

PERAN DINAS SOSIAL PROVINSI RIAU DALAM PENINGKATAN KESEJAHTERAAN LANJUT USIA (Studi Kasus UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Di Kota Pekanbaru)

THE ROLE OF THE SOCIAL SERVICE OFFICE OF RIAU PROVINCE IN ENHANCING ELDERLY WELFARE: A Case Study of UPT Tresna Werdha Khusnul Khotimah in Pekanbaru City

Firna Nahwa Firdausi¹, Fajriani Ananda²

^{1,2} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau, Pekanbaru, Indonesia

E-mail: firna.nahwa5484@student.unri.ac.id, fajriani.ananda@lecturer.unri.ac.id

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Dinas Sosial Provinsi Riau dalam meningkatkan kesejahteraan lanjut usia di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah, Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan teori peran dari Jim Ife yang dilihat dari aspek peran fasilitatif, peran edukasi, peran representasional, peran teknis. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan peran Dinas Sosial dalam meningkatkan kesejahteraan lansia belum sepenuhnya optimal. Meskipun telah berupaya dalam aspek fasilitatif, edukasi, representasional, dan teknis, masih terdapat tantangan signifikan seperti kebutuhan khusus lansia yang belum terpenuhi dan fasilitas yang kurang memadai. Fasilitas mobilitas, layanan medis, program edukasi, dan kebersihan lingkungan menunjukkan perlunya perbaikan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan infrastruktur dan layanan kesehatan, pengembangan program pelatihan formal, serta perkuatan kerja sama dengan lembaga kesehatan lain. Selain itu, saran juga mencakup peningkatan keterlibatan lansia dalam perencanaan program dan perbaikan standar kebersihan untuk menciptakan lingkungan yang lebih sehat. Implementasi saran ini diharapkan dapat memperbaiki kualitas layanan dan kesejahteraan lansia di UPT Tresna Werdha Khusnul Khotimah.

Kata Kunci: *Peran, Lansia, Kesejahteraan Sosial*

Abstract: This study aims to analyze the role of the Social Service Office of Riau Province in enhancing the welfare of the elderly at UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah in Pekanbaru City. The research employs Jim Ife's role theory, examining the aspects of facilitative, educational, representational, and technical roles. A descriptive qualitative method was used in this study. The findings reveal that the Social Service Office's role in improving elderly welfare is not yet fully optimal. Despite efforts in facilitative, educational, representational, and technical aspects, significant challenges remain, such as unmet special needs of the elderly and inadequate facilities. Issues related to mobility facilities, medical services, educational programs, and environmental cleanliness highlight the need for improvements. This study recommends enhancing infrastructure and health services, developing formal training programs, and strengthening collaboration with other health institutions. Additionally, suggestions include increasing elderly involvement in program planning and improving cleanliness standards to create a healthier environment. The implementation of these recommendations is expected to improve service quality and the welfare of the elderly at UPT Tresna Werdha Khusnul Khotimah.

Keywords: *Role, Elderly, Social Welfare*

PENDAHULUAN

Peran Dinas Sosial Provinsi Kota Pekanbaru dalam peningkatan kesejahteraan lanjut usia terlantar dapat berperan dalam kegiatan pembangunan dengan memperhatikan fungsi, pengetahuan, keahlian, keterampilan, pengalaman, usia dan kondisi fisiknya, serta terselenggaranya pemeliharaan taraf kesejahteraan sosial lanjut usia. Tujuan dari peran Dinas Sosial Provinsi Kota Pekanbaru ini untuk memperpanjang usia harapan hidup dan masa produktif para lansia, sehingga terwujud kemandirian dan kesejahteraan para lansia sehingga mereka tidak merasa terpuruk dengan keadaan mereka di masa tua. Lansia mengalami berbagai permasalahan sosial seperti, kesehatan, dan psikologis akibat proses penuaan yang dialaminya. Perubahan komposisi penduduk lanjut usia menimbulkan berbagai kebutuhan baru yang harus dipenuhi, terkait dengan aspek jasmani, psikologis, sosial dan ekonomi, dan apabila tidak terpenuhi dapat menyebabkan permasalahan yang kompleks bagi lanjut usia, baik sebagai individu, keluarga maupun masyarakat. Guna mengatasi permasalahan lanjut usia, diperlukan peran Dinas Sosial dalam program pelayanan kesejahteraan sosial lanjut usia yang terencana, tepat guna dan tetap memiliki karakteristik. Pelayanan Rehabilitas Sosial milik Dinas Sosial Provinsi Riau sebagai berikut:

1. UPT. Pemberdayaan Penyandang Disabilitas Daksa.
2. UPT. Bina Laras Dasar Penyandang Disabilitas Mental.
3. UPT. Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah.
4. UPT. Panti sosial Pengasuhan Anak (PSPA) .
5. UPT. Tengku Yuk Pelayanan Sosial Bagi Anak Remaja Nakal.

