

PERANAN DINAS SOSIAL DALAM PEMENUHAN KEBUTUHAN DASAR LANJUT USIA TERLANTAR DI KOTA PEKANBARU

Deby Pratiwi Lubis^{1*}, Arif Rahman Hakim²

^{1,2}Universitas Islam Riau, Indonesia

¹debipratiwi28@gmail.com

Info Artikel

Pengajuan : 15-07-2026
Peninjauan : 03-08-2026
Revisi : 24-08-2026
Diterima : 26-08-2026
Diterbitkan : 15-09-2026

Kata Kunci:

Dinas Sosial, Lanjut Usia
Terlantar, Pelayanan Sosial,
Pemenuhan Kebutuhan
Dasar

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis peranan Dinas Sosial dalam pemenuhan kebutuhan dasar lanjut usia terlantar di Kota Pekanbaru serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat pelaksanaannya. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian evaluatif. Informan penelitian berjumlah enam orang yang terdiri atas Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Kota Pekanbaru, tiga petugas atau pendamping sosial, dan dua lanjut usia sebagai penerima pelayanan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan model Miles dan Huberman melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Sosial Kota Pekanbaru telah menjalankan perannya dalam pemenuhan kebutuhan dasar lanjut usia terlantar melalui pendataan, pemberian bantuan sosial, fasilitasi pelayanan kesehatan, rehabilitasi sosial, pendampingan, serta koordinasi dengan instansi terkait. Namun, pelaksanaan peran tersebut belum optimal. Pada aspek norma, penerapan standar pelayanan belum konsisten; pada aspek perilaku individu, keterbatasan tenaga pendamping menyebabkan pendataan, pendampingan, dan monitoring belum dilakukan secara menyeluruh; sedangkan pada aspek struktur, koordinasi lintas sektor belum menghasilkan sistem pelayanan yang terintegrasi. Hambatan lainnya meliputi keterbatasan anggaran, ketidakakuratan data, keterbatasan sarana dan prasarana, serta rendahnya dukungan keluarga dan masyarakat. Simpulan penelitian menunjukkan bahwa peranan Dinas Sosial dalam pemenuhan kebutuhan dasar lanjut usia terlantar telah berjalan, tetapi belum efektif secara optimal sehingga diperlukan penguatan sumber daya manusia, anggaran, sistem pendataan, sarana dan prasarana, serta koordinasi lintas sektor agar pelayanan dapat diberikan secara tepat sasaran dan berkelanjutan.

How to Cite : Lubis, D. P., & Hakim, A. R. (2026). Peranan Dinas Sosial Dalam Pemenuhan Kebutuhan Dasar Lanjut Usia Terlantar Di Kota Pekanbaru. *Journal of Governance and Public Administration (JoGaPA)*, 3(4), 540–551.

DOI : 10.70248/jogapa.v3i4.4223

This is an open access article under <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
Copyright© 2026 by Author. Published by Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri



PENDAHULUAN

Peningkatan jumlah penduduk lanjut usia merupakan salah satu perubahan demografis yang semakin nyata dan berdampak pada berbagai aspek kehidupan sosial, ekonomi, kesehatan, serta penyelenggaraan pelayanan publik. Penuaan penduduk tidak hanya menunjukkan meningkatnya angka harapan hidup, tetapi juga menuntut pemerintah untuk menyesuaikan sistem perlindungan dan pelayanan sosial agar mampu merespons kebutuhan kelompok lanjut usia secara berkelanjutan (Badan Pusat Statistik, 2024). Dalam konteks global, peningkatan jumlah penduduk lanjut usia juga menimbulkan kebutuhan terhadap sistem pelayanan yang lebih terintegrasi, khususnya pelayanan kesehatan, perlindungan sosial, dan perawatan jangka panjang (World Health Organization, 2024a). Kondisi tersebut menjadi semakin kompleks bagi lanjut usia yang mengalami keterlantaran karena keterbatasan ekonomi, kesehatan,

kemampuan fisik, dukungan keluarga, maupun akses terhadap pelayanan sosial. Perserikatan Bangsa-Bangsa menegaskan bahwa kelompok lanjut usia membutuhkan sistem perlindungan sosial yang mampu menjamin keamanan ekonomi dan mencegah meningkatnya kerentanan sosial pada usia lanjut (United Nations, 2023).

Di Indonesia, persoalan tersebut memiliki relevansi yang semakin kuat seiring dengan meningkatnya proporsi penduduk lanjut usia. Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa struktur penduduk Indonesia terus mengalami perubahan menuju masyarakat yang semakin menua, sehingga kebutuhan terhadap pelayanan dan perlindungan lanjut usia menjadi bagian penting dalam pembangunan sosial (Badan Pusat Statistik, 2024). Lanjut usia tidak hanya membutuhkan pemenuhan kebutuhan material, tetapi juga membutuhkan akses terhadap pelayanan kesehatan, pendampingan sosial, perlindungan, lingkungan yang mendukung, serta pelayanan yang mampu mempertahankan kualitas hidup dan keberfungsian sosialnya (World Health Organization, 2024b). Dalam kondisi lanjut usia terlantar, kebutuhan tersebut menjadi lebih mendesak karena individu tidak lagi mampu memenuhi sebagian atau seluruh kebutuhan dasarnya secara mandiri. Penelitian Gea et al. (2022) menunjukkan bahwa pelayanan sosial bagi lanjut usia terlantar diperlukan untuk membantu memenuhi kebutuhan dasar, menyediakan perlindungan, dan memberikan pembinaan agar lanjut usia dapat menjalani kehidupan secara lebih layak. Temuan tersebut sejalan dengan Andari (2019) yang menunjukkan bahwa bantuan sosial memiliki kontribusi terhadap peningkatan kualitas hidup lanjut usia terlantar.

