

INTISARI

Penelitian ini mengambil judul **Kualitas Pelayanan Panti Wreda di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta**. Berdasarkan statusnya panti wreda dibedakan menjadi dua, yaitu negeri (milik pemerintah) dan swasta (milik non-pemerintah). Panti wreda negeri yang ada di Propinsi D.I. Yogyakarta adalah panti wreda Budhi Dharma, Budhi Luhur dan Abiyoso, sedangkan panti wreda swastanya adalah panti wreda Hanna. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di setiap panti wreda yang ada di Propinsi D.I. Yogyakarta. Hal ini mengingat semakin banyaknya jumlah penduduk usia lanjut di Indonesia, dan Propinsi D.I. Yogyakarta memiliki proporsi penduduk usia lanjut terbesar dibandingkan propinsi lainnya di Indonesia. Penduduk usia lanjut yang diteliti adalah mereka yang tinggal di panti wreda.

Penelitian ini merupakan studi kasus. Respondennya adalah pihak panti wreda selaku provider (penyedia layanan) dengan cara melakukan wawancara secara mendalam, sementara itu lansia selaku klien (penerima layanan) hanya dijadikan sebagai informan. Data yang dikumpulkan adalah data primer yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan petugas panti dan lansianya menggunakan kuesioner yang bersifat terbuka serta data sekunder sebagai pelengkap data primernya. Data dianalisis secara deskriptif kualitatif. Pengukurannya menggunakan dua sudut pandang, yaitu berdasarkan realisasi pelayanannya dan secara obyektif. Terdapat kesesuaian antara kedua cara penentuan kualitas pelayanan tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa panti wreda Budhi Dharma kualitas pelayanannya rendah, sementara panti wreda Budhi Luhur dan Abiyoso berada di atasnya, sedangkan panti wreda Hanna memiliki kualitas pelayanan tertinggi dari semua panti wreda yang ada di Propinsi D.I. Yogyakarta. Secara umum terdapat perbedaan kualitas pelayanan di panti wreda dilihat berdasarkan statusnya. Panti wreda swasta kualitas pelayanannya lebih tinggi dibandingkan negeri.

ABSTRACT

The title of this research is "The Quality of Service Elderly Care in Yogyakarta Special Region Provincial". Based on its status, elderly care can be differenced by two part. One of them is owned state and the other by private organizations. Elderly houses owned by state are Budhi Dharma, Budhi Luhur and Abiyoso, while owned by private is Hanna. The aim of this research is to know how the quality of service at each elderly care which states in Yogyakarta.

The research is a case study. The informan of this research is provider using indepth interview, while the elderly also become an informan. The collected data is primary data which taken by direct interview with officer and its client by kuisiinaire openly and by secondary data to complete its primary data. Data is analysed by kualitatif descriptive analysis. The measurement is using actualization of its service and by obyective point of view. There are sit among them in the determinating of the quality of service.

The result of this research show that Budhi Dharma's elderly care in its quality of service gets the low performance, meanwhile Budhi Luhur and Abiyoso have better performance and Hanna show the quality of service in highest level of performance from others in Yogyakarta Special Region Provincial. Generally there is differentiation quality of service in elderly care based on its status. Elderly care that owned by private show the performance which more expertize than owned by state.