

PENELITIAN

KETERAMPILAN PETUGAS YANG BAIK DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN MERUPAKAN FAKTOR KEPUASAN LANSIA DI PANTI WERDHA

Lukman Nulhakim¹⁾, Junaiti Sahar²⁾, Poppy Fitriyani³⁾

¹⁾Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Kaltim, ¹⁾²⁾ Fakultas Ilmu Keperawatan UI
lukman.kutai78@yahoo.co.id

Abstract. Increasing rate of life expectation give a contribution to quantity of aged population year by year. One of efforts that done by government in increasing prosperity and health of aged was attendance and care for aged in social house. This research aims to know the correlation between characteristic and caregiver's behaviour with the satisfaction of aged in social house Tresna Werdha BM of DKI Jakarta. The research design descriptive correlation that used was cross sectional. Meanwhile the research samplers were 128 caregivers and 128 ageds, the collecting of sampling technic used simple random sampling. Analysis data was done by using chi-Square test and multiple logistic regression. The result of research was gained that existing a correlation between caregiver's behaviour and the satisfaction of aged community, especially for attitude ($p=0,035$) and skill ($p=0,038$). And then the dominant variable was skill $OR=3,992$. It was suggested to improve human resource (caregiver) on training and in formal education to increase quality of service in house for increasing prosperity and health of aged.

Keywords : house, aged, caregiver.

Abstrak. Meningkatnya angka harapan hidup memberi kontribusi pada jumlah populasi lansia dari tahun ke tahun yang cenderung meningkat. Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan dan kesehatan lansia adalah pelayanan dan perawatan lansia di Panti Sosial. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan karakteristik dan perilaku perawatan petugas panti terhadap kepuasan kelompok lansia di Panti Sosial Tresna Werdha BM di DKI Jakarta. Desain penelitian ini adalah deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel penelitian untuk petugas 128 orang sedangkan untuk lansia 128 orang berdasarkan metode *simple random sampling* dengan teknik pengambilan berdasarkan proporsional sampel setiap panti. Analisa data menggunakan *Chi Square* dan regresi logistik ganda. Terdapat hubungan antara perilaku perawatan petugas panti dengan kepuasan kelompok lansia, khususnya sikap ($p=0,039$) dan keterampilan ($p=0,038$). Variabel paling dominan adalah keterampilan $OR= 3.992$. Perlunya peningkatan sumber daya manusia baik berupa pelatihan atau pendidikan formal dalam meningkatkan kualitas pelayanan di panti guna meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan lansia.

Kata kunci: panti, lansia, petugas.

PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi memberikan dampak positif terhadap kesejahteraan lansia yang dilihat dari angka harapan hidup (AHH) yang semakin meningkat. Meningkatnya angka harapan hidup memberi kontribusi pada jumlah populasi lansia dari tahun ke

tahun yang cenderung meningkat. Populasi lansia di dunia dengan usia di atas 60 tahun sebelum tahun 2011/ 2012 11,5 %, dan diperkirakan naik menjadi 21,5 % pada tahun 2050 (UNFPA, 2012). Sedangkan di Indonesia jumlah lansia pada tahun 2000 sebanyak 14.4 juta jiwa (7,18 %). Selanjutnya pada tahun 2010

meningkat menjadi 23.9 juta jiwa (9,77 %). Pada tahun 2020 diprediksikan jumlah lanjut usia mencapai 28.8 juta jiwa (11,34 %) (BPS, 2010).

Kemosos RI (2012) menyatakan bahwa jumlah PSTW di Indonesia sebanyak 243 unit yang tersebar di seluruh provinsi dan melayani/ menampung sebanyak 11.916 orang lansia. Beberapa provinsi di Indonesia, salah satunya Daerah Khusus Ibukota Jakarta (DKI Jakarta) memiliki jumlah lansia terbesar setelah Jogjakarta, Jawa Tengah, Bali dan Jawa Barat yang memiliki jumlah penduduk sebesar 10.187.985 jiwa. Jumlah tersebut 608.143 jiwa berusia ≥ 60 tahun yang tersebar di seluruh wilayah DKI Jakarta (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Prov. DKI Jakarta, Nop 2011). Pemerintah DKI Jakarta melalui Dinas Sosial membentuk panti-panti sosial khususnya panti werdha yang tersebar diseluruh wilayah Jakarta.