Secara normatif, pemenuhan kesejahteraan lanjut usia merupakan bagian dari tanggung jawab negara. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia menegaskan pentingnya upaya peningkatan kesejahteraan lanjut usia melalui pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi mereka (Republik Indonesia, 1998). Selanjutnya, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial menempatkan pemenuhan kebutuhan dasar dan penyelenggaraan kesejahteraan sosial sebagai bagian dari tanggung jawab pemerintah melalui pelayanan sosial yang terencana, terarah, dan berkelanjutan (Republik Indonesia, 2009). Penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah juga memberikan ruang bagi pemerintah daerah untuk melaksanakan urusan sosial sesuai dengan kewenangan dan karakteristik wilayahnya (Republik Indonesia, 2014). Dengan demikian, keberadaan Dinas Sosial sebagai perangkat daerah memiliki posisi strategis dalam menerjemahkan kebijakan sosial ke dalam bentuk pelayanan konkret, seperti pendataan, perlindungan sosial, rehabilitasi sosial, bantuan sosial, pendampingan, dan rujukan pelayanan bagi lanjut usia terlantar.

Dalam praktiknya, pemenuhan kebutuhan lanjut usia terlantar tidak dapat hanya mengandalkan pemberian bantuan, tetapi membutuhkan pelayanan yang terkoordinasi dan berkelanjutan. World Health Organization (2024c) menekankan bahwa pelayanan bagi lanjut usia perlu diarahkan pada pendekatan yang berpusat pada individu dan mengintegrasikan pelayanan kesehatan serta pelayanan sosial. Pendekatan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan bagi lanjut usia sangat berkaitan dengan kemampuan organisasi pemerintah dalam membangun koordinasi, menyediakan sumber daya, serta memastikan keberlanjutan pelayanan. Penelitian Fridayanti et al. (2023) menunjukkan bahwa Dinas Sosial memiliki peran penting dalam peningkatan pelayanan sosial lanjut usia melalui penyediaan pelayanan dan koordinasi dengan pihak terkait. Sementara itu, Suryanti et al. (2023) menemukan bahwa peran Dinas Sosial dalam meningkatkan kesejahteraan lanjut usia terlantar berkaitan dengan pemenuhan

kebutuhan dasar, dukungan pelayanan, dan keterlibatan berbagai pihak dalam penanganan permasalahan lanjut usia. Hasil penelitian Gea et al. (2022) juga menunjukkan bahwa program pelayanan sosial dapat membantu memenuhi kebutuhan dasar lanjut usia terlantar, meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala pelayanan.

Konteks tersebut relevan dengan kondisi Kota Pekanbaru sebagai salah satu wilayah perkotaan yang mengalami perkembangan jumlah penduduk lanjut usia. Berdasarkan data tahun 2025, penduduk berusia 60 tahun ke atas di Kota Pekanbaru mencapai 89.182 jiwa dari total penduduk 1.167.599 jiwa, sedangkan data sektoral pemerintah daerah mencatat terdapat 38 lanjut usia terlantar (Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru, 2025; Pemerintah Kota Pekanbaru, 2025). Data tersebut menunjukkan bahwa peningkatan jumlah penduduk lanjut usia diikuti oleh keberadaan kelompok lanjut usia yang berada dalam kondisi rentan dan membutuhkan intervensi pemerintah. Permasalahan tersebut juga terlihat dari adanya penanganan terhadap lanjut usia yang diduga terlantar oleh Dinas Sosial Kota Pekanbaru melalui penjangkauan dan pemberian penanganan awal setelah menerima laporan dari masyarakat (Pemerintah Kota Pekanbaru, 2025). Kondisi ini memperlihatkan bahwa Dinas Sosial tidak hanya berperan dalam memberikan bantuan, tetapi juga dalam melakukan identifikasi, penjangkauan, pendampingan, dan koordinasi pelayanan terhadap lanjut usia terlantar.

