

**AKUNTABILITAS KINERJA PEGAWAI DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN KEBUTUHAN LANSIA  
( Studi Kasus Panti Sosial Tresna Werdha Madago Tentena)**



Skripsi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sintuwu Maroso

Oleh:

PUPUT PRISKA UTARI AKAM  
91911404122024

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO  
POSO  
2023**

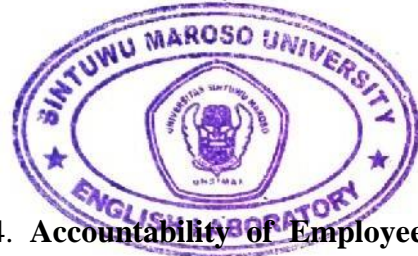
PUPUT PRISKA UTARI AKAM, 91911404122024. **Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kebutuhan Lansia (Studi Kasus Panti Sosial Tresna Werdha Madago Tentena).** Di bimbing oleh Serlia.R.Lamandasa sebagai pembimbing I dan Timotius Garatu sebagai pembimbing II.

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kebutuhan Lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Madago di Tentena. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui : Observasi, Wawancara, Dokumentasi. Populasi yaitu seluruh lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Madago di Tentena yang berjumlah 41 orang. Sampel adalah 15 orang lansia yang dipilih berdasarkan lama tinggal di Panti Sosial Tresna Werdha Tentena. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik kualitatif deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) UPT Panti Sosial Tresna Werdha Madago Di Tentena telah menerapkan sistem akuntabilitas kinerja dengan mekanisme pertanggung jawaban yang cukup baik untuk lansia. Pelayanan kebutuhan lansia di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Di Tentena didasarkan pada Standar Teknis Pelayanan yang ada pada PERMENSOS RI No.5 Tahun 2018 tentang standar nasional rehabilitasi sosial lanjut usia. (2) Dalam Akuntabilitas pelayanan kebutuhan lanjut usia di UPT Panti Sosial Tresna Werdha Madago Tentena yaitu masih kurang maksimal seperti adanya keluhan dari sebagian lansia seperti ketika mengambil makanan diharuskan untuk mengambil sendiri, serta kurangnya kepekaan pegawai terhadap lansia dalam merangkul lansia untuk berbincang bersama dan tidak hanya duduk berkelompok dengan sesama pegawai.

**Kata Kunci :** *Akuntabilitas Kinerja Pegawai, Pelayanan Lansia.*



**Puput Priska Utari Akam, 91911404122024. Accountability of Employee Performance in Improving Services for the Needs of the Elderly (Case Study of the Tresna Werdha Madago Tentena Social Home).** Supervised by Serlia. R. Lamandasa and Timotius Garatu.

### **ABSTRACT**

This research aims to find out the accountability of employee performance in improving services for the needs of the elderly at the Tresna Werdha Madago Social Home in Tentena. The data used in this research are primary data and secondary data. Data collection techniques through Observation, Interviews, and Documentation. The population is all elderly people at the Tresna Werdha Madagodi Tentena Social Home, totaling 41 people. The sample is 15 elderly people who were selected based on the length of stay at the Tresna Werdha Tentena Social Home. The data analysis technique used in this research is descriptive qualitative techniques. The research results show that (1) UPT Tresna Werdha Madago Social Home in Tentena has implemented a performance accountability system with a fairly good accountability mechanism for the elderly. Services for the needs of the elderly at UPT Tresna Werdha Social Services in Tentena are based on the Service Technical Standards in PERMENSOS RI No. 5 of 2018 concerning national standards for the social rehabilitation of the elderly. (2) Accountability for services for the needs of the elderly at UPT Panti Sosial Tresna Werdha Madago Tentena is still not optimal, such as complaints from some elderly people, such as when taking food they are required to take it themselves, as well as the lack of employee sensitivity towards the elderly in embracing the elderly to chat together and not just sit in groups with fellow employees.