Sebagian besar lansia yang tinggal di Panti Sosial adalah lansia yang dikategorikan dengan Warga Bina Sosial (WBS). Pelayanan yang diberikan kepada lansia dilakukan oleh para petugas panti. Petugas panti adalah petugas sosial dan pramu sosial yang melaksanakan pelayanan kepada lansia (*caregiver*). Sedangkan untuk pelayanan kesehatan setiap panti mempunyai petugas perawat berjumlah 2 sampai 3 orang dengan pendidikan D-III dan Ners.

Berdasarkan hasil observasi di salah satu panti, kebanyakan petugas hanya ber-orientasi pada pemenuhan kebutuhan seperti makan dan minum, tetapi sedikit sekali yang befokus pada pemenuhan *personal hygiene* dan perawatan untuk peningkatan kesehatan lansia, sehingga

pemenuhan kebutuhan sehari-hari lansia kadang terabaikan.

Hasil pengkajian mahasiswa Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia di salah satu panti sosial di Jakarta pada Bulan April 2013, dari 29 lansia yang tinggal di salah satu wisma, 75 % lansia mengalami masalah tidur. Gangguan tidur yang dialami oleh lansia tersebut selain karena proses menua, faktor lain yang sering dikeluhkan adalah lansia merasa kegerahan dan pintu wisma yang sering terbuka sehingga banyak nyamuk yang masuk dan lansia sering terbangun pada tengah malam dan susah untuk tidur kembali. Keluhan seperti ini muncul karena kurang tanggapnya petugas dalam persiapan lansia sebelum tidur baik itu dari keamanan maupun rasa rileks dan nyaman.

Pengkajian mahasiswa lebih lanjut terkait sarana fisik di salah satu panti sosial di Jakarta pada bulan April 2013 seperti tangga untuk masuk ke wisma/ruangan tidak aman untuk lansia, karena tangga terlalu terjal dan *hand rail* hanya ada di satu sisi. Kemudian Kamar mandi sudah dilengkapi *hand rail* di kedua sisi, namun masih menggunakan ember dan gayung bukan *shower*. Lantai kamar mandipun licin meningkatkan risiko terjadinya jatuh pada lansia, serta tempat tidur tidak dilengkapi pengaman di kedua sisi. Selain itu hasil observasi yang penulis lakukan dari salah satu panti di Jakarta, di beberapa wisma/ruangan tempat tidur lansia tampak gelap, lembab dan tercium bau yang sangat mengganggu. Beberapa lansia di ruangan tersebut terbaring lemah dan tampak tidak terawat. Petugas tidak ada satupun di ruangan tersebut, dan hanya sesama lansia yang sedang

duduk serta ada juga yang melamun dan menyendiri. Ditambah kondisi bangunan yang bertingkat serta ruangan petugas yang berada di lantai bawah sedangkan para lansia berada di atas.

Dari beberapa uraian di atas, lansia yang tinggal di panti sangat membutuhkan atau tergantung kepada petugas panti dalam kesehariannya. Selain itu petugas panti (*caregiver*) harus mempunyai pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada lansia, agar lansia di panti merasa aman dan nyaman, serta terpe-nuhinya kebu-tuhan sehari-hari.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan karakteristik dan perilaku perawatan petugas panti dengan kepuasan kelompok lansia yang tinggal di panti. Penelitian ini terdiri dari variabel independen (karakteristik dan perilaku perawatan petugas panti) dan variabel dependen (kepuasan kelompok lansia di panti), serta variabel perancu (karakteristik lansia). Populasi dalam Objek penelitian ini adalah seluruh lansia yang tinggal di Panti Sosial Tresna Werdha BM di Wilayah DKI Jakarta yang berjumlah 708 orang lansia dan petugas panti yang berjumlah 150 orang (Hasil studi pendahuluan, April 2013). Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari lansia yang tinggal di Panti Sosial Tresna Werdha BM di Wilayah DKI Jakarta dan sebagian petugas panti/*caregiver* setelah dilakukan randomisasi

yang didasarkan atas pertimbangan kriteria inklusi dan eksklusi.

Pemilihan sampel dengan *simple random sampling*, besar sampel yang diperoleh dari perhitungan dikalikan dengan efek desain agar hasil penelitian lebih representatif. Sehingga besar sampel untuk lansia yang tinggal di panti dalam penelitian ini adalah $98 \times 1,3 = 127,4$ dibulatkan menjadi 128. Sedangkan jumlah sampel petugas panti diambil dari populasi petugas dengan jumlah sama dengan jumlah sampel lansia yaitu 128, dimana pengambilan sampel berdasarkan proporsi jumlah petugas setiap panti.

