

**PERAN DINAS SOSIAL DALAM MENINGKATKAN
KESEJAHTERAAN MASYARAKAT DI KABUPATEN GAYO LUES
(STUDI KESEJAHTERAAN LANJUT USIA
DI KECAMATAN BLANGKEJEREN)**

TESIS

OLEH:

**HAMDAN
NPM. 191801072**



**PROGRAM STUDI ILMU MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2021**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 23/12/21

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

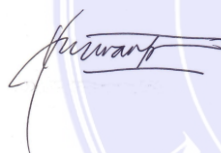
HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : Peran Dinas Sosial Dalam Meningkatkan Kesejahteraan
Masyarakat di Kabupaten Gayo Lues
(Studi Kesejahteraan Lanjut Usia di Kecamatan Blangkejeren)**

**Nama : Hamdan
N P M : 191801072**

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Heri Kusmanto, MA

Pembimbing II



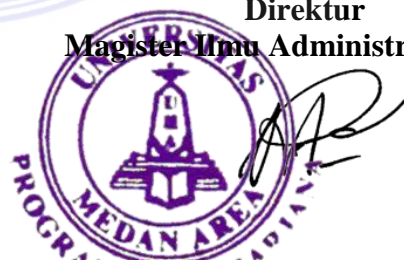
Dr. Adam, MAP

Ketua Program Studi



Dr. Budi Hartono, M. Si

**Direktur
Magister Ilmu Administrasi Publik**



Prof. Dr. RetnaAstuti Kuswardani, MS

**PERAN DINAS SOSIAL DALAM MENINGKATKAN
KESEJAHTERAAN MASYARAKAT
DI KABUPATEN GAYO LUES**

**(STUDI KESEJAHTERAAN LANJUT USIA
DI KECAMATAN BLANGKEJEREN)**

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Program Pascasarjana
Universitas Medan Area

OLEH:

**HAMDAN
NPM. 191801072**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2021**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai bahan acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik yang berlaku di Universitas Medan Area .

Medan, 16 Juni 2021

Yang menyatakan,



HAMDAN

5.2 Format Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah Mahasiswa

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : HAMDAN

NPM : 191801072

Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik

Fakultas : Pascasarjana

Jenis karya : Tesis

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **Peran Dinas Sosial Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat di Kabupaten Gayo Lues (Studi Kesejahteraan Lanjut Usia di Kecamatan Blangkejeren)** Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan

Pada tanggal : 18 November 2021

Yang menyatakan



(HAMDAN)

ABSTRAK

PERAN DINAS SOSIAL DALAM MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT DI KABUPATEN GAYO LUES

(STUDI KESEJAHTERAAN LANJUT USIA DI KECAMATAN BLANGKEJEREN)

Nama : HAMDAN
NPM : 191801072
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Heri Kusmanto, MA
Pembimbing II : Dr. Adam, MAP

Peran dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, khususnya kesejahteraan lanjut usia di Kabupaten Gayo Lues sudah dilaksanakan oleh Dinas Sosial, dengan tujuan terwujudnya kemandirian dan kesejahteraan bagi lanjut usia yang kondisinya membutuhkan perhatian dari pemerintah. Rumusan masalah adalah (1) Bagaimana Peran Dinas Sosial dalam meningkatkan kesejahteraan lanjut usia di Kecamatan Blangkejeren? (2). Apakah hambatan yang dialami Dinas Sosial dalam upaya meningkatkan kesejahteraan lanjut usia di Kecamatan Blangkejeren? Tujuan penelitian ini adalah menganalisis bagaimana Peran Dinas Sosial dalam meningkatkan kesejahteraan lanjut usia di Kecamatan Blangkejeren serta mengetahui hambatan atau kendala Dinas Sosial dalam melaksanakan peran meningkatkan kesejahteraan lanjut usia di Kecamatan Blangkejeren?.

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan analisis kualitatif. Pengumpulan data diperoleh dari wawancara, observasi, dokumentasi dan studi kepustakaan. Hasil penelitian yang diuji dengan menggunakan teori peran yang dikemukakan Soekanto (2010:5) yang terdiri dari (1) Peran meliputi norma-norma atau peran yang ideal (*ideal role*), (2) Peranan adalah suatu konsep atau peran diharapkan (*expected role*) dan (3) Peranan juga dapat dilakukan sebagai perilaku atau peran yang telah dilakukan (*actual role*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran Dinas Sosial dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat khususnya kesejahteraan lanjut usia sudah dilaksanakan tetapi belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari berbagai hambatan atau kendala yang dihadapi antara lain Anggaran program yang minim dalam mendukung program, SDM yang tidak memadai dalam melaksanakan kegiatan sehingga pelayanan yang dilaksanakan tidak optimal dan sulitnya dalam memberikan layanan dikarenakan sarana dan prasarana yang terbatas. Saran dari penelitian ini adalah Dinas Sosial dapat menyusun strategi dalam bentuk program kegiatan yang dapat menyerap anggaran dalam peningkatan kesejahteraan lanjut usia, pengembangan SDM melalui pelatihan, pendidikan, pembinaan, menganggarkan pembiayaan dalam bentuk sarana dan prasarana bagi petugas yang melaksanakan pelayanan bagi lanjut usia.

Kata Kunci : Peran, Kesejahteraan Sosial, Lanjut Usia

ABSTRACT

THE ROLE OF SOCIAL SERVICES OFFICE IN IMPROVING COMMUNITY WELFARE IN GAYO LUES DISTRICT (ELDERLY WELFARE STUDY IN BLANGKEJEREN DISTRICT)

Name : HAMDAN
NPM : 191801072
Study Program : Masters in Public Administration
Advisor I : Dr. Heri Kusmanto, MA
Advisor II : Dr. Adam, M.AP

The role in improving the welfare of the community, especially the welfare of the elderly in Gayo Lues Regency has been carried out by the Social Service office, with the aim of realizing independence and welfare for the elderly whose conditions require attention from the government. The formulation of the problem is (1). What is the role of the Social Service in improving the welfare of the elderly in Blangkejeren District? (2). What are the obstacles faced by the Social Service office in an effort to improve the welfare of the elderly in Blangkejeren District? The purpose of study was to analyze how the role of the Social Service Office in improving the welfare of the elderly in Blangkejeren District and to find out the obstacles or constraints of the Social Service in carrying out its role in improving the welfare of the elderly in Blangkejeren District.

The research method used in this research descriptive with qualitative analysis. Data Collection was obtained from interviews, observation, documentation and literature studies. The results of the research were tested using the role theory proposed by Soekanto (2010) which consists of (1). The role includes norms or (*ideal role*), (2). The role is a concept or (*expected role*) and Roles can also be performed as behaviors or roles that have been performed (*actual roles*)

The results of this study indicate that the role of the Social Service Office in improving the welfare of the community, especially the welfare of the elderly, has been implemented but has not been optimal. This can be seen from the various obstacles faced, including the minimal program budget in supporting the program, inadequate human resources in carrying out activities so that the services carried out are not optimal and the difficulty in providing services due to limited facilities and infrastructure. The suggestion from this research is that the Social Service office can develop strategies in the form of activity programs that can absorb the budget in improving the welfare of the elderly, developing human resources through training, education, coaching, budgeting for financing in the form of facilities and infrastructure for officers who carry out services for the elderly

Keyword : Role, Social Welfare, Elderly

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesempatan dan kesehatan kepada saya untuk menyelesaikan Tesis ini. Shalawat serta salam saya haturkan kepada Rasulullah SAW beserta keluarga yang telah membawa kita dari zaman kebodohan ke zaman yang penuh ilmu pengetahuan, sehingga kita dapat merasakan nikmat tersebut hingga saat ini .

Penulisan tesis ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. banyak bimbingan, masukan, serta motivasi untuk menyelesaikan penulisan tesis ini .Oleh sebab itu, saya sampaikan rasa terimakasih yang tak terhingga serta penuh keikhlasan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS, selaku direktur Pasca Sarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Budi Hartono, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
4. Bapak Dr. Heri Kusmanto, MA sebagai Pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing saya.
5. Bapak Dr. Adam, MAP sebagai Pembimbing II yang telah sangat banyak membantu dalam penulisan tesis ini.

Teristimewa kepada orang tua saya Ibu Hj. Umi Salamah yang sangat saya sayangi yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang serta

perhatiannya. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat, kesehatan, karunia dan keberkahan di dunia dan di akhirat atas budi baik yang telah diberikan. Terimakasih kepada isteri saya Fitri Handayani Ruslan yang telah memberikan dukungan untuk menyelesaikan tesis ini, anak saya tercinta Nazla Mutia Hafit yang telah menjadi penyemangat dalam keadaan apapun. Kepada Kepala Dinas Sosial Bapak Jasiwa Maytense, SE, MM, Kabid Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin Bapak Said Muhammad, SE, Para Kepala Seksi di Bidang Rehabilitasi dan Perlindungan Jaminan Sosial dan Febrina Adriyani, S.Sos selaku Pekerja Sosial Dinas Sosial yang telah sangat membantu dalam proses penyelesaian tesis ini serta pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu saya ucapkan terimakasih atas dukungan baik moril dan materil. Juga buat sahabat, mitra, kerabat yang telah memberikan doá dan dukungannya kepada saya.

Akhirnya, semoga tesis ini dapat memberikan banyak manfaat dengan segala keterbatasannya. Terimakasih. Wassalamualaikum Wr. Wb.

Gayo Lues, 16 Juni 2021

Peneliti



(HAMDAN)

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTARCT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kerangka Teori	11
2.1.1. Teori Peran	11
2.1.2. Dinas Sosial	20
2.1.3. Konsep Kesejahteraan dan Kesejahteraan Sosial	20
2.1.4. Konsep Pelayanan	25
2.1.5. Lanjut Usia	39
2.2. Penelitian Terdahulu	45
2.3. Kerangka Pemikiran	49
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	50
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	50
3.3. Informan Penelitian	51
3.4. Teknik Pengumpulan Data	51
3.5. Teknik Analisis Data	52
3.6. Definisi Konsep dan Operasional	54

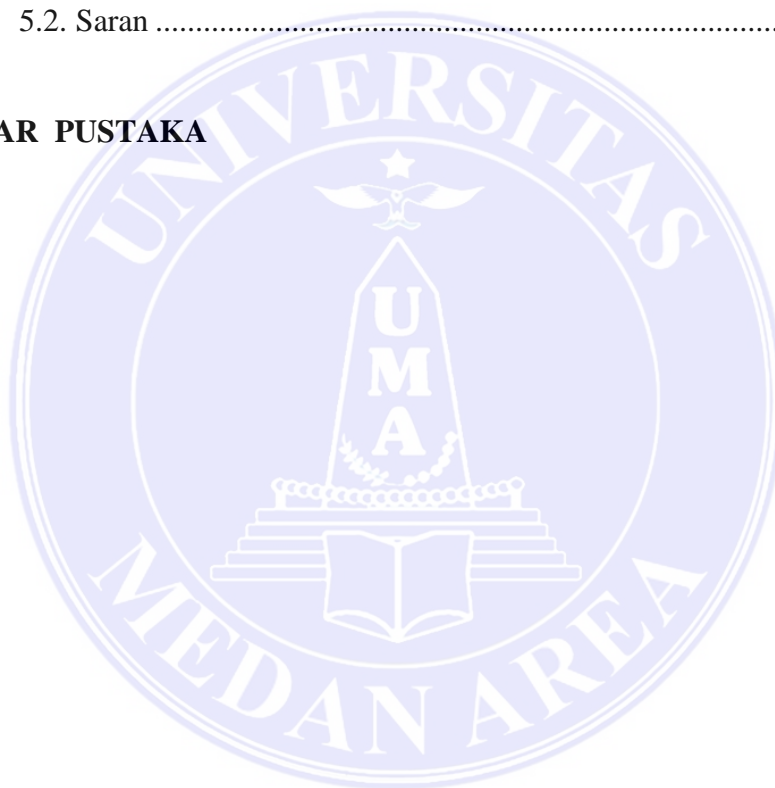
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi	56
4.2. Pembahasan	70
4.2.1. Peran Dinas Sosial Dalam Meningkatkan Kesejahteraan .	70
4.2.2. Faktor Penghambat Dinas Sosial.....	77
4.3. Penelitian Terdahulu	83

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

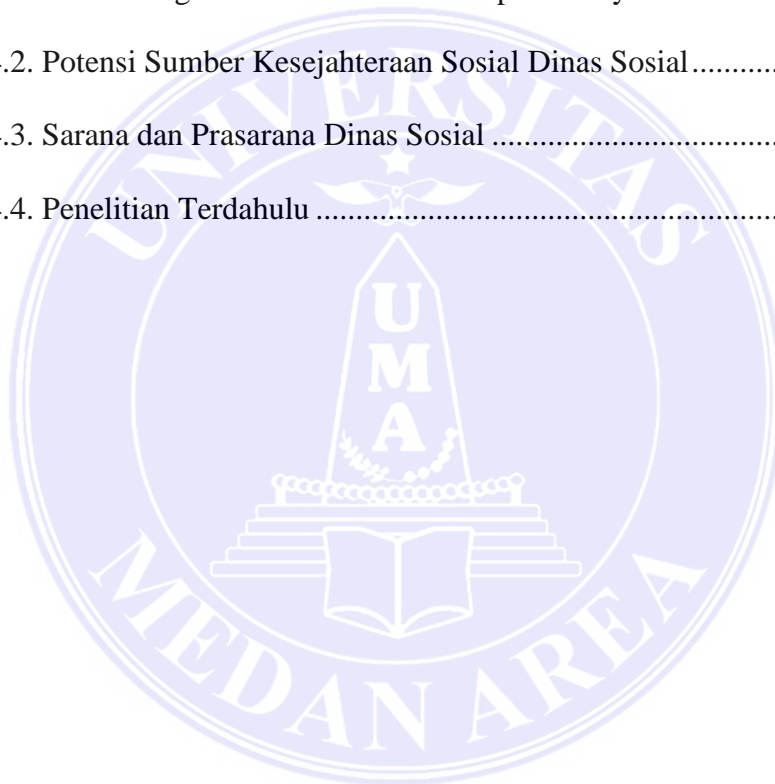
5.1. Kesimpulan	88
5.2. Saran	90

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Nama dan Luas Kecamatan di Kabupaten Gayo Lues	4
Tabel 1.2. Jumlah dan Kepadatan Penduduk Gayo Lues Tahun 2011.....	5
Tabel 1.3. Komposisi Penduduk Berdasarkan Usia Tahun 2011.....	6
Tabel 1.4. Data Lanjut Usia Terlantar Per Kecamatan	6
Tabel 4.1. Jumlah Pegawai Dinas Sosial Kabupaten Gayo Lues.....	68
Tabel 4.2. Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial Dinas Sosial.....	69
Tabel 4.3. Sarana dan Prasarana Dinas Sosial	70
Tabel 4.4. Penelitian Terdahulu	84