**Keywords:** *Employee Performance Accountability, Elderly Services*

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                     | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>               | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>                 | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                           | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN SURAT PERNYATAAN .....</b>          | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                     | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                         | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                      | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                      | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRA .....</b>                    | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                       |             |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....                | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                      | 5           |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                     | 5           |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                    | 5           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR</b> |             |
| 2.1 Tinjauan Pustaka .....                     | 6           |
| 2.1.1 Pengertian Akuntabilitas .....           | 6           |
| 2.1.2 Kinerja Pegawai .....                    | 7           |
| 2.1.3 Konsep Pelayanan.....                    | 9           |
| 2.1.4 Definisi Lansia .....                    | 11          |
| 2.1.5 Kebutuhan Lansia .....                   | 12          |
| 2.2 Penelitian Terdahulu.....                  | 15          |
| 2.3 Kerangka Pikir.....                        | 17          |

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

|   |    |
|---|----|
| 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....                   | 18 |
| 3.1.1 Tempat Penelitian .....                           | 18 |
| 3.1.2 Waktu Penelitian.....                             | 18 |
| 3.2 Metode Penelitian.....                              | 18 |
| 3.3 Jenis, Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data..... | 19 |
| 3.3.1 Jenis Data .....                                  | 19 |
| 3.3.2 Sumber Data.....                                  | 19 |
| 3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....                      | 20 |
| 3.4 Populasi dan Sampel .....                           | 21 |
| 3.4.1 Populasi.....                                     | 21 |
| 3.4.2 Sampel.....                                       | 21 |
| 3.5 Tehnik Analisis Data .....                          | 22 |
| 3.6 Definisi Operasional.....                           | 23 |
| 3.6.1 Akuntabilitas Kinerja Pegawai.....                | 23 |
| 3.6.2 Pelayanan Kebutuhan Lansia .....                  | 24 |

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|   |    |
|---|----|
| 4.1. Hasil Penelitian.....  | 25 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....  | 25 |
| 4.1.2 Tujuan, Sasaran dan Persyaratan Lanjut Usia.....                                    | 26 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi, Tugas pokok, dan Fungsi Organisasi.....                        | 28 |
| 4.1.4 Visi Misi Panti Sosial Tresna Werdha Madago .....                                   | 33 |
| 4.2. Pembahasan.....  | 33 |
| 4.2.1 Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan<br>kebutuhan Lansia..... | 33 |

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

|                       |    |
|-----------------------|----|
| 5.I. Kesimpulan ..... | 38 |
|-----------------------|----|

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| 5.2. Saran.....             | 39        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> | <b>40</b> |

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Semua manusia mengalami perkembangan dalam serangkaian periode yang berurutan selama hidupnya, mulai dari periode prenatal hingga periode tua. Setiap individu memiliki pola perkembangan yang jelas, dengan setiap tahap yang dilalui saling berhubungan dan tidak dapat diulang. Faktor-faktor yang terjadi pada tahap awal perkembangan seseorang akan memengaruhi tahap-tahap perkembangan yang lebih lanjut. Salah satu tahap yang akan dilalui oleh individu tersebut adalah masa lanjut usia, juga dikenal sebagai masa dewasa akhir atau lansia, yang berlangsung dari sekitar usia 65 tahun sampai meninggal dunia.

Di dunia ini, manusia selalu mengalami perubahan dari lahir hingga lanjut usia. Pada usia tua, mereka mengalami banyak perubahan fisik, mental, dan sosial. Perubahan fisik yang disebabkan oleh penuaan adalah perubahan yang sangat mudah dilihat. Salah satu perubahan fisik yang paling menonjol yang terjadi pada orang yang lebih tua adalah penurunan jumlah rambut dan beruban, perubahan kulit yang mengerut dan mengering, kehilangan gigi dan gusi, berubanya bentuk wajah, dan bungkunya tulang belakang.