Penelitian ini dilaksanakan di Panti Sosial Tresna Werdha BM (PSTW BM) di wilayah DKI Jakarta. Penelitian dilakukan di tempat ini karena berdasarkan data dari Dinas Sosial DKI Jakarta terdapat 27 Panti sosial, tetapi panti sosial yang khusus menampung/merawat lansia yaitu ada 4 panti yaitu PSTW BM 1 Cipayang Jakarta Timur, PSTW BM 2 Cengkareng Jakarta Barat, PSTW BM 3 Ciracas Jakarta Timur dan PSTW BM 4 Margaguna Jakarta Selatan. Sedangkan untuk waktu penelitian, dilaksanakan selama lima bulan, yaitu dari bulan Februari sampai dengan Juli 2013 yang dimulai dari tahap penyusunan proposal, pengambilan data dan penyusunan laporan.

Etika Penelitian dalam penelitian ini adalah tetap memegang prinsip menghormati harkat dan martabat manusia (*respect for human dignity*), kebermanfaatannya dan tidak merugikan (*beneficence dan non-maleficence*), keadilan (*justice*), serta pemberian *Informed Consent*.

Alat pengumpul data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner terkait karakteristik dan perilaku perawatan petugas dengan kepuasan kelompok lansia di Panti Sosial Tresna Werdha BM di DKI Jakarta. Kuisisioner dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis yaitu kuisisioner yang diberikan pada petugas panti yaitu untuk mengetahui karakteristik dan perilaku perawatan petugas panti terhadap lansia. Kuisisioner yang kedua diberikan pada kelompok lansia yang tinggal di panti untuk mengetahui sejauh mana kepuasan lansia selama tinggal dipanti terhadap perawatan/pelayanan yang diberikan oleh petugas panti.

Kuisisioner untuk petugas panti yang terdiri dari tiga bagian, yaitu: biodata (karakteristik) responden, pengetahuan, sikap, dan keterampilan perawatan lansia di panti. Sedangkan kuisisioner untuk lansia di panti yaitu kuisisioner untuk mengukur kepuasan kelompok lansia yang tinggal di panti dengan menggunakan metode yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithalm dan Berry (1990), yang peneliti modifikasi sesuai dengan keadaan panti werdha, dimana pengukuran kepuasan dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan klien yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *emphaty*. Pengukuran persepsi (kepuasan) lansia terhadap pelayanan sesuai dengan kenyataan yang di terima kemudian dibandingkan dengan pelayanan yang diharapkan, maka dapat diperhitungkan tingkat kesesuaian. Dalam penelitian ini peneliti memilih kategori untuk tingkat kepuasan menjadi 2 kategori yaitu puas dan tidak puas.

HASIL

Berdasarkan hasil univariat rata-rata usia petugas Panti Sosial Tresna Werdha BM di DKI Jakarta adalah 36,09 tahun dengan usia termuda 19 tahun dan tertua di usia 61 tahun. Rata-rata masa kerja petugas Panti Sosial Tresna Werdha BM di DKI Jakarta adalah 5,7 tahun, dan paling banyak petugas dengan masa kerja 3 tahun, dimana masa kerja paling lama 36 tahun dan petugas yang baru bekerja yaitu 3 bulan. Sedangkan untuk jenis kelamin sebagian besar petugas panti berjenis kelamin laki-laki 51,6 % dengan tingkat pendidikan mayoritas rendah 74,2%, dan sebagian besar petugas panti pernah mengikuti pelatihan 54,7%, dan kurang dari separuh petugas 35,2% yang ikut pelatihan tentang perawatan lansia.

Hasil data karakteristik kelompok lansia di panti menggambarkan bahwa sebagian besar kelompok lansia yang tinggal di Panti Sosial Tresna Werdha BM di DKI Jakarta berusia antara 60-74 tahun 61,7%, berjenis kelamin perempuan 66,4%, dan lebih dari setengah jumlah lansia yang tinggal di panti berpendidikan rendah 55,5%, serta lansia yang tinggal Panti Sosial Tresna Werdha BM di DKI Jakarta sebagian besar tinggal di panti ≤ 2 tahun 53,1%, dan sebagian besar kelompok lansia bersuku Jawa 50,8%.