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran.	49
Gambar 4.1. Bagan Struktur Organisasi Dinas Sosial Kab. Gayo Lues	61



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Foto Dokumentasi Kegiatan	
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	
Lampiran 3 Surat Keterangan Selesai Melaksanakan Penelitian	



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pembangunan nasional merupakan usaha peningkatan kualitas manusia dan masyarakat Indonesia secara berkelanjutan dengan memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta memperhatikan tantangan perkembangan global. Selain itu, tujuan pembangunan nasional yaitu untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang merata material dan spiritual, serta menjalankan roda perekonomian guna mewujudkan kesejahteraan sosial. Sesuai dengan Pasal 33 UUD 1945 dimana sebagai dasar untuk mewujudkan keadilan, kesejahteraan dan kemakmuran rakyat melalui peranan dan keberpihakan negara dalam meningkatkan taraf hidup rakyat. Negara wajib memberikan perlindungan sosial bagi rakyatnya, dalam arti luas perlindungan sosial mencakup seluruh tindakan, baik yang dilakukan oleh pemerintah, pihak swasta, maupun masyarakat, guna melindungi dan memenuhi kebutuhan dasar, terutama kelompok miskin dan rentan dalam menghadapi kehidupan yang penuh dengan resiko, serta meningkatkan status sosial dan hak kelompok marjinal di setiap negara (Suharto, 2009: 3).

Kelompok miskin dan rentan yang dimaksud disini adalah Lanjut Usia. Lanjut usia yang masuk kategori telantar menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia adalah warga miskin berusia 60-70 yang menggantungkan hidup pada orang lain dan tidak sedang menerima bantuan sosial. Lanjut Usia tersebut masuk kedalam kategori lanjut usia tidak

potensial, lansia tidak potensial adalah lanjut usia yang tidak berdaya mencari nafkah sehingga hidupnya bergantung pada bantuan orang lain. Dalam Pasal 27 Ayat (2) dijelaskan bahwa tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Selanjutnya diperlukan adanya suatu sistem perlindungan dan jaminan sosial pada skala nasional sebagaimana diamanatkan pada pasal 34 ayat (1) yang menyatakan bahwa fakir miskin dan anak-anak yang terlantar dipelihara oleh negara dan pada Pasal 34 Ayat (2) dinyatakan bahwa negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat.

Pada dasawarsa ini jumlah penduduk lanjut usia (lansia) mengalami peningkatan yang cukup mencolok. Peningkatan ini menurut para ahli terjadi di hampir semua negara termasuk kawasan Asia seperti Jepang, Hongkong, Singapore, Korea, China, Thailand, dan Indonesia. Indonesia merupakan negara berkembang dengan jumlah penduduk mencapai 237.641.326 jiwa dan jumlah penduduk lanjut usia sebesar 18.043.712 (BPS, 2010). Berdasarkan laporan World Health Organization (WHO) dalam Wirakusumah (2000), angka usia harapan hidup (UHH) orang Indonesia diharapkan mengalami peningkatan dari 65 tahun pada tahun 1997 menjadi 75 tahun pada tahun 2025. Hal ini disebabkan oleh semakin meningkatnya pelayanan kesehatan, taraf hidup, serta berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi. Menurut data Kementerian Koordinator bidang Kesejahteraan Rakyat, jumlah penduduk lanjut usia pada tahun 2006 sebesar kurang lebih 19 juta jiwa dengan usia harapan hidup 66,2 tahun. Pada tahun 2020 diperkirakan ada sebesar 28,8 juta lansia atau sebesar 11.34%, dengan usia harapan hidup 71.1 tahun .

Peningkatan jumlah lanjut usia akan membawa dampak terhadap kehidupan sosial ekonomi baik dalam keluarga atau masyarakat luas. Implikasi ekonomis yang penting dari peningkatan jumlah penduduk adalah peningkatan dalam rasio ketergantungan usia lanjut (*old age ratio dependency*). Hal ini berarti bahwa setiap penduduk usia produktif akan menanggung semakin banyak penduduk usia lanjut. Wirakartakusuma dan Anwar (1994) yang diacu dalam Suhartini (2004) memperkirakan ketergantungan usia lanjut pada tahun 2015 menjadi 8,74% yang berarti bahwa sebanyak 100 penduduk produktif harus menyokong 9 (sembilan) orang usia lanjut yang berumur 65 tahun ke atas.

Kualitas hidup penduduk lansia umumnya masih rendah. Kondisi ini dapat terlihat dari sebagian besar penduduk lanjut usia tidak/belum pernah sekolah dan tidak tamat SD. Jika dibandingkan antar jenis kelamin, pendidikan tertinggi yang ditamatkan lanjut usia perempuan secara umum lebih rendah dibandingkan lanjut usia laki-laki (BPS 2010). Selain pendidikan, penduduk lanjut usia juga mengalami masalah kesehatan. Lanjut usia yang sakit-sakitan akan menjadi beban bagi keluarga, masyarakat dan bahkan pemerintah, sehingga akan menjadi beban dalam pembangunan. Oleh sebab itu, harus menjadikan masa lanjut usia tetap sehat, produktif dan mandiri. Hal ini tidak akan tercapai bila tidak mempersiapkan masa lanjut usia sejak usia dini. Pasal 7 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia menegaskan bahwa pemerintah bertugas mengarahkan, membimbing, dan menciptakan suasana yang menunjang bagi terlaksananya upaya peningkatan kesejahteraan sosial lanjut usia. Dalam mewujudkan tugas pemerintah tersebut diperlukan sumber daya manusia yang mampu memahami bagaimana menciptakan metode pelayanan yang maksimal.

Kabupaten Gayo Lues adalah salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki permasalahan dengan kondisi lanjut usia. Kabupaten Gayo Lues disahkan melalui Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2002 berada pada $03^{\circ} 40'26''$ - $04^{\circ} 16'55''$ LU dan $96^{\circ} 43' 24''$ - $97^{\circ}55' 24''$ BT, dengan luas wilayah 5.789,67 km². Namun luas terakhir sesuai koreksi digitasi tahun 2011 adalah 5.549,91 km², yang dijuluki dengan “*Negeri Seribu Bukit*”. Pada awal terbentuknya sampai Tahun 2006 terdiri dari 5 Kecamatan, 12 Mukim dan 69 Kampung, akan tetapi terjadi perubahan sesuai Qanun Nomor 3 Tahun 2007 tentang Pemekaran dan Penggabungan Kampung dan Kecamatan, sehingga Kabupaten Gayo Lues terdiri dari 11 Kecamatan, 25 Mukim 144 Kampung.

Tabel 1.1 Nama dan Luas Kecamatan di Kabupaten Gayo Lues

No	Kecamatan	Ibu Kota Kecamatan	Luas	
			Ha	%
1	Blangkejeren	Blangkejeren	16.605,63	2,99
2	Kuta Panjang	Kuta Panjang	29.952,72	4,86
3	Terangun	Terangun	67.180,27	12,10
4	Rikit Gaib	Ampa Kolak	26.407,84	4,76
5	Pining	Pining	135.008,35	24,33
6	Blang Jerango	Buntul Gemuyang	38.241,70	6,89
7	Blang Pegayon	Cinta Maju	27.218,09	4,90
8	Dabun Gelang	Berjumpe	44.471,13	8,01
9	Putri Betung	Gumpang	99.686,09	17,96
10	Pantan Cuaca	Kenyaran	29.506,51	5,32
11	Tripe Jaya	Rerebe	43.722,73	7,88
Jumlah			554.991,06	100,00

Sumber : RT/RW Kabupaten Gayo Lues 2012-2032

Wilayah Kabupaten Gayo Lues terletak di ketinggian 100-2000 meter di atas permukaan laut (mdpl), 56,08% wilayahnya berada di ketinggian 1000-2000 meter di atas permukaan laut dan 43,93% wilayahnya berada di kemiringan di atas 40% berupa pegunungan. Sebagian kewasannya merupakan daerah suaka alam Taman Nasional Gunung Lauser yang diandalkan menjadi paru-paru dunia.

Penduduk Kabupaten Gayo Lues terdiri dari beberapa suku antara lain, suku Gayo, Alas, Jawa, Minang, Batak dan suku lainnya dalam jumlah kecil. Jumlah penduduk Kabupaten Gayo Lues pada tahun 2011 sebanyak 81.382 jiwa. Jumlah penduduk terbesar berada pada Kecamatan Blangkejeren yang merupakan ibu kota Kabupaten Gayo Lues sebanyak 24.994 jiwa atau 30,71%, sedangkan jumlah penduduk terkecil berada di Kecamatan Pantan Cuaca sebanyak 3.561 jiwa atau 4,38% yang dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 1.2
Jumlah dan Kepadatan Penduduk Kabupaten Gayo Lues Tahun 2011

No	Kecamatan	Penduduk				Luas (km ²)	Kepadatan Penduduk (Jiwa/km ²)
		Laki	Perempuan	Jumlah	%		
1	Kuta Panjang	3,716	3,781	7,497	9,21	671.80	11.16
2	Blang Jerango	3,192	3,332	6,542	8.02	295.07	22.11
3	Blangkejeren	12,400	12,594	24,994	30.71	437.13	57.18
4	Putri Betung	3,470	3,290	6,760	8.31	272.18	24.84
5	Dabun Gelang	2,669	2,728	5,397	6.63	444.71	12.14
6	Blang Pegayon	2,605	2,609	5,214	6.41	269.53	19.34
7	Pining	2,213	2,206	4,419	5.43	1350.08	3.27
8	Rikit Gaib	1,866	1,989	3,855	4.47	996.86	3.87
9	Pantan Cuaca	1,824	1,737	3,561	4.38	166.06	21.44
10	Terangun	4,036	4,102	8,138	10.00	264.08	30.82
11	Tripe Jaya	2,502	2,521	5,023	6.17	382.42	13.13
Jumlah		40,493	40,889	81,382	100.00	5,549.92	14.66

Sumber : *Gayo Lues Dalam Angka Tahun 2012*

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa Tahun 2011 kepadatan penduduk tercatat sebesar 14,66 jiwa/km² persegi. Kecamatan Blangkejeren mempunyai angka kepadatan penduduk tertinggi di Kabupaten Gayo Lues yaitu sebanyak 57,18 jiwa/km², sedangkan kepadatan penduduk terendah terdapat di Kecamatan Pining yaitu 3.27 jiwa/km². Kepadatan tersebut merupakan kepadatan kotor atau jumlah penduduk dibagi dengan luas permukiman, sedangkan populasi penduduk berdasarkan usia di Kabupaten Gayo Lues dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 1.3
Komposisi Penduduk berdasarkan Usia di Kabupaten Gayo Lues
Tahun 2011

No	Kelompok Umur (tahun)	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah Penduduk (jiwa)	Persentase (%)
1	0-4	4,963	4,796	9,759	11,99
2	5-9	4,667	4,518	9,185	11,29
3	10-14	4,833	4,683	9,516	11,69
4	15-19	3,759	3,816	7,575	9,31
5	20-24	3,480	3,881	7,361	9,04
6	25-29	4,259	4,356	8,615	10,59
7	30-34	3,452	3,449	6,901	8,48
8	35-39	3,171	2,921	6,092	7,49
9	40-44	2,266	2,300	4,566	5,61
10	45-49	1,827	1,962	3,789	4,66
11	50-54	1,391	1,341	2,732	3,36
12	55-59	849	786	1,635	2,01
13	60-64	598	727	1,325	1,63
14	65-69	417	510	927	1,14
15	70-74	217	427	698	0,86
16	75+	290	416	706	0,87
Jumlah		40,493	40,889	81,382	100

Sumber : *Gayo Lues Dalam Angka Tahun 2012*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa populasi Lanjut Usia di Kabupaten Gayo Lues rentang Usia 60 Sampai 75+ pada tahun 2011 cukup tinggi yang berarti angka harapan hidup lanjut usia juga tinggi, sedangkan menurut data Dinas Sosial jumlah lanjut usia yang tergolong dalam Lanjut usia terlantar dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 1.4. Data Lanjut Usia Terlantar Per Kecamatan di Gayo Lues

No	Kecamatan	Jumlah
1	Blangjerango	159
2	Blangkejeren	241
3	Blang Pegayon	75
4	Dabun Gelang	76
5	Kuta Panjang	187
6	Pining	77
7	Putri Betung	53
8	Pantan Cuaca	52