Tupoksi Dinas Sosial Provinsi Riau Tertuang landasan yang penting dalam

peraturan Gubernur Riau Nomor 70 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Sosial Provinsi Riau menjadi landasan penting dalam menanggulangi lansia terlantar. Lanjut usia merupakan salah satu kelompok rentan dalam masyarakat yang memerlukan perhatian khusus dari berbagai pihak, termasuk pemerintah. Proses penuaan membawa dampak yang signifikan terhadap kondisi fisik, psikologis, sosial, dan ekonomi seseorang. Banyak lansia yang mengalami keterbatasan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, baik karena kondisi kesehatan, kehilangan pasangan hidup, keterbatasan ekonomi, maupun kurangnya dukungan keluarga. Dalam konteks ini, peran pemerintah, khususnya Dinas Sosial, sangat penting dalam menjamin keberlangsungan hidup lansia, terutama bagi mereka yang tergolong sebagai lansia terlantar. Dinas Sosial Provinsi Riau, melalui Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru, menjalankan fungsi strategis dalam memberikan pelayanan dan perlindungan kepada para lanjut usia terlantar. Pelayanan ini mencakup aspek fisik, psikis, spiritual, dan sosial, dengan tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan sosial dan kemandirian lansia. Layanan tersebut menjadi penting mengingat bahwa perubahan struktur demografi yang ditandai dengan peningkatan jumlah lansia turut menimbulkan berbagai tantangan baru yang kompleks.

Tabel 1. Lansia Terlantar di Kota Pekanbaru

Jumlah Lansia Terlantar di Kota Pekanbaru		
No.	Tahun	
1	2020	21
2	2021	23
3	2022	20
4	2023	22
TOTAL		86

Sumber: Dinas Sosial Kota Pekanbaru Tahun 2024

Tabel 1 menunjukkan bahwa data Dinas Sosial Kota Pekanbaru Tahun 2024, jumlah lansia terlantar yang terdata menunjukkan fluktuasi setiap tahunnya. Pada tahun 2020 tercatat sebanyak 21 orang, meningkat menjadi 23 orang pada tahun 2021, menurun menjadi 20 orang pada tahun 2022, namun kembali meningkat menjadi 22 orang pada tahun 2023. Fluktuasi ini menunjukkan bahwa persoalan lansia terlantar masih menjadi isu yang harus ditangani secara serius dan berkelanjutan.

UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru merupakan unit pelayanan teknis yang secara khusus menangani rehabilitasi sosial lanjut usia terlantar. Layanan yang diberikan antara lain mencakup tempat tinggal, makanan, perawatan kesehatan dasar, serta bimbingan keagamaan dan psikologis. Kegiatan bimbingan keagamaan, misalnya, dilaksanakan secara rutin setiap hari Senin dan Jum'at di mushola panti dengan durasi satu jam, sebagai bagian dari upaya pemenuhan kebutuhan spiritual lansia.

Tabel 2. Tabel Jumlah Lansia Kota Pekanbaru yang mendapat layanan

No.	Tahun	Jumlah
1	2019	2
2	2020	8
3	2021	6
4	2022	5
5	2023	16
6	2024	15
TOTAL		52

Sumber: UPT PSTW Khusnul Khotimah Tahun 2024

Namun, meskipun telah tersedia layanan rehabilitasi sosial, jumlah lansia Kota Pekanbaru yang mendapatkan layanan ini masih tergolong minim. Berdasarkan data UPT PSTW Khusnul Khotimah Tahun 2024, jumlah lansia

yang dilayani dari tahun 2019 hingga 2024 hanya mencapai 52 orang. Sementara di sisi lain, di ruang publik masih ditemukan lansia terlantar yang hidup dalam kondisi memprihatinkan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara jumlah lansia yang membutuhkan layanan dengan jumlah yang telah terlayani.

Fenomena ini menarik untuk dikaji lebih lanjut, terutama terkait dengan bagaimana peran aktif Dinas Sosial Provinsi Riau dalam mengatasi persoalan kesejahteraan lansia terlantar. Oleh karena itu, tulisan ini bertujuan untuk menelaah secara mendalam peran Dinas Sosial Provinsi Riau dalam meningkatkan kesejahteraan lanjut usia terlantar melalui studi kasus di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru. Diharapkan hasil kajian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan dan program pelayanan sosial yang lebih responsif dan efektif bagi kesejahteraan lansia di masa mendatang.

TEORI

Menurut Rukmana, (2019), peran adalah serangkaian perilaku yang diharapkan secara spesifik disampaikan kepada seseorang/kelompok orang oleh pengirim pesan, yang kepadanya orang tersebut mempunyai hubungan penting. Peran yang diharapkan juga berasal dari tuntutan dari tugas atau pekerjaan itu sendiri dari uraian tugas peraturan-peraturan dan standar. Setiap individu yang memasuki sebuah organisasi formal harus menjalankan sebuah peran, yakni suatu bentuk perilaku yang diekspektasikan dan digariskan oleh posisi yang bersangkutan.

Menurut Mince, (2021), peran secara teori merupakan interaksi di dalam lingkup sosial yang dapat diartikan sebagai sejumlah aktor yang berperan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan di dalam budaya. Peran juga dapat berarti sebagai sebuah pemahaman bersama yang akan

membawa kita dalam berperilaku di dalam kehidupan sehari-hari.

