

ABSTRAK

Kukuh Pria Utama. NIM :19215583. Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Sosial Tresna Werdha Jombang Dalam Penanganan Lanjut Usia. Pembimbing I : Dr. Daimul Abror, SIP., M.Si. Pembimbing II : Choirul Anam, SIP., M.Si.

Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Sosial Tresna Werdha Jombang merupakan unit pelayanan sosial dalam panti yang bergerak dalam penanganan terhadap persoalan lanjut usia. Pelayanan sosial di dalam panti memiliki tujuan untuk pemenuhan kebutuhan secara layak. Untuk mewujudkan program di Panti Sosial Tresna Werdha Jombang dalam memberikan pelayanan yang berkualitas oleh pekerja sosial berpedoman pada Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Pekerja Sosial dan Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pelayanan Sosial Lanjut Usia. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan Panti Sosial Tresna Werdha Jombang dalam penanganan lanjut usia dan mengetahui faktor yang menjadi pendukung serta penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan Panti Sosial Tresna Werdha Jombang dalam penanganan lanjut usia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi : observasi, wawancara serta dokumentasi. Penilaian kualitas pelayanan berdasarkan teori dari Tjiptono, 2012 yaitu ada 5 dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Dalam proses pelayanan yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Sosial Tresna Werdha Jombang masih ada beberapa yang kurang yaitu segi reliability, responsiveness, assurance sehingga perlu untuk diperhatikan kembali dengan meninjau faktor pendukung maupun faktor penghambat. Saran yang dapat diberikan yaitu bagi UPT PSTW Jombang mengoptimalkan pelayanan serta penambahan staff yang berkompeten di bidangnya.

Kata Kunci : UPT PSTW Jombang, Kualitas Pelayanan, Penanganan Lanjut Usia

ABTRACT

Kukuh Pria Utama. NIM :19215583. Service Quality of the Tresna Werdha Jombang Social Service Technical Implementation Unit in Handling Elderly. Advisor I : Dr. Daimul Abror, SIP., M.Si. Advisor II : Choirul Anam, SIP., M.Si.

The Tresna Werdha Jombang Social Service Technical Implementation Unit is a social service unit in an orphanage that is engaged in handling elderly problems. Social services in the orphanage have the goal of fulfilling needs properly. To realize the program at the Tresna Werdha Jombang Social Institution in providing quality services by social workers, it is guided by the Regulation of the Minister of Social Affairs of the Republic of Indonesia Number 12 of 2017 concerning Competency Standards for Social Workers and Regulation of the Minister of Social Affairs of the Republic of Indonesia Number 19 of 2012 concerning Guidelines for Elderly Social Services. The purpose of this study was to determine the service quality of the Tresna Werdha Jombang Social Institution in handling the elderly and to find out the supporting and inhibiting factors in improving the service quality of the Tresna Werdha Jombang Social Institution in caring for the elderly. This study uses a qualitative approach. Data collection techniques used in this study include: observation, interviews and documentation. The assessment of service quality is based on the theory of Tjiptono, 2012, namely that there are 5 dimensions of service quality consisting of tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. In the service process carried out by the Tresna Werdha Jombang Social Service Unit there are still some deficiencies, namely in terms of reliability, responsiveness, assurance so that it is necessary to pay attention again by reviewing the supporting factors and inhibiting factors. Suggestions that can be given are for UPT PSTW Jombang to optimize services and add competent staff in their fields.

Keywords : *UPT PSTW Jombang, Service Quality, Elderly Handling*