

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka

1. Persepsi

Persepsi adalah suatu proses penginderaan ketika diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera namun proses itu tidak berhenti begitu saja melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi atau interpretasi (Walgito, 2010; Maramis, 2009).

Dalam ilmu komunikasi perspektif dapat dikatakan sebagai inti komunikasi, sedangkan penafsiran (*interpretasi*) adalah inti persepsi, yang identik dengan penyandian-balik (*decoding*) dalam proses komunikasi (Sobur, 2009). Proses persepsi terbagi menjadi 3 tahap, dimana 3 tahap ini tidak terpisah satu dengan yang lain. Dalam kenyataannya ketiganya kontinu, bercampur, dan tumpang tindih satu sama lain (Sobur, 2009).

Faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspetasi pelanggan (Mubarak & Chayatin, 2009): a) Kebutuhan dan keinginan, b) pengalaman masa lalu dan dari teman, c) komunikasi. Menurut Sobur (2009) faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang dapat dikategorikan menjadi 4, yaitu:

- 1) Faktor fungsional dihasilkan dari kebutuhan, kegembiraan, suasana hati, pelayanan, pengalaman masa lalu seseorang individu.
- 2) Faktor struktural, faktor tersebut timbul atau dihasilkan bentuk stimuli dan efek-efek netral yang ditimbulkan dari *system* saraf individu. Faktor stuktural meliputi lingkungan, hukum yang berlaku, nilai-nilai masyarakat.
- 3) Faktor situasional, Faktor ini berkaitan dengan bahasa nonverbal, seperti : a) petunjuk proksemik (penggunaan jarak ketika menyampaikan pesan), b) petunjuk kinesik (gerakan yang ditunjukkan pada lawan bicara), c) petunjuk wajah, d) petunjuk *paralinguistik* (cara orang mengucapkan lambang verbal, seperti tinggi rendahnya suara, tempo bicara).
- 4) Faktor personal, Terdiri dari pengalaman, motivasi, kepribadian.

2. Lanjut Usia

a. Pengertian

Menurut Pasal 1 ayat (2), (3), (4) UU No. 13 Tahun 1998 tentang Kesehatan dikatakan usia lanjut adalah seseorang yang telah mencapai usia lebih dari 60 tahun (Maryam *et al.*, 2008). Lanjut usia adalah seseorang yang berusia 60 tahun ke atas baik pria maupun wanita (Nugroho, 2008) dan yang masih aktif beraktivitas dan bekerja ataupun mereka yang tidak berdaya untuk

mencari nafkah sendiri sehingga bergantung kepada orang lain untuk menghidupi dirinya (Ineko, 2012).

Ada 4 tahap batasan lanjut usia menurut *World Health Organization* (WHO) yakni: usia pertengahan (*middle age*) 45-59 tahun, usia lanjut (*elderly*) 60-74 tahun, lanjut usia tua (*old*) 75-90 tahun, dan usia sangat lanjut (*very old*) diatas 90 tahun (Nugroho, 2008). Selain batasan lanjut usia, juga ada klasifikasi pada lansia (Maryam *et al.*, 2008), yaitu :

- 1) Pralansia (49-50 tahun), masa ini adalah masa persiapan diri untuk mencapai usia lanjut yang sehat, aktif, dan produktif.
- 2) Lansia yaitu seseorang yang berusia 60 tahun ke atas atau lebih.
- 3) Lansia resiko tinggi (70 tahun atau lebih) atau seseorang yang berusia 60 tahun atau lebih dengan masalah kesehatan (Kemenkes, 2010).
- 4) Lansia potensial yaitu lansia yang masih mampu melakukan pekerjaan dan atau kegiatan yang dapat menghasilkan barang/jasa (Kemenkes, 2010).
- 5) Lansia tidak potensial yaitu lansia yang tidak berdaya mencari nafkah, sehingga hidupnya bergantung pada bantuan orang lain (Kemenkes, 2010).

b. Proses Menua

Menua atau menjadi tua adalah suatu keadaan yang terjadi dalam kehidupan manusia (Nugroho, 2008). Menurut

Costantinides (Darmojo & Martono, 2006), menua adalah proses menghilangnya secara perlahan-lahan kemampuan jaringan untuk memperbaiki diri/mengganti diri dan mempertahankan struktur dan fungsi normalnya sehingga tidak dapat bertahan terhadap jejas (termasuk infeksi) dan memperbaiki kerusakan yang diderita.