Gambaran kepuasan kelompok lansia yang tinggal di panti bahwa sebagian besar kelompok lansia yang tinggal di Panti Sosial Tresna Werdha BM di DKI Jakarta merasa puas 85,2%, dan hanya sebagian kecil 14,8% yang merasa tidak puas selama tinggal di Panti Sosial Tresna Werdha BM di DKI Jakarta. Rasa puas tersebut tergambar pada komponen kepuasan *Tangibles* (fasilitas dan sarana

fisik) 93,8%, *Responsiveness* (rasa tanggung jawab) 79,7%, *Reliability* (kehandalan) 85,9%, *Assurance* (jaminan) 89,8%, *Emphaty* (rasa empati) 93%.

Hasil analisis bivariat pada variabel keterampilan menunjukkan bahwa petugas yang mempunyai keterampilan baik menghasilkan kepuasan pada kelompok lansia yaitu sebesar 88,1%, sedangkan keterampilan petugas yang tidak baik yaitu 68,4%. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa ada hubungan antara keterampilan petugas panti dengan kepuasan kelompok lansia yang tinggal di Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia di DKI Jakarta (*p value* = 0,038 ; α = 0,05), dimana nilai OR=3,408, sehingga ada hubungan antara keterampilan petugas panti dengan kepuasan kelompok lansia yang tinggal di Panti Sosial Tresna Werdha BM di DKI Jakarta, selain itu petugas yang mempunyai keterampilan yang baik memiliki peluang 3 kali untuk menghasilkan rasa puas pada kelompok lansia yang tinggal di panti.

Berdasarkan tabel 1 variabel yang paling dominan pada karakteristik dan Perilaku Perawatan Petugas Panti adalah

keterampilan petugas dengan *p value* 0.033 dan OR= 3.992. Petugas dengan keterampilan baik mempunyai peluang menghasilkan kepuasan pada kelompok lansia yang tinggal di panti 3.99 kali dibandingkan dengan petugas dengan keterampilan yang kurang baik setelah dikontrol variabel usia lansia dan jenis kelamin lansia.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar kelompok lansia yang tinggal di Panti Sosial Tresna Werdha BM di DKI Jakarta merasa puas tinggal di panti. Jika dilihat dari karakteristik lansia yang tinggal di Panti Sosial Tresna Werdha BM di DKI Jakarta sebagian besar berusia antara 60-74 tahun atau sekitar 61,7%, dan sebagian besar lansia yang tinggal di panti tidak pernah sekolah, serta lama tinggal di panti rata-rata > 1 tahun, dan kebanyakan lansia yang tinggal di Panti Sosial Tresna Werdha BM di DKI Jakarta dari suku Jawa dan Sunda. Jakarta merupakan ibu kota Negara yang secara geografis mudah untuk diakses oleh provinsi lain, khususnya di pulau Jawa, selain itu Jakarta merupakan pusat pemerintahan. Banyak masyarakat ber-

Tabel 1.
Hasil Pemodelan Tahap Akhir Analisis Multivariat Variabel-Variabel dengan Kepuasan Kelompok Lansia di Panti Sosial Tresna Werdha BM di DKI Jakarta Bulan Juni-Juli 2013 (n=128)

Variabel	Sig.	Exp(B)	95.0% C.I.for EXP(B)	
			Lower	Upper
Keterampilan	.033*	3.992	1.118	14.257
Usia Lansia	.028	2.865	1.118	7.340
Jenis Kel L	.300	.531	.160	1.758
Constant	.001	.060		

* Bermakna pada $\alpha < 0,05$

pendapat bahwa tinggal di kota menyenangkan dan mudah untuk mendapat uang dan pekerjaan, sehingga banyak warga desa yang mengadu nasib ke kota Jakarta, dan tidak sedikit warga tersebut adalah lansia yang berasal dari provinsi lain diluar Jakarta. Ternyata harapan tidak sesuai dengan kenyataan, banyak warga yang tidak punya tempat tinggal dan menjadi gelandangan di kota Jakarta. Sehingga mereka terjaring dalam operasi kamtibmas, dan dimasukkan dalam panti sosial menjadi warga bina sosial.