Meskipun demikian, keberadaan program dan kewenangan belum secara otomatis menunjukkan bahwa pemenuhan kebutuhan dasar lanjut usia telah berjalan secara optimal. Penelitian mengenai peran Dinas Sosial di berbagai daerah menunjukkan bahwa pelayanan kepada lanjut usia terlantar masih menghadapi persoalan pendataan, keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan anggaran, koordinasi antarlembaga, serta rendahnya dukungan keluarga dan masyarakat. Penelitian Sabillillah (2023) di Kota Tegal, misalnya, menunjukkan bahwa pelaksanaan peran Dinas Sosial mencakup pendataan, monitoring, fasilitasi bantuan, pelayanan kesehatan, dan koordinasi, tetapi masih menghadapi tantangan internal maupun eksternal. Penelitian Melda et al. (2024) di Kota Makassar juga menunjukkan bahwa Dinas Sosial menjalankan peran fasilitatif, edukatif, representatif, dan teknis dalam meningkatkan kesejahteraan lanjut usia terlantar, namun keberhasilan pelayanan tetap dipengaruhi oleh kapasitas dan dukungan pelayanan yang tersedia. Temuan yang lebih baru dari Putri et al. (2026) di Kota Padang memperlihatkan bahwa Dinas Sosial telah menjalankan berbagai peran, tetapi pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal akibat keterbatasan anggaran, rendahnya dukungan keluarga dan masyarakat, serta persoalan sosial-ekonomi lanjut usia.

Sejumlah penelitian terdahulu tersebut telah memberikan gambaran mengenai bentuk pelayanan dan peran Dinas Sosial dalam penanganan lanjut usia terlantar. Namun, sebagian penelitian masih lebih banyak melihat peran Dinas Sosial berdasarkan bentuk kegiatan atau fungsi pelayanan, seperti fasilitasi bantuan, pendampingan, pelayanan kesehatan, edukasi, dan koordinasi. Pendekatan tersebut belum sepenuhnya menjelaskan bagaimana peran organisasi pemerintah dibentuk dan dijalankan melalui hubungan antara norma yang berlaku, perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan, dan struktur organisasi yang mendukung pelaksanaan fungsi tersebut. Padahal, keberhasilan pelayanan sosial tidak hanya ditentukan oleh tersedianya program, tetapi juga oleh bagaimana aparatur menjalankan tanggung jawabnya dan bagaimana organisasi membangun sistem pelayanan yang mampu menjangkau kelompok rentan secara berkelanjutan. Dengan demikian, masih terdapat ruang penelitian untuk

menganalisis peranan Dinas Sosial melalui dimensi norma, perilaku individu, dan struktur organisasi dalam pemenuhan kebutuhan dasar lanjut usia terlantar.

Untuk menganalisis persoalan tersebut, penelitian ini menggunakan teori peran yang dikemukakan oleh Soekanto (2013). Teori peran memandang peran sebagai aspek dinamis dari kedudukan seseorang atau suatu organisasi yang diwujudkan melalui pelaksanaan hak dan kewajiban. Perspektif tersebut memungkinkan penelitian tidak hanya melihat apa yang dilakukan oleh Dinas Sosial, tetapi juga menganalisis bagaimana kedudukan dan tanggung jawab organisasi diterjemahkan dalam pelaksanaan pelayanan. Dalam penelitian ini, teori peran digunakan melalui tiga dimensi, yaitu peran sebagai norma, peran sebagai perilaku individu, dan peran sebagai struktur. Dimensi norma digunakan untuk melihat kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan ketentuan dan standar yang berlaku; dimensi perilaku individu digunakan untuk melihat tindakan aparatur dalam memberikan pelayanan; sedangkan dimensi struktur digunakan untuk melihat hubungan organisasi, pembagian tugas, koordinasi, serta dukungan kelembagaan dalam pemenuhan kebutuhan lanjut usia terlantar.

Penggunaan perspektif tersebut menjadi penting karena penelitian ini tidak hanya berupaya mendeskripsikan keberadaan program pelayanan sosial, tetapi juga menjelaskan bagaimana peran Dinas Sosial dijalankan dalam praktik dan faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelaksanaannya. Penelitian ini memiliki posisi dalam pengembangan kajian administrasi publik, khususnya mengenai kapasitas organisasi pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada kelompok masyarakat rentan. Kebaruan penelitian terletak pada penggunaan dimensi teori peran Soekanto untuk menganalisis pemenuhan kebutuhan dasar lanjut usia terlantar dengan menghubungkan aspek normatif, perilaku aparatur, dan struktur kelembagaan dalam konteks Dinas Sosial Kota Pekanbaru. Dengan pendekatan tersebut, penelitian diharapkan tidak hanya memberikan gambaran mengenai pelaksanaan pelayanan, tetapi juga menjelaskan mengapa pelayanan belum sepenuhnya optimal dan aspek kelembagaan apa yang perlu diperkuat.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peranan Dinas Sosial dalam pemenuhan kebutuhan dasar lanjut usia terlantar di Kota Pekanbaru serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam pelaksanaannya. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik bagi pengembangan kajian administrasi publik mengenai peran organisasi pemerintah dalam pelayanan sosial serta memberikan masukan praktis bagi Dinas Sosial Kota Pekanbaru dalam memperkuat pendataan, sumber daya manusia, pelayanan, koordinasi lintas sektor, dan keberlanjutan pemenuhan kebutuhan dasar lanjut usia terlantar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian evaluatif (Sugiyono, 2023). Pendekatan kualitatif deskriptif dipilih karena penelitian ini dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam peran Dinas Sosial dalam pemenuhan kebutuhan dasar lanjut usia terlantar di Kota Pekanbaru, termasuk kebijakan, program, serta praktik pelayanan yang dilaksanakan. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fenomena sosial yang diteliti berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis peranan Dinas Sosial Kota Pekanbaru dalam pemenuhan kebutuhan dasar lanjut usia terlantar. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh pemahaman mengenai