Menurut Rambli et al., (2019), Peran dapat dikatakan sebagai perilaku individu, yang penting bagi struktur sosial masyarakat. Peran adalah suatu rangkaian yang teratur yang ditimbulkan karena suatu jabatan. Manusia sebagai makhluk sosial memiliki kecenderungan untuk hidup berkelompok. Dalam kehidupan berkelompok tadi akan terjadi interaksi antara anggota masyarakat yang satu dengan anggota masyarakat yang lainnya. Tumbuhnya interaksi diantara mereka ada saling ketergantungan. Dalam kehidupan bermasyarakat itu munculah apa yang dinamakan peran (*role*). Peran merupakan aspek yang dinamis dari kedudukan seseorang, apabila seseorang melaksanakan hak-hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka orang yang bersangkutan menjalankan suatu peranan.

Kesejahteraan sosial hanya dapat terwujud ketika peluang sosial dapat dimaksimalkan. Dari sudut pandang Midgley (dalam Haris, 2019), dapat dikatakan bahwa kesejahteraan sosial bukan hanya tentang fungsi sosial individu, tetapi juga tentang kondisi yang memungkinkan setiap orang memperoleh layanan untuk meningkatkan kualitas hidupnya. Oleh karena itu, kesejahteraan sosial adalah suatu kondisi bahwa setiap orang mempunyai kebutuhan dasar (seperti pangan, sandang, papan), tetapi juga kebutuhan dasar pelengkap seperti pendidikan dan kesehatan.

Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) menurut Pasal 8 Ayat 1 Ayat 3 Permensos No. 2012 adalah seseorang keluarga atau kelompok masyarakat karena suatu hambatan, kesulitan atau mengalami gangguan, tidak dapat melaksanakan fungsi sosialnya sehingga tidak dapat terpenuhi kebutuhan hidupnya baik kebutuhan jasmani, rohani, dan sosial secara memadai dan wajar.

Terdapat 26 jenis Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) salah satunya adalah Lanjut usia terlantar. Menurut Permensos RI No. 8 Tahun 2012 yang dimaksud dengan Lanjut usia terlantar adalah: “Seseorang yang berusia 60 (enam) puluh tahun atau lebih, karena faktor-faktor tertentu tidak dapat memenuhi kebutuhan dasarnya.” Lansia terlantar adalah mereka yang berusia di atas 60 tahun yang tidak memiliki kehidupan, pekerjaan, penghasilan, atau bahkan kerabat yang secara normal dapat memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari.

Teori Peran (Ife & Tesoriero, 2008) meliputi:

1. Peran Fasilitatif, Peran fasilitatif adalah peran dalam memfasilitasi kelompok masyarakat dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia sekaligus juga peran dalam memberikan dorongan dan dukungan kepada kelompok masyarakat tertentu. Dalam hal ini peneliti akan melakukan observasi dan wawancara dengan pihak Dinas Sosial Provinsi Riau dan pemohon informasi terkait peran fasilitatif Dinas Sosial Provinsi Riau terhadap kesejahteraan lanjut usia di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah
2. Peran Edukasi, Peran edukasi adalah peran yang berkaitan dengan pemberian informasi kepada masyarakat yang berfokus pada pemberian masukan dalam rangka peningkatan pengetahuan, keterampilan, pelatihan dan pengalaman sekaligus membangkitkan kesadaran masyarakat. Dalam hal ini peneliti akan melakukan observasi dan wawancara dengan Dinas Sosial Provinsi Riau dan pemohon informasi terkait Peran Dinas Sosial Dalam Meningkatkan kesejahteraan Lanjut Usia Di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah.
3. Peran Representasional, Peran representatif adalah peran yang digunakan untuk menunjukkan berbagai peran seseorang dalam berinteraksi dengan pihak

lain demi kepentingan, atau agar bermanfaat bagi masyarakat. Dalam hal ini peneliti akan melakukan observasi dan wawancara dengan pihak Dinas Sosial Provinsi Riau dan Pihak UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha dan juga pemohon informasi terkait peran representatif Dinas Sosial Dalam Meningkatkan Kesejahteraan lanjut Usia di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah.

4. Peran Teknis, Peran teknis adalah peran yang berkaitan dengan keterampilan yang berkaitan dengan tugas daripada suatu kelompok ataupun individu dalam kedudukannya di suatu organisasi ataupun posisinya pada lingkup sosial. Dalam hal ini peneliti akan melakukan observasi dan wawancara dengan pihak Dinas Sosial dan pemohon informasi terkait peran Dinas Sosial Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Lanjut usia Terlantar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yang dipilih karena peneliti ingin menggali informasi melalui teknik seperti observasi dan wawancara mendalam. Pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif mengenai peran Dinas Sosial Provinsi Riau dalam Peningkatan Kesejahteraan Lanjut Usia (Studi Kasus UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah).

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas sosial Provinsi Riau Jalan Jendral Sudirman No. 239, Kecamatan Simpang Empat, Kota Pekanbaru, Riau, 28126 dan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah yang berlokasi di jalan Kaharudin Nasution No. 116 Perhentian Marpoyan, Kecamatan Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau, 28288.

Adapun alasan peneliti memilih lokasi ini karena peran Dinas Sosial Provinsi terhadap kesejahteraan lansia sangat berpengaruh serta menjadi informasi yang kuat untuk dijadikan landasan penulis Menyusun penelitian

ini. Selain itu juga UPT Tresna Werdha Khusnul Khotimah mempunyai tugas pokok memberikan bimbingan serta pelayanan bagi lanjut usia.