Hasil distribusi karakteristik lansia di atas merupakan gambaran dari kepuasan lansia yang tinggal di Panti Sosial Tresna Werdha BM di DKI Jakarta. Kelompok lansia di panti merasa puas dengan fasilitas, sarana dan prasarana yang diberikan oleh pemerintah secara gratis. Hal ini terbukti dari hasil penelitian ini bahwa dimensi kepuasan untuk *Tangibles* (bukti nyata, sarana fisik atau fasilitas), *Responsiveness* (rasa tanggung jawab petugas), *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) hampir sebagian besar lansia merasa puas dengan apa yang diberikan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Zawawi (2010) bahwa dari 100 responden lansia di panti, 64 % merasa puas dan 36 % kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Jika dilihat dari arti kepuasan itu sendiri adalah merupakan persepsi pelanggan/konsumen/klien bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui (Gerson, 2002 dalam Syafrudin dkk, 2011). Kotler (2003) menjelaskan bahwa kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Sedangkan menurut Oliver dalam Suprpto (2001) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan

kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Sehingga lansia yang tinggal di panti sosial merupakan warga bina sosial (WBS) yang pada awalnya adalah merupakan warga dengan penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS), dan apapun yang mereka dapatkan saat mereka di panti sosial, lebih baik dari keadaan mereka sebelumnya.

Berdasarkan keadaan ini bahwa kepuasan kelompok lansia yang tinggal di Panti Sosial Tresna Werdha BM di DKI Jakarta salah satunya ada keterkaitan dengan keadaan sosial ekonomi. Hal ini berhubungan sekali dengan alasan lansia untuk tinggal di panti, yaitu dari kuesioner yang diberikan kepada lansia tentang alasan mengapa tinggal di panti, didapatkan bahwa 39,1% dibawa oleh petugas yang dalam hal ini adalah pejabat setempat, seperti Lurah, Camat atau RT yang membawa atau merekomendasikan lansia agar tinggal di panti sosial dengan alasan karena lansia tidak punya siapa-siapa, tidak punya penghasilan, tidak ada yang mengurus atau ada lansia yang dalam keadaan sakit dan dirujuk ke RS lalu dibawa ke Panti. Selain itu sebagian besar juga lansia yang tinggal di Panti Sosial Tresna Werdha BM di DKI Jakarta adalah hasil dari penjaringan atau operasi Kamtib setempat.

Lansia yang ditemukan karena penjaringan pada umumnya tidak punya tempat tinggal, sehingga membuat tempat tinggal di kolong jembatan atau di pinggiran kota. Hasil yang didapatkan sebesar 32% lansia karena operasi Kamtib. Sedangkan lansia lainnya adalah karena atas kemauan sendiri untuk tinggal di panti, karena menyadari keadaannya yang tidak punya apa-apa serta tidak ada yang mengurus, serta ada juga lansia yang dibawa oleh keluarga dengan alasan keluarga tidak mampu untuk merawat / mengurus lansia yaitu sebesar 9,4%.

Kondisi lain yang turut mendukung dari gambaran kepuasan lansia di Panti Sosial Tresna Werdha BM di DKI Jakarta ini adalah hampir lebih dari setengah responden berasal dari suku Jawa dan Sunda. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fatmah (2005) terkait usia dan etnis pada panti terpilih di DKI Jakarta dan Tangerang. Hasilnya menyatakan bahwa lebih separuh responden bersuku Jawa (56,7%), suku Jawa yang dimaksud adalah suku yang dikelompokkan dari beberapa suku bangsa yaitu Jawa Tengah, Jawa Timur, dan Jawa Barat (Sunda).

Dilihat dari keadaan geografis DKI Jakarta merupakan Ibukota Negara yang pada umumnya sangat mudah untuk dijangkau dari provinsi-provinsi lain khususnya daerah Jawa. Sehingga banyak penduduk-penduduk desa yang ingin mengadu nasib ke kota dengan tujuan agar mendapat pekerjaan dan penghasilan yang layak. Harapan tidak semulus kenyataan, bahkan memperparah keadaan sebelumnya. Sehingga penduduk atau warga tersebut tidak mendapat pekerjaan atau penghasilan, tetapi karena mereka harus tetap mempertahankan hidup, maka dibuatlah tempat tinggal di kolong-kolong jembatan dan lain sebagainya, sehingga menambah kumuhnya perkotaan. Selain itu tindakan kriminalitas makin meningkat pada daerah tersebut demi mempertahankan hidup.