9	Rikit Gaib	124
10	Terangun	116
11	Pantan Cuaca	52
Jumlah		1212

Sumber : Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Tahun 2020

Dari tabel tersebut diatas dapat disimpulkan jumlah lanjut usia di Kabupaten Gayo Lues yang masuk dalam kriteria terlantar cukup tinggi dan ini berarti mereka membutuhkan bantuan serta uluran tangan baik pemerintah dan juga masyarakat itu sendiri. Ada beberapa faktor penyebab dimana lanjut usia menjadi terlantar, yaitu :

1. Ketiadaan sanak keluarga, kerabat dan masyarakat lingkungan yang dapat memberikan bantuan tempat tinggal dan penghidupannya.
2. Kesulitan hubungan antara lanjut usia dengan keluarga dimana ia tinggal.
3. Ketiadaan kemampuan keuangan/ekonomi dari keluarga yang menjamin penghidupannya secara layak.
4. Kebutuhan penghidupannya tidak dapat dipenuhi melalui lapangan kerja (<http://kurniawanramsen.blogspot.co.id/2012/11/lansiaterlantar.html>)

Permasalahan ini disebabkan keterbatasan lanjut usia terutama karena faktor usia dan biologis. Bantuan dan perlindungan bagi lanjut usia diperlukan di berbagai bidang seperti kesempatan kerja, kesehatan, pendidikan dan pelatihan, kemudahan dalam penggunaan fasilitas dan sarana serta prasarana umum, kemudahan dalam layanan dan bantuan hukum, keagamaan, dan lain lain. Selain itu lanjut usia yang berpengalaman dan memiliki keahlian perlu diberi kesempatan untuk tetap turut serta berpartisipasi dalam pembangunan dan hidup

bermasyarakat. (Komisi Nasional Lanjut Usia dalam buku Profil Penduduk Lanjut Usia, 2009: 28)

Dinas Sosial merupakan dinas yang mempunyai tugas untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas, otonomi dan tugas pembantuan di bidang sosial. Dinas Sosial selaku dinas yang menaungi masalah sosial harus mampu berperan secara maksimal untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat terutama lanjut usia yang telah memasuki usia tidak produktif hidupnya, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan mereka sehingga mampu hidup dengan layak (Achir, 2001: 185).

Upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat khususnya lanjut usia oleh Dinas Sosial dilaksanakan antara lain dengan jalan memberikan pelayanan bantuan dan penyantunan. Dengan demikian, maka diharapkan para lansia dapat meningkatkan kesejahteraan mereka sehingga mampu hidup dengan layak. upaya peningkatan kesejahteraan sosial lansia adalah serangkaian kegiatan yang dilaksanakan secara terkoordinasi antara pemerintah dan masyarakat untuk memberdayakan lansia agar lansia tetap dapat melaksanakan fungsi sosialnya dan berperan aktif secara wajar dalam hidup bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

Peranan Dinas Sosial Kabupaten Gayo Lues selaku instansi yang menangani masalah lanjut usia berupa kegiatan pemberian bantuan sosial dan perlindungan jaminan sosial termasuk melakukan pendampingan terhadap lanjut usia yang berada di dalam panti maupu di luar panti sosial. Menurut hasil pra-riset peneliti menemukan fakta lanjut usia yang ada di kabupaten Gayo Lues kurang menapatkan perhatian baik dari pemerintah, lingkungan maupun dari keluarga, selain itu peneliti menemukan bahwa lanjut usia yang mulai memasuki tahap non

produktif hanya berada di rumah, sehingga hanya menjadi beban tanggungan bagi keluarga. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Peran Dinas Sosial Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat di Kabupaten Gayo Lues (Studi Kesejahteraan Lanjut Usia di Kecamatan Blangkejeren)”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Peran Dinas Sosial dalam meningkatkan Kesejahteraan Lanjut Usia di Kecamatan Blangkejeren?
2. Apa faktor penghambat Dinas Sosial dalam meningkatkan kesejahteraan Lanjut Usia di Kecamatan Blangkejeren?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada permasalahan yang telah diungkapkan peneliti di atas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis peranan Dinas Sosial dalam meningkatkan kesejahteraan lanjut usia di Kecamatan Blangkejeren
2. Untuk mengetahui faktor yang menjadi kendala atau penghambat Dinas Sosial dalam meningkatkan kesejahteraan lanjut usia di Kecamatan Blangkejeren .

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang di harapkan dalam penelitian ini adalah dapat menjadi pedoman teoritis guna memperkaya informasi bagi pelaksana di Dinas Sosial dan pemerintah daerah dalam peran meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Kabupaten Gayo Lues khususnya lanjut usia.

2. Manfaat Praktis

- 1) Para birokrasi, dapat digunakan sebagai masukan dalam menentukan strategi dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Kabupaten Gayo Lues khususnya kesejahteraan lanjut usia.
- 2) Para akademisi, sebagai referensi tambahan dalam mengkaji permasalahan yang berkaitan dengan Peranan Dinas Sosial dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Kabupaten Gayo Lues khususnya kesejahteraan lanjut usia.

3. Bagi penulis:

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan untuk penerapan teori-teori yang sudah didapatkan di bangku kuliah maupun dari buku-buku referensi yang ada;
- b. Penelitian ini merupakan syarat untuk meraih gelar Magister Administrasi Publik pada Universitas Medan Area.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kerangka Teori

2.1.1. Konsep Peran

2.1.1.1. Pengertian Peran

Kata peran dalam Kamus Bahasa Indonesia berarti pemain yang diandaikan dalam sandiwara maka ia adalah “pemain sandiwara” atau pemain utama, dimana peran tersebut harus dimainkan sebaik mungkin sebagai suatu tugas utama yang harus dilakukan. Sedangkan peranan seperangkat yang diharapkan oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat.

Peran adalah suatu system kaidah-kaidah yang berisikan patokan-patokan perilaku, pada kedudukan-kedudukan tertentu dalam masyarakat, kedudukan dimana dapat dipunyai pribadi atau kelompok-kelompok. Peran itu bersifat sosiologis, pribadi yang mempunyai peran dinamakan pemegang peranan (*role occupant*) dan perilakunya adalah berperannya pemegang peranan, dapat sesuai atau mungkin berlawanan dengan apa yang ditentukan didalam kaidah-kaidah. Dikatakan juga bahwa pemegang peranan adalah subjek hukum (Soekanto, 2006: 60).

Robert Linton (1936), seorang antropolog mengembangkan Teori Peran. “Teori Peran menggambarkan interaksi sosial dalam terminologi aktoraktor yang bermain sesuai dengan apa-apa yang ditetapkan oleh budaya”. Menurut Linton, peranan ini dapat dibedakan menjadi dua berdasarkan jenis, yaitu peran yang ditentukan atau diberikan (*ascribed*) dan peran yang di perjuangkan (*achived*). Peran yang ditentukan artinya peran-peran yang bukan merupakan hasil prestasi dirinya atau berkat usahanya, melainkan semata-mata karena pemberian orang

lain. Sesuai dengan teori ini, harapan-harapan peran merupakan pemahaman bersama yang menuntun kita untuk berperilaku dalam kehidupan sehari-hari. Menurut teori ini, seseorang yang mempunyai peran tertentu misalnya sebagai dokter, mahasiswa, orang tua, wanita, dan lain sebagainya, diharapkan agar seseorang tadi berperilaku sesuai dengan peran tersebut.

Hasymi Ali (2002 : 431-432) mendefinisikan "Konsep peranan itu berkaitan dengan kegiatan seseorang dalam kedudukan (*Position*) tertentu". Ia menggambarkan perilaku yang diharapkan daripadanya jika ia menduduki suatu jabatan, baik dalam sistem masyarakat maupun dalam sistem organisasi. Sesuai dengan pendapat tersebut Freemont E. Kast dan James E. Rosenzweig (Terjemahan Hasymi Ali, 2002 : 432), menegaskan bahwa "Peranan biasanya didefinisikan sebagai seperangkat perilaku yang diharapkan dari setiap orang dalam kedudukan tertentu, siapapun dia. Perilaku ini tentu saja ditentukan (*Ordined*) oleh masyarakat. Jadi, peranan itu menentukan semacam limit atas tipe ekspresi kepribadian yang mungkin dalam situasi tertentu".

Pendapat lain yang dikemukakan oleh Rivai Z. (2004 : 148) yang menerangkan bahwa "Peranan diartikan sebagai perilaku yang diatur dan diharapkan dari seseorang dalam posisi tertentu". Artinya, tindakan atau perilaku yang dijalankan pimpinan organisasi sebagai pelaksana penegak peraturan-peraturan dalam organisasi haruslah menjalankan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan aturan yang berlaku.

Peran adalah serangkaian perilaku yang diharapkan pada seseorang sesuai dengan posisi sosial yang diberikan baik secara formal maupun secara informal. Peran didasarkan pada preskripsi (ketentuan) dan harapan peran yang

menerangkan apa yang individu harus lakukan dalam suatu situasi tertentu agar dapat memenuhi harapan-harapan mereka sendiri atau harapan orang lain menyangkut peran-peran tersebut (Hermansyah dalam jurnal Peran Kepala Desa Dalam Pelaksanaan Pembangunan Daerah. 2015)

Menurut Soekanto (2012), peranan merupakan aspek dinamis dari kedudukan. Dalam pendapatnya Soekanto (2012) menjelaskan apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, ia menjalankan suatu peran, pembedaan antara kedudukan dan peran adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tak dapat dipisahkan karena yang satu tergantung pada yang lainnya. Lebih lanjut Soejono Soekanto mengemukakan aspek-aspek peranan sebagai berikut:

1. Peranan meliputi norma-norma yang di hubungkan dengan posisi seseorang dalam masyarakat.
2. Peranan adalah suatu konsep perihal apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi
3. Peranan juga dapat dilakukan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Peran adalah kegiatan organisasi yang berkaitan dengan menjalankan tujuan untuk mencapai hasil yang diharapkan. Peran ditujukan pada hal yang bersifat kolektif dalam masyarakat seperti himpunan atau organisasi, berarti perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh organisasi yang berkedudukan dalam sebuah masyarakat (Taneko, 1986: 23)

Selanjutnya menurut Poerwodarminta (2014) bahwa peran merupakan tindakan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam suatu peristiwa.

Berdasarkan pendapat Poerwadarminta maksud dari tindakan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam suatu peristiwa tersebut merupakan perangkat tingkah laku yang diharapkan, dimiliki oleh orang atau seseorang yang berkedudukan di masyarakat. Ada lima aspek penting dari peran, yaitu:

- a. Peran itu bersifat impersonal: posisi peran itu sendiri akan menentukan harapannya, bukan individunya.
- b. Peran itu berkaitan dengan perilaku kerja (*task behavior*): yaitu, perilaku yang diharapkan dalam suatu pekerjaan tertentu.
- c. Peran itu sulit dikendalikan (*role clarity dan role ambiguity*)
- d. Peran itu dapat dipelajari dengan cepat dan dapat menghasilkan beberapa perubahan perilaku utama.
- e. Peran dan pekerjaan (*jobs*) itu tidaklah sama: seseorang yang melakukan satu pekerjaan bisa saja memainkan beberapa peran (Scott et al. 1981 dalam Kanfer, 1987: 197)

Mengenai peranan ini, Horoepoetri, Arimbi dan Santosa (2013), mengemukakan beberapa dimensi peran sebagai berikut:

- a. Peran sebagai suatu kebijakan. Penganut paham ini berpendapat bahwa peran merupakan suatu kebijaksanaan yang tepat dan baik dilaksanakan.
- b. Peran sebagai strategi. Peran merupakan strategi untuk mendapatkan dukungan dari masyarakat (*publicsupport*). Pendapat ini didasarkan pada suatu paham bahwa keputusan dan kepedulian masyarakat pada tiap tingkatan keputusan didokumentasikan dengan baik, maka keputusan tersebut memiliki kredibilitas.

- c. Peran sebagai alat komunikasi. Peran didayagunakan sebagai instrument atau alat untuk mendapatkan masukan berupa informasi dalam proses pengambilan keputusan. Persepsi ini dilandaskan oleh suatu pemikiran bahwa pemerintah dirancang untuk melayani masyarakat, sehingga pandangan dan preferensi dari masyarakat tersebut adalah masukan yang bernilai, guna mewujudkan keputusan yang responsif dan responsibel.
- d. Peran sebagai alat penyelesaian sengketa. Peran didayagunakan sebagai suatu cara untuk mengurangi dan meredam konflik melalui usaha pencapaian konsensus dari pendapat-pendapat yang ada. Asumsi yang melandasi persepsi ini ialah bertukar pikiran dan pandangan dapat meningkatkan pengertian dan toleransi serta mengurangi rasa ketidakpercayaan (*mistrust*) dan kerancuan (*biasess*).
- e. Peran sebagai terapi. Menurut persepsi ini, peran dilakukan sebagai upaya “mengobati” masalah masalah psikologis masyarakat seperti halnya perasaan ketidakberdayaan (*sense of powerlessness*), tidak percaya diri dan perasaan bahwa diri mereka bukan komponen penting dalam masyarakat.

Karena peran merupakan suatu bentuk perilaku yang diekspektasi yang diperoleh dari suatu kedudukan, maka perlu dipahami proses ekspektasi. Winardi (2011:55-57) menyebutkan ada 4 (empat) langkah dalam siklus peran yaitu :

1. Ekspektasi peran (*role expectation*)

Salah satu aspek ekspektasi (harapan) yang merupakan langkah awal pada siklus peran adalah deskripsi tentang posisi. Deskripsi ini biasanya menspesifikasikan fungsi-fungsi utama, tanggung jawab dan otoritas serta hubungan-hubungan antar pribadi utama yang diperlukan guna melaksanakan

pekerjaan yang bersangkutan. Dengan demikian terdapat ekspektasi-ekspektasi sehubungan dengan jenis otoritas, tipe pola kepemimpinan, pelaksanaan kekuasaan dan ciri perilaku umum yang bersangkutan.