Proses menua merupakan proses sepanjang hidup, tidak hanya dimulai dari suatu waktu tertentu, tetapi dimulai sejak permulaan kehidupan (Nugroho, 2008). Proses menua merupakan proses berkurangnya daya tahan tubuh dalam menghadapi rangsangan dari dalam maupun dari luar tubuh. Pada masa ini dari sedikit demi sedikit seseorang akan mengalami kemunduran fisiologis, psikologis dan sosial, dimana perubahan ini akan berpengaruh terhadap seluruh aspek kehidupannya termasuk kesehatannya (Nugroho, 2008).

Statistik menunjukkan bahwa usia lanjut yang sakit-sakitan mencapai 15-25%. Makin bertambah usia, presentase ini semakin besar. Usia lanjut yang tidak dapat lagi melakukan aktivitasnya sehari-hari (*ADL*) mencapai 5-15% (tergantung usia). Kondisi yang bervariasi pada lansia ini yang menyebabkan kelompok lansia membutuhkan pembinaan, bantuan, dan pelayanan (Kemenkes RI, 2013).

c. Kebutuhan Lansia

Lansia usia adalah periode dimana organisme telah mencapai kemasakan dalam ukuran dan fungsi dan juga menunjukkan kemunduran sejalan dengan waktu. Ciri-ciri lanjut usia secara fisiologis menurut Leockenottem (2005) :

- 1) Keterbatasan fungsi tubuh yang berhubungan dengan makin meningkatnya usia, seperti kurangnya pendengaran, dan jarak pandang.
- 2) Adanya akumulasi dari penyakit-penyakit degeneratif.
- 3) Kondisi fisik yang bersifat patologis berganda misalnya tenaga berkurang, energi menurun, kulit keriput, gigi rontok dan tulang rapuh.

Problema usia lanjut saat ini dalam aspek kesehatan karena proses menua (pedoman pembinaan kesehatan usila, Depkes, 2005): gangguan penglihatan, gangguan pendengaran, perubahan komposisi tubuh, saluran cerna, sistem pernapasan, sistem muskuloskeletal, penyakit degeneratif dll. Karena itu, lansia membutuhkan atau ketergantungan pada orang lain. Kebutuhan lansia menurut Depkes RI, 2004 :

- 1) Kebutuhan ekonomi untuk kehidupan sehari-hari, transportasi yang nyaman, fasilitas komunikasi, fasilitas penyaluran hobi.
- 2) Kebutuhan fisik meliputi pemeriksaan kesehatan dan pengobatan, nutrisi seimbang, olahraga dll.

- 3) Kebutuhan sosial berupa aktifitas bersama dengan sesama lansia.
- 4) Kebutuhan emosional meliputi perhatian dan kasih sayang dari anggota keluarga, teman akrab, dan penghargaan dari yang muda.
- 5) Kebutuhan lingkungan meliputi lingkungan tempat tinggal yang nyaman bersama keluarga, ada perlindungan dan lain-lain.
- 6) Kebutuhan spiritual, yaitu kebutuhan untuk menjalankan ibadah sesuai dengan keyakinannya.

3. Panti Sosial Tresna Werdha

a. Pengertian

Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) adalah pelaksanaan teknis di bidang kesejahteraan sosial para lansia di panti berupa pemberian penampungan, jaminan hidup, seperti makan dan pakaian, pemeliharaan kesehatan, pengisian waktu luang, bimbingan sosial dan keterampilan, mental, serta agama sehingga mereka dapat menikmati hari tuanya diliputi ketentraman lahir dan batin (Depsos RI, 1997).

Panti werdha adalah institusi hunian bersama dari para lansia yang secara fisik/kesehatan masih mandiri, akan tetapi (terutama) mempunyai keterbatasan sosial/ekonomi. Kebutuhan harian pada penghuni biasanya disediakan oleh pengurus panti, yang diselenggarakan oleh pemerintah atau swasta (Darmojo &

Martono, 2006) sesuai dengan UU No.12 Tahun 1996 yaitu kewajiban negara untuk memelihara setiap warga negaranya (Direktorat Jendral, Departemen Hukum dan HAM) dan UU No.4 tahun 1965 tentang pemberian bantuan bagi orang jompo (Notoatmodjo, 2007).