pelaksanaan pelayanan berdasarkan kondisi empiris di lapangan, khususnya terkait pelaksanaan norma, perilaku aparatur, dan struktur kelembagaan dalam pelayanan lanjut usia terlantar. Penentuan informan dilakukan secara purposive sampling, yaitu memilih informan berdasarkan keterlibatan, pengetahuan, dan pengalaman mereka dalam pelaksanaan pelayanan sosial bagi lanjut usia terlantar. Informan penelitian berjumlah enam orang, yaitu Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Kota Pekanbaru, tiga petugas/pendamping sosial yang terlibat dalam penanganan lanjut usia terlantar, serta dua orang lanjut usia sebagai penerima pelayanan. Pemilihan informan tersebut dilakukan untuk memperoleh informasi dari perspektif pelaksana kebijakan maupun penerima pelayanan.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan pelayanan, pendataan, pemberian bantuan, pendampingan, koordinasi, serta hambatan yang dihadapi Dinas Sosial. Observasi dilakukan dengan mengamati kondisi dan proses pelayanan di lapangan, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data hasil wawancara dan observasi melalui dokumen yang berkaitan dengan pelayanan lanjut usia terlantar. Instrumen utama dalam penelitian adalah peneliti sendiri yang didukung pedoman wawancara, lembar observasi, dan dokumentasi.

Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman (Huberman, 1992) melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi, data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi diseleksi, dirangkum, dan dikelompokkan berdasarkan fokus penelitian. Data kemudian dikategorikan sesuai tiga dimensi teori peran (Soekanto, 2013), yaitu peran sebagai norma (role), peran sebagai perilaku individu (personal role), dan peran sebagai struktur (role as position/structure). Pada tahap penyajian, data disusun dalam bentuk uraian tematik yang dilengkapi kutipan wawancara dan temuan observasi untuk memperlihatkan kondisi empiris penelitian. Selanjutnya, kesimpulan ditarik berdasarkan pola dan hubungan antartemuan yang telah diverifikasi selama proses penelitian. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari pimpinan, petugas/pendamping sosial, dan lanjut usia sebagai penerima pelayanan. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dengan hasil observasi dan dokumentasi. Proses tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa temuan penelitian tidak hanya didasarkan pada satu sumber informasi, tetapi didukung oleh berbagai bukti empiris di lapangan. Penelitian dilaksanakan pada tahun 2026, dengan wawancara utama dilakukan pada 15 Juni 2026 di Dinas Sosial Kota Pekanbaru. Adapun teknik analisis data menurut Miles & Huberman dalam buku :

1) Data Reduction (Reduksi Data)

Reduksi data adalah kegiatan merangkum, dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data.

2) Data Display (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dalam penelitian kualitatif yang paling sering digunakan dengan teks yang bersifat naratif.

3) Conclusion Drawing (Penarikan Kesimpulan)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga diteliti menjadi jelas. Metode penelitian kualitatif adalah suatu proses yang lebih dimaksudkan untuk memahami masalah-masalah manusia dalam konteks sosial dengan menciptakan dan menyajikan gambaran yang menyeluruh dan kompleks, melaporkan pandangan dengan rinci dari sumber informan, serta dilakukan dengan cara alamiah tanpa adanya intervensi apapun dari penulis. Selain itu, metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan dalam penelitian pada obyek yang alamiah dimana peneliti merupakan instrumen kunci dengan teknik induktif. Hasil dari penelitian kualitatif ini lebih menekankan makna daripada abstraksi.

Penelitian kualitatif jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya” (Cresswell, 2014). Penelitian kualitatif kekuatannya bukan pada data dan analisis statistik, tapi pada deskripsi. Kemampuan penelitian untuk menjelaskan fenomena untuk menangkap makna secara mendalam. Maka, yakni menggambarkan atau menganalisis proses melalui realitas sosial didikonstruksikan, dan hubungan-hubungan sosial (social relationship) melalui mana orang-orang berhubungan atau dihubungkan satu dengan lainnya. menyebutkan bahwa penelitian kualitatif itu merupakan penelitian yang dimana harus memahami permasalahan yang dialami oleh para informan atau subjek yang akan di wawancara seperti pandangan, motivasi dan tindakan (Herdiyansyah, 2014).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai Dinas Sosial Kota Pekanbaru telah melaksanakan berbagai program dalam pemenuhan kebutuhan dasar lanjut usia terlantar melalui pendataan, penyaluran bantuan sosial, fasilitasi pelayanan kesehatan, rehabilitasi sosial, serta koordinasi dengan berbagai instansi terkait. Program tersebut memberikan manfaat dalam membantu memenuhi kebutuhan dasar dan meningkatkan perlindungan sosial bagi lanjut usia, khususnya yang berada dalam kondisi ekonomi lemah. Namun, pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat lanjut usia yang belum terjangkau pelayanan akibat keterbatasan anggaran, sumber daya manusia, pendataan yang belum maksimal, serta koordinasi antarinstansi yang belum efektif. Berdasarkan temuan tersebut, pembahasan penelitian dianalisis menggunakan teori peran, yang meliputi peran sebagai norma (role), peran sebagai perilaku individu (personal role), dan peran sebagai struktur (role as position/structure).