2. Pengiriman peran (*role sending*)

Pengiriman peran adalah pelaksanaan pengaruh yang mempengaruhi perilaku peran orang lain di dalam suatu organisasi. Pengiriman peran merupakan suatu proses pengaruh dan komunikasi. Dalam hubungan ini ditunjukkan tingkat kebebasan yang dimiliki oleh pihak penerima (receiver) dalam hal pelaksanaan peran yang dikirim.

3. Peran yang diterima (*the received role*)

Peran yang diterima pada efeknya merupakan sebuah peran yang dinyatakan sebagai *the perceived role* (peran yang dipersepsi). Persepsi penerima mengenal peran yang dikirim memiliki derajat yang berbeda dengan maksud peran yang dikirim oleh pihak pengirim.

4. Perilaku peran (*role behaviour*)

Perilaku peran dalam suatu organisasi berkisar dari hal yang paling sederhana sampai pada hal yang bersifat sangat kompleks. Terdapat pengaturan tunggal tentang tugas, satu peranan, satu jabatan dan satu orang. Peran berganda dengan tugas-tugas berganda sering kali terkombinasi dalam suatu jabatan tunggal. Adapun situasi dimana kombinasi tugas-tugas berganda, peran berganda dan jabatan berganda dipegang oleh satu orang.

Dari berbagai uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa peran merupakan suatu perbuatan/kegiatan seseorang atas sesuatu pekerjaan dari suatu kedudukan apabila seseorang melaksanakan hak-hak serta kewajibannya sesuai dengan

kedudukannya maka ia telah melakukan sebuah peran. Peran juga merupakan suatu konsep dari apa yang dilakukan seseorang dalam masyarakat sebagai organisasi. Dalam hal ini menurut penulis peran lebih didefinisikan pada fungsi sebuah organisasi yang dapat diukur dari pelaksanaan fungsi suatu organisasi tersebut.

2.1.1.2. Macam-Macam Peran

Seorang pengembang masyarakat mempunyai tugas utama, yaitu mengembangkan kapasitas pelaku masyarakat agar mampu mengorganisir dan menentukan secara mandiri terhadap upaya-upaya yang diperlukan dalam kehidupan yang dijalannya. Seorang pengembang masyarakat memiliki beberapa peran yang harus dilakukan dalam melakukan pengembangan terhadap suatu masyarakat, beberapa peran tersebut yaitu:

a. Mengorganisasi

Menurut Jim Ife dan Frank Tesoriero mengungkapkan bahwa salah satu peran dalam pemberdayaan adalah dengan mengorganisasi yaitu peran yang harus dilakukan oleh pekerja sosial untuk melibatkan kemampuan berfikir masyarakat secara bersama-sama dalam melakukan pembangunan, yaitu melalui apa yang butuh untuk diselesaikan tanpa harus melakukannya seorang diri, namun dilakukan secara bersama-sama untuk memudahkan pekerjaan yang harus diselesaikan.

b. Fasilitator

Fasilitator yaitu peran-peran yang dijalankan seorang pengembang masyarakat dengan cara memberikan stimulan dan dukungan kepada masyarakat. Peran ini meliputi, pertama membangun kesepakatan yakni

membuat kesepakatan secara bersama Jim Iffe dan Frank Tesoriero, Community Development, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar 2008), hlm. 576. bersama-sama dengan melalui forum pertemuan, dimana pada kesepakatan tersebut harus mendapat persetujuan dari pihak yang terlibat. Kedua, menurut Persons Jorgensesns dan Hernandez yang dikutip oleh Edi Soeharto mengungkapkan bahwa salah satu peran dalam fasilitator yaitu dorongan melaksanakan tugas yang sudah terjadi tanggung jawabnya. Dimana dorongan tersebut harus dilakukan agar masyarakat dapat melaksanakan dan selalu mempunyai semangat dalam menyelesaikan kegiatan yang berlangsung. Ketiga, mengaktifkan masyarakat, dimana menurut Aziz Muslim, bahwa mengaktifkan masyarakat merupakan salah satu dalam melakukan pemberdayaan masyarakat

c. Pendidikan

Pendidikan yaitu peran-peran kependidikan kepada masyarakat. Dalam pengembangan masyarakat terjadi proses pembelajaran secara terus-menerus dari masyarakat maupun pekerja kemasyarakatan untuk selalu memperbaiki keterampilan dan cara berfikir masyarakat agar dapat berkembang dan menjadi lebih baik.

d. Keterampilan

Teknik Keterampilan Teknik yaitu pengembangan masyarakat dalam menerapkan keterampilan teknik untuk mengembangkan masyarakat. Beberapa dimensi pekerjaannya yakni pemakaian komputer, penyajian laporan secara lisan dan tertulis, penanganan proyek pembangunan secara fisik

dan lainnya, yang mana semuanya itu sangat membutuhkan keterampilan teknis

e. Perwakilan

Perwakilan yaitu peran yang dilakukan oleh pengembang masyarakat dalam interaksinya dengan lembaga luar atas nama masyarakat dan untuk kepentingan masyarakat. Dimana setelah mendapatkan hasil dari interaksi yang dilaksanakan, maka seorang pengembang masyarakat harus menyampaikan informasi tersebut kepada masyarakat. Peran perwakilan ini meliputi usaha mendapatkan sumber-sumber, sharing pengalaman dan pengetahuan serta jadi juru bicara masyarakat

2.1.1.3. Wujud Perilaku Dalam Peran (*Performance*)

Peran diwujudkan dalam perilaku oleh aktor. Wujud perilaku dalam peran ini nyatadan bervariasi, berbeda-beda dari satu aktor yang lain. Variasi tersebut dalam teori peran dipandang normal dan tidak ada batasnya.

Teori peran tidak cenderung mengklarifikasikan istilah-istilahnya menurut perilaku khusus, melainkan berdasarkan klarifikasinya pada sifat asal dari perilaku dan tujuannya (motivasinya). Sehingga, wujud perilaku peran dapat digolongkan misalnya kedalam jenis hasil kerja, hasil sekolah, hasil olahraga, pendisiplinan anak, pencari nafkah, pemeliharaan ketertiban, dan lain sebagainya. Peran dilihat wujudnya dari tujuan dasarnya atau hasil akhirnya, terlepas dari cara mencapai tujuan atau hasil tersebut. Namun tidak menutup kemungkinan adanya cara-cara tertentu dalam suatu peran yang mendapat sanksi dari masyarakat. Suatu cara menjadi penting dalam perwujudan peran, ketika cara itu bertentangan

dengan aspek lain dari peran. Dengan demikian, seorang aktor bebas untuk menentukan cara-caranya sendiri selama tidak bertentangan dengan setiap aspek dari peran yang diharapkan darinya

2.1.2. Dinas Sosial

Dinas Sosial adalah merupakan unsur pelaksana otonomi daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan daerah yang di pimpin oleh seorang kepala dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati/walikota melalui sekretaris daerah. Dinas Sosial mempunyai tugas melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah berdasarkan tugas pembantuan di bidang sosial. Dinas sosial menyelenggarakan fungsi penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang sosial. Program Dinas Sosial meliputi :

- a. Program Rehabilitasi Sosial
- b. Program Pemberdayaan Sosial
- c. Program Perlindungan Jaminan Sosial
- d. Program Penanganan Fakir Miskin

2.1.3. Konsep Kesejahteraan dan Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan adalah sebuah tata kehidupan dan penghidupan sosial, material, maupun spiritual yang diikuti dengan rasa keselamatan, kesusilaan dan ketentraman diri, rumah tangga serta masyarakat lahir dan batin yang memungkinkan setiap warga negara dapat melakukan usaha pemenuhan kebutuhan jasmani, rohani dan sosial yang sebaik-baiknya bagi diri sendiri, rumah tangga, serta masyarakat dengan menjunjung tinggi hak-hak asasi (Rambe, 2004 : 11).

Kesejahteraan sosial merupakan suatu keadaan terpenuhinya kebutuhan hidup yang layak bagi masyarakat, sehingga mampu mengembangkan diri dan dapat melaksanakan fungsi sosialnya yang dapat dilakukan pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat dalam bentuk pelayanan sosial yang meliputi rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial, dan perlindungan sosial (UU No 11 Tahun 2009 pasal 1 dan 2 Tentang Kesejahteraan Sosial).

Konsep kesejahteraan sosial sebagai suatu program yang terorganisir dan sistematis yang dilengkapi dengan segala macam keterampilan ilmiah. Ilmu ini merupakan suatu konsep yang relatif baru berkembang. Masalah-masalah yang sering terjadi merupakan masalah sosial yang sudah lama ada sepanjang sejarah kehidupan manusia, akan tetapi di negara-negara maju dan negara industri masalah-masalah sosial tersebut dirasakan sangat berat dan mengganggu perkembangan masyarakat, sehingga diperlukan sistem pelayanan sosial yang lebih teratur. Hal ini mengandung makna kesejahteraan sosial sebagai suatu sistem yang berintikan lembaga-lembaga dan pembinaan pengembangan sosial guna memenuhi kebutuhan-kebutuhan intelektual masyarakat, standar kebutuhan sosial guna memenuhi kebutuhan baik secara individu atau kelompok.

Kesejahteraan sosial sebagai kegiatan-kegiatan yang terorganisasi dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan dari segi sosial melalui pemberian bantuan kepada orang untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan di dalam beberapa bidang seperti kehidupan keluarga dan anak, kesehatan, penyesuaian sosial, waktu senggang, standar-standar kehidupan, dan hubungan-hubungan sosial. Pelayanan kesejahteraan sosial memberi perhatian utama terhadap individu-individu, kelompok-kelompok, komunitas-komunitas, dan kesatuankesatuan penduduk

yang lebih luas; pelayanan ini mencakup pemeliharaan atau perawatan, penyembuhan dan pencegahan (Dunham, dalam Sukoco, 1995: 109)

Kesejahteraan sosial menurut Suharto (2015 : 1) adalah suatu institusi atau bidang kesejahteraan yang melibatkan aktivitas terorganisir yang diselenggarakan baik oleh lembaga-lembaga pemerintah maupun swasta yang bertujuan mencegah, mengatasi atau memberikan kontribusi terhadap pemecahan masalah sosial dan peningkatan kualitas individu, kelompok dan masyarakat. Defenisi tersebut menyatakan bahwa kesejahteraan sosial enunjuk pada segenap aktivitas pengorganisasian dan pendistribusian pelayanan sosial untuk mencari alternatif-alternatif pemecahan masalah yang tepat bagi individu, kelompok dan masyarakat yang kurang beruntung, sehingga mereka dapat hidup secara mandiri di dalam memenuhi kebutuhan-kebutuha hidupnya dan dapat mencapai taraf kehidupan yang sejahtera.

Kesejahteraan sosial adalah sisitem yang terorganisasi dari usaha-usaha sosial dan lembaga-lembaga sosial yang ditujukan untuk membantu individu maupun kelompok dalam mencapai standar hidup dan kesehatan yang memuaskan, serta untuk mencapai relasi perseorangan yang dan sosial yang dapat memungkinkan mereka mengembangkan kemampuan-kemampuan mereka secara penuh, serta untuk mempertinggi kesejahteraan mereka selaras dengan kebutuhan-kebutuhan keluarga dan masyarakat (Friedlander, dalam Wibhawa, 2010: 24).

Pembinaan dan pengembangan masyarakat merupakan salah satu unsur penting dalam mengatasi masalah sosial untuk mewujudkan pengembangan masyarakat, oleh karena itu diperlukan sistem kesejahteraan yang teratur dan sejalan dengan tujuan bangsa yakni mensejahterakan masyarakat sehingga

tercipta masyarakat yang adil dan makmur. Defenisi kesejahteraan sosial menurut Huraerah (2013:153) yaitu kesejahteraan sosial adalah suatu kegiatan atau sekumpulan kegiatan yang ditujukan untuk membantu orang-orang bermasalah. Melihat konsep kesejahteraan sosial ternyata masalah-masalah sosial dirasakan berat sehingga perlu dilaksanakan pelayanan sosial yang teratur, dalam hal ini berarti bahwa tanggung jawab pemerintah semakin perlu ditingkatkan bagi kesejahteraan masyarakat dalam menunjang profesi pekerjaan Sosial. Defenisi pekerjaan sosial menurut Huraerah (2013:94) yaitu profesi pekerjaan sosial adalah untuk mendorong perubahan sosial, pemecahan masalah dalam hubungan kemanusiaan dan pemberdayaan serta kebebasan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan. Menggunakan pada titik-titik dimana masyarakat berinteraksi dengan lingkungannya, prinsip-prinsip hak asasi manusia dan keadilan sosial adalah yang penting bagi pekerjaan sosial.

Berdasarkan defenisi tersebut, permasalahan dalam bidang pekerjaan sosial erat kaitannya dengan masalah-masalah sosial seperti kemampuan seseorang untuk menjalankan peran sesuai dengan tuntutan lingkungannya yang tidak selamanya dapat terwujud dengan baik, sehingga timbul masalah antara keinginan dan kenyataan yang diharapkan. Oleh karena itu usaha-usaha untuk memberikan pelayanan sosial akan diarahkan pada setiap individu, kelompok ataupun masyarakat agar mereka dapat menjalankan fungsi sosialnya dengan baik.