PSTW Yogyakarta sebagai Unit Pelaksana Teknis Daerah sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor : 6 Tahun 2008 Jo Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 44 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Dinas Sosial Prov. DIY, yang memberikan pelayanan kesejahteraan sosial kepada lanjut usia. Jenis pelayanan yang diberikan yaitu :

- 1) pelayanan pemberian tempat tinggal,
- 2) pemberian jaminan makan ntuk mencukupi nutrisi lansia untuk mencapai kondisi tubuh yang sehat dan prima, terhindar dari kelemahan dan berbagai penyakit karena kurang gizi,
- 3) pelayanan pemeliharaan kesehatan berupa pengobatan, konsultasi dan pemeriksaan kesehatan rutin oleh tenaga kesehatan untuk peningkatan derajat kesehatan lansia sehingga mencapai kondisi optimal melalui upaya preventif, kuratif dan rehabilitatif,
- 4) bimbingan keterampilan untuk pemanfaatan waktu luang,

- 5) bimbingan fisik berupa senam lansia untuk meningkatkan kebugaran, kesehatan fisik lanjut usia dan menghilangkan kekakuan gerak lanjut usia,
- 6) bimbingan kesenian yaitu memberikan kegiatan yang bersifat rekreatif dan memfasilitasi bakat lanjut usia dibidang kesenian,
- 7) bimbingan sosial, mental, dan kerohanian,
- 8) kegiatan rekreatif yaitu jalan-jalan ke luar panti untuk mengurangi kebosanan didalam panti, memberikan pengalaman dan pengetahuan lansia.

b. Tugas dan Fungsi Panti Sosial Tresna Werdha

Melaksanakan pelayanan dan rehabilitas sosial bagi penyandang masalah kesejahteraan sosial agar mampu berperan aktif, berkehidupan masyarakat, rujukan regional, pengkajian dan penyiapan standar pelayanan, pemberian informasi serta koordinasi dan kerjasama dengan institusi terkait sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku (Depsos RI, 2008).

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor : 6 Tahun 2008 Jo Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 44 Tahun 2008, maka PSTW Yogyakarta mempunyai tugas sebagai pelaksana teknis dalam perlindungan, pelayanan dan jaminan sosial bagi penyandang masalah kesejahteraan sosial penyandang masalah kesejahteraan sosial lanjut. Sedangkan fungsi PSTW sebagai : a) Pusat pelayanan pendampingan dan perlindungan bagi

lanjut usia. b) Pusat informasi tentang kesejahteraan sosial lanjut usia. c) Pusat pengembangan ilmu pengetahuan tentang lanjut usia.

4. Petugas Panti

Petugas panti dapat diartikan secara luas, yaitu pihak-pihak yang melaksanakan usaha kesejahteraan sosial baik yang berasal dari pemerintahan (birokrasi) maupun dari kalangan masyarakat atau LSM. Petugas panti diantaranya adalah pekerja sosial, perawat, dan pramurukti. Petugas panti adalah ujung tombak dari pelaksanaan sosial terhadap lansia dipanti, keberadaannya memiliki peranan yang penting. Petugas panti yang secara langsung berhubungan dengan lansia dan lebih mengetahui tentang permasalahan dan kebutuhan lansia. Pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh petugas panti mampu diterapkan dalam memberikan pelayanan yang baik, bahkan pemecahan masalah pada lansia itu sendiri (Handayani, 2004).

a. Peran dari petugas panti

Upaya pemenuhan kebutuhan lansia yang dapat dilakukan untuk menjamin tercapainya kesejahteraan lanjut usia (Depsos RI, 2003), antara lain:

- 1) Pemenuhan kebutuhan fisik (sandang, pangan dan papan)
Pemenuhan kebutuhan sandang, pangan, dan papan harus disesuaikan dengan keadaan lansia yaitu : kesehatan, kemudahan, keamanan, dan kenyamanan.
- 2) Pemenuhan kebutuhan mental

Kebutuhan yang diberikan kepada lansia yang dapat memberikan semangat dan dorongan dalam kehidupan sehari-hari dalam bentuk mental psikologis yang meliputi kebutuhan akan penghargaan, perhatian dari anggota keluarga, teman akrab dan masyarakat.

3) Pemenuhan kebutuhan sosial

Yaitu pemenuhan akan suatu tata kehidupan dan penghidupan baik material maupun sosialisasi yang meliputi oleh rasa keselamatan, kesusilaan dan ketentraman lahir batin.

Pemenuhan kebutuhan sosial meliputi : perlindungan sosial yang memberikan kemudahan pelayanan bagi lansia agar dapat mewujudkan dan menikmati taraf hidup yang wajar, bantuan sosial dengan memberikan bantuan yang sifatnya tidak tetap agar lansia dapat menikmati taraf kesejahteraan sosialnya.

