wina udah beli tas kayak gitu, saya yang ngajarin terus kita bikin terus dijual.

Universitas Indonesia

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : M
JenisKelamin : Perempuan
Usia : 55 tahun
Jabatan : Pekerja Sosial PSTW Budhi Dharma

1.	Jelaskan fungsi Bapak/Ibu dalam Program <i>Elderly Day Care Service</i>	Saya peksos disini, kalo saya di daycare hanya pendamping aja, hanya ndampingi lansia dikegiatan hariannya aja. Kami pernah ngikutin pelatihan tentang lansia, kalo fungsinya pramuwerda menangani secara fisik, lansia kan macem-macam ya masalahnya kayak kejiwaan, masalah masalah itu yang ditangani peksos
2.	Apa permasalahan dan kendala dalam program <i>Elderly Day Care Service</i>?	Paling permasalahannya sih antar personil aja, jadi kayak semenjak ada pembagian jadwal instruktur masalah waktu dan masalah grup grup di daycare. Kendalanya biasa aja yah di daycare, kalo menurut saya sih ga ada yah, paling kendalanya kalo orang-orangnya kalo suruh ikut rapat banyak alesannya mau momong cuculah, kegiatan peminatnya kurang alesannya juga gitu, kalo acara keluar semua mau ngikut... rebanaan paling cuma lima belas orang, nyanyi orang nya juga itu aja, saya bu ety mia wina di daycare, pak wahid jarang terlibat paling kalo ada acara aja, yah berempatlah, pengajian kan suka digabung sama program regular tapi yang dari orang daycare ga ada yang ikut, udah diinformasikan bahwa ada pengajian di masjid tapi satu dua yang ikut lama kelamaan kesini ga ada yang ikut yang dari daycare..kalo rekreasi peminatnya banyak banget mbludak.. kunjungan kekeluarga kalo daycare mah ga ada ya, kalo kunjungan keluarga itu adanya program regular, ya yang ga jauh-jauh keluarganya kita datingin jabodetabek lah, kalo daycare emang kita ga ada kunjungan yah, rumahnya juga kan rata-rata deket sama panti di depan kan komplek auri sama bulak kapal permai belakang sini margahayu, kliennya deket-deket kalo daycare. Kalo dulu yah ada gitu program regular barang daycare ngadain acara bareng kayak acara lomba apa gitu, sekarang udah nggak lagi, paling yang kemaren doank kartinian, HLUN juga ga ada lagi disini acara-acara yang bareng-bareng gitu udah jarang.
3.	Menurut Bapak/Ibu, apa saran untuk program dapat berjalan lebih baik?	Sarannya dari kita SDM timnya kurang, kalo harus pagi jam tujuh ya kesulitannya itu daycare kan dimulai jam 7, mereka jadi pengurus kan kepanjangan tangankita, kita tinggal gerakin tapi jadinya timbul konflik diantara mereka, wina koordinator daycare tapi kan dia di rehsos juga sebagai staf, ya dia kan dari fisioterapi yah..masalah keuangan sih sebenarnya ada yah saya

Universitas Indonesia

		<p>tanya kemaren kekoordinatornya, dulu ada instruktur yang nuntut kenaikan transport nah ada pengurus keuangan lansia ga berkenan, ya sebenarnya sih ga masalah, mungkin dari panti yah daripada rebut dipegang orang panti ajalah, nah bu lansia itu tersinggung sekali, daripada rebut di pegang coordinator langsung. Terus psikolog juga kurang dapet fasilitas, psikolog kita baru lulusan S1 bukan spesialis psikolog gitu kalo untuk penanganan lansia kan harus ada peralatan yang mendukung. Sekarang lansia ada yang setengah konslet tuh ga bisa nangani, pantimaugamauharusmenerima kalo ada lansia yang bermasalah, tapi kita juga ga bisa maksimal ngatasin. Psikolog kita ada, coba kalo ga ada, pelatihan peksos pelatihan penanganan lansia gitu juga perlu buat kita. Peksos disini ada 3 yang lainnya staf rehsos, bu tari TU, tadinya 4 peksosnya, kader baru dah diminta belum ada ada nih tahun depan tiga tiganya pension semua, kalo bisa jangan satudua deh kalo ngasih pegawai baru, kalo bisa lima lah ngasih pegawai baru disini.. itu tadinya ada satu peksos eh diangkat kestruktural jadi tinggal dikit kan peksosnya.. nih 3 orang pension tahun depan, 1 orang kemaren dipromosiin distruktural. Pengadaan pegawai juga kurang, ada empat aja diambil satu terus ga ada penggantinya, sekarang sulit untuk dapet peksos, saya sertifikat ahli sudah dupak udah ada syarat lagi kan susah jadi peksos akhirnya. Ya artinya jumlah peksos dengan jumlah klien tidak sebanding. Kalo bisa pengadaan yang SDMnya baik, kalo di panti kan harus yang berkualitas, itu tekanan banget deh. Ya banyaklahya masalahnya, sementara yang ditangani pun udah bermasalah, panti tuh mau anak mau lansia itu masalah jadi jangan dilempar orang yang juga bermasalah, lemparlah orang yang berkualitas. Yang pengalaman lansianlah. Kurang diresponslah. Sekarang di fungsional udah sedikit, angka kredit juga susah, dipress lagi. Sudah pegawai baru diprioritaskan diarahkan kepeksos tapi ya gitulah.. udah pengajuan peksos tiap tahun, beground emang STKS tapi ga bisa langsung jadi peksos jadi harus seratus persen pegawai PNS nanti kalo udah seratus persen harus bikin dupak, ini kan susah, step jadi peksos susah. Angka kredit juga susah, SDM aja susah banget didapet. Dan orang ga bisa penunjukan suruh jadi peksos gitu yah. Akhirnya kendala disini kan peksosnya jadi males, males nulis kan ga ada kredit jadi ga naiknaik. Karena syaratnya ribet orang jadi males jadi peksosya jadi staf rehsos ajalah. Saya udah komplek. Kalo bisa jangan peksos yang mau mendekati pensusun dikasihnya. Jadi dia juga punya kemampuan untuk perubahan dipantilah peksosnya.</p>
--	--	---

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : W
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : Staf Seksi Rehabilitasi Sosial PSTW Budhi Dharma,
Koordinator Program *Elderly Day Care Services*

1.	Jelaskan fungsi Ibu dalam Program <i>Elderly Day Care Service</i>	Saya distruktural, staf rehsos, kalo disini kan saya koordinator lapangan, mengkoordinir semuanya kegiatan, kalo misalnya ada kegiatan diluar juga nanti pemberitahuan dulu kasih tau info kegiatan, mengkoordinir semua kegiatan dan yang bikin tugas-tugas, ngadain rembukan diskusi apa aja kegiatannya kan kalo awal tahun gitu kan, evaluasi akhir tahun mereka (klien) nyaranin kegiatan apa aja, kalo dalam pelaksanaannya disini ada masalah nah sebelum keatasannya nanti diselesaikan di saya dulu gitu baru ke atasan kalo ga bisa.
2.	Apa <i>background</i> Ibu?	Saya dari fisioterapi, sebelum disini saya relawan di PMI di fisioterapi juga, disana kontrak setahun, saya D3 fisioterapi, pelatihan sih engga ada ya paling dikasih buku pedoman daycare aja nih baca pedomannya dah gitu aja..toh sambil jalan juga tau.. dulu Cuma ikutan di pemantapan petugas daycare aja du kali 2009 saya masuk daycare masih jadi anggota, terus tengah 2010 jadi coordinator. Pemantapan dulu kayak pemberitahuan pedoman pelaksanaan daycare itu gini gini isinya gini ya penjelasan yang dibuku pedoman aja.
3.	Bagaimana mekanisme tahapan penerimaan klien?	Kalo proses merekrut cuma ngedata aja, tahap penerimaan iya di rehsos, kalo pendataan secara langsung sih engga, jadi mereka mau ikut senam datang jadi dari absensi yang suka ditulis bu badrun itu (klien) nah dari absensi itu bisa dilihat nama-nama yang baru kan ketahuan nah baru kita catet untuk diminta biodatanya, mereka ikut dulu kita minta ktp dan foto, jadi ga kayak yang regular gitu kan kirim data dulu lalu kita liat orangnya kayak apa nah kalo di daycare ga kayak gitu, jadi datang aja dulu lah tar kalo suka kita minta data, paling kalo pendataan awal tahun kita pakai data yang lama yang klien kemaren, yang datang siapa aja, kalo klien yang baru-baru ya dibiarkan dulu aja paling datanya kita minta dipertengahan tahun lalu datanya kita perbaharuiin gitu aja. Kalo misal dua bulan klien baru ikutnya terus ga datang-dateng lagi pas ditanya karena sakit ya itu ga didata. Tengah tahun pendataan cuma data-data yang baru.
4.	Apa saja kegiatan-kegiatan dalam	Pemberian pelayanan dari awal mereka datang jam 7 pagi misalnya senam, kadang kegiatan selanjutnya ada kegiatan

Universitas Indonesia

	Program Elderly Day Care Service? Bagaimana penjadwalannya? Frekuensinya?	keterampilan, secara bergantian ada juga pengajian terus ada juga rebana, terus kayak gini tadi kesenian organ, beda-beda jadwal tiap harinya. Kegiatannya senen itu senam, Selasa senam sama latihan rebana, keterampilan, ngaji terus sama Jumat senam sm kesenian organ. Kalo jadwal patokannya seperti itu, belum berubah-ubah, saya sendiri dari awal masuk seperti itu sampai sekarang paling macam kegiatannya aja yang berubah, ada yang bertambah misalnya di hari senin itu ada yang nambah, Kamis, senam porpi. Kalo senam kridaprana sudah lama terus nambah senam diabet, osteo, terusporpi itu baru. Kalo jadwal kita sendiri yang bikin dan jam-jamnya juga sendiri. Kalo dulu asal jadwalnya saya juga kurang tau, itu udah rutin aja jam 7 senam, mulanya ga tau karena tahun 2005 kan, duulu Selasa Jumat aja kalo ga salah terus berkembang bertambah hari-harinya, saya kan masuk 2008 ya tau-tau udah rutin gitu aja saya ikutin.
5.	Dimana dilaksanakan? Siapa yang melayani?	Kalo kegiatan semua diadakan di gedung daycare, kecuali kaya ekskul kartini kalo lomba gitu kita gabung dengan program regular jadi di aula sana (bukan gedung <i>daycare</i>). Kalo event luar panti kayak kemaren kita ada undangan persadia Bekasi ada kegiatan di Islamic center, ada jalan anlene 1000 langkah, pasti ada pemberitahuan dulu baru ikut acara, paling kalo mau keluar panti kita ngadain proposal dulu misalnya ke perusahaan Indofood, kita yang ngajuin proposal, itu event luar panti. Beda kalo rekreasi itu istilahnya klien senang-senang, nah kalo kunjungan kemana gitu itu event luar panti.
6.	Bagaimana sarana prasarana dalam Program Elderly Day Care Service ?	Kalo menurut saya tempatnya sudah cukup, cuma kalo peralatan kayak kursi-kursi terus meja bimbingan gitu kurang, lemari simpan alat-alat belum ada, dan ruang terbuka. Kalo 60 klien saya rasa cukup di gedung itu (gedung daycare) 100 juga bisa, cuma bangku-bangkunya itu yang ga ada, kita mesti pinjem ngangkut kursi dari aula sana kalo ada acara, kadang kalo bentrok bingung cari kursi, kadang kalo bentrok acara sama program regular kursi-kursinya ga ada, ya terpaksa kita lesehan aja kan kursinya disana semua, padahal nenek-nenek susah juga duduk dibawah. Kalo perbaikan gedung mah udah cukup, mungkin dulu ada beberapa klien yang ngusulin mba ada tempat istirahat donk jadi kalo kita lama-lama disini enak mau istirahat, kalo konsep daycare kana ada istirahat siang tar sore baru mereka pulang, maunya sih begitu...
7.	Kegiatan yang banyak diminati? Dan yang kurang diminati?	Kalo senam yang berkurang peminatnya itu senam yang hari Kamis senam diabet, kurang peminatnya ga tau kenapa, kalo Selasa porpi banyak juga karena senamnya juga baruterus orang pada suka sama gerakannya, jadi orang banyak yang dateng. Itu senam pernafasan ada kreasinya juga, banyak yang ikut bisa 70-80 orang, kalo yang tadikan senam krida cuma 60an orang. Senam diabetes paling cuma 20an, itu peminatnya kurang, ga tau dari klien ada yang bilang ga enak instrukturnya galak gitu, instrukturnya baru 61 tahun tapi masih aktif, yang senam krida bu sulastri udah 70 tahunan, gerakannya ada yang salah apa

		<p>gimana, kan ada serinya 1-5, kadang seri 1 ada yang terlewat dikit, padahal gerakannya sih gampang, klien-klien kan udah afal gerakan juga. Daycare kan konsep nitip, ga sampe tinggal. Kegiatan yang banyak diminati itu ya senam, kalo yang kurang minat ya mungkin perpustakaan karena kita juga belum ada tempat ya jadi belum ada peminatnya, kalo keterampilan sekitar 7-10orang lah yang dateng, kalo musik karena ada yang mau diajak ke TMII jadi banyak yang keluar biasanya ada sih 8-10orang gitu lah. Pernah 12orangan, ganti-gantian, pernah banyak sampe lewat batas waktu, kalo rekreasi banyak juga peminatnya. Kalo senam banyak peminatnya karena pengen sehat, rekreasi juga banyak. Bimbingan agama selasa paling cuma dikit paling 10orang orang-orangnya itu-itu aja, ada pengajiannya adabaca tulis Quran kan ada yang belum bisa baca ya diajarin, itu ustadnya dari kita-kita aja, klien-klien disini siapa yang bisa ya ngajarin deh. Tiap hari rabu minggu ke 2 dan 4 bimbingan agama Kristen, kalo itu pendeta dari program regular digabung dengan program daycare, kalo disini yang Kristen paling cuma 2 orang yang rutin dateng kesitu. Kalo yang islam kan kalo disini ngajinya kan ditetapin selasa ya banyak yang ga dateng ya sama aja alesannya ya entah momong cucu, udah ada pengajian dirumah, ya gitu, ya kalo maksain juga kita bingung. Peminatnya cuma itu – itu aja , jadi antara peminat orang rebana, orang keterampilan, orang ngaji ya paling orangnya ya itu-itu aja. Kami sudah sosialisasi, kemaren vocal group yang dulu mereka minta udah mau diadain eh ga dateng pula, marawis juga sama, yang instrukturnya bisanya hari ini eh orang-orangnya ga bisa, orang-orangnya bisa eh instrukturnya ga bisa. Haduh... Pengajian itu peminatnya kurang, udah digerakan untuk ngaji tapi alesannya banyak kliennya, disini emang ga ada aturan harus harus tapi sesuai minat aja, kita punya kegiatan ini yang minat silahkan ikut.</p>
8.	<p>Kendala yang dihadapi per kegiatan? (kendala internal dan eksternal)</p>	<p>Senangnya ya bisa belajar dari orang tua buat pengalaman hidup, kendalanya ya kalo mbah-mbah itu ada yang rebut ya kita juga pusing, ada kan kayak ada yang benterok kegiatan , ada yang seneng ga senang nah pada adu mulut, di daycare juga begitu. Cuma ya karena ada lagi off dibekukan kepengurusan dari lansia itu sendiri ya pada minta diminta dibentuk lagi. Kalo lansia benatem paling adu mulut aja sih, nomongin, tapi ngomongin tiap hari kan juga ga enak, ya paling dari kita mah dipendekatan aja bilang udah lah bu biarin aja, yang penting dari kita aja ga usah diladenin. Alat-alat yakan berkaitan dengan dipa kantor, kalo ga ada yamau ga mau terima aja, kalo diusulkan kemaren udah tapi ga tau di acc ga, ya kendalanya ya di anggaran, kita mah usulin aja, usulan perbaikan ya udah itu aja. Kendalanya lagi suka ada jadwal bentrok dengan kegiatan yang diluar, misalnya ada kegiatan syuting jadi kegiatan musiknya kemaren, dadakan itu acaranya, ga ada informasinya, klien dihubungkan baru kasih tau kalo ada kegiatan yang diluar. Kalo di daycare kalo penerimaan ya semuanya, karena saya saya di</p>

		<p>tim medisnya kan kesehatan fisioterapis ya dikesehatan cuma kadang bantuin administrasinya, buat laporan kayak gitu. Pelayanan acuannya ga ada, kalo jam-jam nya gitu ya ga ada, kalo hari ya terserah instansinya masing-masing seminggu kegiatan apa gitu berapa kali, kegiatan-kegiatan dalam pedoman kan ada pelayanan fisiknya pelayanan lain-lain nah kita ngikutin acuan itu, sebenarnya kalo istilah dari pengertiannya malah lebih daycare itu dari jam 8 pagi sampe sore kalo dari aturan pengertian daycare, cuma dikitannya kenyataannya paling cuma dua jam tiga jam aja, aduh ibu-ibunya (klien) pada sibuk katanya entah pada momong cucu, ada kegiatan apa lah, dihari kerja orang tua si cucu pada kerja semua otomatis neneknya yang ngurusin. Kegiatan senam paling instruktur ada yang dateng aga siangan dikit, kalo dipemeriksaan ga masalah, paling klien ada yang minta pemeriksaan darah paling ya kendalanya belum ada orang atau tenaga sih di kita, paling perawat aja. Kalo buat medisnya sih engga menjadi kendala.</p>
9.	<p>Ada bulan tertentu yang banyak klien tidak hadir/kegiatan tidak diadakan, mengapa? Alasan kegiatan tidak diadakan di hari tertentu?</p>	<p>Kegiatan Klien dibulan puasa memang kita stop, kecuali kalo kt amau ngadain buka puasa bersama baru ada kegiatan. Bulan yang banyak lansia ga hadir, ya paling kalo musim ujan tuh dikit yang dating di daycare, kalo musim ujan kalo udah dirumah udah ujan ya otomatis mereka udah gam au lagi dating kesini, kecuali kalo udah dating kesini baru ujan itu mah ga masalah bagi mereka, paling yang dating cuma dikit. Bukan karena bulan.</p>
10.	<p>Bagaimana masalah Instruktur Kegiatan?</p>	<p>Kalo instruktur mah ga ada kontraknya selama mereka masih mau ngajar disini ya silahkan, kalo udah ga mau ya mau ga mau ya kita cari gantinya, pembayaran instruktur tiap akhir bulan, jadi dia dateng tandatangan tar akhir bulan dibayar. Kalo udah ga mau ngajar lagi ya bilang sebulan sebelumnya, soalnya dulu pernah kita minta ke instruktur sertifikat kalo udah pernah ngikutin pelatihan senam osteo, krida, dll gitu. Ibu sulastri udah ada sertifikatnya pelatihan senam krida, tapi itu juga udah sertifikat taun berapa gitu tahun 90an berapa gitu. Selama ini kalo ada kegiatan diluar panti ya utamain dulu kegiatan yang didalem, kalo ada tamu ya tetep aja kegiatan berjalan seperti biasa. Kalo instruktur yang ga dateng ya selama ini mereka punya pengganti sendiri, jadi kita ga pusing kan mereka punya temen nah tinggal gantiin aja, ya orang nya dari yang ikut senam-senam itu juga, malahan udah banyak yang hafal gerakannya, dulu ada yang kritik bu sulatri gerakannya sudah banyak yang salah diganti aja instruktur nya, ya evaluasi kemaren kan ada yang saran bahwa instruktur yang sudah tua mohon diganti, emang kita mau ngadain instruktur yang dari kridaprananya kan belum bisa, no kontak nya hilang jadi bingung untuk</p>

		menghubunginya. Kita mau nyetop bu sulastri juga ga enak. Misalnya instruktur ada ya ga dateng ya bu siapa gitu maju aja gantiin jadi instruktur, ya udah otomatis aja. Udah ada banyak yang protes, ya tapi ya ga enak udah sepuh,
11.	Bagaimana pendampingan di program EDCS?	Saya pendampingan di semua kegiatan, rekreasi kendalanya ya karena kapasitas kita dikit padahal banyak peminatnya, kemaren kita cuma ngeposin 100orang padahal peminatnya lebih dari 100orang, yang dampingin saat rekreasi 6orang ditambah ada pegawai lain jadi 10orang, saya koordinator, yang lain anggota seperti pak wahid di TU diikutkan di daycare untuk membantu mengelola alat prasarana sini, ada mba mia, bu min, mas ferdo, bu ety staf rehsos, pendampingan juga. Pendampingan minimal 1,5jam paling lama 3 jam, kalo Selasa sampe jam 10. Pendampingan juga, kalo kerumahsakit daycare ga pendampingan, paling pendampingan acara senam, pendampingan kegiatan keterampilan atau kesenian, kalo ke rumah sakit itu pendampingan program regular, pendampingan kita rame-rame ada mba mia, bu mien dll. Pendampingan selama kegiatan berlangsung paling 2-3 jam. Kalo daycare pendampingan ke rumah sakit itu sih keluarganya. Di daycare ga ada pendampingan ke rumahsakit, hanya selama kegiatan, misalnya mereka butuh apa ya kita siapin selama kegiatan berlangsung.
12.	Bagaimana mengenai pemberian makanan tambahan untuk klien?	Pemberian makanan tambahan sudah ada no kontak pihak yang dihubungi, kadang bu mien minta tolong klien yang punya relasi untuk penyediaan makanan tambahan, ya kendalanya ga banyak cuma kadang ada yang telat aja makanannya ya kita informasikan ke klien bahwa makanan telat tolong ditunggu dulu, ya mereka mau nunggu. Paling menunya aja bingung besok apalagi ya besok apa, sudah diatur sih menunya seminggu sebelumnya.
13.	Bagaimana kegiatan pemeriksaan kesehatan klien?	Pemeriksaan gula darah, kalo daycare jarang, diperencanaannya ada tapi belum jalan, pernah sih pemeriksaan tulang, rencana setahun 2 kali cuma baru sekali ini, itu kerjasama perusahaan anlene, pake alat gitu ditempelin, kalo kontrak ga pernah ada dengan perusahaan itu, paling pertelepon aja misalnya bilang pak kita pengen ngadain pemeriksaan tulang gimana bisa ga atau pake surat, ga termasuk di dipa itu cuma kegiatan sini aja, kalo perusahaan itu mah gratis, mereka paling minta ada tempatnya aja, ya paling kita sediain snack sekedarnya kan dibayar ga mau, mereka sekalian promosi produk mereka. Kalo gula darah mah dari perawat kita, ada juga alatnya, kalo tahun ini seharusnya 4 kali cuma tahun ini belum terlaksana sama sekali. Perawatnya ga dibayar.
14.	Bagaimana kegiatan event luar Panti dan Rekreasi?	Kalo mau keluar panti kita ngadain proposal dulu misalnya ke perusahaan Indofood, kita yang ngajuin proposal, itu event luar panti. Beda kalo rekreasi itu istilahnya klien senang-senang, nah kalo kunjungan kemana gitu itu event luar panti.