Menurut Friedlander dan Apte dalam Fahrudin (2012 :12) fungsi-fungsi kesejahteraan sosial antara lain fungsi pencegahan (*preventive*), fungsi penyembuhan (*curative*), fungsi pengembangan (*development*) dan fungsi penunjang (*supportive*). Fahrudin (2012 :16) menjelaskan bahwa semua kegiatan

atau usaha kesejahteraan sosial mempunyai ciri-ciri tertentu yang membedakan dengan kegiatan-kegiatan lain yaitu organisasi formasi, pendanaan, tuntutan kebutuhan manusia, profesionalisme, kebijakan/perangkat hukum/perundang-undangan, peran serta masyarakat serta data dan informasi kesejahteraan sosial. Untuk mencapai tujuan kesejahteraan sosial seperti yang diungkapkan oleh Fahrudin (2012 :10) kesejahteraan sosial mempunyai tujuan yaitu :

1. Untuk mencapai kehidupan yang sejahtera dalam arti tercapainya standar kehidupan pokok seperti sandang, perumahan, pangan, kesehatan dan relasi-relasi sosial yang harmonis dengan lingkungannya
2. Untuk mencapai penyesuaian diri yang baik khususnya dengan masyarakat di lingkungannya, misalnya dengan menggali sumber-sumber, meningkatkan dan mengembangkan taraf hidup yang memuaskan

Pendapat lain tentang kesejahteraan sosial diungkapkan pula oleh Friedlander yaitu bahwa kesejahteraan sosial merupakan suatu sistem yang terorganisasi dari pelayanan-pelayanan sosial dan lembaga-lembaga, yang bermaksud untuk membantu individu-individu dan kelompok agar mencapai standar kehidupan dan kesehatan yang memuaskan, serta hubungan perorangan dan sosial yang memungkinkan mereka mengembangkan segenap kemampuan dan meningkatkan kesejahteraan petani selaras dengan kebutuhan-kebutuhan keluarga maupun masyarakat (Sukoco, 1995:183).

Kesejahteraan sosial adalah sistem yang terorganisir dari pelayanan-pelayanan sosial dan lembaga-lembaga yang bertujuan untuk membantu individu dan kelompok untuk mencapai standar hidup dan kesehatan yang memuaskan dan relasi-relasi pribadi dan sosial yang memungkinkan mereka

mengembangkan kemampuannya sepenuh mungkin dan meningkatkan kesejahteraannya secara selaras dengan kebutuhan keluarga dan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya upaya dari pemerintah dan masyarakat dalam menunjang kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan implementasi kebijakan bantuan kesejahteraan lanjut usia sehingga bantuanbantuan yang disalurkan dapat memenuhi kebutuhan para lanjut usia. (Rangkoli dalam jurnal Implementasi Kebijakan Bantuan Kesejahteraan Lanjut Usia. 2013)

2.1.4. Konsep Pelayanan

2.1.4.1. Pengertian Pelayanan dan Pelayanan Publik

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Pelayanan dapat juga diartikan sebagai kegiatan atau sebuah rangkaian aktifitas atau proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, dan mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya obyek yang dilayani adalah individu, pribadi, dan kelompok organisasi, sedangkan publik dapat diartikan sebagai masyarakat atau rakyat (Rohman, 2015:25).

Moenir (2013:16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Selanjutnya

pengertian pelayanan menurut American Marketing Association, seperti dikutip oleh Donald (dalam Hardiyansyah 2014:10), bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya juga mungkin tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman.

Istilah public berasal dari bahasa Inggris, *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata public sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia berarti umum, orang banyak, ramai. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya (Rohman, 2015:33). Pelayanan publik dengan demikian merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi

yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Adapun penyelenggaranya adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun badan usaha milik negara yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerimaan pelayanan publik adalah orang perseorangan, dan/atau kelompok orang, dan/atau badan hukum yang memiliki hak, dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 tahun 2003, mengenai pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Penyelenggaraan adalah pelayanan Publik adalah Instansi Pemerintah.
3. Instansi Pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja, satuan organisasi Kementerian, Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah.
4. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada Instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.

5. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/ pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang- undangan.
6. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah.

Standar pelayanannya didasarkan atas ketentuan yang berisi norma, pedoman dan kesepakatan mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang dirumuskan secara bersama-sama antara penyelenggara pelayanan publik, penerima pelayanan dan pihak yang berkepentingan. Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat (Thoah, dalam Hardiyansyah, 2014:15).

Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Dan untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan public sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap

perubahan 14 sikap dan perilaku masyarakat secara umum (Saefullah dalam Hardiyansyah, 2014:14)

2.1.4.2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang - undangan.

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat di klasifikasikan ke dalam dua kategori utama, selain pelayanan kebutuhan yakni berupa kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Secara garis besar terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

1. Pelayanan Administratif Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, buku pemilik kendaraan bermotor (STNK), izin mendirikan bangunan (IMB), paspor, dan sebagainya.
2. Pelayanan Barang Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

3. Pelayanan Jasa Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana, pelayanan sosial.

Menurut Moenir (2013: 190-196), bentuk pelayanan ada tiga macam yaitu:

1. Pelayanan dengan lisan: Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugaspetugas bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu:
 - a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
 - b. Mampu memberikan penjelasan apa-apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
 - c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
 - d. Meski dalam keadaan sepi tidak berbincang dan bercanda dengan sesama pegawai, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
2. Pelayanan melalui tulisan: Dalam bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan

penerangannya berupa tulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi. Pelayanan melalui tulisan terdiri dari dua macam, yaitu:

- a. Layanan yang berupa petunjuk, informasi dan sejenisnya yang ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
 - b. Pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain sebagainya.
3. Pelayanan berbentuk perbuatan: Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan.

2.1.4.3. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Bharata (2014:11), terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik berdasarkan, yaitu:

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para

pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut (Kasmir, 2014:34):

1. Tersedianya karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

2.1.4.4. Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 18 yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut (Ratminto dan Winarsih, 2013:22):

1. Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

- b. Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian
waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan,

kesopanan dan keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainlain.

Pelayanan yang baik hanya akan diwujudkan apabila didalam organisasi pelayanan terdapat system pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga negara khususnya pengguna jasa pelayanan dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan warga negara. penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas sudah menjadi tuntutan bagi pemerintah, terlebih pada saat ini, dimana pelayanan publik tidak hanya harus mampu berkompetisi dengan swasta, akan tetapi pelayanan publik juga harus mampu bersaing ditingkat internasional. kualitas pelayanan ini merupakan suatu hal yang sangat penting bagi organisasi penyedia pelayanan.

Menurut Sinambela (2016:6), ada beberapa indikator yang harus dipenuhi agar suatu pelayanan dapat dikatakan sebagai pelayanan prima. Indikator tersebut adalah :

1. Transparansi, yaitu pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Penyelenggara pelayanan harus bisa mengakomodasi setiap kebutuhan publik akan pelayanan. Institusi pemerintah wajib memberikan

kemudahan masyarakat untuk dapat mengakses pelayanan dan juga menyediakan segala fasilitas yang dapat memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik.

2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Dalam penelitian ini, akuntabilitas dilihat dari kekonsistenan penyelenggara pelayanan publik dalam menjalankan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Dalam hal ini, pemberian pelayanan harus disesuaikan dengan 21 kondisi masyarakat maupun pelayanan publik dimana nantinya setiap orang yang hendak mengakses pelayanan publik bisa mendapatkan pelayanan yang baik tanpa memberatkan kedua belah pihak, seperti biaya yang memberatkan atau waktu yang tidak sesuai jadwal sehingga memberatkan penyedia pelayanan publik.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Dalam

penyelenggaraan pelayanan publik, tentunya tidak hanya berpihak kepada salah satu pihak apakah pemberi atau penerima pelayanan.

2.1.4.5. Dimensi Mutu Pelayanan

Mutu merupakan fenomena yang komprehensif dan multi facet. Menurut Lori Di Prete Brown dalam bukunya *Quality Assurance of Health Care in Developing Countries* yang dikutip oleh Wijono (2014:12), kegiatan menjaga mutu dapat menyangkut dimensi berikut:

1. Kompetensi Teknis Kompetensi teknis terkait dengan keterampilan, kemampuan, dan penampilan petugas, manajer dan staf pendukung. Kompetensi teknis berhubungan dengan bagaimana cara petugas mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam hal dapat dipertanggungjawabkan atau diandalkan (*dependability*), ketepatan (*accuracy*), ketahanan uji (*reliability*), dan konsistensi (*consistency*).
2. Akses terhadap pelayanan Pelayanan kesehatan tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, budaya, organisasi, atau hambatan bahasa.
3. Efektivitas Kualitas pelayanan kesehatan tergantung dari efektivitas yang menyangkut norma pelayanan kesehatan dan petunjuk klinis sesuai standar yang ada.
4. Hubungan antar manusia Hubungan antar manusia yang baik menanamkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara menghargai, menjaga rahasia, menghormati, responsif, dan memberikan perhatian. Hubungan antar manusia yang kurang baik akan mengurangi efektivitas dari kompetensi teknis pelayanan kesehatan.

5. Efisiensi Pelayanan yang efisien akan memberikan perhatian yang optimal dari pada memaksimalkan pelayanan yang terbaik dengan sumber daya yang dimiliki. Pelayanan kurang baik karena norma yang tidak efektif atau pelayanan yang salah harus dikurangi atau dihilangkan. Dengan cara ini kualitas dapat ditingkatkan sambil menekan biaya.
6. Kelangsungan pelayanan Klien akan menerima pelayanan yang lengkap yang dibutuhkan (termasuk rujukan) tanpa interupsi, berhenti atau mengulangi prosedur diagnosa dan terapi yang tidak perlu. Klien harus mempunyai akses terhadap pelayanan rutin dan preventif yang diberikan oleh petugas kesehatan yang mengetahui riwayat penyakitnya. Klien juga mempunyai akses rujukan untuk pelayanan yang spesialis dan menyelesaikan pelayanan lanjutan yang diperlukan.
7. Keamanan Mengurangi resiko cedera, infeksi, efek samping, atau bahaya lain yang berkaitan dengan pelayanan.
8. Kenyamanan dan kenikmatan Dalam dimensi kenyamanan dan kenikmatan berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan efektivitas klinis, tetapi dapat mengurangi kepuasan pasien dan bersedianya untuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk memperoleh pelayanan berikutnya.

Menurut Tjiptono dan Diana (2014:132), strategi kualitasjasa atau layanan harus mencakup empat hal yaitu:

1. Atribut Layanan Pelanggan Penyampaian layanan atau jasa harus tepat waktu, akurat, dengan perhatiandan keramahan. Hal ini dinilai sangat penting karena jasa tidak berwujud fisik (*intangibile*) dan merupakan fungsi dari persepsi.

Selain itu, jasa juga bersifat tahan lama (*perishable*), sangat variatif (*variable*), dan tidak terpisahkan antara produksi dan konsumsi (*inseparable*).

2. Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa Penyempurnaan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan oleh faktor biaya, waktu menerapkan program dan pengaruh layanan pelanggan. Ketiga faktor tersebut merupakan inti pemahaman dan penerapan suatu sistem yang responsif terhadap pelanggan dan organisasi untuk pencapaian kepuasan optimum.
3. Sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan Umpan balik sangat dibutuhkan untuk evaluasi dan perbaikan berkesinambungan. Untuk itu, perusahaan perlu mengembangkan sistem yang responsif terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Informasi umpan balik harus difokuskan pada:
 - a. Memahami persepsi pelanggan terhadap organisasi, jasa organisasi dan para pesaing.
 - b. Mengukur dan memperbaiki kinerja organisasi.
 - c. Mengubah bidang-bidang terkuat organisasi menjadi faktor pembeda pasar.
 - d. Mengubah kelemahan menjadi peluang berkembang, sebelum pesaing lain melakukannya.
 - e. Mengembangkan sarana komunikasi internal agar setiap orang tahu apa yang mereka lakukan.
 - f. Menunjukkan komitmen perusahaan pada kualitas dan para pelanggan.
4. Implementasi

Implementasi merupakan strategi yang paling penting. Sebagai bagian dari proses implementasi, manajemen harus menentukan cakupan kualitas jasa dan level layanan pelanggan sebagai bagian dari kebijakan organisasi. Selain itu, manajemen harus menentukan rencana implementasi. Dalam rencana implementasi tersebut harus mencakup jadwal waktu, tugas-tugas dan siklus pelaporan.

2.1.5. Lanjut Usia

2.1.5.1. Pengertian Lanjut Usia

Lansia adalah manusia yang mulai menjadi tua secara alamiah akan mengalami berbagai perubahan, baik yang menyangkut kondisi fisik maupun mentalnya. Terdapat tiga aspek yang perlu dipertimbangkan untuk membuat suatu batasan penduduk lanjut usia menurut Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) yaitu aspek biologi, aspek ekonomi dan aspek sosial. Secara biologis penduduk lanjut usia adalah penduduk yang mengalami proses penuaan secara terus menerus, yakni ditandai dengan menurunnya daya tahan fisik yaitu semakin rentannya terhadap serangan penyakit yang dapat menyebabkan kematian. Hal ini disebabkan terjadinya perubahan dalam struktur dan fungsi sel, jaringan, serta sistem organ. Jika ditinjau secara ekonomi, penduduk lanjut usia lebih dipandang sebagai beban dari pada sebagai sumberdaya. Banyak orang beranggapan bahwa kehidupan masa tua tidak lagi memberikan banyak manfaat, bahkan ada yang sampai beranggapan bahwa kehidupan masa tua, seringkali dipersepsikan secara negatif sebagai beban keluarga dan masyarakat (BKKBN, 2011: 10).