Dari Peran Sebagai Norma (Role)

Menurut (Soekanto, 2013), peran sebagai norma merupakan seperangkat aturan dan ketentuan yang menjadi pedoman bagi individu atau organisasi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Sosial Kota Pekanbaru telah melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial dan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia. Implementasi regulasi tersebut diwujudkan melalui penyelenggaraan bantuan sosial, pelayanan rehabilitasi sosial, pendataan lanjut usia terlantar, serta perlindungan sosial bagi kelompok rentan. Namun demikian, implementasi norma tersebut belum

sepenuhnya optimal karena masih ditemukan lanjut usia yang belum memperoleh pelayanan akibat keterbatasan data dan belum meratanya jangkauan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan norma telah berjalan, tetapi masih memerlukan peningkatan agar seluruh lanjut usia terlantar dapat memperoleh hak pelayanan sosial secara merata. Namun, keberadaan regulasi belum secara otomatis menjamin seluruh lanjut usia terlantar memperoleh pelayanan secara merata. Temuan lapangan menunjukkan masih terdapat keterbatasan dalam pendataan dan jangkauan pelayanan. Dengan demikian, pada dimensi norma, persoalan utama bukan terletak pada ketiadaan aturan, melainkan pada konsistensi penerjemahan norma ke dalam pelayanan konkret. Hal ini memperlihatkan bahwa peran sebagai norma sebagaimana dikemukakan Soerjono Soekanto tidak berhenti pada keberadaan aturan, tetapi juga berkaitan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban dalam praktik.

Peran sebagai perilaku individu (personal role),

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparaturnya Dinas Sosial Kota Pekanbaru telah berupaya memberikan pelayanan kepada lanjut usia terlantar melalui kegiatan pendataan, asesmen kebutuhan, penyaluran bantuan sosial, pendampingan, serta koordinasi dengan keluarga dan instansi terkait. Dalam pelaksanaan tugasnya, petugas berusaha memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan lanjut usia. Namun, pelayanan tersebut belum sepenuhnya optimal karena jumlah petugas sosial yang terbatas menyebabkan proses pendampingan dan monitoring belum dapat dilakukan secara menyeluruh kepada seluruh lanjut usia terlantar. Selain itu, luasnya wilayah pelayanan dan bertambahnya jumlah masyarakat yang membutuhkan bantuan turut memengaruhi efektivitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan teori, peran sebagai perilaku individu (personal role) merupakan tindakan nyata seseorang dalam melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya. Dalam penelitian ini, aparaturnya Dinas Sosial telah menunjukkan perilaku yang mencerminkan tanggung jawab sebagai pelayan masyarakat melalui pemberian pelayanan sosial kepada lanjut usia terlantar. Meskipun demikian, keterbatasan sumber daya manusia menyebabkan pelaksanaan peran tersebut belum dapat dilakukan secara maksimal sehingga kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan. Memperlihatkan bahwa petugas tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga melakukan tindakan responsif ketika menemukan lanjut usia terlantar. Perilaku tersebut mencerminkan tanggung jawab aparaturnya dalam menjalankan kedudukannya sebagai pelaksana pelayanan sosial. Namun, respons tersebut masih dipengaruhi keterbatasan jumlah petugas sehingga pendataan, pendampingan, dan monitoring belum dapat dilakukan secara menyeluruh. Temuan ini memperlihatkan bahwa komitmen individu sudah terbentuk, tetapi kapasitas personal dalam menjalankan peran masih dibatasi oleh kondisi sumber daya organisasi. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa keterbatasan SDM menjadi salah satu hambatan utama pelayanan

Peran sebagai struktur (role as position/structure)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Sosial Kota Pekanbaru telah melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai perangkat daerah yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Pelaksanaan program dilakukan melalui pembagian tugas sesuai struktur organisasi serta melibatkan kerja sama dengan pemerintah kecamatan, kelurahan, puskesmas, rumah sakit, dan lembaga kesejahteraan sosial. Kolaborasi tersebut bertujuan untuk memperluas jangkauan pelayanan kepada

lanjut usia terlantar sehingga kebutuhan dasar mereka dapat terpenuhi. Namun demikian, penelitian juga menemukan bahwa koordinasi antarinstansi belum berjalan secara optimal. Proses pertukaran data, pelaporan, dan penanganan kasus lanjut usia masih menghadapi berbagai kendala sehingga pelayanan kepada sebagian lanjut usia belum dapat dilakukan secara cepat dan terpadu. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas organisasi masih memerlukan penguatan, terutama dalam membangun sinergi lintas sektor.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa keterbatasan SDM di Kota Pekanbaru berdampak langsung terhadap intensitas pendataan, pendampingan, dan monitoring. Pola tersebut dapat dibandingkan dengan penelitian (Fridayanti et al., 2023) di Sulawesi Utara dan (Suryanti et al., 2023) di Tanjungpinang. Persamaannya terletak pada adanya kebutuhan terhadap kapasitas aparatur dalam menunjang pelayanan sosial lanjut usia. Perbedaannya, penelitian ini menunjukkan bahwa keterbatasan SDM tidak hanya berpengaruh terhadap jumlah pelayanan yang dapat diberikan, tetapi juga menyebabkan pelayanan lebih bersifat responsif berdasarkan laporan masyarakat daripada penjangkauan aktif. Dengan demikian, temuan Pekanbaru memperluas penelitian terdahulu dengan menunjukkan konsekuensi keterbatasan SDM terhadap pola pelaksanaan peran aparatur.