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : D
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial PSTW Budhi Dharma,
Penanggungjawab Program Elderly Day Care Services

1.	Jelaskan fungsi bagian Rehsos yang Ibu pimpin dalam Program <i>Elderly Day Care Service</i>	Fungsi bagian rehsos di daycare apa mba, memberikan pelayanan itu mah pasti pelayanan ke lansia, pelayanan harian kan disana ada pelayanan kesehatan ada keterampilan memberikan pelayanan harian kepada lansia diatas 60 tahun ke atas cuma ini kan tidak menetap yah, mereka sementara, mereka itu yang diminati aja, misalnya yang suka olahraga aja ya olahraga aja jadi kan yang keterampilan ga datang yang lansia minati aja, kadang yang terdaftar yang diatas 60 tahun itu kan 53 orang yang pra hampir 100an orang, yah. Cuma kana da yang paling banyak orangnya tuh hari selasa sama jumat kalo kamis gitu kan yang hadir suka dikit yah, jumat kan juga ada kesenian musik itu biasanya banyak yang dateng cuma yang suka musik aja yang dateng. Misalkan dianya ga sempet ya ga dateng jadi ga tiap hari harus dateng ya kemauan dia sendiri aja.
2.	Bagaimana struktur organisasi kepengurusan Program <i>Elderly Day Care Service</i> ?	Sekarang ga ada kepengurusan daycare dari lansia, cuma yang dari pegawai aja, saya penanggungjawabnya mba wina koordinatornya yah mba? Mas ferdo juga, ety juga, bu min, mia juga, kalo yang dari lansianya ngga, dibubarin yah, karena antara mereka tuh saling gimana gitu yah jadi kata bu ai ga usah ada pengurus aja, ribut ribut lah. Cuma yang ngebantu kita aja bu badrun sama pak wem yang lansia itu aja yah, karena kan kita pegawai jam 6 gitu kan belum pada dateng, jadi mereka kan bisa dateng lebih awal ngebantuin kita yah, jadi yang nyiap-nyiapin itu pak wem dan bu badrun. Sebenarnya kita sih juga bisa, tapi gimana yah. Kadang kan mereka bantuin nyediain makanan tambahan bantuin nyetel nyetel kaset. Kalo bapak-bapak kadang kan suka males, sibuk juga, cuma jarang yah bapak-bapak yang ikut daycare, ga tau deh. Saya juga belum sempat ketemu sama mereka, pengen sih ikut senam senam gitu yah cuma pagi banget, begitu saya dateng eh udah bubar merekanyah. Saya dari rumah jam tujuh sampe sini jam setengah Sembilan, satu setengah jam lah itu macet sama ngetem, kalo pake kendaraan sendiri sih setengah jam.
3.	Bagaimana mekanisme tahapan kegiatan penerimaan dan pemberian	Tahap penerimaan saya belum nerima, belum menjabat sebagai penanggung jawab yah masih bu ai itu mah, ya gimana mba wina? Yah yang mau ikut ya ikut aja langsung ke kegiatannya, ga kayak regular yah kan regular gitu kan kita seleksi dulu kita

Universitas Indonesia

	pelayanan dari awal-akhir?	njelasin dulu tentang pelayanan, kalo daycare kayak ga ada pembatasan berapa orang yang mau ya ikut aja, yang penting masih potensial, potensial materi dan fisik, kalo materi kan kita mesti mbayar yah kalo mau ikut kegiatan gitu mbayar, jadi potensial fisik dan materi, ya lansianya kalo periode baru ya langsung aja ikut, formulir gitu mah menyusul saja, kalo daycare itu langsung aja masuk dulu ntar baru pendataan. Kalo usia ada yang dibawah 56 gitu mah gapapa ikut aja, ya yang penting kan yang terdaftar yang lansia yang 60 tahun keatas. Jadi kalo yang pralansia ya ngga di SK kan, boleh ikut lah kan itu kegiatan harian aja yah untuk ngisi waktu luang dari pada mereka siang kesepian kan bisa kesini bisa curhat sesama lansia, bisa menyalurkan hobynya menyanyi atau keterampilan daripada dirumah, kan anak kan pada kerja siang daripada kesepian kan bisa kesini.
4.	Apakah ada <i>need assessment</i> terhadap klien? manfaat? kapan dilakukan?	Kalo dari evaluasi akhir tahun itu kan kita bisa tau ya mba mereka pengen kegiatan apa, kayak kemaren pengen memasak gitu yah ya kita sediain, alat masak dan bahan masaknya harus ada yah, itu harus pengajuan dulu yah, pengen rekreasi gitu kan ga ada anggarannya yah ya jadi mereka pada iuran ngasih buat bensinnya sama supir gitu aja
5.	Apakah klien dikenakan biaya per kegiatan? Jelaskan? Untuk apa pengelolaannya?	Yah yang mau ikut ya ikut aja langsung ke kegiatannya, ga kayak regular yah kan regular gitu kan kita seleksi dulu kita njelasin dulu tentang pelayanan, kalo daycare kayak ga ada pembatasan berapa orang yang mau ya ikut aja, yang penting masih potensial, potensial materi dan fisik, kalo materi kan kita mesti mbayar yah kalo mau ikut kegiatan gitu mbayar. Uang yang bayar kegiatan itu namanya iuran, iuran kegiatan daycare aja, itu kan kesepakatan mereka, kan atas kesepakatan panti sama klien, kecuali waktu yang ujicoba kayaknya ga bayar kan perkenalan malah mereka dapet transport mereka dateng mereka dikasih uang mungkin untuk menarik minat, kalo sekarang mah ga ada anggarannya, instruktur yah dari uang kas aja, kan yang ada anggarannya makanan tambahan aja, ya itu kalo ekskul ya dari itu, kalo kayak di regular aja kan instruktur nya yang dianggarkan satu tapi kenyataannya kana ada tiga instruktur yah dibagi bagi deh honor nya, kalo diperencanaan kan kita ngajuin dua tapi kadang yang disetujui cuma satu yah terpaksa dibagi dua, kasian yah, daycare kayaknya ga ada deh, instruktur di dipa ya Cuma 400ribu itu untuk dua orang, kan instruktur nya banyak, didaycare apalagi. Kita harus pendekatan dulu jadinya ke instruktur, kita ngajuin dulu aja. kita pendekatan aja ke instruktur untuk bagi bagi honor, udah dikit terus dibagi dua. Kan punya uang juga kan kalo senam bayar 3000 untuk pra lansia 2000 untuk lansia sama nyanyi gitu 1000, kalo pada ga bayar kan semua pada pengen nyanyi donk..hehehe, kan kadang kadang suka marahan ngantri nyanyi makanya

		didaptar biar antri kan bayar, jadi giliran nyanyinya
6.	Bagaimana sarana prasarana dalam Program <i>Elderly Day Care Service</i> ?	Sarana didaycare ya yang kurang aja, kayak kegiatan masakan kan alat alatnya baru ada kompor, kulkas untuk nyimpen bahan makanannya juga belum ada, gedungnya juga perlu diperbaiki, kamar mandinya juga itu yah kayak gitu kan tau sendiri ga layak lah, tempat nyimpen peralatan gudang gitu kan perlu juga kayak untuk nyimpen soundsystem itu kan terbuka banget yah bisa mengundang orang untuk ga baik gampang diambil sedangkan gedung ruang kaca kaca semua kan. Peralatan masak donk, mbah mbah itu kan pengen ngadain masak cuma peralatannya belum lengkap, kompor udah open belum ada dispenser juga, kan untuk bikin kue yah, sofa nya juga perlu perbaikan udah ga layak, ga ada bangkunya juga ga enak kayak waktu kegiatan keterampilan kan pada duduk dibawah ditiker tuh eh abis kegiatan pada susah diri pegel pegel semua, jadi kan butuh kursi sama meja juga, kalo bikin keterampilan dimeja kan enak, jadi kasian kan pada ngedeprook gitu.. kursi goyang ntar malah males yah ga usah yah.. sofa kan udah jelek banget yah yang udah bolong udah ga layak, sama kursi kursi, perbaikan gedung kayak gudang wc sama atap atap yang bocor tuh yah sama ac yah kalo bisa tuh kan biar nyaman nenek neneknya, biar pada betah ga pulang-pulang.. kalo rebana sih enakan berdiri sih, kursi kan gampang untuk berdiri lagi, ruangan music ga usah khusus ada ruangnya disitu aja lah.
7.	Bagaimana personil dalam EDCS? Apakah memadai? Bagaimana dengan instruktur?	Jumlah petugasnya kayaknya cukup, intruktur nya cukup eh tapi kurang satu untuk instruktur marawis sampe sekarang belum ada jadi kegiatannya belum jalan, marawis alat lebih banyak dan gerakannya lebih cepat. Harus ada instruktur lagi untuk marawis, kalo memasak ya dari resep resep aja yah dipraktekin..hehehehe. ya sekali kali lah rudi choirudin...hehehe. Kadang kalo ferdo ga ada ya kegiatan musik ga ada, kalo ga da ferdo ya libur, tapi kadang dia ganti hari kalo sekarang ga bisa gitu.
8.	Kegiatan-kegiatan apa saja dalam Program <i>Elderly Day Care Service</i>, untuk apa?	Kalo senam buat lansia ya buat kesehatan lansianya, kana da senam osteo diabet pernafasan gitu yah.. ya mengurangi penyakit kayaknya yah,. Kalo dipanti ada program kerjanya yah, kalo penentuan kegiatan baru yang marawis itu mah dari kita panti, kita tawarin ke lansianya mau ngga? Kalo mau gini gini gini. Kalo mbah mbahnya ga mau ya ngga, rekreasi juga ditawarkan dulu mau ngga, kan kita kan dari panti kan ga ada anggarannya, paling cuma ada anggaran makanan tambahan aja, kalo dari evaluasi itu kan kita bisa tau ya mba mereka pengen kegiatan apa, kayak kemaren pengen memasak gitu yah ya kita sediain, alat masak dan bahan masaknya harus ada yah, itu harus pengajuan dulu yah, pengen rekreasi gitu kan ga ada anggarannya yah ya jadi mereka pada iuran ngasih buat bensinnya sama supir gitu aja, kendaraan sih minjemnya dari panti, cuma supir dan bensin yah, kalo regular kana da, kalo daycare kan cuma sekali kali aja yah. Padahal mereka juga yah mau bayar gitu, kalo

		<p>keterampilan gitu kan mereka yang bisa aja yah ga semua orang bisa, kadang kita diajarin aja susah...hehehe. salut sama mbah mbah kita aja diajarin, satu aja ga selesai selesai. Yang bikin tas manik manik sama bros, bu jafri itu selain rajin juga minat dan ada kemauan untuk ngajarin yang lain, tekun juga sih. Kalo keterampilan mah ga bayar yah, kalo yang ngajarin yah kita bayar honornya walaupun kliennya ga bayar, itu kita ambil dari kas yah uang yang terkumpul dari bayar kegiatan itu, jumlahnya sedikit yang ikut jadi yang berminat aja yah, apalagi yang bapak2nya, kalo bimbingan agamanya juga tuh kurang peminatnya, padahal mah buat lansia gitu yah kan penting tuh, kayak panti jompo dimana gitu dari pagi sampe malem banyaknya bimbingan agama, ini juga yang regular kan biasanya bimbingan agama di aula aula tapi ini mah sekarang udah didateng in yah ke wisma wisma, kalo daycare susah juga yah, paling cuma berapa orang yah, ya mungkin agamanya dasar pondasi agamanya kurang kuat yah apa tuh kurang iman ya ga tau juga sih, apalagi kan udah tua yah, masih dikit juga yah, padahal udah dibikinin jadwalnya, ustadznya dari panti sini. Kalo dihapus bimbingan agama mah ga mungkin eh, kayaknya gimana gitu, ya gapapa walaupun dikit juga, kalo agama ya kitanya aja yah harus sering ngikutin yah. Senam yah yang paling banyak didaycare, training aja sampe dikomplen, retribusi dikumpulin di bu badrun dulu baru dikemba wina in, ya dari absensi itu kan dicatet diitung juga terus ke mba wina, mendingan ke pengurus panti aja yah.</p>
9.	<p>Kendala apa yang dihadapi dalam pelaksanaan Program <i>Elderly Day Care Service</i>? Dan bagaimana mengatasinya?</p>	<p>Kendalanya sih masalah di embah embah aja yah konflik konflik kecil aja yah,</p>

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : T
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Jabatan : Kepala Seksi Program dan Advokasi Sosial
PSTW Budhi Dharma

1.	Siapa sasaran Program <i>Elderly Day Care Service</i>?	Sasaran daycare ya ada dua pra lansia dan lansia, ya sebenarnya ga hanya dari tahun ini aja, tahun lalu juga sudah mulai itu, karena memang pensosialisasian tentang daycare kan tidak hanya cukup satu kali, karena kan si lansianya itu kan silih bergantinya kan karena factor usia, dengan usianya jelaskan kita ketahui kriteria dari lansia nya itu 60 tahun keatas secara medis sudah menurun mobilitasnya dia atau secara fisikpun sudah jelas diketahui. Kita kurnya pstw budhidharma kita punya kriteria 60tahun keatas ternyata yang berminat itu belum lansia, makanya dikatakan pralansia mungkin dari dari usia 56-59 itu dikategorikan pralansia ya kalo dibawah itu bisa boleh boleh saja tapi dia hanya dikatakan sebagai peminat daycare saja di hanya ikut-ikutan saja boleh karna kebutuhan kebutuhannya kan banyak logikanya kan gini kalo usia 40tahun gitu masa sih dia ga punya kebutuhan tapi apa mobilitas dia apa diem diem aja dirumah? Ya kan. 60 tahun keatas dikategorikan lansia, 56-59 dikategorikan pralansia ini dikatakan mereka masuk sebagai anggota daycare, yang istimewa karena mereka usianya sudah 55 tahun dikaitkan mereka sudah pensiunan kan, mereka bisa ikut daycare. Dibawah 60 tahun dia dikatakan sebagai peminat sementara saja yah, hanya ikut – ikutan. Tapi kalo sudah 60tahun sebagai anggota daycare udah pasti, fleksibel aja.
2.	Adakah jumlah target kegiatan dan target klien pertahunnya? Bagaimana cara menentukannya jumlah targetnya?	Ya memang jumlah target memang sudah disesuaikan yah, waktu awal awal memang masih kecil yah kalo tahun ini, mm sebenarnya kan daycare ini untuk hanya pengisian waktu luang lansia saja kita usahakan supaya ada kegiatan dan sarana dasarnya kan itu, sehingga targetnya tidak muluk-muluk, target akan berkembang apabila si lansia peminatnya itu banyak karena mereka sudah tau kan pembiayaannya dari mereka, misalnya di pstw ada 30 orang tapi masyarakat ada yang lebih dari 30 orang kan sah sah saja tinggal bagaimana pembiayaannya yah kan sudah kita sosialisasikan yah, tetap ada target tapi dengan standar yah. Bisa saja kalo memang peminat itu sendiri.
3.	Bagaimana mekanisme tahapan kegiatan?	Pertama kita bagian PAS mempromosikan saja menginformasikan, kalo merekrut oh tidak itu bagian rehsos, jadi cuma sosialisasi aja, jenis jenis kegiatannya diinformasikan tapi sepintas saja tapi tidak terlalu khusus, tapi kan kami sebagai