Masa lansia adalah periode perkembangan yang bermula pada usia 60 tahun yang berakhir dengan kematian. Masa ini adalah masa penyesuaian diri atas berkurangnya kekuatan dan kesehatan, menata kembali kehidupan, masa pensiun dan penyesuaian diri dengan peran-peran sosial (Santrock, 2006:128). Usia tua merupakan periode penutup dalam rentang hidup seseorang, yaitu suatu periode dimana seseorang telah “beranjak jauh” dari periode terdahulu yang lebih menyenangkan, atau beranjak dari waktu yang penuh manfaat (Hurlock, 1999: 380).

Penduduk lanjut usia merupakan satu kelompok sosial sendiri. Di negara barat, penduduk lanjut usia menduduki strata sosial di bawah kaum muda. Hal ini dilihat dari keterlibatan mereka terhadap sumberdaya ekonomi, pengaruh terhadap pengambilan keputusan serta luasnya hubungan sosial yang semakin menurun. Akan tetapi di Indonesia penduduk lanjut usia menduduki kelas sosial yang tinggi yang harus dihormati oleh warga muda. Masa lansia dibagi kedalam tiga kategori, yaitu:

- a. orang tua muda (*young old*) : usia 65 tahun - 74 tahun
- b. orang tua tua (*old-old*) : usia 75 tahun - 84 tahun
- c. orang tua yang sangat tua (*oldest old*) : usia 85 tahun keatas

(Papalia, 2004:16)

Masa lansia dibagi kedalam dua periode, yaitu masa dewasa akhir (*later adulthood*) (usia 60 sampai 75 tahun) dan usia yang sangat tua (*very old age*) (usia 75 tahun sampai meninggal dunia). Sementara batasan usia lansia menurut WHO meliputi:

- a. lanjut usia (*elderly*), antara 60 sampai 74 tahun ;

- b. lanjut usia tua (*old*) antara 75 sampai 90 tahun;
- c. usia sangat tua (*very old*) diatas 90 tahun (Ismayadi, 2004: 1)

Pemerintah Indonesia dalam hal ini Departemen Sosial memberikan pengertian bahwa lansia adalah seseorang yang telah mencapai 60 tahun keatas, yang kemudian membaginya kedalam 2 kategori yaitu usia lanjut potensial dan usia lanjut non potensial. Usia lanjut potensial adalah usia lanjut yang memiliki potensi dan dapat membantu dirinya sendiri bahkan membantu sesamanya. Sedangkan usia lanjut non potensial adalah usia lanjut yang tidak memperoleh penghasilan dan tidak dapat mencari nafkah untuk mencukupi kebutuhannya sendiri (Departemen Sosial RI & Direktorat Jendral Bina Keluarga Sosial: 1997:180). Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa masa lansia merupakan periode terakhir dalam rentang kehidupan manusia, yang dimulai pada usia 60 tahun dan berakhir dengan kematian, yang ditandai dengan berkurangnya kekuatan dan kesehatan serta masa pensiun

2.1.5.2. Ciri-Ciri Lanjut Usia

Periode lansia sama seperti periode lainnya dalam rentang kehidupan seseorang, ditandai dengan perubahan fisik dan psikologis tertentu. Efek-efek tersebut menentukan apakah pria atau wanita lansia akan melakukan penyesuaian diri secara baik atau buruk. Adapun ciri-ciri lansia adalah:

- a. Lansia merupakan periode kemunduran

Kemunduran yang terjadi pada lansia berupa kemunduran fisik dan juga mental. Kemunduran tersebut sebagian datang dari faktor fisik dan sebagian dari faktor psikologis. Penyebab kemunduran fisik merupakan suatu perubahan pada sel-sel tubuh bukan karena penyakit khusus tapi karena

proses menua. Penyebab kemunduran psikologis karena sikap tidak senang terhadap diri sendiri, orang lain, pekerjaan dan kehidupan pada umumnya.

b. Perbedaan Individual Pada Efek Menua

Individu menjadi tua secara berbeda karena mereka mempunyai sifat bawaan yang berbeda, sosial ekonomi dan latar belakang pendidikan yang berbeda, serta pola hidup yang berbeda. Perbedaan terlihat pada individu-individu yang mempunyai jenis kelamin yang sama dan semakin nyata bila pria dibandingkan dengan wanita karena menua terjadi dengan laju yang berbeda pada masing-masing jenis kelamin. Bila perbedaan-perbedaan itu bertambah sesuai usia, perbedaan tersebut akan membuat individu bereaksi secara berbeda terhadap situasi yang sama.

c. Usia Tua Dinilai Dengan Kriteria Yang Berbeda

Arti usia tua itu sendiri kabur dan tidak jelas serta tidak dapat dibatasi pada anak muda, maka individu cenderung menilai tua itu dalam hal penampilan dan kegiatan fisik. Banyak individu lansia melakukan segala sesuatu yang dapat disembunyikan atau disamarkan menyangkut tanda-tanda penuaan fisik dengan memakai pakaian yang biasa dipakai orang muda dan berpura-pura mempunyai tenaga muda. Inilah cara lansia untuk menutupi dari dan membuat ilusi bahwa lansia belum berusia lanjut. (Hurlock, 1999: 387)

2.1.5.3. Tugas Perkembangan Lanjut Usia

Sebagian besar tugas perkembangan lansia lebih banyak berkaitan dengan kehidupan pribadi seseorang dari pada kehidupan orang lain. Adapun tugas perkembangan lansia adalah:

a. Menyesuaikan diri dengan menurunnya kekuatan fisik dan kesehatan

- b. Menyesuaikan diri dengan masa pensiun dan berkurangnya income (penghasilan) keluarga
- c. Menyesuaikan diri dengan kematian pasangan hidup
- d. Membentuk hubungan dengan seusia
- e. Membentuk pengaturan kehidupan fisik yang memuaskan
- f. Menyesuaikan diri dengan peran sosial secara luwes (Hurlock, 1999: 385)

2.1.5.4. Kebutuhan Lanjut Usia

Kebutuhan lanjut usia memasuki usia lanjut dan bahagia adalah merupakan idaman bagi setiap orang. Kebahagiaan usia lanjut akan terwujud apabila telah terjadi keseimbangan antara kebutuhan individu dengan keadaan atau situasi yang ada dan setiap saat akan berubah. Kebahagiaan dapat terwujud apabila:

- a. Adanya rasa kepuasan dalam hidupnya
- b. Bagaimana sikap seseorang dalam menghadapi permasalahan hidupnya
- c. Banyaknya kegiatan atau aktivitas yang dilakukan sehingga dalam usia lanjut tidak merasa kesepian.
- d. Komposisi sosial, bagaimana lanjut usia bisa berintegrasi dengan keluarga dan lingkungan sosial (Siti Rahayu Haditomo dalam Salmah, 2010: 30)

Seorang lansia mempunyai kebutuhan yang khas. Menurut Depsos RI, lansia mempunyai kebutuhan yang meliputi:

- a. Kebutuhan fisik, meliputi rumah/tempat tinggal, kesehatan dan makanan, pakaian, alat-alat bantu, dan pemakaman.

- b. Kebutuhan psikis/kejiwaan, mencakup kebutuhan rasa aman dan damai, kebutuhan berinteraksi dan mendapatkan dukungan dari orang lain, berprestasi dan berekspresi serta memperoleh penerimaan dan pengakuan.
- c. Kebutuhan mental spiritual, berkaitan dengan aspek keagamaan dan kepercayaan dalam kehidupan termasuk menghadapi kematian.
- d. Kebutuhan ekonomi, terutama bagi lansia yang tidak mampu baik lansia potensial maupun lansia tidak potensial, sehingga perlu dibantu dalam hal memenuhi kebutuhan hidupnya.
- e. Kebutuhan bantuan hukum, bagi lansia yang menjadi korban pemerasan, penipuan, penganiayaan, dan tindak kekerasan (Depsos RI, 2009: 9-10).

Tidak semua lansia dapat hidup secara layak dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, namun banyak para lansia yang karena kondisi sosial ekonomi keluarga atau sebab-sebab lain mereka mengalami keterlantaran dalam hidupnya, terutama dalam bidang:

- a. Kebutuhan jasmani, antara lain :
 - 1. Kurang terpenuhinya kebutuhan pokok secara layak
 - 2. Kurang terpenuhinya kebutuhan kesehatan dan pemeliharaan diri yang tidak baik
 - 3. Tidak adanya pengisian waktu luang
- b. Kebutuhan rohani
 - 1. Tidak adanya pemenuhan kebutuhan psikis berupa kasih sayang dalam keluarga maupun masyarakat disekitar lingkungannya
 - 2. Tidak adanya gairah hidup dan selalu merasa khawatir menghadapi sisa hidupnya

c. Kebutuhan sosial

1. Tidak adanya pemenuhan kebutuhan sosial yakni tidak adanya hubungan baik dengan keluarga
2. Tidak adanya hubungan baik dari masyarakat dan lingkungan sekitar di tempat tinggalnya (Salmah, 2010: 18).

Bagi lansia yang mengalami keterlantaran inilah yang perlu mendapat pertolongan dan uluran tangan dari pihak luar, masyarakat, dan pemerintah agar mereka dapat menikmati kesejahteraan lahir batin di sisa hidupnya.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya yang relevan sebagai rujukan peneliti yaitu Misniniarti (2018) dengan judul “Analisis situasi Penduduk Lanjut Usia dan Upaya Meningkatkan Kesejahteraan Sosial di Indonesia”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan Populasi lanjut usia di Indonesia mengalami peningkatan dan permasalahannya juga semakin komplek, bebarapa permasalahan yan dialami lanjut usia antara lain penurunan kesehatan, lansia sebagai tulang punggung keluarga, perhatian keluarga yang rendah. Upaya peningkatan Kesejahteraan yang diselenggarakan untuk lanjut usia antara lain, perlindungan sosial, bantuan sosial, pemeliharaan kesejahteraan dan pemberdayaan tetapi upaya jaminan sosial bagi lanjut usia masih terbatas dan dinilai belum optimal, walaupun adanya upaya untuk meningkatkan kesejahteraan lanjut usia melalui berbagai program,tetapi tidak menjangkau keseluruhan lanjut usia yang membutuhkan. Rekomendasi dari penelitian ini adalah Pemerintah agar secara konsisten melaksanakan upaya peningkatan kesejahteraan sosial bagi lansia, sehingga mendukung *healty aging dan active aging*.

Yunuardi, Kurnia Nur Fitriana dan Marita Ahdiyana (2017) dengan judul “Evaluasi Kebijakan Sosial dalam Peningkatan Kesejahteraan Lanjut Usia Terlantar (LUT) (studi di Kota Yogyakarta)”. Hasil Penelitian ini menunjukkan Kondisi demografi DIY *ageing population* karena adanya peningkatan jumlah lanjut usia secara menyeluruh dan DIY memiliki pencapaian usia harapan hidup tertinggi di Indonesia tetapi belum mampu mengelola permasalahan lanjut usia dengan baik dan tidak memperhatikan pemenuhan kabutuhan lanjut usia bahkan di Kabupaten Gunung Kidul belum ada kebijakan sosial yang pro terhadap lanjut usia. Kebijakan Sosial terhadap lanjut usia di DI Yogyakarta masih belum dapat mencapai hasil yang optimal karena kebijakan sosial khusus lanjut usia belum tersedia, sehingga kebijakan yang dilaksanakan masih bersifat parsial dan tidak sensitif terhadap lanjut usia, dana dan infrastruktur terbatas dan jumlah SDM yang berkualitas masih terbatas. Rekomendasi dari hasil penelitian ini adalah meliputi peningkatan: prioritas alokasi anggaran yang pro lansia khususnya untuk penanganan LUT, kualitas pelayanan publik dan fasilitas publik yang ramah lansia, melakukan afirmasi kebijakan peningkatan kesejahteraan LUT dalam peraturan daerah dan petunjuk pelaksana teknis bagi instansi terkait, menginisiasi program-program pengelolaan dan pelayanan LUT berbasis keluarga dan masyarakat sekitar, merumuskan kebijakan tunjangan hari tua bagi semua lansia karena setiap orang berhak menerima tunjangan hari tua secara layak, proyeksi model pelayanan kesejahteraan sosial dapat dilakukan dengan pelayanan berbasis panti atau BPSTW dan pelayanan berbasis keluarga atau masyarakat kebijakan lansia. Melakukan edukasi dan pendampingan terhadap keluarga lansia dan masyarakat dalam memberikan pelayanan kesejahteraan sosial dan asistensi lanjut

usia terlantar, melakukan penguatan kapasitas tenaga pendamping LUT, menginisiasi pembangunan nursing home (rumah sakit yang khusus menangani lansia dalam kondisi apapun secara paripurna).