Pemerintah sering melaksanakan operasi ketertiban umum untuk para Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS), salah satunya adalah para lansia. Para PMKS yang terjaring operasi diseleksi berdasarkan umur dan masalah. Ketika mereka dibawa ke panti sosial, disana mereka terlayani dengan baik, fasilitas, tempat tinggal, makanan semua terpenuhi, sehingga mereka merasa lebih baik dan lebih nyaman dari keadaan

sebelumnya. Hal itulah yang dipersepsikan oleh kelompok lansia yang tinggal di Panti Sosial Tresna Werdha BM di DKI Jakarta yang menurut mereka lebih baik, lebih nyaman dan lebih enak dari pada keadaan sebelumnya.

Hasil gabungan dari perilaku perawat petugas panti diketahui bahwa sebagian besar perilaku perawatan petugas di Panti Sosial Tresna Werdha BM di DKI Jakarta kurang baik, karena dilihat dari hasil analisis komponen pengetahuan, dan sikap, semua rata-rata kurang. Hasil pengetahuan yang didapat jika dihubungkan dengan tingkat pendidikan petugas memang sejalan, karena mayoritas petugas berpendidikan SMA, bahkan masih ada yang berpendidikan SMP. Hal ini tergambar dalam komponen pertanyaan pengetahuan di kuesioner yang menguraikan tentang aktivitas sehari-hari lansia, pencegahan terhadap kecelakaan pada lansia, dan pemenuhan kebutuhan lansia. Terdapat 87,5 % yang beranggapan bahwa hanya kondisi fisik dan jenis kegiatan saja yang perlu diperhatikan dalam aktivitas sehari-hari lansia, tetapi justru keadaan lingkungan sekitar lansia yang perlu diperhatikan, seperti kondisi lantai yang licin, ada tidaknya tempat pegangan di sekitar ruangan lansia atau dikamar mandi, ruangan tidak gelap atau terlalu menyilaukan, alat pembantu untuk berjalan yang tidak sesuai (terlalu berat atau rendah) dan ada tidaknya bel atau lonceng untuk memanggil petugas jika diperlukan. Hal ini terbukti dari hasil observasi mahasiswa FIK 2013 Terhadap 29 lansia yang tinggal di panti, bahwa 25% pernah mengalami jatuh dikarenakan keadaan lingkungan yang berbahaya di panti.

Perilaku petugas yang ditujukan kepada lansia yang tinggal di panti werdha merupakan sesuatu yang harus dilaksanakan dengan baik, meliputi pela-

yanan sosial, kesehatan dan perawatan lanjut usia, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan lansia. Perawatan pada lansia bertujuan untuk membantu lansia berfungsi seoptimal mungkin sesuai dengan kemampuan dan kondisi fisik, psikologis, dan social dengan tidak bergantung pada orang lain, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dasar lansia (Potter & Perry 2009). Sehingga peran petugas panti/*caregiver* dalam upaya pemenuhan kebutuhan dasar lansia serta pemenuhan kebutuhan aktivitas sehari-hari lansia sangat dibutuhkan untuk mencapai tujuan tersebut. Permensos Nomor 19 tahun 2012 Pasal 9 tentang Pelayanan di dalam Panti yang menjelaskan bahwa jenis pelayanan yang diberikan dalam panti, meliputi: pemberian tempat tinggal yang layak; jaminan hidup berupa makan, pakaian, pemeliharaan kesehatan, pengisian waktu luang termasuk rekreasi; bimbingan mental, sosial, keterampilan, agama; dan pengurusan pemakaman.

Pemberian pelayanan dan perawatan lansia di Panti selain upaya dalam pemenuhan kebutuhan dasar, petugas panti/*caregiver* juga harus memahami dan menjauhkan pikiran dari mitos dan stereotip yang negatif tentang lansia, yaitu menghilangkan persepsi atau pra-sangka yang tidak benar terhadap lansia. Misalnya dalam hal ini petugas tidak menganggap bahwa lansia itu penuh dengan penyakit, ketidakmampuan, dan tidak menarik secara fisik. Meskipun lansia banyak yang mengalami penyakit kronis yang mengganggu kegiatan mereka, tetapi pada tahun 2004 terdapat 37,4 % individu noninstitusional menganggap dirinya sehat (AARP, 2004 dalam Potter & Perry, 2009). Selain itu juga petugas tidak boleh berpikiran bahwa lansia itu kaku, membosankan, tidak bersahabat, dan tidak mampu memahami informasi baru, tetapi pada kenyataannya tidak semua benar.

Spesialis bidang gerontology meninjau terhadap lansia, bahwa lansia sebagai individu dengan pandangan optimis, ingatan yang baik, kontak sosial yang luas, dan toleransi terhadap orang lain. Meskipun penurunan penglihatan dan tenaga terkadang mengganggu pembelajaran, tetapi lansia merupakan pembelajar sepanjang hidup (*lifelong learners*). Oleh karena itu jika penyedia layanan kesehatan memiliki stereotip negatif terhadap lansia, maka akan mempengaruhi kualitas pelayanan (Potter & Perry, 2009).

SIMPULAN

Karakteristik petugas di Panti Sosial Tresna Werdha BM di DKI Jakarta, secara umum untuk usia petugas rata-rata berusia 36 tahun, selain itu sebagian besar petugas panti berjenis kelamin laki-laki dengan tingkat pendidikan mayoritas SMA yang digolongkan masih rendah, dan sebagian besar petugas panti masa kerjanya kurang dari 3 tahun. Walaupun tingkat pendidikan masih rendah petugas panti tetap melaksanakan tugas untuk merawat lansia dengan optimal, hal ini didukung dengan mengikuti pelatihan, karena sebagian besar petugas pernah mengikuti pelatihan, baik tentang perawatan lansia, maupun pelayanan kesehatan di panti.

Gambaran perilaku perawatan petugas di Panti Sosial Tresna Werdha BM di DKI Jakarta adalah sebagian besar petugas memiliki tingkat pengetahuan yang rendah, karena sebagian besar petugas berpendidikan SMA, tetapi mengikuti pelatihan adalah salah satu cara petugas untuk meningkatkan pengetahuan agar perawatan lansia di panti lebih optimal. Selain itu sikap petugas terhadap lansia secara umum hampir seimbang antara petugas yang bersikap positif dan bersikap negatif terhadap

lansia, tetapi dilihat dari keterampilan atau tindakan petugas, lebih dari separuh mempunyai keterampilan baik. Sehingga hal ini yang mendukung perawatan lansia di panti tetap optimal.

Gambaran Kepuasan kelompok lansia yang tinggal di Panti Sosial Tresna Werdha BM di DKI Jakarta adalah secara umum lansia merasa puas tinggal di Panti Sosial Tresna Werdha BM di DKI Jakarta, khususnya pada komponen *tangibles* (fasilitas dan sarana fisik) serta *emphaty* (rasa empati) yang mempunyai nilai tinggi terhadap kepuasan lansia. Walaupun komponen yang lain lebih rendah dari *tangibles* dan *emphaty* seperti *responsiveness* (rasa tanggung jawab), *reliability* (kehandalan) dan *assurance* (jaminan), tetapi lebih dari separuh lansia dari komponen tersebut merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas panti.

Terdapat hubungan baik sikap maupun keterampilan petugas panti dengan kepuasan kelompok lansia yang tinggal di Panti Sosial Tresna Werdha BM di DKI Jakarta. Sikap dan Keterampilan yang baik atau positif terhadap lansia dalam memberikan pelayanan dan perawatan membuat lansia merasa senang, nyaman dan merasa puas, sehingga lansia dapat terlayani dengan baik.

Perilaku perawatan petugas yang paling dominan mempengaruhi kepuasan kelompok lansia di Panti Sosial Tresna Werdha BM di DKI Jakarta adalah keterampilan petugas. Keterampilan petugas yang baik membuat lansia lebih terlayani, lebih terawat dan dapat meningkatkan kesejahteraan lansia, sehingga keterampilan mempunyai peranan yang besar dalam memberikan rasa nyaman, senang dan rasa puas pada lansia yang tinggal di panti.

Implikasi hasil penelitian terhadap pelayanan keperawatan komunitas yaitu Pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada lansia di panti didasarkan pada pengetahuan, sikap dan keterampilan yang dimiliki. Oleh sebab itu perawat dan petugas sosial dalam memberikan pelayanan harus mengetahui dan memahami kebutuhan lansia sehingga pelayanan pada lansia dapat lebih optimal. Selain itu dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, hal utama yang mendukung adalah peningkatan SDM baik dari aspek pendidikan formal maupun pelatihan-pelatihan tentang perawatan lansia. Pemberian pelayanan keperawatan baik di instansi pelayanan maupun di komunitas diberikan oleh tenaga profesional baik D-III Keperawatan maupun S1 Ners yang mempunyai pengetahuan tentang perawatan lansia. Oleh karena itu petugas sosial dan perawat di panti selaku pemberi pelayanan perawatan, perlu meningkatkan pengetahuan dalam upaya peningkatan pelayanan, sehingga pelayanan keperawatan komunitas, khususnya di panti lebih komprehensif dari semua aspek, sehingga lansia benar-benar sehat dan sejahtera baik kebutuhan fisiologisnya maupun yang lainnya, tanpa mengurangi kebutuhan akan sarana fisik yang menunjang kehidupan lansia di panti.