Universitas Indonesia

		<p>pegawai pstw kan minimal harus tahu kegiatan daycare apa aja sih, bisa aja jenis kegiatan berkembang disesuaikan dngan kondisi dilapangan, misalnya hari jumat music ternyata peminat music itu yang kita targetkan 20orang ternyata peminatnya lebih bisa saja program music itu ditambah waktunya kan disesuaikan misalnya jumat 20 bisa tercover kalo lebih bisa aja peserta daycare ditambah waktunya, karena banyak peminat bisa saja 1-2 jam waktunya ditambah. Sebetulnya daycare kan memang delapan jam, kalo dua jam kan malah kurang ya tetapi kit lakukan kita menyodorkan 6-8jam daycare satu hari, 6-8jam itu kan muatannya berbagai jenis kegiatan, satu hari itu jenis kegiatan daycare bisa dua atau tiga karena misalnya bimbingan agama 2 jam music 2jam keterampilan 2jam kan jadi 6jam tuh kayak gitu satu hari itu, kalo peminatnya banyaj ya besok bisa ditambah lagi. Bisa disambung lagi sah sah aja, fleksibel, kita hanya penghubung sarana aja mediator lah.</p> <p>Kami seksi pas menginformasikan program daycare, selanjutnya pendaftarannya kan penanggungjawab itu sendiri di rehsos, di rehsos didata siapa yang berminat liat kriteria seseorang usia udah pasti daycare yang pralansia dan lansia. Setelah pendataan itu yah. Pas sosialisasi seksi-seksi lain juga kita libatkan macam dari rehsos peksos TU juga kita libatkan, semua unsur dari pstw untuk sosialisasi kita libatkan tapi emang yang berangggungjawab itu kami. Karena mereka juga mengetahui, minimal rehsos mengetahui kalo kami mensosialisasikan itu loh. Yang sosialisasi di awal bulan februari, karena pensosialisasian program memang harus dari awal, tidak diakhir tahun, justu kalo bisa januari diawal tahun karna penginformasian kan diwilayah yang baru karna diawal tahun sudah ada penambahan kegiatan perlu , jumlah anggota daycare perlu ditambah misalnya kita siapkan sarana prasarananya idealnya sih diawal tahun setelah itu bagian rehsos setelah sosialisasi kalo memang ada peminatnya mungkin saja bisa pada saat itu juga tergantung si pminat itu kapan dia datang tapi minimal kami sudah mensosialisasikan kalo masalah pendataan kan tidak kaku, misalnya hari ini juga kita sosialisasi langsung mendata, kalo kita informasikan o panti kosong hari ini orang akan berduyun duyun dating, tapi kegiatan daycare gitu kan dia mempertimbangkan kondisinya dulu. Kalo ada lansia gitu pengen tahu dulu pengen ikut sekali dulu boleh boleh, tapi misalnya dipanti masih penuh tapi dia ga ada kegiatan dirumah oh silahkan masuk ke daycare ikut kegiatan di daycare di daycare ka nada bimbingan agama rekreasi senam secara fisiknya, disitu minimalkan dia bisa memenuhi kebutuhan dia saat itu disitu. Kan gitu, artinya dirumah kan mereka tidak terlalu suntuk artinya merka jangan mengharapkan dengan masuk pagi di panti bisa ngikutin daycare, oh tidak silahkan saja masuk mau ikut daycare, misalnya ada mbah mbah dating yah mau masuk panti yah silahkan saja Cuma ada persyaratan masuk panti. Walaupun anggota daycare mau masuk panti beda lagi prosesnya, misalnya kita udah kenal</p>
--	--	---

		<p>dengan anggota daycare dia bisa tanya ke mbah ini gimana kita bisa ga bisa masuk ke daycare atau kalo ada yang baru setiap kegiatan ada orang baru masuk kan tau yah apa yang mesti dia lakukan kan tahu, kalo yang lama kan juga tahu yah eh kog orang ini kog asing siapa mbah siapa bu, oh saya orang baru oh udah daftar bu, oh kesana dulu daftar ke petugas, kan gitu aiueonya itu ke petugas, coordinator bilang mbah kalo senam hari ini ini kegiatan ini ini jam segini, mbah kalo ikut daycare harus ini ini persyaratannya kan diinformasikan oleh petugas. Ada prosedurnya cuma agak fleksibel lah boleh coba coba ikut dulu liat dulu lah.. beda sama regular, kalo regular kan artinya berkaitan dengan penetapan dari panti kalo regular itu jelas target itu sudah mutlak tidak akan berubah targetnya, kecuali memang anggaran kami misalnya 2012 dari dana yang kita ajukan bisa menambah kuota dari sekarang 100 penghuni regular akan bertambah misal jadi 110 itu bisa saja kita tambahkan si klien 110 karena ada anggarannya, kalo daycare tidak bisa saja target kita 50 ternyata si peminatnya itu lebih dari 50 boleh boleh saja, bisa bisa saja karena ada kemungkinan ditengah jalan misalnya dia di kegiatan senin sampe jumat kegiatan ini kan setiap si anggota daycare kan mungkin hanya ikut satu jadwal kegiatan saja bisa saja hari senin tidak masuk selasa dia masuk , jumat masuk tergantung peminatnya karena memang kebutuhan, dia tidak terlalu terikat tetapi sbeagai anggota dia terdaftar. Untuk ikut kegiatan dia tidak terlalu ketat, ada kog need assessment peminatan, ada kemungkinan semacam itu kita lakukan, kan diawal sudah kita informasikan si anggota daycare senin ini selasa ini tapi tidak menutup kemungkinan ada jadwal kegiatan baru, misalnya music peminat banyak bisa aja tambah jam. Kita pertimbangkan juga dulu yah setiap mau diadakan kegiatan baru, kayak masak memasak kita pertimbangkan yah masalahnya kan waktu peralatan dan masak masak ini dilogikakan pasti ibu ibu sudah pandai semua, yak an sekarang masak masaknya untuk apa nih, kalo untuk makan bersama kan itu kesannya semua orang pasti bisalah, tapi kalo music kan belum tentu semua bisa atau keterampilan membuat mute tidak semua orang bisa, itu bisa dalam bentuk pelatihan, tapi kal masak memasak pasti bisa lah, kita tamping aja, cuma realisasinya masi kita pertimbangkan, ga mungkin juga seusia 50 tahun ke atas dia ga bisa masak, kalo bikin kue ya mungkin bisa yah direalisasikan bisa saja masak masak dalam rangka perlombaan, dalam rangka HLUN perlombaan nasi gorang ka nada masaknyanya kan cuma hanya dilombakan, keputusan ada jenis kegiatan itu dari pihak rehsos ya silahkan aja, kalo kami suatu kebanggaan petugas daycare itu bisa menambah berkembang suatu jenis kegiatan. Tapi mereka sebelumnya tetap menginformasikan ke pas, karena setiap kegiatan kita hanya sekedar mengetahui saja seksi PAS. Jenis jenis kegiatan ga seratus persen ditentukan oleh rehsos, karena kita juga dari segi keuangan dipertimbangkan juga, minimal dari penanggungjawab,</p>
--	--	--

		<p>missal si a penanggungjawab di music si b penanggungjawab di keterampilan si c dimenatl agama, di d ga ada yang megang nah itu kan juga harus dipertimbangkan apakah si penanggung jawab ini harus merangkap? Kalo memang merangkap ya silahkan, kalo kami sekedar mengetahui saja kalo ternyata si a bertanggungjawab didua kegiatan. Coordinator idealnya harus ada disetiap kegiatan kan dia harus absensi, ya kalo itu kan teknis tapi logikanya disetiap kegiatan si petugas harus ada yang dampingi, maksudnya petugas itu coordinator ya harus ada ditempat. Makanya sosialisasinya tidak hanya sekali saja, setiap harinya pun harus sosialisasi karena harus menginformasikan ke orang yang baru yang belum tahu baik secara langsung oleh petugas maupun mbah-mbah yang sudah menjadi anggota daycare supaya dia menarik lansia diluar yang belum tahu tentang daycare, strategi semacam itulah. Yah itu tanggungjawab dari petugas penanggungjawab kegiatan daycare itu sendiri, ya koordinator,</p> <p>Secara tidak langsung dari coordinator, penanggungjawab dan lansia yang sudah lama jadi anggota dia menginformasikan minat minat ke pada teman-temannya menarik teman-temannya yang baru dari luar, tidak harus yah, tapi secara implicit supaya daycare tidak saya katakan tadi mati satu tumbuh seribunya kan memakai cara begitu, kalo daycare yang ada misalnya kan yang terdaftar sekian tapi tidak langgeng itu orang kan harus dijaga yah makanya dia harus bisa memberikan informasi tidak hanya secara khusus menginformasikan program daycare itu e secara tidak langsung mereka bisa menginformasikannya, melalui petugasnya melalui lansia itu sendiri.</p>
4.	<p>Jelaskan fungsi bagian program PAS yang Bapak pimpin dalam Program <i>Elderly Day Care Service</i>?</p>	<p>Kalo kami bagian program dan advokasi sosial secara globalnya memang menginformasikan lima program yang ada di PSTW termasuk daycare melalui diseminasi, sarasehan keluarga, kita melalui kegiatan semacam itu yang tidak khusus, kalo khusus memang ada acara sendiri program daycare sendiri gitu. Tetapi tugas PAS semua program yang ada di PSTW budhi dharma itu memantau kami secara tidak langsung juga bertugas untuk monitoring karena yang bertanggung jawab laporan tahunan kan menanyakan juga kepada anggota misalnya daycare kenapa daycare tidak berjalan sekarang, kendalanya apa, misalnya oh anggotanya sekarang sudah berkurang, kalo gitu bagaimana kita harus mensosialisasikan kembali kepada masyarakat? karena memang mereka sudah berkurang, misalnya seperti itu, membicarakan diforum dengan kepala pak peminat daycare sekarang sudah berkurang nih bagaimana kalo kita sosialisasi secara khusus untu daycare dimana tempatnya kan seperti itu, itu tugas tugas kami semua lini dari semua program, sosialisasi ditingkat kelurahan sudah tingkat kecamatan wilayah bekasi kita sudah hampir 75persen lah sudah kami sosialisasikan, karena diseminasi atau sosialisasi program sarasehan tu kan dilakukan tiap</p>