Adapun Informan pada penelitian ini yaitu Pekerja Ahli Muda Bidang Rehabilitas sosial Dinas Sosial Provinsi Riau, Penelaah Teknis Kebijakan pada Seksi pelayanan sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah, Petugas Asrama (pramulansia), Lansia (Lanjut Usia) di UPT Tresna Werdha Khusnul Khotimah.

Data primer adalah data yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan informan dan dianggap sebagai hasil info yang paling penting ketika diperoleh dan dimiliki oleh orang yang dapat bertanggung jawab atas hasil temuannya. Data sekunder yaitu berupa dokumen-dokumen, laporan-laporan dan arsip-arsip lain yang ada relevansinya dengan penelitian ini yang berupa berkas tertulis dan sah keberadaannya.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik Analisa Data model analisa interaktif (*interactive model of analysis*) menurut Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2020) yaitu Reduksi data, Sajian data dan Kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini memaparkan hasil penelitian/kajian. Hasil dan pembahasan **Peran Dinas Sosial Provinsi Riau dalam Meningkatkan Kesejahteraan Sosial bagi Lanjut Usia di UPT Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru**, sebagai berikut:

1. Peran Fasilitatif

Dinas Sosial Provinsi Riau memiliki peran strategis sebagai fasilitator dalam mendukung kesejahteraan lanjut usia di UPT Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru. Sebagai fasilitator, Dinas Sosial tidak hanya membantu

mengidentifikasi kebutuhan dasar lansia seperti makanan, pakaian, tempat tinggal, dan layanan dasar lainnya, tetapi juga menghubungkan mereka dengan berbagai sumber daya dan layanan pendukung. Komunitas yang menjadi fokus adalah lansia non-potensial yang memerlukan bantuan penuh untuk menjalani kehidupan sehari-hari.

Dinas Sosial berperan penting dalam proses koordinasi dan administrasi terkait permasalahan lansia. Melalui koordinasi dengan Kepala UPT Tresna Werdha, pengajuan kebutuhan dan persetujuan alokasi anggaran dilakukan secara berkala untuk memastikan tersedianya fasilitas yang memadai. Anggaran yang disediakan mencakup berbagai aspek, mulai dari kebutuhan pangan, kesehatan, hingga layanan dasar lainnya. Pelaksanaan program pelayanan sosial dasar ini mengacu pada Standar Pelayanan Minimal sesuai dengan Peraturan Menteri Sosial No. 9. Program ini menekankan pemenuhan kebutuhan esensial lansia, namun belum mencakup layanan rehabilitasi sosial lanjutan seperti terapi, pendidikan, atau pelatihan. Lansia yang masih memiliki potensi untuk beraktivitas mandiri diarahkan pada bimbingan aktivitas fisik dan sosial, sementara lansia non-potensial difokuskan pada pemenuhan kebutuhan dasar sepenuhnya. UPT Tresna Werdha juga memberikan perhatian terhadap kesehatan mental dan spiritual lansia. Berbagai aktivitas seperti bimbingan kehidupan sehari-hari dan kegiatan ibadah difasilitasi agar lansia tetap aktif, mandiri, dan terhindar dari dampak negatif akibat kurangnya aktivitas. Upaya ini mencerminkan komitmen Dinas Sosial dan UPT dalam meningkatkan kualitas hidup para lansia.

Namun demikian, masih terdapat tantangan yang perlu diatasi, seperti belum tersedianya tenaga psikiater yang

dibutuhkan untuk menangani aspek mental lansia secara lebih mendalam. Meskipun psikolog telah tersedia untuk mendukung aspek sosial, kebutuhan psikiater tetap penting untuk membantu lansia menerima kondisi mereka secara psikologis. Kendala ini menjadi catatan penting dalam upaya peningkatan layanan secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, Dinas Sosial Provinsi Riau melalui UPT Tresna Werdha Khusnul Khotimah menunjukkan komitmen dalam menyelenggarakan pelayanan yang menyeluruh bagi lansia. Meskipun masih ada keterbatasan dalam aspek tertentu, upaya yang dilakukan telah memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kesejahteraan dan kualitas hidup lansia di Kota Pekanbaru.

2. Peran Edukasi

Dinas Sosial memiliki peran penting sebagai pendidik dalam meningkatkan kesejahteraan lansia, baik secara langsung kepada lansia maupun melalui tenaga pelayanan di panti sosial. Edukasi ini meliputi peningkatan kesadaran, penyampaian informasi, dan pembinaan mengenai aspek kesehatan, sosial, dan spiritual. Meski belum terdapat pelatihan formal dan terstruktur, proses edukasi tetap berlangsung secara informal melalui interaksi harian dalam pelayanan. Lansia memperoleh pengetahuan dan keterampilan melalui kegiatan rutin seperti bimbingan agama, bimbingan sosial, keterampilan praktis, dan olahraga yang dilakukan secara terjadwal di UPT Tresna Werdha Khusnul Khotimah. Namun, implementasi edukasi secara spesifik kepada staf dan keluarga lansia belum optimal. Edukasi kepada keluarga tentang layanan yang tersedia masih terbatas, sementara pemahaman tenaga pelayanan terhadap peran edukatif mereka juga masih menjadi tantangan. Meskipun demikian,

program-program rutin yang dijalankan telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas hidup lansia, khususnya dalam mendorong aktivitas, kemandirian, dan kesejahteraan psikososial mereka

