

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LANJUT USIA (LANSIA) DI UNIT REHABILITASI SOSIAL  
(UREHSOS) “WILOSO WREDHO” KUTOARJO**

**Oleh: Tristanti  
NIM: 07102241019**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan: (1) Bagaimana model pelayanan terhadap lanjut usia di UREHSOS “Wiloso Wredho”, Kutoarjo, (2) Bagaimana respon lanjut usia terhadap pelayanan yang diberikan oleh UREHSOS “Wiloso Wredho”, Kutoarjo, (3) Faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan (faktor pendukung dan faktor penghambat) di UREHSOS “Wiloso Wredho”, Kutoarjo.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian ini adalah pengelola, pekerja sosial, dan lanjut usia di UREHSOS “Wiloso Wredho”, Kutoarjo. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti merupakan instrumen utama dalam melakukan penelitian yang dibantu dengan pedoman observasi, pedoman wawancara, dan pedoman dokumentasi. Teknik yang digunakan dalam analisis data adalah display data, reduksi data, dan pengambilan kesimpulan. Triangulasi yang dilakukan untuk menjelaskan keabsahan data dengan menggunakan sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Model pelayanan terhadap lanjut usia di UREHSOS “Wiloso Wredho” yaitu model pelayanan terus menerus dengan sistem pendampingan dimana dalam model tersebut tercakup model medis, model sosial, dan model promosi dan dukungan kesehatan; 2) Respon lanjut usia terhadap pelayanan oleh UREHSOS “Wiloso Wredho” yaitu sangat senang dan menerima pelayanan yang diberikan dengan baik; 3) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap lanjut usia di UREHSOS “Wiloso Wredho” yaitu: a) Sumber Daya Manusia (SDM) yang meliputi para pengelola dan para lanjut usia. Jumlah pengelola yang ada di UREHSOS “Wiloso Wredho” belum sebanding dengan jumlah lansia yang tinggal. Selain SDM yang terkait dengan jumlah pengelola, juga terkait dengan lansia yaitu sikap lanjut usia yang sulit diatur; b) Sarana dan prasarana yang kurang memadai; c) Peraturan bagi pengelola dan lanjut usia di UREHSOS “Wiloso Wredho” belum sepenuhnya dijalankan; d) Jalinan kerja sama yang kurang luas.

Kata Kunci: Model Pelayanan, Lanjut Usia, Unit Rehabilitasi Sosial