		<p>tahun sehingga pesan itu juga muatannya kegiatan itu juga kita lakukan, kalo mensosialisasikan kita diseluruh wilayah harus menginformasikan, minimal mereka mengetahui bahwa di pstw bekasi ada punya program daycare, nanti supaya mereka datang kesini kan tekniknya nanti berkembang gimana kita mengatasi kalo misalnya ada di sana terlalu jauh tapi ingin mengikuti program daycare, itu kita pikirkan gimana cara secara teknis pelaksanaannya gimana entah dijemput kek atau mereka memang punya kendaraan sendiri disini nya kita fasilitasi dengan kita tamping sesuai jumlah mereka gitu kan, oiya kita data dulu kita secara anggaran kan sudah dibatasi, tetapi secara peminat sih silahkan silahkan saja, tapi secara anggaran kita batasi dibantu pembiayaannya itu sekian orang misalnya tapi dibantu juga pembiayaannya dari anggota, karena memang rata-rata sudah tahu daycare memang harus bayar yah, ya. Setelah pendataan itu yah. Pas sosialisasi seksi-seksi lain juga kita libatkan macam dari rehsos peksos TU juga kita libatkan, semua unsure dari pstw untuk sosialisasi kita libatkan tapi emang yang bertanggungjawab itu kami. Karena mereka juga mengetahui, minimal rehsos mengetahui kalo kami mensosialisasikan itu loh.</p>
5.	<p>Bagaimana personil dalam Program <i>Elderly Day Care Service</i> ? apakah memadai ?</p>	<p>Personil di daycare kalo diliat dari bekgron pekerjaan di pstw budhi dharma dengan jumlah pegawai 46 orang sementara di rehsos dibagi dengan rehsos TU dan PAS yah kurang maksimal lah dikatakan, kami juga pegawai dipanti aja dengan jumlah klien 100 pekerja sosialnya sekian itu tidak masuk di akal, apalagi seorang pekerja sosial dalam menangani masalah logika nya 1 banding 5, sekarang peksosnya 3 klien 100 kan ga masuk di akal?? Belum lagi si peksos dimintai tanggungjawab di daycare atau di subsidi silang, saya sih pengen punya program sebanyak ini lima program ya sangat diharapkan penambahan SDM di masing masing sukur-sukur disetiap program punya penanggungjawab masing masing tidak merangkap rangkap, sehingga mempermudah kita untuk kontroling, ya kan, masih rangkap rangkap, saran si boleh aja ke pusat tapi kan dengan omong gini kita langsung dikasih, saya sih mengharapkan semua program punya penanggungjawab sendiri sendiri. Kalo penanggungjawabnya khusus akan lebih berkembang dengan ide ide baru, kalo merangkap rangkap kan terbelah pikirannya tidak maksimal. Masalahnya kan kita butuh pegawai tidak semudah membalikan tangan, harus melalui proses yang panjang, dari kementerian buka lowongan dengan penggajiannya aja, saran sih keinginan kami. Seharusnya mereka lebih jeli melihat itu kami kan operasionalnya. Sebetulnya lebih bagus dipanti jangan yang S2 lebih banyak pelaksana, eksen dia akan lebih fokus, untuk tingkat pelayanan jangan bekgron pendidikannya muluk muluk lah karena ga akan maksimal kerja, pelaksana itu satu peksos pramuwerda melayani lansia memberikan makan memandikan, kalo pramuwerda tuh kan langsung ke lansianya kalo peksos kan penanganan masalahnya, pramuwerda sekarang di pstw ada kurang lebih enam lah, kalo di daycare tidak perlu</p>

		<p>pramuwerda hanya perlu pendamping saja disetiap kegiatan, idealnya koordinator tetap koordinator tapi pendampingnya kan tetap dibawah naungan koordinator, didampingi oleh masing-masing pegawai. Kalo didaycare bukan peksos, pegawai struktural juga bisa, kl peksos apabila muncul masalah itu peksos, ya harus mendampingi, ga boleh kosong yah.</p>
6.	<p>Bagaimana sarana prasarana dalam Program <i>Elderly Day Care Service</i> ?</p>	<p>Peralatan peralatan untuk kegiatan daycare mungkin yah yang kurang waktu saya studi banding ya ini levelnya luar negeri ya, peralatan untuk daycare jauh sekali dengan kita, ada peralatan fitnessnya ya untuk untuk mereka itu, kan kita bisa mendekati, minimal mendekati, untuk anggota daycare apa sih yang kurang kan situ bisa mengobservasi mungkin peralatan musiknya, mungkin pendanaan harus ada untuk senam minimal penanggungjawab ada tambahan misal nambahkannya ada snacknya kan itu uang negara yang perlu dipertanggungjawabkan. Kan harus kita bicarakan. Kan kita mengajukan sekian jenis kegiatan kalo anggaran itu ga ditambah cuma kita utak atik saja daycare misalnya mengajukan dana hanya mengajukan 500ribu tapi kita ajukan jadi 1juta berarti kan mengurangi kegiatan yang lain, kan gitu tapi kalo ditambah berat anggaran kita tidak mengganggu anggaran lain, ada porsinya, tetap berjalan tetapi ada penambahan artinya si perencana tau tidak mengutak atik pagu yang lain, ribet lagi kan. Kecuali begini pensosialisasian kami booming banget nih misal mbludak kita laporan ke PHLU kalo itu ada kemungkinan segera direspon, dia akan cepat membantu. Toh ini kan akan membawa nama baik kementerian khususnya penanganan lansia... apa sih yang diperlukan oleh anggota daycare, oh perlu aula ditambah perlu khusus alat music perlu gedung lagi khusus jangan organ saja dengan alat band misalnya itu sah sah aja, misalnya alat olah raga jalan ditempat itu bisa aja. Tujuan khususnya lansia di daycare untuk mengisi waktu luang, supaya punya aktivitas rutin sehingga dia tidak kehilangan status, atau si lansia jangan merasa tidak dihargai lagi tidak merasa berguna lagi atau menjaga aktivitas daycare maka ikut daycare dengan iktu daycare dia akan merasa waktu bermanfaat pensosialisasian pribadinya masih bagus silaturahmi ada agamanya ada fisik sehat gitu kan. Tujuan khususnya panti sih untuk mengakomodasi kebutuhan lansia saja melalui fasilitas, peralatan juga harus siap. Kayak gw pengen nyanyi mic nya rusak , gw mau duduk duduk santai ngobrol kursi dah reot, kan itu bisa jadi mengurungkan niat seseorang untuk ikut kegiatan.</p>
7.	<p>Bagaimana penganggaran kegiatan & sarana prasarana dalam Program <i>Elderly Day Care Service</i> ?</p>	<p>Penanggaran diajukan perencanaan, ya itu kesulitan kita kan ini bicara kebijakan dan berkaitan dengan pimpinan, wewenang saya kan tidak sampai kesana, sehingga saya juga khawatir bicaranya karna bisa salah persepsi, saya cuma bisa kasih gambaran misal pengajuan anggaran daycare 2 tahun kita mensosialisasikan dipanti ini ada daycare loh persyaratan daycare apa sih? Jelas ada apa sih maksud dan tujuan daycare kita udah sosialisasikan nah untuk peminat waktu dalam sosialisasi awal kan</p>

		<p>untuk menarik minat kita kasih uang, sekarang kita balikan ke anggota daycare, kalo mau kegiatan ini bayar silahkan saja kan uangnya dari situ untuk situ, dari lansia untuk lanisa, kita hanya memfasilitasi sarana saja. Kalo anggaran tidak ada khusus yang penganggaran untuk daycare, diharapkan eksis daycare sehingga tidak perlu pembiayaan dari panti karena sudah eksisnya sehingga si anggota sendiri yang membiayai untuk dirinya sendiri, pengajuan anggaran hanya untuk petugas instruktornya saja, kalo dari psu tidak melepas gitu aja mereka mamantau dan monitoring saja, kita juga mempertanyaan kenapa sih kegiatan ga berjalan kenapa sih jumlah anggota menurun ada apa nih, kalo di level kita ga bisa ngatasin ya kita berbicara ke pihak PHLU, masyarakat tempat kami sudah menurun yang ikut daycare, masalahnya apa mungkin perlu sosialisasi lagi misalnya atau mungkin sarananya kurang nah nanti dai pihak atas yang bicara. Ya sebetulnya itu kan berkaitan dengan anggaran negara sih yah kalo berkaitan dengan wah ya kita bergandengan tangan ya dengan ada pendanaannya juga, selain dari kita juga dari anggota kan saling membantu.</p>
8.	<p>Bagaimana mengenai biaya kegiatan yang dibebankan oleh klien?</p>	<p>Jelas ada apa sih maksud dan tujuan daycare kita udah sosialisasikan nah untuk peminat waktu dalam sosialisasi awal kan untuk menarik minat kita kasih uang, sekarang kita balikan ke anggota daycare, kalo mau kegiatan ini bayar silahkan saja kan uangnya dari situ untuk situ, dari lansia untuk lanisa, kita hanya memfasilitasi sarana saja. Kalo anggaran tidak ada khusus yang penganggaran untuk daycare, diharapkan eksis daycare sehingga tidak perlu pembiayaan dari panti karena sudah eksisnya sehingga si anggota sendiri yang membiayai untuk dirinya sendiri, pengajuan anggaran hanya untuk petugas instruktornya saja Ga kena PNBK kalo bentuk PNBK kan sarana kita dipake orang lain yang orang lain itu membayar, macam aula dipake orang dan membayar, tapi ini kan kegiatan kegiatan yang include di kegiatan di pstw tidak mungut biaya, kegiatannya kan juga untuk dia beda donk.</p>
9.	<p>Menurut Bapak bagaimana perkembangan program EDCS di PSTW ini?</p>	<p>Ya selama ini sih memang sudah lumayan lah berjalannya, karena daycare kalo kita pengen wah juga kita perlu dana besar lagi pasti sarana juga di wah kan, lumayan karena dari target kita harapkan itu berjalan, target kita 53 orng ya buktinya ada, kegiata berjaan walaupun tidak seratus persen, walapun tidak menjadi patokan harus sekian terlaksana karena itu kebutuhan pribadi, menurut saya perlu penambahan untuk memperbaiki program itu sendiri ya sarana prasarana personal.</p>

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : I
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Jabatan : Kepala Subdit Standarisasi, Evaluasi dan Pelaporan
Kementerian Sosial RI

1.	Bagaimanakah profil Program Elderly Day Care Service ?	<p>Ya sebenarnya daycare itu kan termasuk multilayanan, ada klien yang oh saya mau membaca ajah di day care, ada oh saya mau karaoke ajah di daycare, oh saya cuma mau gerak gerak ajah, yah itu silahkan. Heeh bukan berarti harus ayo senam ayo melukis ayo bernyanyi gitu yah, bukan paksaan. Makanya itu suatu tempat untuk berkumpul para lansia untuk memilih aktivitasnya apa yang dia sukain. Kami berharap program daycare bagus karena satu kan kami harus mengembangkan alternative program, kalo bagi kami gini alternative program semua kami buka, jangkauan pelayanan sebanyak-banyaknya makanya system kami kan ada pelayanan dalam panti dan luar panti, untuk dalam panti memang mahal biayanya, nah kami berikan subsidi, community based dan institusional based unggulan kami, panti memang terbatas dan mahal biaya operasionalnya jadi susah mendirikan panti perlu sdm juga, nah sedangkan diluar masih banyak lansia nah kami membuka berbagai alternative program, bisa daycare bisa homecare bisa karang lansia dan sekarang jaminan social, nah ini punya kriteria lan-lain, kalo daycare berdasarkan fisik yah yang masih potensial. Ya itu strategi program panti kami yah agar bisa dimanfaatkan oleh yang lain. Jadi secara jangkauan pelayanan lansia itu kami sadar betul masih kurang jadi kalo dulu kami secara undang-undang ya hanya lansia yang terlantar tapi sekarang sudah menyentuh lansia yang potensial, tapi yang lain juga ada program program kami yang lakukan untuk menjangkau pelayanan walaupun berbiaya murah dalam arti kita tidak menghitung orang, nah yang diperkuat disistem daycare ini adalah kelembagaannya, he eh, satu dari keterbukaannya , dari dia menseleksi pendampingnya, dari dia kesiapannya memberikan pelayanan ke lansianya, kesiapan peralatannya, gitu, bukan berarti ah nanti ada dari kemsos nah kalo udah ga ada dana ya udah, itu tidak, mereka harus terus jalan. Kalo lansianya berkurang jadi masalah? itu bukan ukuran, ya semakin banyak mereka datang berarti panti itu bagus, semakin berkurang lansianya ya berarti pelayanan daycarenya jelek. Nanti emang harus diciptakan disetiap lingkungan, ada panti yang minta kendaraan untuk jemput lansia tapi kami belum sanggup untuk itu, nah makanya kita cari lansianya yang dekat-deket</p>
----	---	--