Menurut (Soekanto, 2013), peran sebagai struktur (role as position/structure) merupakan peran yang melekat pada kedudukan atau lembaga dalam menjalankan fungsi dan kewenangannya. Dalam penelitian ini, Dinas Sosial telah menjalankan fungsi kelembagaannya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang dimiliki. Akan tetapi, efektivitas pelaksanaan peran struktural masih dipengaruhi oleh koordinasi antarinstansi, ketersediaan sumber daya, serta dukungan kelembagaan sehingga diperlukan penguatan sistem kerja yang lebih terintegrasi. Keterangan informan tersebut menunjukkan bahwa Dinas Sosial tidak bekerja secara mandiri, tetapi menjalankan pelayanan melalui hubungan kerja dengan berbagai institusi. Secara struktural, pembagian kewenangan dan jejaring kerja telah terbentuk. Akan tetapi, temuan lapangan menunjukkan bahwa koordinasi tersebut belum sepenuhnya menghasilkan sistem pelayanan yang terintegrasi. Kendala pertukaran data, pelaporan, dan sinkronisasi penanganan menyebabkan sebagian kasus belum dapat ditangani secara cepat dan terpadu. Meskipun pelaksanaan peran Dinas Sosial dalam pemenuhan kebutuhan dasar lanjut usia terlantar telah berjalan, penelitian ini masih menemukan beberapa faktor penghambat, penelitian ini juga menemukan beberapa faktor yang masih menjadi penghambat, sebagai berikut :

Faktor-faktor Penghambat, tersebut antara lain :

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan peranan Dinas Sosial Kota Pekanbaru dalam pemenuhan kebutuhan dasar lanjut usia terlantar belum sepenuhnya berjalan optimal karena dipengaruhi oleh beberapa faktor penghambat. Hambatan tersebut berasal dari faktor internal maupun eksternal yang berdampak terhadap efektivitas pelayanan sosial kepada lanjut usia. Faktor pertama adalah keterbatasan anggaran yang dialokasikan untuk penyelenggaraan program kesejahteraan sosial. Keterbatasan anggaran menyebabkan jumlah bantuan sosial yang dapat diberikan kepada lanjut usia terlantar masih terbatas sehingga belum mampu menjangkau seluruh sasaran yang membutuhkan pelayanan. Kondisi ini juga berdampak pada terbatasnya pengembangan program pemberdayaan dan rehabilitasi sosial yang seharusnya dilaksanakan secara berkelanjutan. Faktor kedua adalah keterbatasan

sumber daya manusia. Jumlah petugas sosial yang tersedia belum sebanding dengan jumlah lanjut usia terlantar yang harus dilayani. Selain itu, tingginya beban kerja petugas menyebabkan proses pendataan, asesmen, pendampingan, serta monitoring terhadap kondisi lanjut usia belum dapat dilakukan secara maksimal. Kondisi tersebut mengakibatkan pelayanan lebih bersifat responsif terhadap laporan masyarakat dibandingkan melalui penjangkauan secara aktif.

Faktor ketiga adalah belum optimalnya pendataan lanjut usia terlantar. Masih terdapat lanjut usia yang belum teridentifikasi dalam basis data sehingga tidak seluruhnya memperoleh bantuan sosial. Perubahan kondisi ekonomi masyarakat, perpindahan tempat tinggal, serta keterbatasan pembaruan data menyebabkan validitas data penerima bantuan belum sepenuhnya akurat. Akibatnya, masih ditemukan lanjut usia yang membutuhkan pelayanan tetapi belum tercatat sebagai penerima manfaat. Faktor keempat yaitu koordinasi antarinstansi yang belum optimal. Pemenuhan kebutuhan dasar lanjut usia melibatkan berbagai pihak, seperti Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, pemerintah kecamatan dan kelurahan, puskesmas, rumah sakit, serta lembaga kesejahteraan sosial. Namun dalam praktiknya, koordinasi antarinstansi masih menghadapi kendala dalam pertukaran informasi, sinkronisasi data, dan pelaksanaan program bersama sehingga pelayanan belum sepenuhnya terintegrasi. Faktor kelima adalah rendahnya dukungan keluarga dan masyarakat terhadap lanjut usia terlantar. Perubahan struktur keluarga, tingginya mobilitas masyarakat perkotaan, serta tekanan ekonomi menyebabkan sebagian keluarga belum mampu memberikan perhatian dan perawatan yang optimal kepada anggota keluarga yang telah lanjut usia. Akibatnya, beban pelayanan sosial lebih banyak ditanggung oleh pemerintah melalui Dinas Sosial.

