

## **ABSTRAK**

Dalam pembangunan sebuah negara, salah satu aspek penting yang harus diperhatikan adalah peningkatan taraf hidup dan kesehatan penduduk yang akan berdampak langsung pada angka harapan hidup. Golongan penduduk yang perlu mendapat perhatian lebih adalah golongan penduduk lansia. Lansia membutuhkan tempat yang aman dan nyaman dalam menjalani kehidupan yang cenderung dikelilingi dengan stigma negatif oleh masyarakat. Penduduk lansia mengalami banyak perubahan baik perubahan secara fisik, psikis, dan sosial sehingga perlu adanya perhatian khusus. Golongan penduduk lansia mempengaruhi berbagai bidang sehingga negara perlu melakukan inovasi pelayanan publik untuk menangani hal tersebut seperti dengan pengadaan panti wreda. Panti wreda dapat menjadi tempat yang aman dan nyaman bagi para lansia yang hidup sendiri dan memerlukan perawatan.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan inovasi pelayanan publik yang dilakukan pada panti wreda berdasar pada prinsip-prinsip pada teori The New Public Service. Aspek-aspek yang menjadi dasar analisis inovasi pelayanan pada panti wreda antara lain gedung dan ruang terbuka; transportasi; perumahan; partisipasi sosial; penghormatan dan keterlibatan sosial; partisipasi sipil dan pekerjaan; komunikasi dan informasi; dan dukungan masyarakat dan kesehatan. Dengan aspek-aspek tersebut dianalisis lebih lanjut dengan prinsip-prinsip pada teori The New Public Service.

Penduduk usia lansia yang tinggal di panti wreda memerlukan kehidupan yang nyaman, aman, dan dapat memahami kondisi lansia. Dengan adanya tuntutan ini maka pengelola panti wreda perlu melakukan inovasi terhadap pelayanan yang ada di dalam panti wreda. Salah satu yang dapat dilakukan untuk melakukan inovasi pelayanan publik di dalam panti adalah dengan mengadopsi prinsip-prinsip yang ada pada teori The New Public Service.

Hasil penelitian menggambarkan inovasi pelayanan publik berdasar teori New Public Services pada Panti Wreda Hanna sebagai panti milik swasta dan Balai Pelayanan Sosial Tresna Wredha Budi Luhur sebagai panti milik pemerintah memiliki perbedaan. Perbedaan berdasar pada teori New Public Services pada kedua panti wreda ini terlihat pada prinsip yang terakhir yaitu Value People, Not Just Productivity. Rekomendasi kebijakan ditujukan pada BPSTW Budi Luhur untuk dapat membentuk ruang diskusi bagi seluruh pegawai sebagai wadah hearing untuk mengetahui beban masing-masing pegawai yang bersifat personal agar dapat menentukan insentif yang sesuai.

Kata kunci : Lansia, The New Public Service, Inovasi Pelayanan Publik, Panti Wreda HANNA, BPSTW Budi Luhur

## **ABSTRACT**

In the development of a country, one of the important aspects that must be considered is the improvement of the standard of living and health of the population which will have a direct impact on life expectancy. The population that needs more attention is the elderly population. The elderly need a safe and comfortable place to live a life that tends to be surrounded by negative stigma by society. The elderly population undergoes many changes both physically, psychologically, and socially so that special attention is needed. The elderly population affects various fields so that the state needs to innovate public services to deal with this, such as the provision of nursing homes. A nursing home can be a safe and comfortable place for elderly people who live alone and need care.

This research is a descriptive qualitative research that aims to describe the innovation of public services carried out in nursing homes based on the principles of The New Public Service theory. The aspects that form the basis for the analysis of service innovation in nursing homes include buildings and open spaces; transportation; housing area; social participation; respect and social engagement; civic participation and employment; communication and information; and community and health support. With these aspects further analyzed with the principles of The New Public Service theory.

Elderly residents who live in nursing homes need a comfortable, safe life, and can understand the condition of the elderly. With this demand, the manager of the nursing home needs to innovate the services in the nursing home. One thing that can be done to innovate public services in nursing homes is to adopt the principles contained in The New Public Service theory.

The results of the study describe public service innovations based on the theory of New Public Services at the Panti Wreda Hanna as a privately owned institution and the Tresna Wredha Budi Luhur Social Service Center as a government-owned institution. The difference based on the New Public Services theory in these two nursing homes is seen in the last principle, namely Value People, Not Just Productivity. Policy recommendations are addressed to BPSTW Budi Luhur to be able to form a discussion room for all employees as a forum for hearings to find out the personal burden of each employee in order to determine the appropriate incentives.

**Keywords:** Elderly, The New Public Service, Public Service Innovation, HANNA Home for the Elderly, BPSTW Budi Luhur