Universitas Indonesia

		<p>aja..hehehehe. Jadi kepala panti harus memberikan penjelasan kemasyarakat sekitar situ ada program daycare disitu. Di tempat ini bisa digunakan oleh para lansia atau kalo sudah tersosialisasi kan oh tempat berkumpul kami ada disitu kana da lansia center, memang programnya daycare untuk sementara kegiatannya untuk berkumpul dan senam sebenarnya nanti ada untuk mobilitas gerak tangan kaki yang membantu kansia untuk beraktivitas, yang sehat sehat dan gampang aja yang dateng. Kalo di kami untuk yang sehat itu di daycare untuk yang kurang sehat itu di homecare itu perbedaannya. Kalo daycare emang dikelola oleh satu oleh pstw yang kedua yayasan masyarakat tapi kebanyakan kenapa kita banyak milih pstw karena kita berasumsi pstw itu sudah eksis, jadi kita hanya menyarankan oleh mereka untuk mengoptimalkan peralatan mereka. Sama tempatnya gitu, jadi nanti tuntutananya ke kita itu tidak minta bangunan minta tempat gitu, jadi program kita berikan pada mereka tapi memanfaatkan fasilitas yang ada dipanti atau yayasan yayasan besar gitu. Iya seideal itu ada tempat peristirahatannya, kan delapan jam yah, ya tapi gimana yah idealnya.</p>
2.	<p>Siapa sasaran Program <i>Elderly Day Care Service</i> ? adakah jumlah target klien?</p>	<p>Tahun 2012 ada syarat daycare diikutkan pra lansia usia 56 tahun, sebenarnya ini hasil dari evaluasi daycare 2010, 2011, ternyata yang menginginkan itu banyak, banyak yang usia pensiun sampe 55 tahun jadi mereka tidak punya aktivitas tapi mereka mau ke tempat daycare tidak boleh katanya akhirnya kami menurunkan usia daycare, kata pralansia saya juga kan ga punya aktivitas dirumah kekantor ga bisa karna pensiun tapi ini kuotanya ya, dulu kalo belum cukup umur untuk masuk daycare ya nunggu, ya akhirnya yang paling gampang diukur usia pensiun sekitar segitu akhirnya tempat tempat daycare menurunkan itu, memang paling banyak peminat pralansia dia bersemangat mereka suka senam biasanya. Kalo dulu 50 yang kami biayai, kalo sekarang tidak ada pembatasan klien yang penting tempat itu bisa digunakan untuk siapa aja, panti ini harus terbuka dengan masyarakat lansia sekitarnya, kapan pun dia lansia mau datang ya silahkan dinikmati lah pantinya, kita hanya membukakan pintu untuk masyarakat yang tidak punya aksesibilitas itu maksud kami. Jadi ini ada panti lansia kog ga bisa terbuka untuk lansia, nah kita kejar kepala pantinya managemennya agar itu panti bisa terbuka untuk umum, itu tujuan pemerintah, panti lansia harus aman juga dimasyarakat makanya dia harus membuka pagar untuk masyarakat agar tidak dilempar masyarakat...hehehe. Jumlah klien target sebenarnya dibebaskan ajah, tapi kalo kita sih di psu ya minimal 50 lah kliennya, minimal 50 itu pun sebenarnya nantinya kan didalam kerjanya kan ada para perawat yang menangani kebutuhan oh sih ini kliennya cocok dibidang apa si ini di bidang apa</p>
3.	<p>Apa tujuan khusus diadakannya</p>	<p>Sebetulnya kalo bicara tentang lansia memang prospektif, kenapa kita harus cepet nanganin ini semua, kan kita juga sadar</p>

	Program <i>Elderly Day Care Service</i> ?	Negara kita kan masih berkembang, kebutuhan kalo kita paksain kayak Negara maju gitu ga bisa juga. Kalo kami sih awalnya untuk memanfaatkan waktu luang mereka, mereka bisa tidak kehilangan e apa frustrasi dirumah itu apa yah, dia tidak termenung gitu sendiri, jadi mereka bisa aktivitas keluar oh saya mau kegiatan mengaji menyanyi membaca ditempat tempat yang ramah lansia, di daycare dia merasa aman dan senang ditempat itu. Betul yah kalo sarananya bagus mungkin yah betah, em delapan jam itu kami hanya menyediakan spare waktu delapan jam, terserah mereka mau milih apa, ya memang kekuatan orang itu maksimal dua jam yah apalagi lansia, delapan jam kebutuhannya kan lain-lain. Si instruktur itu yang kita kunci delapan jamnya bukan lansianya, ya dulu kita ngitung delapan jam tuh instruktur, instruktur kami sediakan disini sampe delapan jam, kalo lansianya sih terserah. Kami bayar semua instruktur disitu untuk nunggu sampe delapan jam, warungnya yang kami sediakan delapan jam kalo lansianya kalo dia mau ikut ga mau ikut tidak ada masalah. Jadi si lansia ada bermunculan tempat daycare ga masalah oh disitu bagus senamnya oh disitu ada makan bubur oh distu ada pijet pijet gratis untuk pegel pegel nah mereka tuh tau oh saya mau kesana, kalo hanya senam aja mah cukup karang werdha aja. jadi mereka bisa produktif tanpa paksaan, didalam tempat itu dia mau tiduran mau nyanyi atau menghasilkan ya monggo yang penting ibu tidak termenung..hehehe.\
4.	Adakah ketentuan jenis kegiatan apa saja yang diadakan dalam Program <i>Elderly Day Care Service</i> ? adakah standarisasi kegiatan?	Kalo jenis-jenis kegiatan ya terserah dari pantinya yah, kita ga ngatur, tapi senam pun banyak mengeluarkan versi yah untuk lansia ada yang dari depkes nah inikan berkaitan dengan gerak lansia, bit yang rendah kalo terlalu tinggi nanti banyak yang pegel2 malah..untuk pengaturan jadwal dan lain-lain memang dari kami belum ditentukan, tapi memang untuk menentukannya juga sulit, jadi disitu ada fasilitas apa dipanti, nanti udah nyuruh nyuruh kegiatan apa aja dia nuntut ke kita, oh saya punya peralatan melukis oh yang mau ngelukis siapa, tapi emang yang mudah dipahami sih belajar kewirausahaan, oh ditempat kami ada bikin keset nih nah memanfaatkan untuk dikemas, kalo dulu ada yang ngumpulin plastik saset untuk bikin tas, jadi mereka bisa produktif tanpa paksaan, didalam tempat itu dia mau tiduran mau nyanyi atau menghasilkan ya monggo yang penting ibu tidak termenung..hehehe. Delapan jam itu kami hanya membiaya para instruktur.
5.	Bagaimana program dapat dievaluasi dan dapat dinilai?	Kita juga kan gini memang butuh bantuan untuk mengevaluasi program kami dan membutuhkan tenaga yang independen lah untuk masukan perbaikan yang akan datang karena setiap tahun kami evaluasi, karena setiap tahun evaluasi yang kami lakukan hasilnya selalu baik-baik saja...hehehehe. Ada istilah yang penting jalan, kami kan bukan ingin itu saja, ada juga istilah lembaga penyelenggara melakukan kegiatan senam aja, padahal kan banyak kegiatannya di daycare cuma emang senam kan

		<p>yang paling gampang yah, kalo hanya senam aja dengan karang werdha aja sih cukup bukan dengan daycare. Kamu evaluasi dari sini yah tahap promosi orientasi tahap tahap ini dibuku pedoman, tahap promosi orientasi ga ada penjadwalan kapan, yang penting mereka masyarakat tahu bahwa ada program daycare di sini, ditahap promosi dia nawarin panti ini punya program apa aja yang ditawarkan, takut salah kaprah yah, panti ini mempromosikan pantinya sebagai tempat daycare nah kenapa mereka siap program daycare dia punya program ini ini loh dipanti saya. Ada kekhawatiran survivenya program daycare itu, apakah setelah tidak dibantu kami penyelenggara akan survive daycarenya, nah kami memang perlu evaluator yang independen, kalo kami wawancara langsung ke pantinya kan nanti jawabannya oh beres pak beres disini baik baik aja lebih kuotanya gini gini...hehehehe. ya apalagi yah karna kami ga bisa monitorin langsung yah kami sibuk sibuk untuk mengembangkan program ke tempat tempat yang baru. Kita ada monitoring tapi kan mereka kan tersembunyi, ga monitoring mendalam. Resiko ini saya yang ingin evaluasi yah sejauh mana nih program, kalo yang pemerintah ini panti ada uang ada kegiatan ga ada uang ga ada kegiatan?</p>
6.	<p>Apa yang menjadi indikator keberhasilan Program <i>Elderly Day Care Service</i> ? Apa yang menjadi standar indikator keberhasilan dalam proses pelaksanaan Program <i>Elderly Day Care Service</i> ?</p>	<p>Indikator keberhasilannya ya peminat meningkat yang kedua emang kepuasannya semakin dia suka akan semakin banyak. Ya semakin banyak mereka datang berarti panti itu bagus, semakin berkurang lansianya ya berarti pelayanan daycarenya jelek. Indikator keberhasilannya semakin tempat itu banyak yang datengin yah semakin bagus yah, dia berani membuka tempat itu ya berarti ada perhatian terhadap lansia berarti kan bagus, itu aja kan gampang. Mendukung dan peduli ga sih terhadap lansia kalo ga ada duitnya...hehehe</p>
7.	<p>Bagaimana penganggaran program DCS? Ada kuota untuk jumlah klien dalam setiap item pembiayaan? Anggaran mengenai apa saja yang dibiayai pusat?</p>	<p>Dia menganggarkan sendiri kan dari tahun 2005 ya dari awal berarti itu bukan dari kami dan kami tidak mengarahkan seperti itu yah. Ya mereka pengajuan dananya tidak melalui kami melainkan langsung ke biro perencanaan. Intinya gini kalo dia masih menerima dana pusat itu tidak boleh yagh, dia masih terima dari pusat kan dananya kami danai semuanya tapi kalo ada yah bukan dari kita yah berarti. Instruktur kita gaji lansia kita kasih konsumsi snack kecil ada uang terbatas untuk beli apa gitu, itu yang masih dua tahun ujicoba istilahnya yah, nah setelah lepas silahkan panti menganggarkan ke biro perencanaan atau dana dekon yah, kalo budi dharma bisa langsung pengajuan dana ke kementerian tapi tidak full dananya berkurang misalnya dulu 50 jadi 40 gitu, tapi setau saya dilapangan tuh selalu lebih yang dateng..kami tidak mau tahu, pokoknya kami cuma kasih 50, secara anggaran harus 50. Panti pemerintah masih membiayai instruktur yah, dia punya anggaran dia masih bisa</p>

		<p>mengajukan biaya instruktur tapi kalo swasta saya ga tau, ngajuin ke perencanaan yah, honor instruktur termasuk dia bisa mengajukan. Kalo masih berjalan itu masih ada ya konsumsi untuk daycare itu pengajuan, yang diitung 50 yah tapi itu masih dalam program kami yang masih terikat sama kami.</p>
8.	<p>Bagaimana mengenai iuran per kegiatan dan peruntukannya?</p>	<p>Ya itu makanya perlu fasilitas kan delapan jam. Kalo yang pemerintah kan akan masuk ke ssbp gitu yah, itu aturan main keuangan itu kalo menarik dana dari masyarakat dia harus melaporkan yah. Makanya ini saya ga ngerti nih yang narik itu siapah, tapi kalo yang narik koordinator silahkan yah, tapi kalo biasanya untuk minum minum aja kalo narik dananya. Tanpa dipungut biaya yah tapi yang dari kami yang selama diujicobakan, tetapi kalo yang udah dilepas ya ini lah keberadaan yayasannya, yayasannya eksis atau hanya nyari uang??. Ada info tuh gini ah hanya untuk minum minum aja biaya mereka, tapi bukan untuk membiayain instruktur. Walaupun itu mereka mengadakan iuran itu harusnya bukan untuk panti ya untuk mereka juga harusnya. Oh bukan jadi gini kalo untuk panti pemerintah itu mereka terpisah kliennya, tapi tidak boleh klien yang didalam masuk kedalam daftar klien daycare, mereka harus dari luar. Karena yang didalam itu sudah pengajuan biaya, yang di budhi dharma pake adalah fasilitasnya. Tapi kliennya itu dari luar, makanya bisa lebih dari 100 klien, tapi kalo didalam mau ikut aktivitasnya aja yah silahkan. Daycare itu diperuntukkan lingkungan sekitarnya, bukan klien regular, makanya hanya gedungnya yang kita optimalkan untuk masyarakat setempat. Kan biaya pembelian peralatan gitu kan sering kami drop atau mereka ajukan, nah anggarannya itu yang dimanfaatkan, tapi kalo mereka memungkut nah itu resiko mereka, sebenarnya sih itu tidak boleh yah, nah makanya laporan keuangan gitu itu tidak diatur dalam tata kegiatan kita yah, kalopun ada harusnya mereka nunjuk koordinator tersendiri, silahkan mereka atur menurut kebutuhan mereka sendiri tapi jangan digantungkan terhadap yayasan penyelenggara, buat apa dia kalo membuka kalo untuk bayar. Memang ada yang membayar tapi itu untuk yang komersil kan, kalo budhi dharmakan bukan komersil tapi pelayanan yah. Ya itu yang ditakutkan yah. Dengan program ini, karena keputusan kan ada dikepala pantinya, kalo kepala panti akan memutuskan bisnis ya dia akan jual bisnis, memang ga boleh, makanya kalo swasta itu udah tau yah, ya memang resiko kemandiriannya ini, resiko ini saya yang ingin evaluasi yah sejauh mana nih program, kalo yang pemerintah ini panti ada uang ada kegiatan ga ada uang ga ada kegiatan? ngapain saya melaksanakan lagi, itu yang ditakutkan dari panti pemerintah, cuma panti pemerintah sementara ini paling lengkap dinilainya punya halaman luas peralatan punya legalitas kuat untuk standar minimum daycare. Kalo yang dimasyarakat sendirikan ada juga sebenarnya dulu istilahnya karang lansia, karang werdha gitu bisa ada dikecamatan gitu yah itu juga sama kayak daycare,</p>