3. Peran Representasional

Dinas Sosial melalui UPT Tresna Werdha berperan sebagai advokat dalam memperjuangkan kepentingan lanjut usia, baik melalui koordinasi dengan pemerintah maupun kerja sama lintas sektor seperti rumah sakit, puskesmas, dan instansi kependudukan. Fungsi advokatif ini diwujudkan melalui penyampaian aspirasi lansia dalam forum kebijakan dan penyesuaian layanan berdasarkan kebutuhan individu, seperti latar budaya, bahasa, dan selera makan. Meskipun lansia tidak dilibatkan langsung dalam rapat, informasi kebijakan disampaikan secara komunikatif kepada mereka. Penempatan lansia juga diupayakan agar sesuai dengan daerah asal untuk meningkatkan kenyamanan psikososial. Di sisi lain, koordinasi internal antara tenaga pelayanan dan pimpinan UPT dilakukan secara aktif dan responsif, baik melalui forum formal maupun informal, untuk memastikan kebutuhan dasar lansia terpenuhi secara cepat dan efisien. Pendekatan ini mencerminkan pelayanan yang holistik, adaptif, dan berorientasi pada kesejahteraan lansia secara menyeluruh

4. Peran Teknis

Dinas Sosial melalui UPT Tresna Werdha telah menyusun dan melaksanakan berbagai program kesejahteraan sosial bagi lanjut usia, seperti bimbingan agama, bimbingan sosial, pelatihan keterampilan, perawatan dan pengasuhan, senam, layanan aksesibilitas ke rumah sakit rujukan, serta pembuatan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Seluruh layanan ini diselenggarakan melalui mekanisme pengadaan sesuai ketentuan Undang-

Undang No. 80 Tahun 2008, yaitu lelang terbuka untuk anggaran di atas Rp200 juta dan pengadaan langsung untuk di bawah Rp200 juta. Namun demikian, hasil evaluasi menunjukkan masih terdapat berbagai kendala dalam sarana dan prasarana, seperti belum tersedianya jalur disabilitas dan koridor penghubung antar bangunan, yang disebabkan keterbatasan anggaran daerah. Selain itu, keterbatasan dana juga berdampak pada minimnya pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan panti. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun Dinas Sosial telah menjalankan perannya secara teknis dan administratif, keterbatasan sumber daya menjadi hambatan utama dalam optimalisasi pelayanan bagi lansia, sehingga dibutuhkan dukungan kebijakan dan pembiayaan yang berkelanjutan untuk menjamin kualitas dan keberlanjutan layanan sosial.

Faktor Penghambat Dinas Sosial Provinsi Riau dalam Peningkatan Kesejahteraan bagi Lanjut Usia di UPT Tresna Werdha Khusnul Khotimah di Kota Pekanbaru

1. Fasilitas

a. Sarana dan Prasarana



Sumber: Dokumentasi Pribadi Penulis

Berdasarkan hasil observasi langsung dan wawancara yang dilakukan penulis di UPT Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru, ditemukan bahwa fasilitas untuk mendukung aksesibilitas lansia, khususnya penyandang

disabilitas, belum optimal. Salah satu temuan penting adalah tidak tersedianya jalur khusus kursi roda di area koridor, seperti yang disampaikan oleh salah satu penghuni panti, Atuk Tengku, yang menyatakan bahwa tidak ada jalur untuk lansia klinis dan pengguna kursi roda. Selain itu, tidak terdapat pegangan tangan yang dapat membantu lansia dalam berjalan, yang seharusnya menjadi bagian dari standar fasilitas untuk penyandang disabilitas. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun UPT Tresna Werdha memiliki beragam fasilitas, aspek aksesibilitas masih perlu ditingkatkan agar seluruh lansia, tanpa memandang kondisi fisiknya, dapat menikmati lingkungan yang aman, nyaman, dan ramah disabilitas. Kondisi ini menunjukkan perlunya integrasi antara standar pelayanan sosial dan desain infrastruktur yang inklusif, guna menjawab kebutuhan penghuni serta memperkuat komitmen terhadap perlindungan dan kesejahteraan lansia.

b. Belum Terpenuhnya Kebutuhan Medis

Berdasarkan hasil wawancara dengan dua lansia penghuni UPT Tresna Werdha Khusnul Khotimah, Atuk Syukron dari Bangkalan dan Atuk Tengku dari Pekanbaru, ditemukan bahwa meskipun panti sosial ini memberikan tempat tinggal dan perlindungan bagi lansia yang tidak memiliki keluarga, terdapat beberapa kekurangan dalam layanan kesehatan yang diberikan. Atuk Syukron mengungkapkan bahwa dirinya merasa senang karena mendapatkan tempat tinggal, namun juga merasakan kesedihan karena belum dibawa ke rumah sakit untuk mengobati sakit kakinya, menunjukkan belum terpenuhinya kebutuhan medis secara menyeluruh. Sementara itu, Atuk Tengku menyampaikan bahwa petugas kesehatan yang datang kadang tidak sesuai dengan

bidang yang dibutuhkan, misalnya bidan yang tidak memiliki keahlian sesuai kebutuhan lansia, sehingga menurunkan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan dalam penyediaan layanan kesehatan yang tepat di panti sosial, baik dari segi akses layanan medis maupun kompetensi tenaga kesehatan. Hal ini mengindikasikan perlunya evaluasi terhadap sistem pelayanan kesehatan di UPT Tresna Werdha agar dapat lebih responsif dan sesuai dengan kebutuhan spesifik lansia, serta pentingnya penempatan tenaga medis yang memiliki keahlian yang relevan demi meningkatkan kualitas hidup penghuni panti.