Selain itu, terbatasnya sarana dan prasarana pelayanan sosial juga menjadi kendala. Kapasitas lembaga pelayanan sosial maupun fasilitas rehabilitasi bagi lanjut usia masih terbatas dibandingkan dengan kebutuhan pelayanan di lapangan. Kondisi tersebut menyebabkan tidak seluruh lanjut usia terlantar dapat memperoleh pelayanan rehabilitasi sosial secara cepat. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dipahami bahwa hambatan pelaksanaan peranan Dinas Sosial tidak hanya dipengaruhi oleh faktor kelembagaan, tetapi juga oleh faktor sosial, ekonomi, dan dukungan berbagai pemangku kepentingan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan kepada lanjut usia terlantar memerlukan penambahan anggaran, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pembaruan basis data secara berkala, penguatan koordinasi lintas sektor, serta peningkatan partisipasi keluarga dan masyarakat dalam memberikan perlindungan kepada lanjut usia. Berdasarkan teori peranan, hambatan-hambatan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan peran Dinas Sosial belum sepenuhnya didukung oleh sumber daya, struktur organisasi, dan lingkungan sosial yang memadai.

Pada aspek peran sebagai norma, kendala terlihat dari belum optimalnya implementasi kebijakan akibat keterbatasan anggaran dan data. Pada aspek peran sebagai perilaku individu, keterbatasan jumlah petugas menyebabkan pelayanan belum dapat dilakukan secara intensif kepada seluruh lanjut usia terlantar. Sementara pada aspek peran sebagai struktur, koordinasi lintas sektor yang belum optimal menghambat efektivitas penyelenggaraan pelayanan sosial. Temuan ini memperlihatkan bahwa keberhasilan pemenuhan kebutuhan dasar lanjut usia terlantar tidak hanya ditentukan oleh pelaksanaan tugas Dinas Sosial, tetapi juga dipengaruhi oleh dukungan sumber daya organisasi, sinergi antarinstansi, serta partisipasi keluarga dan masyarakat. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan perlu diarahkan pada penguatan kelembagaan, peningkatan kapasitas aparatur, penyempurnaan sistem pendataan, dan

pengembangan kerja sama lintas sektor agar pelayanan kesejahteraan sosial bagi lanjut usia terlantar dapat terlaksana secara efektif, tepat sasaran, dan berkelanjutan.

Tabel 1.
Kondisi Lanjut Usia di Kota Pekanbaru

Indikator	Jumlah	Sumber
Penduduk Usia 60-64 Tahun	38.118 jiwa	Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru (2025) (Statistik, 2025)
Penduduk Usia 65-69 Tahun	23.184 jiwa	Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru (2025)
Penduduk Usia 70-74 Tahun	14.369 jiwa	Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru (2025)
Penduduk Usia >75 Tahun	11.843 jiwa	Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru (2025)
Total Penduduk Lansia	89.182 jiwa	Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru (2025)
Total Penduduk Pekanbaru	1.167.599 jiwa	Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru (2025)

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru (2025) (Statistik, 2025)

Tabel 2.
Data Lansia Terlantar Kota Pekanbaru

Indikator	Jumlah	Sumber
Lansia Terlantar	38 orang	Pemerintah Kota Pekanbaru (2025)
Total Data Pemberdayaan Sosial Lain	737 orang	Pemerintah Kota Pekanbaru (2025)

Sumber: Pemerintah Kota Pekanbaru (2025) (Pekanbaru, 2025)

Berdasarkan Tabel 1 jumlah penduduk lanjut usia di Kota Pekanbaru pada tahun 2025 mencapai 89.182 jiwa dari total penduduk sebanyak 1.167.599 jiwa. Kelompok usia 60-64 tahun merupakan kelompok terbesar dengan jumlah 38.118 jiwa, diikuti usia 65-69 tahun sebanyak 23.184 jiwa, usia 70-74 tahun sebanyak 14.369 jiwa, dan usia 75 tahun ke atas sebanyak 11.843 jiwa. Data tersebut menunjukkan bahwa lanjut usia merupakan bagian penting dari struktur penduduk Kota Pekanbaru. Kondisi ini meningkatkan kebutuhan pemerintah daerah terhadap pelayanan sosial, kesehatan, perlindungan, dan pendampingan, terutama bagi lanjut usia yang berada dalam kondisi rentan. Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa pada tahun 2025 terdapat 38 lanjut usia terlantar yang tercatat dalam data sektoral Kota Pekanbaru, sementara data pemberdayaan sosial lainnya berjumlah 737 orang. Keberadaan lanjut usia terlantar menunjukkan bahwa sebagian kelompok lanjut usia masih membutuhkan intervensi pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan dasar. Kondisi tersebut menjadi dasar penting bagi Dinas Sosial untuk melakukan pendataan, penjangkauan, pemberian bantuan, rehabilitasi sosial, pendampingan, serta fasilitasi akses pelayanan kesehatan. Dengan demikian, data tersebut memberikan gambaran empiris mengenai sasaran pelayanan yang menjadi fokus penelitian.