		<p>disitu mereka senang ada ditimbang berat badannya, ya cuma sebatas itu aja, dimanfaatkan oleh instansi terkait kan kayak gitu untuk nimbang badan untuk senam, yang lainnya untuk mengisi waktu luang aja. Yang bener kan dia ga boleh mungut biaya dari masyarakat, ya dia kan sudah menganggarkan yah untuk menggaji instruktur itu, dia minta, dua tahun kan kami biyai, setelah dua tahun kami tinggalkan tapi dia boleh mengajukan program itu bahwa program itu masih dibiayai instruktornya, bukan terima dari sana sini ongkang ongkang kaki.hehehehe. Nah ini kan ada keluarganya yang care, walopun mereka menggunakan uang tapi uang ini nih harus dari dan untuk mereka. Tapi sebaiknya sendiri sendiri yah uang nya dikelola lansia sendiri yang panti sendiri agar dua duanya selamat gitu yah, si lembaga hanya melayani aja, kan tugasnya lembaga kan melayani lansia, nah sanggup tidak dia. Kalo didaycare ada jarak antar instruktur dengan peserta nah itu yang saya bingung, ga kayak konsep pertemanan di homecare itu yang akan mengikatnya, kalo didaycare instruktur dengan lansia nah ini akan berbau ekonomi, saya ngelatih saya juga ga akan ngelatih kalo ga dibayarin. Walaupun kalo ada pengumpulan uang ya itu masyarakat aja yah untuk instruktornya. Jadi jangan kayak dititipin ke panti terus ga jelas. Panti pemerintah masih membiayai instruktur yah, dia punya anggaran dia masih bisa mengajukan biaya instruktur tapi kalo swasta saya ga tau, ngajuin ke perencanaan yah, honor instruktur termasuk dia bisa mengajukan. Kalo masih berjalan itu masih ada ya konsumsi untuk daycare itu pengajuan, yang diitung 50 yah tapi itu masih dalam program kami yang masih terikat sama kami. Setelah kami tidak ada kami ga tau, karena kalo dia memungut dari masyarakat akan terkena peraturan pnbp, resiko sendiri, sah sah aja cuma dia harus tanggung jawab nanti.. bukan tidak boleh yah ya boleh kan nanti ke subsidi silang, tapi penuhin aturan keuangannya, kalo dia memungut ya silahkan kalo bisa mengelolanya. Intinya gini kalo dia masih menerima dana pusat itu tidak boleh yagh, dia masih terima dari pusat kan dananya kami danai semuanya tapi kalo ada yah bukan dari kita yah berarti.</p>
9.	<p>Bagaimana aturan untuk petugas/instruktur daycare?</p>	<p>Kalo instruktur itu orang yang sudah tahu bidangnya oh senam ini gerakannya begini, instruktur boleh dari luar kog, kalo instruktur dari lansia sendiri ya ga menyalahi juga yah kalo dia punya kemampuan ya ngga papa makanya instruktur ini punya kemampuan punya pengalaman, saya kaget malah ada satu lansia itu keliling pstw di jabotabek ngajar senam, dulu dia instruktur di panti sekarang masih aktif. Yang membolehkan tidaknya jadi instruktur kan pantinya dan dia bersedia. Instruktur itu mereka yang punya sertifikat untuk melakukan proses tertentu, kalo instruktur senam ya dia harus punya sertifikat senam, instruktur refleksi ya harus ada sertifikatnya. Ya ini lah kalo instruktornya professional apa ngga, karakter orang beda-beda yah, tapi sih itu gapapa yah kalo peminat dikit gara-gara karakter instruktur. Iya sebenarnya itu kerugian si penyelenggara</p>

		<p>daycare kan oh si ibu ini murah dibayarnya tapi peminatnya dikit itu kan dipaksa kan, kalo kita kan oh pilih aja ibu yang pintar biar si ibu-ibu senang kan intinya kita kan menyenangkan mereka, bukan gimana cepat bubar daycarenya. Staf kalo jadi instruktur kalo dia punya kemampuan yah silahkan boleh aja, asal jangan disatukan ya klien dari program lain sama lain, harus terpisah. Kalo disingapur itu instruktur bicara kependamping langsung jadi dia ga tiap hari dating ke daycare , instruktur mengajari pendamping, misal si nenek itu sakit ini instruktur bilang oh si nenek latihan aja ini ininya. Kalo didaycare pendampingnya itu instruktur, ada instruktur ada petugas dari penyelenggara, penyelenggara mengelola para instruktur. Koordinator dari lansia sendiri sih ga jadi masalah yah itu kan hanya mengorganisir aja, tapi secara manajemen itu diluar yah.. Panti pemerintah masih membiayai instruktur yah, dia punya anggaran dia masih bisa mengajukan biaya instruktur tapi kalo swasta saya ga tau, ngajuin ke perencanaan yah, honor instruktur termasuk dia bisa mengajukan. Kalo masih berjalan itu masih ada ya konsumsi untuk daycare itu pengajuan, yang diitung 50 yah tapi itu masih dalam program kami yang masih terikat sama kami. Instruktur kita gaji lansia kita kasih konsumsi snack kecil ada uang terbatas untuk beli apa gitu, itu yang masih dua tahun ujicoba istilahnya yah, nah setelah lepas silahkan panti menganggarkan ke biro perencanaan atau dana dekon yah, kalo budi dharma bisa langsung pengajuan dana ke kementerian tapi tidak full dananya berkurang misalnya dulu 50 jadi 40 gitu, tapi setau saya dilapangan tuh selalu lebih yang dating..kami tidak mau tahu, pokoknya kami cuma kasih 50, secara anggaran harus 50.</p>
10.	Bagaimana tentang fasilitas penunjang program?	<p>Ya kalo di pstw budhi dharma sarana nya em standar minimum cukup, kita masih dikejar setengah minimal aja lah, ya tempat reflesi ya tempat musik ada untuk karaokean yang representatif, ya pisah pisah ruangnya tapi di gedung daycare, ruang musik kedap suara, jadi dia kan bisa milih dia mau lama lama dimana, yang kita kejar nanti itu. Betul yah kalo sarananya bagus mungkin yah betah.....</p>
12.	Bagaimana saran agar program DCS di PSTW BD lebih maju dan prospektif?	<p>Ya niat dari pengelolanya supaya lansia terlayani, program akan terus kita dorong kami akan menciptakan revisi revisi lagi yang sesuai budaya Indonesia yah, karena kalo mengacu ke budaya barat itu mahal costnya, kita yang minimal aja dulu yang penting lansianya ada dan panti peduli...</p>

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : B dan WM, AA, E, A, R, M

Jenis Kelamin : Perempuan dan Laki-Laki

Jabatan : Klien Pengurus dan Klien

1.	Apa fungsi Ibu/Bapak dalam program ini?	<p>Saya yang ngatur misalnya selasa ini kan ada rebana nah selasa besok ada keterampilan ya iya lah saya yang ngatur kalo ada pengajian ya pengajian ya ngasih taunya tuh lagi pada ngumpul gitu tuh kita kasih tahu besok ada kegiatan apa aja, abis senam lah kasih tahunya, satu hari sebelumnya dikasih tau, jadi karena tugasnya ga ada kita yang ngatur deh, diluar jumat organ tunggal, yang hari selasa khususnya, rohani udah ga ada pengajian juga ga ada udah lama. Saya ni kerja sendiri, ni pak wim udah kerja diluar, kan kerja jasa gitu kan, yang repot kan selasa jumat saya, setengah mati kan banyak yang ikut, kalo senin paling 20 atau 15 kalo kemis paling tinggi 12 atau 15 , yang repot selasa jumat yang. Kan ada senam terus keterampilan ga robana kalo ga robana ga keterampilan selasa tuh, kalo ga pengajian kan harus nungguin sampe jam 10 jam 11. Lha jumat coba abis senam kan mbagiin kue itu kan manggilin orang-orang untuk karaokean, (B)</p> <p>Sampe sekarang masih pengurus, pernah jadi ketua tahun 2007, ya saya pertama diajak daycare dan berkembang sedemikian rupa lalu secara tidak langsung tenaga saya dipakai untuk membantu kelancaran senam, belakangan ini hanya senam aja. Senam kita kan 4 kali, senam selasa kamis jumat jadi saya dibutuhkan tenaganya dalam kelancaran senam, mulai dari start senam yang nyalain tape itu wildan bersih-bersih juga, saya ngontrol membantu pelatih nyetel kaset ganti kaset (WM)</p>
2.	Bagaimana terbentuknya kepengurusan?	<p>jadi gini mba, waktu pertama dibentuk 2006 pak sabir yang sebenarnya ide murninya dari beliau, jadi waktu dibentuk itu 2005-2006 uji coba jadi saya membantu pak sabir untuk ikut membangun daycare supaya 'jadi' gitu , setelah 2007 langsung dibentuk kepengurusan dari lembaga, jadi pemilihan pengurus yang dari lansia saya ketua susan sekretaris bu sri seksi umum waktu itu ada seksi kesenian perpustakaan seksi olahraga ada 7 seksi, nah 2008 saya mundur diganti jadi bu sri mulyani 2008-2009 struktur tetap, saya humasnya, tapi apapun saya tugasnya loyalitas saya ke daycare tidak berubah. Struktur organisasi dipapan itu ada. Secara struktur iya mereka sesuai tugas tapi secara kenyataannya yah hanya sebagian saja yang kerja lah. Tahun 2010 ada pengalihan pengurus, ketua bu tin saya sekretaris merangkap sebagai wakil ketua. Nah waktu itu masih dipegang 4orang bu abidin bendahara, sri badrun seksi umum, seksi repot, itu sampe 2011, nah itu dari lembaga</p>

Universitas Indonesia

		membentuk satu tim koordinator waktu itu sampe 6 orang mba wina bu ana dll, terus 2011 koordinator cuma dua orang bu ai sama mba wina, tapi yang lain-lain tetap membantu, kayak pak cahyo pak wahid, 2011 tinggal dua orang ya kita tetap jalan terus. Terus 2012 dicituk bu abidin digeser nah keuangannya langsung diambil alih oleh mba wina, awal 2012 harusnya ada pembentukan pengurus baru sesuai program disini, kemaren itu lah yang jadi dipertanyakan, dari lembaga bilang kepengurusan dibekukan, saya sih ga masalah tapi itu lah yang jadi pertanyaan cara penyampaianya juga kurang etis, nah itu perkembangannya lain lagi jadi tidak ada kepengurusan jadi saya tetap kerja seperti biasanya lah. (WM)
3.	Bagaimana pendapat Ibu/Bapak mengenai petugas ?	Petugas ya kurang, petugas ada tapi ga pernah jelas ada, selain mba wina, yang lain-lain di jumat baru ada. Yang selalu hadir senam bu min. hanya itu aja yah hubungan timbal baliknya dan koordinasinya kurang bagus. kalo pertama day care itu dari deposes koordinatornya lebih satu orang tapi sejak tahun 2010 itu dicituk yang aktif cuma wina tapi untuk kelancaran lain di senam jumat itu dibantu oleh bu min bu mia bu ety kalo dulu bu lili juga, untuk jumat aja. Kalo tiap hari ya jarang yang ada, harusnya wina dateng tiap hari tapi ga dateng, senen selasa kamis cuma saya sama bu sri yang ngurus sedangkan kepengurusan daycare dari lembaga itu dibekukan ga ada lagi, mulai awal 2012. Petugas ya kurang, petugas ada tapi ga pernah jelas ada, selain mba wina, yang lain-lain di jumat baru ada. Yang selalu hadir senam bu min. hanya itu aja yah hubungan timbal baliknya dan koordinasinya kurang bagus. kalo pertama day care itu dari deposes koordinatornya lebih satu orang tapi sejak tahun 2010 itu dicituk yang aktif cuma wina tapi untuk kelancaran lain di senam jumat itu dibantu oleh bu min bu mia bu ety kalo dulu bu lili juga, untuk jumat aja. Kalo tiap hari ya jarang yang ada, harusnya wina dateng tiap hari tapi ga dateng, senen selasa kamis cuma saya sama bu sri yang ngurus sedangkan kepengurusan daycare dari lembaga itu dibekukan ga ada lagi, mulai awal 2012. (WM)
		Kalo ferdo memang jumat aja, kalo rebana kita sendiri ada yang pinter rebana gendering ya dia aja yang ngajar. Saya ga kontak ferdo kalo selasa ada rebana, mas ferdo itu cuma jumat doank, jadi main-main sendiri aja, vocal group juga sama saya yang ngatur. ya begitu lah kalo dikantor sibuk dia ga dateng, dateng nya siang kalo kita dah pulang dia baru dateng (B)
5.	Bagaimana pendapat ibu/Bapak tentang lembaga ini dan kemitraannya dengan klien?	Ada lah perhatian ke pengurus dan instruktur jadi maunya kita dianggap.. Yang pertama tuh perhatian lah dari pihak panti, hargain kita kek disini, uang tuh penting tapi bagi kita bukan nomer satu kog, kami butuh perhatian dan penghargaan. Makanya kalo ada forum lembaga dengan daycare, kalo program udah ga jalan lagi ya gapapa kog. Tapi ada penjelasannya donk bukan main cut aja. Kalo acara – acara lain kaya rekreasi acara luar gitu itu tuh dulu kita selalu dilibatkan termasuk

