

LAPORAN PENELITIAN



**Oleh :
HOLIPAH**

**PELAYANAN LANJUT USIA PADA UNIT PELAKSANA
TEKNIS DAERAH (UPTD) PANTI SOSIAL TRESNA
WERDHA TERATAI DI KOTA PALEMBANG**

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
SATYA NEGARA PALEMBANG
2015**

**PELAYANAN LANJUT USIA PADA UNIT PELAKSANA
TEKNIS DAERAH (UPTD) PANTI SOSIAL TRESNA
WERDHA TERATAI DI KOTA PALEMBANG**

Oleh :

HOLIPAH

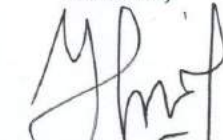
Mengetahui
Ketua LPPM



M.Sattarudin,S.Sos,M.Si

Palembang, Desember 2015

Peneliti,



Holipah,S.Sos,M.Si

Menyetujui :

Ketua Stia Satya negara



Rohulita,SE,M.Si

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelayanan terhadap lanjut usia pada UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Teratai Kota Palembang serta untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan lanjut usia pada UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Teratai Kota Palembang.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu pengumpulan data yang diperoleh dalam bentuk data primer dan sekunder, data diperoleh secara langsung dari narasumber (informan) dengan fokus penelitian meliputi Prosedur Pelayanan, Biaya Pelayanan, Program Pelayanan, Sarana dan Prasarana, serta Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan lanjut usia Pada UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Teratai. Dalam penentuan Key Informan peneliti menggunakan teknik Purposive Sampling dimana informasi atau data yang dikumpulkan dengan memilih informan yang dianggap berkompeten untuk menjadi sumber data, diantaranya Kepala UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Teratai dan Staf sebagai informan pelengkap dan yang menjadi informan lainnya yaitu para lanjut usia yang tinggal di panti serta pihak keluarga yang datang berkunjung dengan menggunakan teknik Sampling Accidental.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan kepada para lanjut usia yang terlantar dalam memenuhi kebutuhan hidupnya telah dilaksanakan berdasarkan jumlah SDM, sarana dan prasarana, serta anggaran yang tersedia, hal ini dapat dilihat bahwa upaya pemerintah dalam mengatasi jumlah lanjut usia terlantar yang belum mendapatkan kesejahteraan dirasakan masih kurang. Walaupun jumlah lanjut usia yang mendapatkan pelayanan kesejahteraan yang berada di UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Teratai berdasarkan daya tampung yang tersedia, akan tetapi cukup berarti dalam mengurangi jumlah ketelantaran lanjut usia yang berada di Kota Palembang.

Kata kunci: Pelayanan, lansia

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai badan penanggulangan bencana dan pemadam kebakaran kota Palembang. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara Satya Negara Palembang, Pembantu Ketua I Bidang Akademik, Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Stia Satya Negara Palembang dan semua pihak yang telah membantu dan memberikan bantuan bagi terealisasinya penelitian ini.

Peneliti berharap hasil penelitian dapat memberikan manfaat dan menjadi bahan pemikiran bersama dalam mengembangkan gagasan-gagasan lain untuk dijadikan penelitian di bidang ilmu ini.

Palembang, Desember 2015

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
IDENTITAS PENELITI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
BAB I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
BAB II TINJUAN PUSTAKA	3
A. Pelayanan	3
B. Pelayanan Publik	4
C. Standar Pelayanan Publik	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB III METODE PENELITIAN	7
A. Jenis penelitian	7
B. Definisi Konseptual	7
C. Fokus Penelitian	7
D. Sumber Data	8
E. Tekhnik Pengumpulan Data	8
F. Analisis Data	8
BAB IV HASIL PENELITIAN	9
A. Pelayanan Lanjut Usia	9
1) Biaya Pelayanan	10
2) Program Pelayanan	11
3) Sarana dan Prasarana	11
B. Faktor Pendukung Pelayanan Kepada Lanjut Usia	12
C. Faktor Penghamb Pelayanan Kepada Lanjut Usia	13
D. Pembahasan	13
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	20
B. Saran	21

Daftar Pustaka

Daftar Pustaka

- Gie, The Liang. 2000. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Liberty.
- Miles, Mathew B. dan A. Michael Huberman. 2009. *Analisis data Kualitatif*. Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Nawawi, Hadari. 2003. *Perencanaan SDM Untuk Organisasi Profit Yang Kompetitif*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Satori, Djam'an & Aan Komariah. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Albeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Umum.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia.