

## Peran Pekerja Sosial dalam Memberikan Pelayanan Sosial pada Lanjut Usia

**Aris Hilmawan**

Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

**Almizar Hamid**

Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

JL. KH. Ahmad Dahlan, Cirendeu, Ciputat, Tangerang Selatan, Banten – Indonesia 15419

Korespondensi penulis: [arishilmawan07@gmail.com](mailto:arishilmawan07@gmail.com)

**Abstract:** *The aging population will be a problem if the elderly have problems. The increasing number of problems elderly people confront may turn them into persons who need help to maintain their standard of living. Government-run institutions include the Tresna Werdha Social Service Center (BPSTW), where social workers play a crucial role in the delivery of social services. Social facilities for the elderly frequently face challenges with their residents' mobility, emotional and physical health, need for caregivers for daily activities, trouble adjusting, and lack of social interaction. Because it explains the role that social workers play in assisting the elderly, researchers are interested in studying "The Role of Social Workers in Providing Social Services to the Elderly in PSTW". The strategy used gives an objective account of the reality in the field. The descriptive "Qualitative" approach is a research methodology intended to offer a comprehensive examination of the function social workers perform in providing social support to the elderly. To understand and explain the phenomenon is its aim. This study's author focuses on the role that social workers play and the difficulties that they face in providing social services to WBS. Among the research findings gleaned from the interviews are social*

**Keywords:** *Elderly, Social Services, Social Workers*

**Abstrak:** Populasi yang menua akan menjadi masalah jika para lansia memiliki masalah. Meningkatnya jumlah masalah yang dihadapi para lansia dapat mengubah mereka menjadi orang yang membutuhkan bantuan untuk mempertahankan standar hidup mereka. Institusi yang dikelola pemerintah termasuk Balai Pelayanan Sosial Tresna Werdha (BPSTW), di mana pekerja sosial memainkan peran penting dalam pemberian layanan sosial. Fasilitas sosial untuk lansia sering menghadapi tantangan dengan mobilitas, kesehatan emosional dan fisik penghuninya, kebutuhan akan pengasuh untuk kegiatan sehari-hari, kesulitan menyesuaikan diri, dan kurangnya interaksi sosial. Karena menjelaskan tentang peran pekerja sosial dalam mendampingi lansia, maka peneliti tertarik untuk meneliti "Peran Pekerja Sosial dalam Memberikan Pelayanan Sosial pada Lansia di PSTW". Strategi yang digunakan memberikan gambaran yang objektif mengenai kenyataan yang ada di lapangan. Pendekatan deskriptif "Kualitatif" adalah metodologi penelitian yang dimaksudkan untuk menawarkan pemeriksaan yang komprehensif tentang fungsi pekerja sosial dalam memberikan dukungan sosial kepada lansia. Tujuannya adalah untuk memahami dan menjelaskan fenomena. Penulis penelitian ini berfokus pada peran yang dimainkan oleh pekerja sosial dan kesulitan yang mereka hadapi dalam memberikan pelayanan sosial kepada WBS. Di antara temuan penelitian yang diperoleh dari wawancara adalah pekerja sosial

**Kata kunci:** Lanjut Usia, Pelayanan Sosial, Pekerja Sosial

### 1. LATAR BELAKANG

Berdasarkan survei sensus nasional BPS Maret 2022, terjadi peningkatan angka harapan hidup yang dibarengi dengan peningkatan jumlah penduduk lanjut usia atau persentase penduduk yang berusia 60 tahun ke atas. Pada tahun 2022, proporsi penduduk lanjut usia sebesar 10,48%. Hal ini menunjukkan bahwa sekitar satu dari sepuluh penduduknya adalah warga lanjut usia. Sementara itu, menurut statistik Badan Pusat Statistik (BPS) di Jakarta, sebanyak 210 orang lanjut usia diperkirakan akan diabaikan

pada tahun 2021. Kurangnya aksesibilitas layanan dan terbatasnya kuota bantuan pemerintah menjadi salah satu penyebabnya. Permasalahan lainnya adalah banyak lansia yang kesulitan memenuhi kebutuhan dasar mereka karena tingginya biaya hidup di Jakarta. (databoks.katadata.co.id).

Lansia memiliki masalah yang menyebabkan pengeluaran perawatan kesehatan yang lebih tinggi, pendapatan yang lebih rendah, meningkatnya kecacatan, kurangnya sistem dukungan sosial, atau bahkan suasana yang tidak ramah, populasi mereka yang besar akan menjadi beban dan dapat menyebabkan mereka mengalami masalah kesejahteraan sosial.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 43 tahun 2004 yang mengatur pelaksanaan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial para lanjut usia berfungsi sebagai perlindungan hukum bagi para lanjut usia yang tidak potensial. Dedikasi pemerintah untuk melindungi dan meningkatkan kesejahteraan penduduk lanjut usia di Indonesia ditunjukkan dengan tindakan-tindakan seperti memberikan jaminan sosial, bantuan sosial, dan aksesibilitas untuk mendorong pengembangan kesejahteraan sosial lanjut usia.

Balai Pelayanan Sosial Tresna Werdha (BPSTW) adalah salah satu contoh bukti nyata dari upaya pemerintah dalam memberikan bantuan kepada para lansia. Untuk memenuhi kebutuhannya, lansia memerlukan pelayanan dasar, pelayanan kesehatan, pelayanan kondisi sosial, dan pelayanan keuangan. Penekanan lebih besar diberikan pada penyelesaian masalah emosional dan psikologis dibandingkan pada pengaturan pemakaman atau jenazah, masalah kesehatan mental, atau pengajaran agama.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial, yang mendefinisikan pekerja sosial sebagai individu yang bekerja di lembaga pemerintah maupun swasta dan memiliki kompetensi yang diperlukan untuk melaksanakan tugas pelayanan dan penanganan masalah sosial, menjadi landasan keberadaan pekerja sosial di panti.

Pekerja sosial harus memiliki kemampuan tertentu agar dapat menjalankan tugasnya. Kapasitas pekerja sosial untuk menggunakan bakatnya dengan sukses ketika memberikan layanan sosial kepada klien dikenal sebagai keterampilan pekerjaan sosial. Di sini, pekerja sosial sebagai penyedia layanan sosial bagi lansia harus dapat membantu dalam perlindungan sosial, membantu lansia dalam memfasilitasi dan memperoleh akses terhadap sumber daya yang diperlukan untuk meningkatkan fungsi sosial, dan yang terpenting memiliki keterampilan interpersonal yang baik yang menjadikan mudah untuk

mengembangkan hubungan dekat dengan lanjut usia. Interaksi ini dapat memfasilitasi penyediaan layanan sosial kepada para lansia oleh pekerja sosial dan juga membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi para lansia, seperti permasalahan yang tercantum di atas terkait dengan penarikan diri dari interaksi sosial.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Desy Indah Sary dengan judul “Evaluasi Standar Pelayanan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Provinsi Riau Kota Pekanbaru” dengan hasil penelitian menunjukkan Standar Pelayanan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah sudah baik tetapi dalam prosesnya masih kurang berjalan optimal masih terdapat beberapa kekurangan dalam memberikan proses pelayanan seperti pada bimbingan keterampilan sudah baik namun mengapa bimbingan keterampilan belum bisa membuat para lansia menghilangkan rasa jenuh dan adanya faktor penghambat seperti Sarana dan prasarana yang sudah banyak yang rusak seperti wc yang pecah, lemari yang rusak serta fasilitas panti yang kurang memadai

Adapun yang menjadi tujuan penelitian dalam penulisan skripsi ini yaitu untuk mengetahui peran pekerja sosial dalam memberikan pelayanan sosial pada serta upaya pekerja sosial dalam menanggulangi hambatan dalam memberikan pelayanan sosial terhadap lansia dan mengetahui faktor pendukung dan penghambatan yang dialami pekerja sosial dalam melakukan peranannya untuk melakukan pelayanan sosial terhadap lansia.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Lanjut Usia**

Ketika seseorang mencapai usia enam puluh tahun atau lebih, berakhirilah masa hidupnya, atau usia tua. Setiap orang yang beruntung berumur panjang pasti mengalami masa lanjut usia. Manusia bertambah tua seiring berjalannya waktu, berevolusi dari bayi baru lahir, anak-anak, lalu dewasa, dan kemudian menjadi usia tua. Pertambahan usia, atau penuaan, adalah suatu proses yang menyebabkan kemampuan untuk pulih dari cedera dan mempertahankan struktur dan fungsi normal menurun secara bertahap, sehingga perbaikan menjadi tidak mungkin dilakukan. (Zen & Wibowo, 2015).

Masalah yang dihadapi oleh lanjut usia umumnya dapat dikelompokkan menjadi masalah kesehatan, psikologis, ekonomi, dan sosial. Menurut (Suardiman, 2011) ada 4 (empat) permasalahan yang pada umumnya dihadapi oleh usia lanjut, antara lain:

1. Masalah Kesehatan hal ini dipengaruhi oleh faktor psikologis, karena reaksi psikologis muncul dalam bentuk kecemasan atau ketakutan ataupun depresi yang tidak dapat terkendali. Pada lanjut usia, akibat berkurangnya sel dalam proses

penuaan, organ melemah, kebugaran fisik berkurang, dan berbagai macam penyakit seperti penyakit tulang dan sendi, penyakit jantung, stroke, gangguan penglihatan dan pendengaran terjadi.

2. Masalah Psikologi Memburuknya kemampuan kognitif dan psikomotorik berdampak pada komponen psikososial, khususnya yang berkaitan dengan perubahan kepribadian pada lansia. Penderita lanjut usia sering kali mengalami permasalahan psikologis seperti ketergantungan pada orang lain, ketidakberdayaan, kesepian, keterpisahan dari lingkungan sekitar, rendah diri, dan perasaan tidak berharga.
3. Masalah Ekonomi Hal ini ditandai dengan menurunnya produktivitas kerja, pensiun, atau meninggalkan posisi utama. Akibatnya, para lansia mengalami penurunan pendapatan, yang dapat menyebabkan masalah keuangan.
4. Masalah Sosial Dikarenakan penurunan kondisi fisik tersebut berdampak pula pada menurunnya aktivitas sosial di masyarakat. Lansia yang memasuki usia pensiun akan kehilangan interaksi sosial dengan rekan-rekan sekantor, jika tidak aktif mengikuti kegiatan masyarakat hanya akan menjadi tergantung pada kegiatan di rumah. Berbagai permasalahan yang dihadapi lansia disebabkan oleh adanya perubahan kondisi fisik dan psikis yang dialami lanjut usia selama proses penuaan.

Berdasarkan pernyataan Siti Partini, terlihat bahwa permasalahan kesehatan lanjut baik fisik, psikis, sosial, dan ekonomi termasuk permasalahan yang berkaitan dengan bertambahnya usia. Namun, permasalahan yang berasal dari luar lansia mencakup kurangnya sumber daya untuk memenuhi kebutuhan mereka dan kurangnya perhatian terhadap lansia. (Nabila, 2020)

### **Pelayanan Sosial**

Menurut definisi luas Kahn (1979), layanan sosial dapat diukur dalam lingkungan kelembagaan melalui program-program yang ditawarkan sesuai dengan standar yang menjamin tingkat minimum penyediaan kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan. Untuk membuat kehidupan komunal dan fungsi pribadi menjadi lebih baik, untuk membuat layanan dan institusi lebih mudah diakses secara umum, dan untuk membantu memenuhi kebutuhan dan tantangan. Layanan sosial individu yang disediakan oleh profesi pekerjaan sosial akan membantu masyarakat kurang mampu dan mereka yang mengalami masa-masa sulit dalam mengakses lembaga atau layanan yang diperlukan. (Adi Fahrudin, 2014).

Fungsi pelayanan sosial personal dikelompokkan menjadi tiga yaitu,

- Pelayanan-pelayana untuk sosialisai dan pengembangan.
- Pelayanan untuktrapi, pertolongan, dan rehabilitasi, termasuk perlindungan sosial dan perawatan pengganti
- Pelayanan mendapat akses, informasi, dan nasihat (Kahn, 1979: 27)

Menurut desi indah (2021) Kementerian Sosial Republik Indonesia secara umum menyatakan bahwa tujuan pelayanan sosial kepada lanjut usia yang tidak diselenggarakan oleh panti jompo adalah untuk meningkatkan kesejahteraan dan mutu hidup lansia sehingga dapat menikmati masa tua orang tuanya secara wajar dan bermanfaat. (Departemen Sosial RI, 2009: 11). Upaya pemererat ikatan dengan lingkungan sosial dikenal dengan istilah bakti sosial. Pelayanan kesejahteraan sosial merupakan nama lain dari pelayanan sosial.

Untuk membantu masyarakat dan kelompok mencapai standar hidup kesejahteraan yang memuaskan serta hubungan antarpribadi dan sosial yang memungkinkan mereka mengembangkan sepenuhnya kemampuannya dan meningkatkan kesejahteraannya sesuai dengan kebutuhannya, keluarga, dan masyarakatnya, kesejahteraan sosial adalah suatu upaya yang terorganisir. sistem pelayanan dan institusi sosial. Menurut Elizabeth Wickeden dalam Muhidin (1992: 2), kesejahteraan sosial mencakup kebijakan, inisiatif, manfaat, dan layanan yang menjunjung atau meningkatkan penyediaan kebutuhan sosial yang penting dan pemeliharaan perdamaian masyarakat.

Menurut Walter A. Friedlander (Istiana Hernawati, 2001: 2) menggambarkan pekerjaan sosial sebagai suatu profesi yang didasarkan pada pemahaman ilmiah dan keahlian dalam perilaku manusia yang membantu orang dalam mencapai kepuasan sosial dan pribadi serta kemandirian, baik pada tingkat individu maupun kolektif. Biasanya lembaga sosial atau kelompok jaringan menawarkan layanan ini. Zastrow (Miftachul Huda, 2008:3), sebaliknya, mengartikan pekerjaan sosial sebagai aktivitas profesional yang membantu orang individu, organisasi, dan komunitas—meningkatkan atau meningkatkan kapasitas mereka untuk beroperasi secara sosial dan menciptakan kondisi sosial yang menguntungkan bagi mereka. mencapai tujuan. Dalam definisi yang paling luas, kesejahteraan sosial mencakup seluruh upaya manusia yang bertujuan untuk memperbaiki kondisi sosial. Sebagaimana dikemukakan oleh Walteral Friedlender karya Muhidin (1992:1).

## **Pekerja Sosial**

Pekerja Sosial ialah manusia yang memiliki pengetahuan, keterampilan, juga nilai praktik pekerjaan sosial dan sudah mendapatkan sertifikat kompetensi. Menurut UU No 14 Tahun 2019. Pekerja Sosial dalam menjalankan praktik pekerjaan sosial berlandaskan prinsip ketidak diskriminan, Setiakawanan, Berkeadilan, Profesionalitas, Bermanfaat, Terpadu, Bermitra, Aksesibilitas, dan juga Akntabilitas. Prinsip-prinsip ini menjadi dasar utama dalam memberikan layanan dan bantuan kepada individu atau kelompok yang membutuhkan.

Pekerja Sosial menjalankan Praktik Pekerjaan Sosial dengan berbagai tujuan, termasuk mencegah terjadinya disfungsi sosial pada tingkat individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat. Mereka juga berupaya untuk memulihkan serta meningkatkan Keberfungsian Sosial pada tingkat yang sama. Selain itu, tujuan mereka melibatkan upaya meningkatkan ketahanan sosial masyarakat dalam menghadapi masalah kesejahteraan sosial, dengan fokus pada peningkatan kualitas manajemen penyelenggaraan kesejahteraan sosial guna mencapai kemandirian individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat. Pekerja Sosial juga bertujuan untuk meningkatkan kemampuan serta kepedulian masyarakat dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial secara berkelanjutan dan melembaga. Semua tujuan ini menjadi landasan dalam praktik mereka untuk membantu dan memperbaiki kondisi sosial yang ada. (Hasbiani,2022)

Sebagai pekerja sosial didalam panti pekerja sosial memiliki tugas dan tanggung jawab melakukan asesmen untuk mengidentifikasi masalah dan kebutuhan klien, Mengembangkan rencana intervensi untuk membantu klien mencapai tujuan mereka, Memberikan konseling dan dukungan kepada klien, Menghubungkan klien dengan sumber daya dan layanan yang mereka butuhkan, Melakukan advokasi untuk klien dan hak-hak mereka, Mengembangkan dan mengevaluasi program dan layanan sosial,

Tidak hanya memiliki tugas dan tanggung jawab pekerja sosial harus memiliki keterampilan agar memudahkan mereka dalam menjalankan tugasnya contohnya Keterampilan yang dibutuhkan oleh pekerja sosial, Keterampilan komunikasi yang baik, Keterampilan pemecahan masalah, Keterampilan interpersonal yang baik, Keterampilan empati, Keterampilan advokasi, Pengetahuan tentang berbagai program dan layanan sosial, Kemampuan untuk bekerja secara mandiri dan sebagai bagian dari tim,

Sebagai pekerja sosial juga harus melalui pendidikan dan pelatihan untuk menjadi pekerja sosial contohnya Gelar sarjana di bidang pekerjaan sosial, Pengalaman magang di lapangan, Ujian sertifikasi untuk mendapatkan lisensi sebagai pekerja sosial, Prospek

pekerjaan untuk pekerja sosial, Pekerja sosial memainkan peran penting dalam membantu individu, keluarga, dan masyarakat untuk mencapai kesejahteraan sosial. Profesi ini menawarkan peluang untuk membuat perbedaan positif dalam kehidupan orang lain.

### **Peran Pekerja Sosial**

Tergantung pada keadaan dan keadaan klien yang mereka layani, pekerja sosial mempunyai berbagai tanggung jawab untuk menjalankan tugas profesional yang mereka lakukan. Fungsi pekerjaan sosial, sebagaimana dikemukakan oleh Zastrow, sebagaimana dikutip oleh (Hasbiani, 2022) yaitu:

1. **Pemercepat Perubahan (Enabler)** Peranan sebagai enabler adalah membantu individu dalam mengidentifikasi dan mengartikulasikan kebutuhan mereka, dalam memperjelas dan mengidentifikasi permasalahan mereka, dan dalam memperkuat kapasitas mereka untuk mengatasi permasalahan secara langsung.
2. **Perantara (Broker)** Membangun hubungan antara individu dan kelompok yang membutuhkan dan sumber daya masyarakat. Karena orang atau kelompok seringkali tidak mengetahui cara memperoleh bantuan tersebut, maka posisi ini diisi oleh broker.
3. **Pendidik (Educator)** Pekerja komunitas diharapkan mudah terserap oleh komunitas yang mereka coba ubah dan mampu mengkomunikasikan ide secara sederhana dan efektif dalam kapasitas mereka sebagai pendidik. Namun, dia harus mendapat informasi yang baik tentang subjek yang ada. Dalam hal ini, seorang pekerja komunitas sering kali harus berhubungan dengan rekan kerja dari berbagai bidang yang ahli di bidangnya.
4. **Tenaga Ahli (Expert)** Diyakini bahwa, sebagai seorang ahli, ia dapat memberikan nasihat, rekomendasi, dan dukungan informasi dalam berbagai mata pelajaran. Misalnya, seorang spesialis sumber daya manusia harus mampu memberikan nasihat tentang bagaimana mengembangkan struktur organisasi di organisasi nirlaba yang menangani isu-isu lingkungan, mengidentifikasi kelompok-kelompok yang harus diwakili, atau menawarkan saran tentang jenis isu apa yang harus diwakili.
5. **Perencana sosial (Social planner)** Seorang social planner berperan mengumpulkan informasi tentang isu-isu sosial, mengevaluasinya, dan menghasilkan tindakan penanggulangan yang logis. Zastrow berpendapat bahwa tugas seorang ahli pada dasarnya adalah merumuskan rekomendasi dan ide (nasihat) mengenai permasalahan dan kesulitan saat ini. Sementara itu, perencanaan sosial terutama berkaitan dengan tugas-tugas yang berkaitan dengan pembuatan dan pelaksanaan program.

6. Advokad (Advocate) peranan sebagai advocate dipinjam dari profesi hukum. Pekerja atau pengorganisasi masyarakat berperan aktif dan terarah dalam posisi ini, bertindak sebagai advokasi bagi kelompok masyarakat yang membutuhkan layanan atau dukungan, namun lembaga yang seharusnya menyediakannya mengabaikan atau menolak permintaan masyarakat. Untuk mencapai hasil yang diinginkan, seorang pekerja komunitas yang menjalankan peran advokasi sering kali harus meyakinkan kelompok elit atau profesional tertentu.
7. Aktivis (The activist) sebagai activist, Hal ini selalu membawa perubahan yang signifikan, dan transfer kekuasaan atau sumber daya kepada kelompok yang kurang beruntung secara sosial sering kali menjadi tujuannya (kelompok yang kurang beruntung). Seorang aktivis biasanya mengambil sikap tertentu terhadap topik-topik seperti ketidakadilan, pengingkaran hak, dan pengabaian hukum. Seorang aktivis biasanya bekerja untuk menginspirasi orang-orang yang terpinggirkan agar bersatu dan mengangkat senjata melawan tatanan kekuasaan yang sudah mapan. Mereka dapat menggunakan negosiasi, konfrontasi (seperti intimidasi), dan konflik sebagai strategi. Seorang aktivis juga mempunyai posisi sebagai partisipan, yang diibaratkan sebagai advokat. Mereka mengambil tindakan ini setelah menyadari bahwa pelanggan mereka dirugikan oleh sistem politik atau badan pemerintahan saat itu.

### **3. METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini menggunakan metode yang dipakai menggambarkan kenyataan yang ditemui di lapangan secara apa adanya. Pendekatan deskriptif “Kualitatif” yang bertujuan untuk mengukur secara cermat peran pekerja sosial dalam memberikan pelayanan sosial pada lansia. jenis penelitian ini memusatkan pada deskripsi data yang berupa kalimat-kalimat yang memiliki arti mendalam yang berasal dari informan dan perilaku yang di amati. karena semua data yang diperoleh dengan teknik pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah, sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi, dokumentasi dan hasil wawancara tatap muka langsung dengan para lanjut usia dan pekerja sosial. Tektik untuk penentuan irforman degan cara Purposive sampling, yaitu strategi pengambilan sampel sumber data dengan perhatian dan tujuan tertentu, digunakan dalam penelitian ini untuk memilih informan. Memilih sumber data atau seseorang yang dianggap paling memahami apa yang diharapkan merupakan faktor unik dalam permasalahan ini. (Sugiyono, 2019).



Dengan melibatkan beberapa informan yakni (2 pekerja sosial, 5 warga binaan sosial, dan 2 pekerja penyedia jasa lainnya perorangan). Yang mana penelitian ini dilakukan di Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia 4 dengan kisaran waktu selama 4 bulan. Proses pengumpulan data pada penelitian kualitatif meliputi pengumpulan data dari berbagai sumber dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data (triangulasi) untuk memperoleh data yang benar-benar valid. Cara yang dilakukan untuk menganalisis data kualitatif, yaitu teknik penelitian yang menghasilkan data deskriptif analitis yaitu pernyataan responden secara lisan atau tertulis, serta perilaku sebenarnya yang diselidiki dan diperiksa secara keseluruhan. Setelah analisis data, temuan akan disajikan secara deskriptif, yaitu dengan menguraikan dan menjelaskan apa yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Setelah itu, penulis menggunakan analisis data untuk mendapatkan temuan akhir.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil temuan peneliti pada saat melakukan penelitian di Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia 4, berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti ditemui adanya Beberapa masalah yang dihadapi oleh lansia di dalam panti sosial mencakup:

1. Kesehatan Fisik dan Mental: Penurunan kesehatan fisik karena penuaan, seperti penyakit kronis, penurunan daya ingat, depresi, dan kelemahan fisik atau kecemasan karena perasaan kesepian atau kehilangan.
2. Keterbatasan Mobilitas: Kesulitan dalam bergerak atau aktivitas fisik karena masalah kesehatan tertentu, Ketergantungan pada perawat atau petugas panti dalam melakukan aktivitas sehari-hari seperti mandi, makan, dan kegiatan lainnya.
3. Kesulitan dalam Beradaptasi: Kesulitan beradaptasi dengan perubahan lingkungan dan rutinitas baru di panti sosial,
4. Kurangnya Interaksi Sosial: Terkadang, kurangnya aktivitas sosial atau kesempatan untuk berinteraksi dengan sesama dapat mempengaruhi kesejahteraan emosional mereka.

#### **Peran Pekerja Sosial dalam memberikan pelayanan sosial pada lansia**

Dari hasil temuan lapangan dan hasil wawancara yang dilakukan, penulis menemukan empat peran penting pekerja sosial dalam memberikan pelayanan sosial pada lansia yang terdapat dalam panti sosial tresna werdha budi mulia 4 yaitu:

- Pekerja Sosial Sebagai Broker

Hasil temuan lapangan pekerja sosial sebagai Broker yaitu

- a. Pekerja sosial mengidentifikasi berbagai sumber daya yang tersedia di komunitas, seperti layanan kesehatan, layanan sosial, dan program kegiatan lansia. Seperti penghubung antara lansia dengan dokter dan Pekerja sosial membantu lansia tersebut untuk mendapatkan kartu BPJS Kesehatan dan menghubungkannya dengan puskesmas terdekat.
- b. Pekerja sosial membantu lansia untuk berkomunikasi dengan keluarga mereka
- c. Pekerja sosial membantu lansia untuk mensosialisasikan dalam kegiatan sosial yang sesuai dengan minat dan kebutuhan mereka.

- Pekerja Sosial Sebagai Fasilitator

Dari hasil wawancara dengan penerima manfaat peran pekerja sosial menjadi fasilitator memiliki berbagai macam peran, seperti:

- a. Memberikan pendampingan saat ada kegiatan cek kesehatan fisik maupun mental,
- b. Menyediakan alat-alat untuk keterampilan dan
- c. Fasilitas umum sehari-hari yang diperlukan warga binaan seperti bangku, kursi roda, dan kendaraan dengan demikian diharapkan dapat memberikan dampak positif pada warga binaan untuk kegaitan sehari-hari, juga agar warga binaan tidak merasa bosan dan merasa dihargai dipanti.
- d. Seorang lansia di Panti Tresna Werdha memiliki bakat dalam menyanyi. Pekerja sosial membantu lansia menyediakan panggung gembira dan juga menyediakan alat- alatnya.

- Pekerja Sosial Sebagai Perencanaan Sosial

Adapun peran pekerja sosial sebagai perencana sosial seperti:

- a. Pekerja sosial melakukan analisis kebutuhan lansia di Panti Tresna Werdha untuk memahami kebutuhan mereka secara menyeluruh.
- b. Pekerja sosial memonitor dan mengevaluasi program dan kebijakan untuk memastikan bahwa program dan kebijakan tersebut efektif dan bermanfaat bagi lansia.
- c. Seorang pekerja sosial di Panti Tresna Werdha melakukan analisis kebutuhan lansia dan menemukan bahwa banyak lansia yang mengalami depresi. Pekerja sosial kemudian mengembangkan program terapi psikologis untuk membantu lansia mengatasi depresi

- **Pekerja Sosial Sebagai Advokat**

Dari hasil wawancara yang diperoleh informan 1 dan 2 sebagai pekerja sosial mereka menjelaskan peran pekerja sosial dalam memberikan pelayanan sosial pada lansia dimana memiliki tugas untuk

- a. Memastikan para lansia mendapatkan hak-hak yang mereka miliki tanpa mengalami tekanan seperti layanan kesehatan fisik dan mental, Seorang pekerja sosial di Panti Tresna Werdha menemukan bahwa seorang lansia di panti tersebut tidak mendapatkan akses ke layanan kesehatan yang memadai. Pekerja sosial kemudian membantu lansia tersebut untuk mendapatkan akses ke layanan kesehatan yang memadai dengan mengadvokasi kepada pihak panti dan dinas kesehatan setempat.
- b. Pekerja sosial memastikan akses mereka terhadap pelayanan yang ada berkualitas dan terjangkau dan juga dapat membantu lansia dalam berkomunikasi dengan penyedia layanan kesehatan dan memahami perawatan yang mereka butuhkan.

### **Upaya Pekerja Sosial dalam menanggulangi hambatan dalam memberikan pelayanan sosial terhadap lansia**

Berikut beberapa contoh upaya konkret yang dapat dilakukan pekerja sosial.

- Melakukan asesmen mendalam untuk memahami kebutuhan dan situasi lansia secara menyeluruh agar mendapatkan kebutuhan dan keinginan sesuai dengan yang diperlukan lansia.
- Memberikan konseling dan dukungan psikososial kepada lansia yaitu berkordinasi dengan psikolog sesuai dengan kebutuhan lansia dan memberikan semangat untuk terus sehat.
- Melakukan kegiatan rekreasi dan hiburan untuk meningkatkan semangat lansia seperti menyediakan panggung gembira untuk bernyanyi bersama.
- Membantu lansia mengakses layanan kesehatan dan sosial lainnya yaitu memberikan layanan BPJS Kesehatan agar lansia mendapatkan akses kesehatan.
- Melakukan advokasi untuk melindungi hak-hak lansia seperti mendapat layanan Kesehatan yang layak dan terjangkau.

- Pekerja sosial sendiri perlu meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya dengan teknologi yang ada agar mengikuti perkembangan yang ada, serta menjaga motivasi dan semangatnya dalam bekerja dengan lansia.
- Adanya isolasi yang dilakukan lansia, pekerja sosial memberikan solusi dalam hal isolasi sosial yaitu membangun program sosial dan kegiatan yang dapat meningkatkan keterlibatan sosial lansia, serta memfasilitasi aksesibilitas untuk mereka yang memiliki keterbatasan mobilitas.
- Tenaga kerja yang memadai sangat penting dalam mendukung pekerjaan pekerja sosial dikarenakan beban kerja yang tinggi.

### **Faktor Pendukung dan Penghambat Yang Dialami Pekerja Sosial dalam melakukan peranannya untuk melakukan pelayanan sosial terhadap lansia**

Faktor pendukung utama yang di alami pekerja sosial yaitu PSTW yang dilengkapi dengan fasilitas kesehatan, ruang terapi, dan ruang aktivitas sosial, Ketersediaan alat bantu mobilitas bagi lansia seperti kursi roda. Faktor pendukung lainnya kerja sama antar berbagai pihak contohnya pembentukan forum komunikasi antar lembaga terkait pelayanan lansia dan pelaksanaan program bersama untuk lansia dengan psikolog maupun kedokteran.

Dalam segi faktor penghambat yaitu kondisi kesehatan lansia beberapa lansia mungkin mengalami masalah kesehatan fisik dan mental yang kompleks, seperti demensia atau penyakit kronis dan perasaan mudah tersinggung karena faktor usia. Merancang pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka bisa menjadi tugas yang sulit. Beberapa lansia mengalami isolasi sosial, baik karena keterbatasan mobilitas atau kurangnya dukungan sosial. Pekerja sosial mengalami kesulitan dalam menciptakan jaringan sosial yang kuat bagi lansia. Sikap penolakan dari lansia, beberapa lansia di PSTW Budi Mulia memiliki sikap penolakan terhadap pelayanan sosial yang diberikan oleh pekerja sosial. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti trauma masa lalu, perasaan malu, atau perasaan tidak nyaman dengan orang asing. Adanya beban kerja yang tinggi, terutama jika jumlah lansia yang dilayani oleh seorang pekerja sosial melebihi kapasitasnya, dapat menghambat kualitas pelayanan yang diberikan dan keterbatasan waktu sering menjadi masalah, terutama ketika pekerja sosial harus menangani banyak kasus atau melibatkan diri dalam tugas-tugas yang memakan waktu.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Sebagai pekerja sosial yang memiliki peran untuk melakukan pelayanan sosial terhadap lansia, memberikan kehidupan yang layak dan kesejahteraan mereka selama berada didalam panti adalah hal yang harus dilakukan, Dari hasil temuan dilapangan dan hasil wawancara yang dilakukan, penulis menemukan empat peran penting pekerja sosial dalam memberikan pelayanan sosial pada lansia, meskipun banyak hambatan yang ada pekerja sosial harus bisa mengupayakan mengatasi hambatan yang terjadi, Pekerja sosial memiliki peran yang penting dalam menanggulangi hambatan dalam memberikan pelayanan sosial terhadap lansia di panti sosial tresna werdha. Beberapa upaya yang dapat dilakukan oleh pekerja sosial untuk mengatasi hambatan tersebut langkah pertama adalah memahami secara menyeluruh hambatan yang dihadapi meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka tentang lansia, membangun jaringan dan kerjasama dengan berbagai pihak,

Selain upaya yang dilakukan pekerja sosial dalam menghadapi hambatan yang ada terdapat juga berbagai faktor pendukung dan penghambatan yang dialami pekerja sosial dalam melakukan pelayanan sosial terhadap lansia. dengan fasilitas kesehatan, ruang terapi, dan ruang aktivitas sosial, Ketersediaan alat bantu mobilitas bagi lansia seperti kursi roda. Faktor pendukung lainnya kerja sama antar berbagai pihak, Dalam segi faktor penghambat yaitu kondisi kesehatan lansia Beberapa lansia mengalami isolasi sosial, baik karena keterbatasan mobilitas, dan adanya beban kerja yang tinggi. Penting untuk terus memantau dan mengevaluasi peran pekerja sosial di PSTW serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat secara berkala. Dengan upaya yang berkelanjutan, peran pekerja sosial dalam merawat lansia di PSTW dapat ditingkatkan untuk memberikan perawatan yang lebih baik kepada mereka, Pekerja sosial di PSTW perlu aktif berupaya mengatasi hambatan-hambatan ini sambil memanfaatkan faktor pendukung yang ada. Kolaborasi dengan berbagai pihak, di harapkan dapat membantu dalam memberikan perawatan yang terbaik kepada lansia dan merasa dihormati serta terlibat dalam kehidupan sehari-hari.

## DAFTAR REFERENSI

- Adi, F. (2018). *Pengantar kesejahteraan sosial*. Refika Aditama.
- Afriansyah, A., & Santoso, M. B. (2019). Pelayanan panti werdha terhadap adaptasi lansia. *Responsive*, 2(4), 190–198.
- Alfauzi, M. L. (2022). *Peran pekerja sosial dalam meningkatkan kesejahteraan sosial lanjut usia di Unit Pelaksana Teknik Dinas (UPTD) Griya Werdha Kota Surabaya* (Doctoral dissertation, UPN Veteran Jawa Timur).
- Dewi, C. W. (2023). *Peran pekerja sosial dalam meningkatkan kesejahteraan lansia: Studi kasus pekerja sosial di UPT Rumah Pelayanan Sosial Lanjut Usia Terlantar (RPSLUT) Budhi Dharma Kota Surabaya* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta).
- Effendi, Y. (2020). Pekerja sosial dan pandemi COVID-19: Suatu tinjauan praktis peran pekerja sosial. *Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial HUMANITAS*, 2(2), 53–63.
- Fachriandy, M. L. (2022). *Pengaruh program pelayanan sosial terhadap penyandang lansia di Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Pangeran Hidayatullah Kabupaten Cianjur* (Doctoral dissertation, FISIP UNPAS).
- Halidah, H. (2021). *Pola komunikasi interpersonal antara pekerja sosial dengan lansia di Panti Sosial Tresna “Budi Sejahtera” Provinsi Kalimantan Selatan* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Hasbiani, H. (2022). *Peran pekerja sosial dalam meningkatkan kebermaknaan hidup lansia di Panti Sosial Lanjut Usia Mandalika NTB* (Doctoral dissertation, UIN Mataram).
- Kartikawati, D. (2020). Peran pekerja sosial dalam pelayanan sosial bagi PMKS yang terdampak PSBB di GOR Tanah Abang Jakarta Pusat. *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik*, 3(3), 107–120.
- Kastari, A. R. (2019). Peran pekerja sosial terhadap kebahagiaan lanjut usia di Panti Griya Sehat Bahagia. *Jurnal Talenta*, 8(1), 69–90.
- Napsiyah, S., & Zaky, A. (2021). Pendekatan group work dalam praktik pekerjaan sosial: Pengalaman pekerja sosial di lembaga kesejahteraan sosial (LKS) di Indonesia. *EMPATI: Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, 9(2), 123–129.
- Oktavianti, A., & Setyowati, S. (2020). Interaksi sosial berhubungan dengan kualitas hidup lansia. *Jurnal Keperawatan Terpadu (Integrated Nursing Journal)*, 2(2), 120–129.
- Pujileksono, S., & Wuryantari, M. (2019). *Implementasi teori, teknik, dan prinsip pekerjaan sosial*. Intrans Publishing.
- Putri, S. H., & Sos, S. (2022). *Peran pekerja sosial dalam meningkatkan pelayanan terhadap lansia terlantar era pandemi COVID-19 di UPT RPLUT Budhi Dharma Yogyakarta* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta).

- Ramadhan, M. R. (2020). *Peran bimbingan agama dalam meningkatkan self-esteem pada lansia di Pusat Pelayanan Sosial Lanjut Usia Dinas Sosial (PPSLU) Mappakasunggu Kota Pare-Pare* (Doctoral dissertation, IAIN Parepare).
- Rusmiyati, C. (2020). Kebutuhan pelayanan sosial bagi lanjut usia terlantar. *Jurnal Penelitian Kesejahteraan Sosial*, 19(2).
- Rustanto, B. (2015). *Penelitian kualitatif pekerja sosial*. Remaja Rosdakarya.
- Sary, D. I. (2021). *Evaluasi standar pelayanan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Provinsi Riau Kota Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Syamsuddin, S., & Santi, K. E. (2018). Perspektif kekuatan dan keberfungsian sosial lanjut usia penerima manfaat Panti Sosial Tresna Werdha Minaula Kendari. *Sosio Konsepsia: Jurnal Penelitian dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial*, 7(3), 205–220.