		<p>penutupan acara puasa misalnya kita selalu dilibatkan kita selalu dilibatkan dengan lembaga panti ini, tapi setelah pergantian pak sabir itu kurang ada perhatian dari pihak lembaga, waktu itu sih pernah ada angket tapi kurang lah perhatiannya tapi struktur yang ada tidak berubah. Daycare kita kaji ulang jejak pendapat , kalo niat lembaga sendiri untuk mengembalikan daycare kefungsi semula marilah kita, jejak pendapat kaji ulang tentang situasi sekarang tolong dipanggil beberapa orang anggota klien daycare urun rembuk supaya tercapai kata sepakat dengan koordinator lembaga. Kita ga minta apa-apa, kita secara umum berterimakasih sekali kita dibantu diayomi dilayani dengan baik dalam fasilitas daycare ini, cukup lah, tapi hal harmonisasi dengan pihak panti itu lah yang dibenahi (WM)</p>
		<p>Kebersamaan tadi sudah tidak ada lagi, sebagai anggota saya masih melaksanakan daycare. Kata ibu-ibu disini tuh yah kayaknya kita disini kayak nyewa tempat yah. (B)</p>
6.	<p>Apa saran Ibu/Bapak?</p>	<p>Ya dibenerin ya yang salah, kayak makanan tambahan itu sebenarnya tidak ada sangkut pautnya dengan uang daycare itu bu min yang ngomong kemaren itu uang subsidi dari depsos. Kebijaksanaan dari panti aja lah cukup-cukupin lah buat makanan jumat segini gitu sesuai dana yang tersedia, jaman dulu kan ga begitu-begitu amat makanannya. 160an ribu dari uang panti untuk makanan tambahan dihari jumat itu , selain itu ga ada lagi yang dikasih dari panti. Cuma kalo ada acara2 keterampilan rebana ya itu tinggal bilang aja sama mba wina minta,tapi itu kan ga setiap hari,cuma perlengkapan2 ini kan dari pusat. Kejelasan keuangan itu lah dibenahi. Tapi kalo bisa uang itu jangan diambil orang dalem yah, biar dari kita-kita aja yang dipercaya yah bu abidin, kalo pihak panti juga gapapa yah tapi harus terbuka yah dalam tiga bulan sekali yah. Kita tidak keberatan dipegang lembaga keuangannya tapi harus terbuka yah.. udah lama kita ga tau yah keuangan kita.. Yang transparan waktu itu cuma yang 400ribu perbulan untuk kegiatan daycare, itu tahun 2010. Sebelumnya ada tapi ga jelas. Saya sih prinsipnya penggunaannya terserah. Uang daycare yang penting dikembalikan untuk mereka lah. (WM)</p> <p>Kayak 2010 sisa uang kita kan dibeliin baju nah akhir tahun 2011 yah ini uang sisa kita kemana, apakah kita nyewa, itu uang dipegang si wina, pembukuannya kita ga tau gimana gimana kemana. Dulu setiap abis bulan waktu bu abidin tuh selalu membuka lembaran keuangan bersama-sama, nih pemasukan nih pengeluaran nih sisa sekian sekian. Kita puas kita merasa dihargai. Ibu-ibu disini nanya mana itu trainingnya saya tanya ke wina kog diem aja, ga usaha njelasin. Harusnya dia yang pegang duit kan kasih tau bude nih uang sekian. Jadi dia cuma nyimpen nyimpen aja. Dari abis lebaran kemaren sekarang mei, akhir 2011 juga ga ada laporan. Januari mau dibeliin katanya eh sampe sekarang kaga ada kabar ceritanya.. mau dibeliin</p>

		<p>training ga jadi, ga da kabar. Tiap bulan itu daycare surplus 300ribu-500ribu yah, itu sebagian mbah mbah udah mulai buka suara mereka akan demo nanti. Terserah mereka aja mereka yang punya uang. Mengenai keuangan ga ada laporannya, perhatian dari panti juga kurang, terus sekarang makanan asal-asalan pisang mentah nah kayaknya gimana gitu yah, sembako juga udah ga ada, dulu kan dapet kaos juga. (B)</p>
7.	<p>Bagaimana pelaksanaan kegiatan-kegiatan ?</p>	<p>dulu arisan selasa kedua sekarang jumat kedua, apa ga puyeng?? Kalo sekarang dapet saya potong 10ribu nanti kalo abis untuk makan2. Yang ikut arisan kan 56 kan itu dapet satu juta dua ratus, itu dapetnya 560 kan saya potong 10ribu 10 ribu. Nanti udah itu untuk makan rame2 pas penutupan. Ikut-ikut mba wina mba mia bu ety wildan ikut orng panti. Dulu kerumah-rumah yah arisannya tapi mulai sekarang engga yah, udah 4 bulan yah, katanya ada yang usul capek bu, terus masak2, ya udah disini aja. kalo ditampung tuh 60 lebih tuh. kalo rebana emang ibu-ibu aja main sendiri, na marawis saya mau ngambil gurunya supaya kan yang Kamis tuh dikit, nah marawis kan pra lansia ya, lansia kan ga boleh, kalo lansia robana. kemaren Kamis Cuma dikit, karena udah diambil selasa yah karena udah diambil selasa yah kan semua penyakit ada di senam porpi itu yah jadi seakan-akan ah males ah. Makanya mau ngambil Kamis itu supaya marawis ada, supaya jangan ngambil uang banyak. Selasa suka 200ribu lebih, kalo jumat biar nene-nene suka dapet 180ribu 200ribu kan lumayan. Kamis paling tinggi 35-45ribu, malah senen paling 45ribu. Malah pernah 15ribu. Bayaran ya ga nyalahin guru-gurunya ada ga ada guru tetap bayar sekali dateng kan 50ribu itu, rugi. Kalo biasanya rebana sama pengajian main sendiri, yang ngajarin itu bu tin itu, ada juga bu abidin. Dia pinter. Kalo ngaji tuh bacaan quran, ya yang ga bisa ya diajarin, ya ngumpul2 aja, suka saya bawain makanan supaya anteng disitu. Ga ada acara buka bersama, unggahan juga ga ada, ornag dalem juga bilang ga ada, sekarang tuh begini banget, orang dalem juga ngeluh. Dulu mau unggahan kan buka bersama kan ibu-ibu urunan, saya mau gituin kog ga ada, sampe lebaran kemaren agak ada. Ga ada peringatan, itu ibu adi yang suka nari juga nanya, ya udah kita makan2 sendiri aja yak gitu, aq mbawain makanan.</p> <p>Baca quran ga ada juga ustadznya, dulu itu ada tapi dulu...ka nada ustad iwan sama ustad dedi itu kan itu orang luar mbayar. Ya iya emang ga ada yang ngajarin kan harus mbayara..hehe. Vocal grup ga ada, ada ferdo kalo hari jumat yah, Karena ferdo jumat doank, kecuali ada tamu nah ferdo mendesak pokoknya selasa ada jumat ada, missal kalo ada tamu, kalo dadakan ga bisa yah. Kalo dadakan kayak yang dari bandung ituh tuh cuma saya sama ferdo aja. Rekreasi ga ada, ni rekreasi kemaren ga ada Itu mah tahun dulu, tuh gimana sih apa ga ada bantuan? Dulu kan ke anyer nambah 20ribu, kalo ada kekurangannya dari</p>

		dalem, tahun ini ga ada gimana sih? Sekarang kaos aja ga dapet, dulu kita seminar dihotel ga bayar, yang kedua pake uang kas 600ribu. Ke ciater sih makanannya bakso, goring pisang gitu, sekarang makanannya sih asal-asal sih sekarang, bu haji kan pesen sama orang luar, kemaren singkong kasih gula merah dibungkus daun pisang ngono. (B)
8.	Bagaimana fasilitas di PSTW?	Ih begitu amat sih pusat. Itu gedung udah nyaman ya ga nyamana ya ya kursi iya, kursi itu dah jelek-jelek gitu, kursi goyang udah patah, lemari kunci ga ada kalo ada apa-apa ilang gimana. Sama itu keterampilan ndeprok di tiker, tikernya wes koyo ngono, tiker mah 3bulan skeali gitu kita cuci yah tapi ini mah yah kita kibas aja. hehehe. (B)
9.	Kegiatan yang tidak diminati?	<p>“senam osteoporosis sama diabetes kan ada di komplek auri sini mba jadi saya ikut disini aja itu minggu kog” “saya juga ga tau mba kegiatan itu kadang-kadang ada kadang ga ada, lagi juga saya udah tua udah 75 tahun loh saya..udah ga bisa liat benang apalagi masukin...hehe.” (AA).</p> <p>“saya kalo senin sama kamis puasa jadi ga ngapa-ngapain apalagi senam yah ntar batal kan capek..ya ga ikut senam senen kamis, selasa aja” “didepsos sebulan sekali yah, saya ga pernah ikut, waktunya itu loh kan kadang dimulai jam 10, sedangkan senam selasa kan selesai jam 8, nunggunya kelamaan mba, ya ibu-ibu pada pulang saya ikutan pulang deh...” (E).</p> <p>“saya belom pernah ikut keagamaan disana, saya kan ada gereja minggu mba disini, terus selasa kebaktian, rabu kebaktian keluarga, jumat sabtu saya paduan suara, ya jadi udah banyak ya kegiatannya, saya rasa udah cukup, kalo yang disana belom pernah saya denger rabu yah, saya ada kebaktian abis itu bersih bersih rumah mba” (A).</p> <p>“saya ikut yang di kampung melayu itu dik ada yang ngajarin, seminggu dua kali jam 10, disana lebih mengajarkan ilmu agama, kalo disini kan hanya membaca yah? Kan ilmu itu penting apalagi untuk saya lansia untuk persiapan lah.hehe. Lagijuga disini kan mulai jam berapa tuh yah, disana saya mulai jam 10 ga sempet waktunya mepet” “waktu kemana tuh saya ga ikut kebetulan lagi keluar kota, lagijuga ikut kegiatan itu kan perlu transportasi harus mbayar toh, pernah kena 50ribu, untuk makan mobil kue gitu yah, kalo kemaren juga kena 35ribu waktu kunjungan ke perusahaan tapi kita dikasih oleh-oleh produk perusahaan itu. Lha kan mbayar, ya kalo orang yang ga mampu gimana? Kan ga semua orang bisa mbayar to? Kalo aku boleh saran kunjungan luar kan bisa ke panti-panti aja lah yang disitu, liat bookfair gitu aja” (R).</p> <p>“aduh ngga mba, saya ga bisa nyanyi.. udah gitu saya tuh kalo jam segitu njemput cucu saya yah, pulang sekolah, belom masak-masak buat dirumah, ya senam aja deh yah” (M).</p>