Saran dalam penelitian ini, bagi pelayanan lansia di panti perlu adanya koordinasi dengan Kementerian Kesehatan terkait penyediaan SDM perawat yang kompeten, agar petugas/tenaga kesehatan khususnya perawat terpenuhi dan dapat melaksanakan asuhan keperawatan yang sesuai dengan kebutuhan lansia serta dapat mengembangkan model keperawatan di panti.

Perawat yang ada di panti perlu mendapat penyegaran pengetahuan/keterampilan minimal 1 kali per tahun

tentang perawatan lansia di panti, baik dari program Kemensos, Kemenkes, Dinas Sosial, Dinas Kesehatan ataupun lembaga-lembaga terkait, sehingga dapat membimbing petugas sosial di panti.

Petugas sosial yang ada di panti perlu mendapatkan penjelasan tentang peran dan fungsi serta keterampilan sebagai *caregiver*. Selain itu perawat dan petugas sosial di panti perlu mendapatkan remunerasi berdasarkan kinerja dan kepangkatan/ golongan.

Saran bagi Panti Sosial Tresna Werdha: panti sosial sebagai pelaksana pelayanan terhadap lansia perlu koordinasi dengan dinas sosial/pemda setempat terkait dengan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh lansia di panti. Petugas lebih meningkatkan pengetahuan dan keterampilan tentang perawatan /pelayanan lansia melalui pelatihan-pelatihan yang diadakan oleh dinas sosial, atau lembaga terkait guna meningkatkan pelayanan di panti.

Perlunya pengaturan petugas baik perawat maupun pekerja sosial khususnya untuk shift sore atau malam pada setiap ruangan / wisma, sehingga lansia dapat terlayani dengan baik.

Bagi perkembangan ilmu keperawatan, perlunya model keperawatan yang baik di panti, dimana perawatan/ pelayanan tidak hanya befokus pada aspek *personal hygiene* saja, tetapi harus lebih komprehensif meliputi upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif, agar lansia benar-benar merasa bahwa panti adalah tempat tinggal mereka, rumah mereka, dan tidak menganggap bahwa mereka ditampung karena masalah kesejahteraan sosial. Perlu penelitian lebih lanjut dan mendalam yang lebih berfokus

pada studi kualitatif untuk mengeksplorasi perasaan dan pengalaman lansia tentang pelayanan yang diberikan di panti sosial milik pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- BPS Prov. DKI Jakarta (2013) *Sebaran Penduduk Menurut Kecamatan di Propinsi DKI Jakarta Hasil Sensus Penduduk 2010* < <http://jakarta.bps.go.id> > di unduh 29 Januari 2013.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Prov. DKI Jakarta, Nopember 2011.
- Dinas Sosial DKI Jakarta. (2012) *Panti Sosial Tresna Werdha*. <www.dinsosdki.net> di unduh 28 maret 2013
- Fatmah (2010), *Gizi Usia Lanjut*. Jakarta: Erlangga Medical Series.
- Parasuraman, A, Valerie A, & L Berry (1994). Reassessment of Expectation as a Comparison Standar in Measuring Service Quality: Implikasi for Future Research. *Jurnal marketing*. Vol 58.
- Parasuraman, Zeithamal & Berry (1990), *Delivery Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectation*, New York : The press
- Permensos Nomor 19 tahun 2012 Pasal (9), (14) tentang Pelayanan di dalam Panti.
- Permensos Nomor 19 tahun 2012 Pasal 14 ayat 2 tentang Pelayanan Harian di panti.
- Potter.A.P & Perry.G. A.(2009). *Fundamental Keperawatan, Vol 1. Edisi 7*. Jakarta : Salemba Medika.
- Philip Kotler (2003). *Marketing Management*, 11th ed. Prentice Hall.
- Safrudin, Masitoh, S., & Rosyanawaty, T. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta. Trans Info Media