4) Pemenuhan kebutuhan perlindungan hukum

Perlu diupayakan bantuan hukum agar lansia tidak dianiaya, ditelantarkan dan hak mereka tetap diakui dan dihargai. Perlunya perlindungan hukum bagi lansia apabila lansia tersebut disia-siakan oleh keluarga atau ditelantarkan hak-haknya sebagai warga negara.

b. Tugas pokok dan fungsi petugas panti

Petugas panti melakukan beberapa fungsi yang diantaranya adalah layanan sosial. Layanan sosial secara umum yang ditunjukkan bagi kesejahteraan sosial, antara lain (Handayani cit Lowy, 2004) :

- 1) Fungsi kuratif : kesejahteraan sosial disediakan untuk pemecahan masalah yang terjadi karena ketidakberfungsian individu atau kelompok karena faktor intern dengan melaksanakan pengembangan kemampuan individu atau kelompok.
- 2) Fungsi preventif : kesejahteraan sosial merupakan fungsi pencegahan sebelum mereka mendapatkan masalah dalam memenuhi kebutuhannya. Pengembangan ini di arahkan pada pengembangan kesejahteraan lansia terlantar.
- 3) Fungsi Promotif : kesejahteraan sosial di arahkan pada pengembangan standar sosial bagi semua lansia untuk mengurangi resiko yang kondisinya dapat meningkatkan peranan keberfungsian sosial.
- 4) Fungsi rehabilitasi : yang meliputi memperbaiki dan memulihkan peran-peran sosial yang terganggu (Depsos RI, 1998).

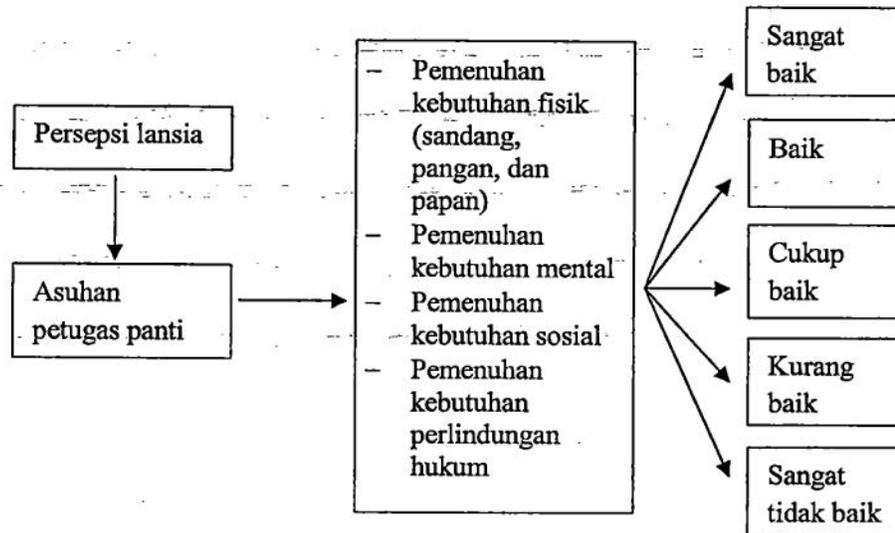
Tugas dari petugas panti di Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Budi Luhur yaitu menangani lansia secara langsung tanpa membuat lansia itu merasa tergantung dengan petugas, petugas

panti-juga melakukan berbagai kegiatan antara lain: bimbingan mental, pelayanan kesehatan, kegiatan keagamaan, keterampilan, dan rekreasi (Prawesti, 2009; Angreny, 2010). Adapun indikator yang dapat mendukung pelaksanaan program pelayanan sosial lanjut usia, dapat dilihat melalui : 1. Pelayanan sosial dasar (makanan, kesehatan, tempat tinggal), 2. Pelayanan teknis, 3. Penyaluran bantuan.

Setiap petugas panti di PSTW Budhi Luhur Kasongan Bantul memiliki tugas pokok dan fungsi yang berbeda-beda, antara lain (Kebijakan PSTW Yogyakarta, 2008) :

- 1) Pekerja sosial yaitu menyusun instrumen asesmen masalah, membuat laporan dan rancangan kegiatan, memberikan supervisi dan mengevaluasi kegiatan yang sudah dilakukan.
- 2) Perawat yaitu mendampingi, membimbing dan membantu lansia dalam memperoleh derajat kesehatan klien yang optimal dengan mendampingi kegiatan, pelayanan kesehatan secara komprehensif, perawatan jenazah dll.
- 3) Pramurukti yaitu mendampingi, membimbing, dan membantu klien dalam *Activity Daily Living* (ADL) seperti membantu berpakaian, berjalan, mandi, ke toilet, makan, kebersihan wisma serta klien dan sebagainya.

B. Kerangka Konsep



Dari bagan diatas peneliti ingin mengetahui gambaran persepsi lansia terhadap asuhan petugas panti di PSTW Budi Luhur Kasongan Bantul. Peneliti akan membagi persepsi lansia tersebut menjadi 5 kategori yaitu sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik dan sangat tidak baik.