2. Edukasi

Berdasarkan wawancara dengan Najaris, SH selaku Penelaah Teknis Kebijakan pada Seksi Pelayanan Sosial UPT Tresna Werdha Khusnul Khotimah, ditemukan bahwa pelaksanaan edukasi terhadap lansia mengalami kendala akibat kondisi usia lanjut yang menyebabkan penurunan kesehatan dan motivasi untuk berpartisipasi. Beliau menyatakan bahwa “karena lansia sudah berumur kesehatan menurun jadi kurang maksimal aja pelaksanaan edukasinya, kan ada yang mau ikut serta ada yang tidak mau tahu,” yang mencerminkan adanya hambatan signifikan dalam keterlibatan lansia dalam program edukasi. Selain itu, pemenuhan edukasi juga penting tidak hanya bagi lansia, tetapi juga bagi petugas panti, keluarga lansia, dan masyarakat umum. Ketika petugas tidak memperoleh pelatihan yang memadai mengenai penanganan lansia, serta keluarga dan masyarakat tidak mendapatkan informasi yang cukup terkait hak-hak dan kebutuhan lansia, maka kesejahteraan lansia di panti sosial tidak

dapat dicapai secara optimal. Temuan ini menunjukkan bahwa edukasi merupakan faktor krusial dalam meningkatkan kualitas layanan dan kesejahteraan lansia, namun masih terhambat oleh minimnya pelibatan semua pihak dan kurangnya strategi edukasi yang adaptif terhadap kondisi fisik dan psikologis lansia. Oleh karena itu, Dinas Sosial Provinsi Riau perlu mempertimbangkan pendekatan edukasi yang lebih inklusif dan disesuaikan dengan karakteristik lansia serta memberdayakan peran keluarga dan masyarakat dalam mendukung pemenuhan hak-hak lansia di UPT Tresna Werdha Khusnul Khotimah.

3. Representasional

Berdasarkan temuan di lapangan, representatif menjadi salah satu faktor penghambat bagi Dinas Sosial dalam meningkatkan kesejahteraan lanjut usia di UPT Tresna Werdha Khusnul Khotimah. Kurangnya keterlibatan lansia dalam proses perencanaan, pengambilan keputusan, dan implementasi program menyebabkan kebijakan yang diterapkan tidak selalu mencerminkan kebutuhan dan preferensi mereka secara langsung. Lansia yang tinggal di panti tidak memiliki ruang partisipasi aktif dalam menyampaikan aspirasi, sehingga banyak program kesejahteraan yang terasa top-down dan kurang responsif terhadap kondisi riil para penghuni. Selain itu, minimnya keterlibatan keluarga dan masyarakat di sekitar panti juga turut menghambat dukungan sosial dan emosional yang seharusnya menopang kehidupan lansia. Tidak hanya itu, suara lansia juga kurang terwakili dalam proses perumusan kebijakan yang lebih luas di tingkat pemerintahan, sehingga program dan anggaran yang tersedia kerap tidak sejalan dengan kebutuhan prioritas lansia. Ketidakadaan mekanisme akuntabilitas dan transparansi yang kuat di dalam pengelolaan program kesejahteraan lansia

turut memperburuk situasi, karena menimbulkan ketidakpercayaan serta lemahnya pengawasan terhadap kualitas pelayanan dan efektivitas pemanfaatan sumber daya. Oleh karena itu, representasi lansia, keluarga, dan masyarakat yang kuat dan terstruktur merupakan elemen penting yang harus diperhatikan oleh Dinas Sosial Provinsi Riau dalam memastikan bahwa setiap kebijakan dan program yang dijalankan benar-benar mampu meningkatkan kesejahteraan lansia secara menyeluruh dan berkelanjutan

4. Teknis

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu lansia penghuni UPT Tresna Werdha Khusnul Khotimah, Atuk Syukron asal Bangkalan, ditemukan bahwa masih terdapat masalah kebersihan di lingkungan panti, seperti tercium bau tak sedap yang menandakan adanya area yang kurang terjaga kebersihannya secara optimal. Temuan ini menunjukkan perlunya perhatian lebih serius dari pihak pengelola dalam menjaga dan meningkatkan kebersihan lingkungan panti secara menyeluruh. Kebersihan merupakan aspek penting yang tidak hanya berkaitan dengan kenyamanan, tetapi juga berdampak langsung pada kesehatan fisik dan psikologis para lansia yang tinggal di panti. Kurangnya kebersihan dapat memicu penyebaran penyakit, memperburuk kondisi kesehatan lansia, serta menurunkan kualitas hidup mereka. Oleh karena itu, upaya peningkatan kebersihan harus dilakukan secara konsisten, meliputi pengelolaan sampah yang baik, pelaksanaan sanitasi secara rutin, dan edukasi kepada petugas maupun penghuni mengenai pentingnya menjaga kebersihan. Dengan lingkungan yang bersih, UPT Tresna Werdha dapat menjadi tempat tinggal yang lebih layak, sehat, dan mendukung kesejahteraan lansia secara menyeluruh.