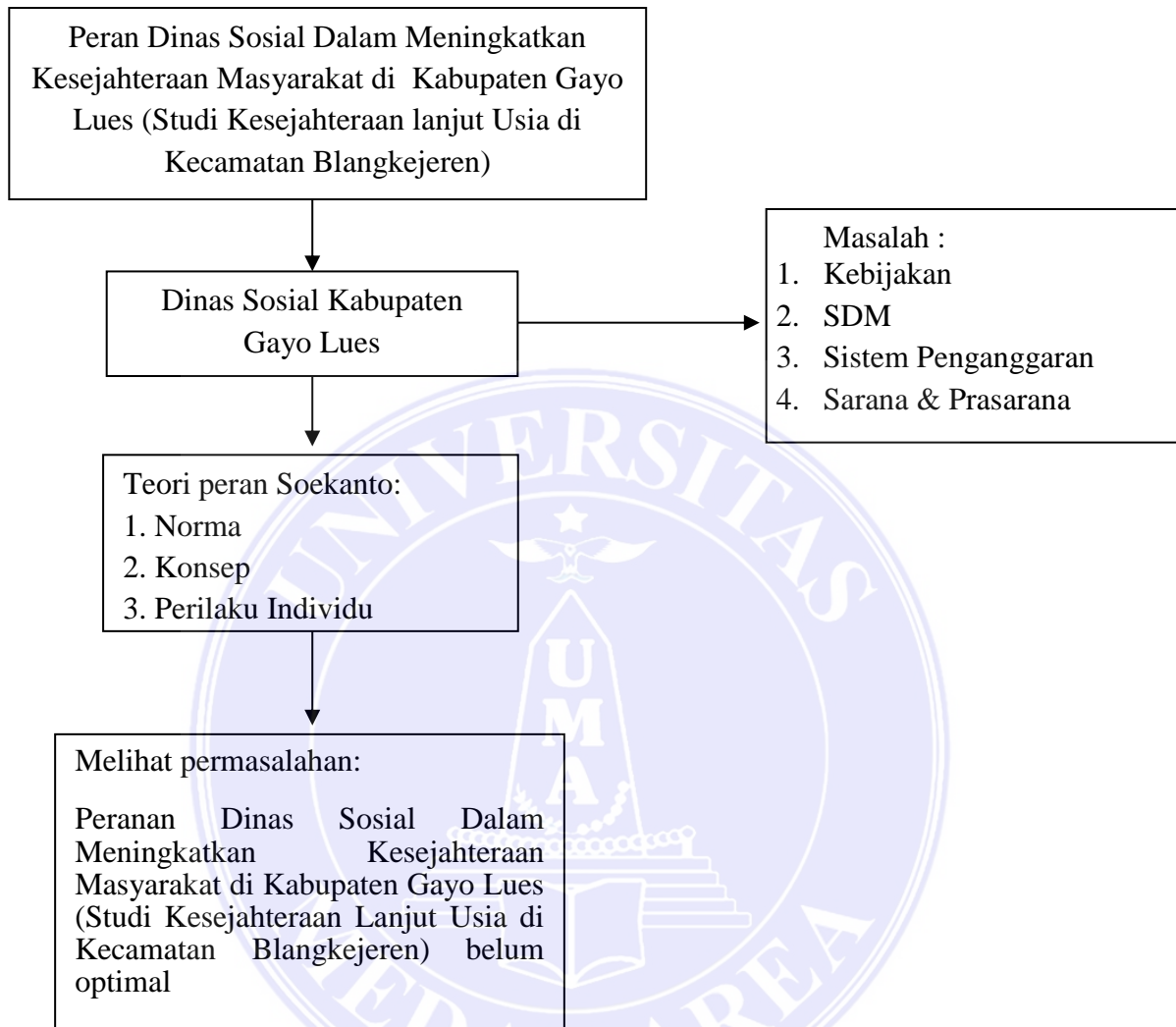
Ramadhani Bondan Puspitasari Arsiyah (2015) dengan judul “Peran Pemerintah Dalam Pemberdayaan Lanjut Usia di Kabupaten Sidoarjo”. Hasil penelitian ini menunjukkan Untuk mengatasi permasalahan lansia pemerintah Sidoarjo telah merumuskan Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 4 2010 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia yang bertujuan untuk menunjang derajat mutu kehidupan dan kesehatan lansia agar bisa hidup mandiri, sehat dan berdaya guna serta berhasil guna dengan program yang dilaksanakan yaitu: 1). Pelayanan Keagamaan dan Mental Spiritual, 2). Pelayanan Kesehatan, 3). Pelayanan Kesempatan Kerja, 4). Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan, 5). Pelayanan Mendapatkan Kemudahan dalam Penggunaan Fasilitas, Sarana dan Prasarana Umum, 6). Pemberian Kemudahan Layanan dan Bantuan Hukum. 7). Bantuan sosial 8). Perlindungan Sosial, 9). Pengembangan Seni dan Budaya. Berdasarkan hasil penelitian Kabupaten Sidoarjo dalam menjalankan pemberdayaan lansia cukup bagus. Hal tersebut didukung oleh adanya bimbingan keagamaan dan mental spiritual, kesehatan berupa posyandu lansia dan senam lansia; pelatihan keterampilan berupa kerajinan tangan dari bahan daur ulang; kemudahan penggunaan fasilitas, sarana dan prasarana umum, serta bantuan sosial berupa uang Rp.300.000 bagi lansia kurang mampu dan sakit-sakitan. Rekomendasi dari Penelitian ini adalah Masing-masing SKPD yang terkait harus bekerjasama dan saling berkomunikasi agar terkoordinir dengan baik kegiatan pemberdayaan lansia, updating data lansia terlantar di desa dan melaporkan kepada Dinas Sosial dan

Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo untuk dilakukan pendataan secara valid, Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo bersama Komda Lansia Kabupaten Sidoarjo menggalakkan sosialisasi supaya lansia mengerti arti penting pemberdayaan, Upaya mengatasi pemberdayaan lansia di masing-masing daerah perlu diimbangi SDM yang memiliki jiwa sosial, tanggungjawab, keahlian, keterampilan dan saling berinteraksi satu sama lain karena jika tidak memiliki kriteria tersebut maka pemberdayaan lansia tidak dapat terwujud

2.3. Kerangka Penelitian

Pemerintah wajib memberikan perlindungan sosial bagi rakyatnya, dalam arti luas perlindungan sosial mencakup seluruh tindakan, baik yang dilakukan oleh pemerintah, pihak swasta, maupun masyarakat, guna melindungi dan memenuhi kebutuhan dasar, terutama kelompok miskin dan rentan. Upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat bukan hanya menjadi tanggung jawab pemerintah pusat tetapi juga pemerintah daerah, sehingga dalam pelaksanaannya dibutuhkan kebijakan dalam bentuk program yang tepat sehingga dapat berdampak langsung kepada masyarakat. Dinas Sosial Kabupaten Gayo Lues yang merupakan dinas yang melaksanakan tugas pembantuan bidang sosial berperan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Kabupaten Gayo Lues khususnya kesejahteraan lanjut usia. Berbagai program dalam bentuk perlindungan sosial, jaminan sosial dan bantuan sosial diupayakan untuk memenuhi kebutuhan lanjut usia sebagai salah satu upaya meningkatkan kesejahteraan, tetapi dalam kenyataannya program dan kegiatan yang dilaksanakan masih dirasakan kurang optimal. Lebih jelasnya dapat dilihat dari bagan kerangka pikir penelitian sebagai berikut:

Gambar : 2.1. Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif dengan teknik analisis Kualitatif dikarenakan permasalahan yang belum jelas dan kompleks. Pendekatan kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek/objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta yang tampak. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya seperti mengajukan pertanyaan dan mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data (Creswell 2010:5). Sifat dari penelitian ini adalah deskriptif eksplanatori yakni memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat dan karakter dari kasus yang diteliti. Alasan penelitian ini menggunakan metode deskriptif karena ingin memahami secara mendalam bagaimana peran Dinas Sosial dalam meningkatkan kesejahteraan lanjut usia di Kabupaten Gayo Lues. Serta untuk menganalisis faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam meningkatkan kesejahteraan lanjut usia di Kabupaten Gayo Lues.

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Sosial Kabupaten Gayo Lues yang beralamat di Jl. Tgk Mahmoed No. 04 Komplek Pemda Gayo Lues Kecamatan Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues. Penelitian dilakukan pada bulan Maret s/d Mei 2021.

3.3. Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif yang dijadikan subjek penelitian sebagai sumber informasi hanyalah subjek yang dapat memberikan informasi (Nasution, 2003:32). Informan penelitian dipilih secara *purposive sampling*, yang didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi dan yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian. Informan yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 5 (lima) orang yaitu:

1. Kepala Dinas Sosial Kabupaten Gayo Lues
2. Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin
3. Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial
4. Tenaga Kesejahteraan Sosial (TKSK)
5. Fasilitator Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT)
6. Lanjut usia di Kecamatan Blangkejeren

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data atau informasi yang mendukung tujuan penelitian, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara secara mendalam (*indepht interview*) dengan narasumber (*informan*) dengan berpedoman pada *interview-guidances* yang telah disusun sebelumnya. Pemberian pertanyaan kepada subjek penelitian yaitu lanjut usia. Dilakukan secara terbuka dan fleksibel sesuai dengan perkembangan yang terjadi selama proses wawancara, peneliti berusaha

menggali sebanyak mungkin tentang program pelayanan Dinas Sosial yang langsung dirasakan oleh lanjut usia.

2. Observasi

Pengamatan secara langsung yang dilakukan peneliti di lokasi penelitian untuk melihat kenyataan dan fakta sosial sehingga dapat dicocokkan antara hasil wawancara atau informasi dari subjek penelitian secara langsung yang digunakan untuk mendapatkan data tentang Peran Dinas Sosial dalam meningkatkan Kesejahteraan Lanjut Usia di Kabupaten Gayo Lues.

3. Dokumentasi

Studi dokumentasi dalam pengumpulan data penelitian dimaksudkan sebagai cara mengumpulkan data dengan mempelajari dan mencatat bagian-bagian yang dianggap penting dan berbagai dokumen resmi yang dianggap baik dan ada pengaruhnya dengan lokasi penelitian (Suyanto, 2005:171). Sedangkan data sekunder yaitu metode pengumpulan data-data yang sudah diketahui jelas sumbernya dan memiliki keterkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini. Data-data sekunder dapat diperoleh dari berbagai studi kepustakaan seperti literatur, internet, yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

3.5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif deskriptif, yaitu data yang terkumpul dianalisa dengan menguraikan serta mengaitkan dengan teori-teori yang sesuai dengan permasalahan yang ada, kemudian akan memberikan interpretasi terhadap hasil yang relevan dan

kemudian diambil kesimpulan dan saran. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data (Kriyantono, 2006:58). Dalam penelitian ini kegiatan analisis data dilakukan dengan cara mengelompokkan data yang diperoleh dari sumber data terkait dengan Peran Dinas Sosial dalam meningkatkan kesejahteraan lanjut di Kabupaten Gayo Lues. Untuk lebih mempermudah menganalisis data maka digunakan cara (Milles dan Huberman 1988:156):

Adapun 3 (tiga) komponen analisis data interaktif yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data lapangan dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan akan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Dimaksudkan untuk memudahkan bagi peneliti guna melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian yang naratif.

3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi.

Peneliti berusaha untuk menggambarkan dari data yang dikumpulkan yang dituangkan dalam kesimpulan yang masih bersifat sementara waktu. Akan tetapi, dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi secara terus menerus akan ditarik kesimpulan

Dengan demikian, kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

3.6. Defenisi Konsep dan Operasional

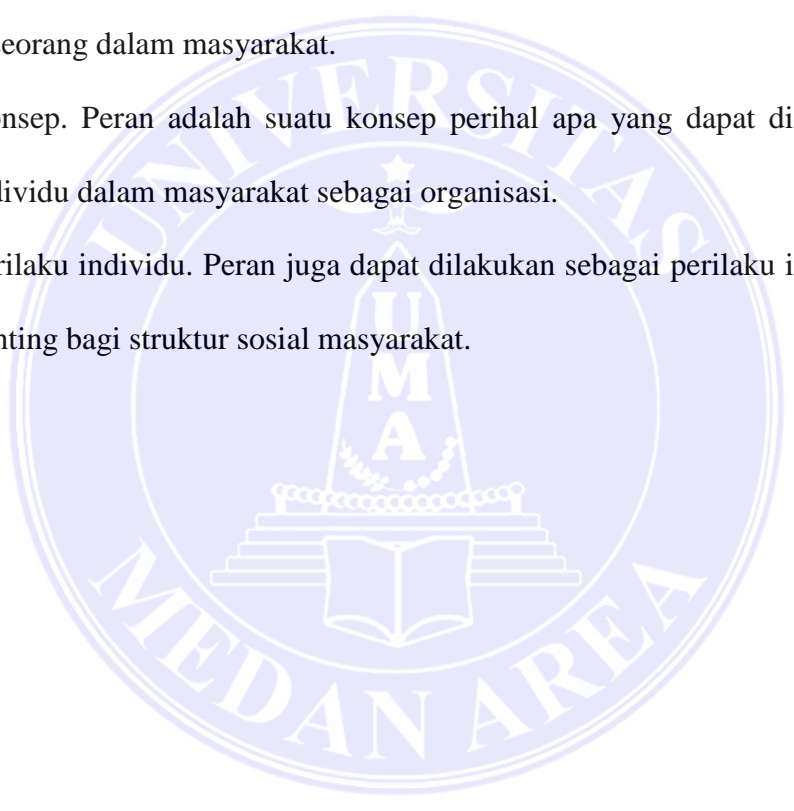
Definisi konsep adalah definisi yang telah menjadi teori yang diuraikan dalam bab tinjauan teori atau tinjauan kepustakaan. Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara spesifik, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian atau obyek yang diteliti yang menggambarkan karakteristik masing-masing untuk mempermudah penelitian

1. Peran adalah tindakan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam suatu peristiwa.
2. Dinas Sosial adalah unsur pelaksana otonomi daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang sosial yang di pimpin oleh seorang kepala dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah.
3. Kesejahteraan adalah suatu tata kehidupan dan penhidupan sosial baik material maupun spiritual yang diliputi oleh rasa keselamatan, kesusilaan, dan ketentraman lahir dan batin yang memungkinkan bagi setiap warga negara untuk mengadakan pemenuhan kebutuhan jasmani, rohani dan sosial yang sebaik-baiknya bagi diri, keluarga, serta masyarakat dengan menjunjung tinggi hak dan kewajiban asasi manusia sesuai dengan Pancasila

4. Lanjut Usia adalah seseorang yang telah mencapai 60 tahun ke atas, ditandai dengan penurunan, kelemahan, meningkatkannya kerentanan terhadap berbagai penyakit dan perubahan lingkungan, hilangnya mobilitas dan ketangkasan serta perubahan fisiologis yang terkait dengan usianya