Dengan penurunan kekuatan tubuh, tulang-tulang menjadi rapuh, mudah patah, dan memerlukan waktu yang lama untuk pulih. Orang tua

memiliki sistem kekebalan tubuh yang lemah, yang meningkatkan risiko penyakit seperti kanker dan radang paru-paru.

Seiring bertambahnya usia seseorang, mereka semakin membutuhkan tempat perlindungan dan perhatian, terutama dari keluarga. Sebagai orang terdekat dengan orang tua, keluarga adalah bentuk pertolongan yang praktis dan konkrit. Salah satu bentuk dukungan yang dapat diberikan keluarga adalah dukungan instrumental, seperti memenuhi kebutuhan orang tua. Seiring bertambahnya usia, kebutuhan akan kesehatan, perawatan, dan perlindungan terhadap bahaya akan meningkat. Fungsi keluarga untuk memberikan dukungan instrumental kepada orang tua, seperti memberikan kebutuhan dasar mereka, perawatan kesehatan, perlindungan dari bahaya, dan dukungan finansial.

Di satu sisi, orang yang lebih tua memiliki sikap dan perilaku yang berbeda dari orang yang lebih muda, yang dapat menyebabkan ketidakharmonisan dalam keluarga. Hal ini jelas tidak menyenangkan, tetapi keluarga tentunya ingin orang tuanya yang lebih tua dapat dirawat dengan baik karena kesibukan mereka tidak memungkinkan mereka untuk melakukannya. Mereka kemudian memutuskan untuk menitipkan orang tuanya atau keluarganya yang sudah lanjut itu ke panti jompo yang memiliki fasilitas untuk menampung dan merawat mereka.

Keluarga pada dasarnya adalah kelompok terbaik untuk membantu orang tua yang lebih tua dan mengoptimalkan peran dan nilai setiap orang dalam keluarga. Namun, yang menjadi masalah saat ini adalah tidak bisa



dipungkiri bahwa ada beberapa generasi muda di dunia modern yang semakin menipis dan luntur rasa hormat, bakti, dan sopan santun mereka kepada orang tua mereka. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa banyak orang di era modern, seperti saat ini, mencoba mengeksplorasi apa yang mereka miliki karena masih dalam usia produktif. Jadi banyak orang yang mengabaikan tanggung jawab sosial mereka, seperti menjaga orang tua, dan memberikan tanggung jawab itu kepada lembaga sosial seperti panti werdha.

Dengan demikian, meningkatnya mobilitas usia produktif membuatnya semakin sulit untuk menjaga orang tua di rumah. Struktur dan kekerabatan keluarga yang berubah dari keluarga besar (extended family) ke arah keluarga kecil (nuclear family) berdampak pada penurunan atau hilangnya fungsi keluarga tertentu, seperti perawatan orang tua, dan penurunan tanggung jawab moral keluarga untuk menyediakan tempat bagi anggota keluarga lain.

Sangat penting untuk memberikan perawatan yang memadai kepada orang tua, baik dari keluarga maupun di institusi. Kebanyakan institusi menjalankan atau mengambil alih tugas keluarga yang telah diabaikan atau ditinggalkan. Panti jompo akan menjadi pilihan yang semakin dibutuhkan sebagai solusi atas perubahan sosial ini, dan dalam hal ini, panti jompo adalah salah satu pilihan. Panti werdha adalah tempat yang bagus untuk menghabiskan waktu tua karena di sana mereka dapat menemukan teman seusia mereka dan berbagi cerita. Mereka juga mendapatkan fasilitas dan kemudahan lainnya di panti jompo, dan mereka juga mendapatkan