SIMPULAN

Berikut ini merupakan kesimpulan dari hasil penelitian di lapangan:

1. Peran Dinas Sosial Provinsi Riau dalam meningkatkan kesejahteraan lanjut usia di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Kota Pekanbaru belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari beberapa indikator peran: fasilitatif, edukatif, representasional, dan teknis. Dalam peran fasilitatif, Dinas Sosial melalui UPT membantu mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan dasar lansia serta mengelola anggaran untuk fasilitas dan layanan. Namun, masih ada tantangan dalam memenuhi kebutuhan khusus seperti layanan psikiater, dan sebagian lansia belum mendapat akses kesehatan. Pada peran edukatif, meski belum tersedia pelatihan khusus, pembelajaran informal tetap berlangsung selama pelayanan, dan program bimbingan serta keterampilan mendukung aktivitas dan kualitas hidup lansia. Dalam peran representasional, Dinas Sosial menjadi jembatan antara lansia dan pihak terkait, seperti rumah sakit dan lembaga kesehatan, guna memastikan kebutuhan dan hak-hak lansia terwakili. Secara teknis, Dinas Sosial merancang, melaksanakan, dan mengevaluasi program kesejahteraan sosial sesuai peraturan pengadaan barang dan jasa. Meski ada kemajuan layanan, masih diperlukan perbaikan fasilitas dan pengembangan sistem IT, dengan kendala keuangan daerah yang memengaruhi pelaksanaan program. Secara keseluruhan, Dinas Sosial Provinsi Riau melalui UPT Tresna Werdha Khusnul Khotimah tetap berkomitmen meningkatkan kualitas hidup lansia melalui pelayanan yang komprehensif dan responsif.

2. Faktor penghambat utama Dinas Sosial Provinsi Riau menghadapi berbagai tantangan signifikan dalam upayanya meningkatkan kesejahteraan lanjut usia di UPT Tresna Werdha Khusnul Khotimah. Pertama, fasilitas yang ada belum optimal, seperti kurangnya jalur khusus untuk kursi roda dan pegangan tangan di koridor, yang menghambat mobilitas lansia dengan kebutuhan khusus. Selain itu, pemenuhan kebutuhan medis di panti sosial juga kurang memadai, terlihat dari keluhan lansia tentang keterlambatan perawatan dan kurangnya keahlian tenaga medis. Aspek edukasi juga menjadi kendala, dengan keterbatasan pemahaman dan pelatihan yang memadai untuk petugas, keluarga, serta lansia sendiri, serta resistensi lansia terhadap kegiatan edukasi yang disediakan. Keterlibatan lansia, keluarga, dan masyarakat dalam perencanaan serta pengambilan keputusan juga sangat minim, sehingga program yang diterapkan seringkali tidak sesuai dengan kebutuhan nyata mereka. Terakhir, masalah kebersihan lingkungan panti sosial yang terkadang tidak optimal menunjukkan perlunya perhatian lebih terhadap sanitasi dan manajemen kebersihan.

Penulis memberikan saran yang diharapkan dapat membangun serta menjadi masukan dalam hal Peran Dinas Sosial Provinsi Riau dalam peningkatan kesejahteraan lanjut usia di Kota Pekanbaru. Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan dalam penelitian ini diantaranya:

1. Dinas Sosial Provinsi Riau perlu segera meningkatkan fasilitas di UPT Tresna Werdha Khusnul Khotimah dengan menambah jalur khusus kursi roda dan pegangan tangan untuk meningkatkan aksesibilitas lansia. Penambahan layanan kesehatan khusus, seperti konsultasi psikiater, juga penting untuk memenuhi kebutuhan medis lansia.

Dalam hal edukasi, sebaiknya diadakan pelatihan formal untuk petugas dan keluarga serta program edukasi yang lebih terstruktur untuk lansia. Selain itu, perkuat kerjasama dengan lembaga kesehatan lain dan lakukan advokasi untuk kebijakan yang mendukung kesejahteraan lansia. Investasi dalam sistem teknologi informasi juga perlu untuk meningkatkan manajemen dan komunikasi serta optimalisasi anggaran untuk perbaikan fasilitas.

2. UPT Tresna Werdha Khusnul khotimah harus segera memperbaiki fasilitas mobilitas seperti jalur kursi roda dan pegangan tangan serta meningkatkan layanan medis dengan merekrut tenaga medis yang lebih kompeten. Pengembangan program edukasi dan pelatihan yang lebih efektif untuk petugas dan lansia, serta mengurangi resistensi terhadap edukasi, sangat diperlukan. Keterlibatan lansia dan keluarga dalam perencanaan program harus ditingkatkan melalui forum diskusi rutin. Terakhir, penerapan standar kebersihan yang lebih ketat dan pelatihan tambahan untuk staf mengenai sanitasi akan memastikan lingkungan yang lebih bersih dan sehat.