Pada penelitian ini definisi operasional mengacu kepada teori Soekanto, dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Norma. Peran meliputi norma–norma yang di hubungkan dengan posisi seseorang dalam masyarakat.
2. Konsep. Peran adalah suatu konsep perihal apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
3. Perilaku individu. Peran juga dapat dilakukan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan :

a. Peran Dinas Sosial dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Kabupaten Gayo Lues (studi kesejahteraan lanjut usia di Kecamatan Blangkejeren) sudah dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang ada tetapi pelaksanaannya belum optimal, hal tersebut dapat dilihat dari analisis teori Soekanto sebagai berikut :

1. Norma. Peranan meliputi norma–norma yang di hubungkan dengan posisi seseorang dalam masyarakat atau peran yang ideal (*ideal role*) yang merupakan rangkaian peraturan-peraturan dalam kehidupan masyarakat. Dinas sosial dalam hal ini telah melaksanakan program kegiatan sesuai dengan aturan yang ada seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia dan Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimum Dinas Sosial yang meliputi kegiatan pemberian bantuan sosial dalam bentuk pemberian bantuan kebutuhan dasar (sembako), Usaha Ekonomi Peoduktif (UEP) lanjut usia walaupun jumlahnya terbatas serta pemberian alat bantu Lanjut Usia .
2. Konsep. Peranan adalah suatu konsep prihal apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masya rakat sebagai organisasi atau Peran

diharapkan (*expected role*). Program maupun Anggaran di Dinas Sosial yang terbatas serta terbatasnya sumber daya manusia dan sarana dan prasarana sehingga upaya meningkatkan kesejahteraan lanjut usia yang sesuai dengan aturan yang berlaku tidak dapat dilaksanakan

3. Perilaku. Peranan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat atau Peran yang telah dilakukan (*actual role*) yaitu Peranan yang sebenarnya dilakukan adalah seseorang atau lembaga yang didasarkan pada kenyataan secara kongkrit di lapangan atau di masyarakat sosial yang terjadi secara nyata. Dinas Sosial dalam hal ini telah melaksanakan upaya meningkatkan kesejahteraan dengan melaksanakan pendampingan terhadap lanjut usia yang dilakukan petugas Dinas Sosial seperti Tenaga Kesejahteraan Kecamatan, Pendamping Lanjut Usia, Pekerja Sosial dan lain-lain, pemberian bantuan sosial sesuai dengan program maupun melakukan kerjasama dengan lembaga kesejahteraan sosial lanjut usia (LKS-LU) dalam pelaksanaan pendampingan dan pengembangan program. Namun pelaksanaan pemberian dan pendampingan juga belum optimal dimana masih ada data yang tidak sesuai dan bantuan yang tidak tepat sasaran

- b. Hambatan atau kendala yang dihadapi Dinas Sosial dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Kabupaten Gayo Lues khususnya kesejahteraan lanjut usia yaitu :

1. Belum adanya kebijakan sosial dari pemerintah Kabupaten Gayo lues yang bersifat khusus/ kebijakan yang pro lanjut usia kebijakan dan program yang dilaksanakan saat ini hanya bersifat parsial

2. Minimnya anggaran untuk mendukung program kegiatan Dinas Sosial dalam upaya meningkatkan kesejahteraan lanjut usia
3. Sumber Daya Manusia yang memiliki kualitas masih rendah dalam melaksanakan kegiatan sehingga pelayanan yang dilaksanakan tidak optimal dan
4. Sarana dan prasarana yang terbatas sehingga menyulitkan petugas dalam penanganan lanjut usia diambah Letak Geografis tempat tinggal lanjut usia yang sulit diakses sehingga lanjut usia tidak tersentuh program layanan yang optimal

5.2. **Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas peneliti melihat ada beberapa hal perlu ditingkatkan agar peranan yang dilakukan oleh Dinas Sosial dapat lebih optimal. Saran yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Dinas Sosial Kabupaten Gayo Lues membuat strategi dalam bentuk program kegiatan yang dapat menyerap anggaran dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat khususnya program lanjut usia dan melakukan koordinasi dengan stake holder terkait dalam penanganan permasalahan lanjut usia.
2. Dinas Sosial Kabupaten Gayo Lues agar melaksanakan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) melalui pelatihan, pendidikan, pembinaan untuk memberikan pelayanan terhadap lanjut usia
3. Dinas Sosial dapat menyediakan sarana dan prasarana yang memadai bagi petugas pelaksana pelayanan lanjut usia.

DAFTAR PUSTAKA

- Achir. 2001. *Bunga Rampai Psikologi Perkembangan Pribadi dari Bayi Sampai Lansia*, Jakarta: UI Press
- Ali, Hasyimi. 2002. *Organisasi dan Manajemen Jilid I Ed. IV*, Jakarta: Bumi Aksara
- Badan Pusat Statistik. 2000. *Statistika Indonesia (Statistic Year Book of Indonesia)*, Jakarta: BPS
- Bharata, Atep. 2014. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Mmedia Komputindo
- BKKBN. 2011. *Profil Hasil Pendataan Keluarga Tahun 2011*, Jakarta: Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Direktorat Pelaporan dan Statistik
- Creswell.W. Jhon, 2006. *Research Desaign Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Departemen Sosial RI & Direktorat Jendral Bina Keluarga Sosial. 1997. *Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pelayanan Kesejahteraan Lanjut Usia Dalam Panti*, Jakarta: Buku Saku
- Departemen Sosial RI. 2009. *Modul Pengasuhan dan Perlindungan Anak dan Lansia*, Jakarta: Depsos RI
- Depdikbud. 2010. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Erlangga
- Fahrudin, Adi. 2012. *Pengantar Kesejahteraan Sosial*, Bandung: PT. Refika Aditama
- Hardiyansah. 2014. *Kualitas Pelayanan Publik, Disertai Dengan Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasi*, Yogyakarta: Gafa Media.
- Haroeparti, Arimbi, dkk. 2013 *Peran Serta Masyarakat Dalam Pengelolaan Lingkungan*, Jakarta: Walhi
- Hurlock, B. Elizabeth. 1999. *Psikologi Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan. Edisi Kelima*. Jakarta: Erlangga
- Jim Ife dan Frank Tosoriero. 2008. *Comunity Development*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Kasmir. 2014. *Etika Costumer Service*, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada

- Komisi Nasional Lanjut Usia. 2009. *Profil Penduduk Lanjut Usia*, Jakarta: Komnas Lanjut Usia
- Kriyantono, Rahmad. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta : PT Kencana Persada
- Meleong, Lexy. J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Miles, M.B & Huberman,A.M. 1994. *Qualitative Data Analysis: An expanded Sourcebook*. New York: Sage Publication.
- _____ 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Moenir. 2013. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Noetoadmojo, Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta
- Poerwadarminta, W.Js. 2006. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka
- Rambe, A. 2004. *Alokasi Pengeluaran Rumah Tangga dan Tingkat Kesejahteraan (Kasus di Kecamatan Medan Kota Sumatera Utara)* Tesis Pascasarjana IPB. Bogor
- Ratminto, Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan (Perkembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's charter dan Standar Pelayanan Minimal)*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Rohman, Ahmad Ainur. 2015, *Reformasi Pelayanan Publik*, Malang: Averroes Press
- Salmah, 2010. *Asuhan Kebidanan*, Jakarta: EGC
- Siagian, S.P. 2007. *Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi dan Strateginya*, Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik* Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RD*, Bandung Alfabeta

- _____ 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif. Cet. VIII*, Bandung : Alfabeta
- Suharto, Edi. 2007. *Kebijakan Sosial sebagai Kebijakan Publik. Peran Pembangunan Kesejahteraan Sosial & Pekerja Sosial dalam Mewujudkan Negara Kesejahteraan (Welfare) di Indonesia*. Bandung: Alfabeta
- _____ 2009. *Kemiskinan dan Perlindungan Sosial di Indonesia*, Bandung: CV. Alfabeta
- _____ 2015. *Kebijakan Sosial dan Pekerjaan Sosial : Spektrum, Pemikiran*, Bandung: Lembaga Studi Pembangunan STKS (LSPSTKS)
- Soekanto, Soerjono. 2002. *Teori Peranan*, Jakarta: Bumi Aksara
- _____ 2006. *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta: CV. Rajawali
- Sukaco, Dwi Heru. 1995. *Profesi Pekerjaan Sosial dan Proses Pertolongannya*. Bandung: Koperasi Mahasiswa STKS Bandung
- Suyatno, 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Mas Media
- Taneko, Soleman, B. 1986. *Konsepsi System Sosial dan System Sosial Indonesia*, Jakarta: Fajar Agung
- Wibhawa, Budhi. 2010. *Dasar-Dasar Pekerjaan Sosial*, Bandung: Widya Padjajaran
- Winardi, E. 2003. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Jakarta: Raja Grafindi Persada
- _____ 2011. *Kepimpinan dalam Manajemen*, Jakarta: Rineka Cipta
- Wirakusumah. 2000. *Ilmu Pngan*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Yanuardi, K.N.2017. Evaluasi Kebijakan Sosial Peningkatan Kesejahteraan Lanjut Usia Terlantar (LUT). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, vol 16, Hal 1-10

Jurnal-Jurnal :

- Arsiyah, R. B. 2015. Peran Pemerintah Dalam Pemberdayaan Lanjut Usia di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* , Vol 3 No. 2, hal 199-212.
- Hermansyah. 2015. Peran Kepala Desa dalam Pelaksanaan Pembangunan Kecamatan di Kabupaten Tana Tidung (Studi Kasus di Desa Tanah Merah

dan Desa Sambungan). *E-Journal Pemerintahan Integratif, Volume 3, No. 2* Hal .351-362.

Misnaniarti. 2017. Analisis Situasi Penduduk Lanjut Usia dan Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial di Indonesia. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat* , hal 67-73.

Nurfitriyana. 2017. Pelayanan Publik Dalam Upaya Meningkatkan Kesejahteraan Sosial (Studi tentang Tahapan Pelayanan Rehabilitasi Gangguan Psikotik Terlantar pada Dinas Sosial dan Panti Sosial Bina Laras Harapan Sentosa 3, DKI Jakarta). *Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 2, Nomor 3*, hal. 564-570.

Rangkoly, Ivo. 2014. Implementas Kebijakan Bantuan Kesejahteraan Lansia di Kecamatan Tanimbar Selatan Kabupaten Maluku Tenggara Barat. *Jurnal Administrasi Publik, Vol. 2*, Hal. 39-50

Suhartini, R. 2004. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemandirian Orang Lanjut Usia (Studi Kasus di Kelurahan Jambangan)*. Thesis Pascasarjana Universitas Airlangga Surabaya

Website:

Badan Pusat Statistik. 2010. *Statistik Penduduk Lanjut Usia Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. <http://bps.go.id>. diakses tanggal 2 Desember 2020

Badan Pusat Statistik Kabupaten Gayo Lues. 2020. Gayo Lues Dalam Angka. <http://kompaspedia.kompas.id>. diakses tanggal 2 Desember 2020

Bugin, Burhan. 2007 *Penelitian Kualitatif*, Cet. I, Jakarta: Kencana. <http://carapedia.com/pengertiandefenisiperaninfo2184.html>, diakses tanggal 2 Desember 2020

Fahir. 2013. *Teori Peran dan Defenisi Peran Menurut Para Ahli*. <http://fahri-blus.blogspot.com/2013/06/teori-peran-dan-defenisi-peran-menurut.html>, diakses tanggal 2 Desember 2020

Huraerah. Abu. 2013 *Pengorganisasian dan Perkembangan Masyarakat*, Bandung: Remaja Rosdakarya <http://www.kemsos.go.id/modules.php?>. Diakses, 6 Desember 2020

Kurniawan Ramsen 2012. *Lansia Terlantar* (online), <http://kurniawan-ramsen.blogspot.co.id/2012/11/lansia-terlantar.html>, diakses tanggal 6 Desember 2020

Robert Linton. 1936. Role Theory (online), <http://home.unpar.ac.id.perspektif%20dalam%20perspektif%20psikologi%20sosial.doc>. diakses 12 Desember 2020

Perundang-Undangan :

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 *Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia*, Jakarta : Departemen Sosial.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 Pasal 1 dan 2 *Tentang Kesejahteraan Sosial*. Jakarta : Kementerian Sosial

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 *Tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Visi Media

Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia No. 8 Tahun 2012 *Tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial*. Jakarta : Kementerian Sosial

Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 *Tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial* : Jakarta : Kementerian Sosial

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 *Tentang Pelayanan Publik*

Peraturan Bupati Gayo Lues Nomor 44 Tahun 2016 *Tentang Susunan Organisasi Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Gayo Lues*

Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kabupaten Gayo Lues Tahun 2005-2025

LAMPIRAN DOKUMENTASI KEGIATAN



Foto 1. Kegiatan Pelaksanaan Wawancara dengan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Gayo Lues, Bapak Jasiwa Maytense, SE, MM



Foto 2. Kegiatan Pelaksanaan Wawancara dengan Kabid Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin, Bapak Said Muhammad, SE



Foto 3 : Pelaksanaan Wawancara dengan Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial, Bapak Salamuddin, SE



Foto 4 : Pelaksanaan Wawancara dengan TKSK Dinsos Kab. Gayo Lues, Bapak Anwar Ibrahim



Foto 5 : Pelaksanaan Wawancara dengan Fasilitator SLRT Dinsos Kab. Gayo Lues, Ibu Marefa, S.Sos



Foto 6 : Pelaksanaan Wawancara dengan Lanjut Usia di Kecamatan Blangkejeren, Ibu Sanimah