pelayanan terbaik dari Pekerja Sosial di sana. Panti Sosial Tresna Werdha Madago Tentena memiliki tenaga kerja sebanyak 29 orang pegawai dengan rincian 18 orang pegawai negeri sipil dan 11 orang tenaga kontrak. Panti sosial ini terdiri atas 3 bagian urusan yaitu seksi pelayanan lanjut usia yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan tugas operasional. Seksi bina ketrampilan yang bertanggung jawab untuk memotivasi ketrampilan para lansia. Seksi bagian tata usaha yang bertugas dalam pengelolaan, pengarsipan, pengurusan, dan pelaksanaan administrasi di panti sosial. 11 orang staf kontrak memiliki tugas dan tanggung jawab yang terbagi atas 1 orang tenaga medis atau perawat, 1 orang operator, 1 orang juru cuci, 4 orang juru masak, 4 orang *cleaning service*.

Hasil awal di panti sosial Tresna Werdha menunjukkan bahwa orang tua di sana datang karena keinginannya sendiri, sementara yang lain datang karena anak-anaknya tidak mampu merawat mereka dengan baik. Faktor ekonomi juga menjadi penyebab ketidak mampuan anak-anaknya untuk merawat orang tuanya dengan baik. Berdasarkan fenomena di atas peneliti tertarik untuk melihat dan meneliti lebih lanjut tentang **“Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kebutuhan Lansia”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

- 1.2.1 Bagaimana Akuntabilitas Kinerja Pegawai dalam meningkatkan pelayanan kebutuhan lansia?
- 1.2.2 Apa saja hambatan-hambatan dalam Akuntabilitas Kinerja Pegawai?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

- 1.3.1 Untuk mengetahui Akuntabilitas Kinerja Pegawai dalam meningkatkan pelayanan kebutuhan lansia.
- 1.3.2 Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam Akuntabilitas Kinerja Pegawai dalam meningkatkan pelayanan kebutuhan lansia

### **1.4 Manfaat Penelitian**

- 1.4.1 Bagi Panti Sosial Tresna Werdha Madago, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai tanggung jawab pemimpin serta karyawan dalam memberikan pelayanan kebutuhan kepada lansia.
- 1.4.2 Bagi Civitas Akademik, menambah literature perpustakaan dibidang Sumber Daya Manusia khususnya mengenai Akuntabilitas Kinerja Pegawai dalam meningkatkan pelayanan kebutuhan lansia.
- 1.4.3 Bagi peneliti, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S1) pada program studi Fakultas Ekonomi Universitas Sintuwu Maroso.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus (Ed). 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Universitas Gajah Mada Press.
- Hermitasari. (2020). *Akuntabilitas Kinerja Pegawai. Ilmu Administrasi Publik Universitas Islam Kalimantan*.
- Handayani, Ririn.(2020). *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Trussmedia Grafika.
- Hasan, M. Iqbal. (2002).*Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Hendryadi, Tricahyadinata, I., & Zannati, R. (2019). *Metode Penelitian: Pedoman Penelitian Bisnis dan Akademik*. Jakarta: Lembaga Pengembangan Manajemen dan Publikasi Imperium (LPMP Imperium).
- Lamandasa, S. R. (2018). Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Poso. *Jurnal EKOMEN*, 18(2), 51–57.  
<https://ojs.unsimar.ac.id/index.php/EkoMen/article/view/298/277>
- Moleong, Lexy J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*, cetakan ke-36, Bandung : PT.Remaja Rosdakarya Offset.
- Polihu, Nona Sandra. (2020). *Akuntabilitas kinerja Aparatur Sipil Agama Kota Manado*.
- Sari, P. N. (2022). *Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam mewujudkan*
- Sari, Y. P. (2018). *Akuntabilitas Pengelolaan Alokasi Dana Desa sebagai Instrumen Mewujudkan Good Governance* (Studi Kasus di Kecamatan Brebes). *Politeknik Negeri Jakarta*, 5(2), 849–857.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung :ALFABETA.
- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung :ALFABETA.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

Wibowo. ( 2007). *Manajemen Kinerja*. Edisi ketiga. Jakarta: PT.Raja Grafindo Prasada.