DAFTAR PUSTAKA

- Depisya, H. (2019). Peran dinas sosial pemerintah daerah provinsi riau dalam pengawasan panti sosial di kota pekanbaru. Perpustakaan Universitas Islam Riau, 53.
- Fahrudin, A. (2018). Pekerjaan Sosial Sebagai Disiplin Ilmu dan Profesi. *Asian Social Work Journal*, 3(3), 38–46. <https://doi.org/10.47405/aswj.v3i3.50>
- Garces-Velastegui, P. (2024). A capabilitarian behavioral economics: what behavioral economics can learn from the capability approach. *International Review of Economics*, 71(3), 667–690. <https://doi.org/10.1007/s12232-024-00457-8>
- Haris, A. W. (2019). Kesejahteraan sosial dan pembangunan komuniti: Pendekatan dan indikator. *Seminar Serantau Islam Dan Kesejahteraan Sejagat*, 1–16.
- Hia, E. E. (2019). The Role of the Supervisor Board in Improving Drinking Water Service for the Community of Tangerang Regency. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 11(2), 35–51.
- Ife, J., & Tesoriero, F. (2008). *Community Development : Alternatif Pengembangan Masyarakat di Era Globalisasi*. Pustaka Pelajar.
- Ika, L. (2019). Kreativitas Dalam Konteks Pembelajaran. In *Erzatama Karya Abadi (Issue August)*.
- Irma. (2021). Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam meningkatkan Pelayanan Kebutuhan Lanjut Usia (Studi Kasus Di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Dinas Sosial Provinsi Riau). UINSUSKA.
- Juhariah, S. (2019). Peran Panti Sosial Dalam Penanganan Lanjut Usia Terlantar di Provinsi Banten (Studi di UPTD Balai Perlindungan Sosial pada Dinas Sosial Provinsi Banten Cipocok Jaya, Serang). UIN BANTEN.
- Lase, V. S. N., Kuswanda, D., & Winarni, E. D. (2022). Perilaku Prososial Masyarakat Terhadap Lanjut Usia Terlantar Di Kelurahan Sindang Jaya Kecamatan Mandalajati Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Rehabilitasi Sosial (Rehsos)*, 3(02), 92–103.

- <https://doi.org/10.31595/rehsos.v3i02>
- Miftahusyayan, M. (2019). Kapital Sosial Dan Pembangunan Di Indonesia. J-PIPS (Jurnal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial), 2(1), 75. <https://doi.org/10.18860/jpips.v2i1.6842>
- Mince, yare. (2021). Peran Ganda Perempuan Pedagang Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga Di Kelurahan Karang Mulia Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor. 3(2), 17–28.
- Miswanto, A. (2022). Rekognisi dan Redistribusi dalam Pencapaian Keadilan Sosial: Analisis Komparatif Terhadap Model Teoritis Nancy Fraser dan Axel Honneth. Supremasi Hukum: Jurnal Kajian Ilmu Hukum, 11(2), 141. <https://doi.org/10.14421/sh.v11i2.2748>
- Novita, F., Bedasari, H., & Carda, L. (2021). PERAN KEPEMIMPINAN CAMAT DALAM PEMBINAAN PEGAWAI. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 19(1), 14–20. <https://doi.org/10.46730/jiana.v19i1.7958>
- Rambi, A. H., Warouw, D., & Boham, A. (2019). Peranan Komunikasi Pemerintah dalam Menjaga Ketertiban Umum Pada Masyarakat (Studi pada Pemerintah Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado). *Acta Diurna Komunikasi*, 8(2), 1–17.
- Randi. (2018). *Teori Penelitian Terdahulu*. Erlangga.
- Rukmana, M. G. (2019). PERAN SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENERTIBAN PEDAGANG KAKI LIMA DI KOTA SEMARANG. 1(2), 67–78.
- Sary, D. I., Pemerintahan, S. I., & Riau, U. I. (2024). Evaluasi Standar Pelayanan Upt Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Provinsi Riau 1, 2. 37–47.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan r&d*. Alfabeta.
- Sujadi, N. S., & Wijayanti, A. C. (2020). Perbedaan Pengetahuan, Sikap, Dukungan Teman Sebaya Dan Perilaku Sadari Pada Mahasiswa Di Universitas Muhammadiyah Surakarta. *Jurnal Kesehatan*, 12(2), 107–117. <https://doi.org/10.23917/jk.v12i2.9767>
- Witono, T. (2020). Pembangunan Sosial, Kesejahteraan Sosial, Dan Pekerjaan Sosial. *Quantum*, 16(1), 63–65.
- Wijaya, E. (2022). PERANAN PEMERINTAH DALAM PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP) DI KECAMATAN BAYUNG LENCIR KABUPATEN MUSI BANYUASIN. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 20(3), 173–183. <https://doi.org/10.46730/jiana.v20i3.8058>
- Zamrodah. (2019). Peran Pembimbing Dalam Mengatasi Perkembangan Kognitif studi kasus di UPT. Panti social pengasuhan anak dinas social provinsi riau. *UIN Suska Riau*, 15(2), 1–23. [https://repository.uin-suska.ac.id/20721/7/BAB II.pdf](https://repository.uin-suska.ac.id/20721/7/BAB%20II.pdf)