KESIMPULAN

Bahwa peranan Dinas Sosial Kota Pekanbaru dalam pemenuhan kebutuhan dasar lanjut usia terlantar telah dilaksanakan melalui pendataan, pemberian bantuan sosial, fasilitasi pelayanan kesehatan, rehabilitasi sosial, pendampingan, serta

koordinasi dengan instansi terkait, tetapi pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal. Pada dimensi peran sebagai norma, Dinas Sosial telah menjalankan pelayanan berdasarkan ketentuan yang berlaku, namun penerapannya belum konsisten karena masih terdapat keterbatasan pendataan dan jangkauan pelayanan. Pada dimensi peran sebagai perilaku individu, aparatur telah menunjukkan sikap responsif dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan, tetapi keterbatasan jumlah petugas menyebabkan pendataan, pendampingan, dan monitoring belum dapat dilakukan secara menyeluruh. Pada dimensi peran sebagai struktur, pembagian tugas dan kerja sama dengan pemerintah kecamatan, kelurahan, fasilitas kesehatan, dan lembaga sosial telah terbentuk, tetapi koordinasi, pertukaran data, dan penanganan kasus belum terintegrasi secara optimal. Pelaksanaan peran tersebut juga dihambat oleh keterbatasan anggaran, sumber daya manusia, ketidakakuratan dan keterbatasan pembaruan data, sarana dan prasarana pelayanan, koordinasi lintas sektor, serta rendahnya dukungan keluarga dan masyarakat. Dengan demikian, pemenuhan kebutuhan dasar lanjut usia terlantar di Kota Pekanbaru memerlukan penguatan kapasitas aparatur, peningkatan dukungan anggaran dan sarana pelayanan, pemutakhiran data secara berkala, serta penguatan koordinasi lintas sektor dan keterlibatan keluarga maupun masyarakat agar pelayanan dapat diberikan secara lebih tepat sasaran, merata, dan berkelanjutan.

Pernyataan mengenai Penggunaan Kecerdasan Buatan (AI)

AI digunakan dalam penyusunan naskah ini. Penulis menggunakan perangkat kecerdasan buatan semata-mata untuk membantu perbaikan bahasa, pemeriksaan tata bahasa, serta penyuntingan demi kejelasan dan keterbacaan. Penulis tetap bertanggung jawab penuh atas akurasi, orisinalitas, integritas, dan konten akademis naskah tersebut. Seluruh konten yang dibantu oleh AI telah ditinjau dan diverifikasi oleh penulis sebelum naskah diserahkan.

Konflik kepentingan

Penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan.

Kontribusi penulis

Konseptualisasi, Deby Pratiwi Lubis dan Arif Rahman Hakim; pengumpulan data, Deby Pratiwi Lubis; validasi data, Deby Pratiwi Lubis dan Arif Rahman Hakim; analisis formal, Deby Pratiwi Lubis dan Arif Rahman Hakim; penulisan—penyusunan draf awal, Deby Pratiwi Lubis; penulisan—peninjauan dan penyuntingan, Arif Rahman Hakim. Seluruh penulis telah membaca dan menyetujui versi akhir naskah ini.

Ucapan terima kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Islam Riau dan Dinas Sosial Kota Pekanbaru atas dukungan, akses informasi, fasilitas, dan bantuan yang diberikan dalam pelaksanaan penelitian ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada para informan yang telah memberikan informasi dan pengalaman yang diperlukan untuk penyelesaian penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Andari, S. (2019). Dampak bantuan sosial bagi lanjut usia terlantar dalam meningkatkan kualitas hidup. *Media Informasi Penelitian Kesejahteraan Sosial*, 43(1), 67–78. <https://doi.org/10.31105/mipks.v43i1.2202>
- Badan Pusat Statistik. (2024). Statistik penduduk lanjut usia 2024. Jakarta: Badan Pusat Statistik.

- Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru. (2025). Kota Pekanbaru dalam angka 2025. Pekanbaru: Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru. <https://pekanbarukota.bps.go.id/id/publication/2025/02/28/782f2589686f3095440a4005/kota-pekanbaru-dalam-angka-2025.html>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Fridayanti, F., Lumintang, J., & Lesawengen, L. (2023). Peran Dinas Sosial Daerah Provinsi Sulawesi Utara dalam peningkatan pelayanan sosial lanjut usia di Balai Penyantunan Sosial Lanjut Usia Terlantar “Senja Cerah.” *Jurnal Ilmiah Society*, 3(2).
- Gea, Y. K., Raharjo, S. T., & Basar, G. G. K. (2022). Analisis program pelayanan sosial lanjut usia di Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia 3 Jakarta Selatan. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(2). <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v15i02.9278>
- Herdiansyah, H. (2014). *Metodologi penelitian kualitatif untuk ilmu-ilmu sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Melda, M., Setiawati, B., & Hardi, R. (2024). Peran Dinas Sosial dalam peningkatan kesejahteraan lanjut usia (lansia) terlantar di Kota Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 5(6), 1409–1422. <https://doi.org/10.26618/kimap.v5i6.16611>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis data kualitatif: Buku sumber tentang metode-metode baru*. Jakarta: UI Press.
- Pemerintah Kota Pekanbaru. (2025). *Statistik sektoral Kota Pekanbaru*. Pekanbaru: Pemerintah Kota Pekanbaru.
- Putri, S. D., Anggraini, R., Moeis, I., & Rafni, A. (2026). Peran Dinas Sosial dalam penanganan lansia terlantar di Kota Padang. *Journal of Education, Cultural and Politics*, 6(2), 270–279. <https://doi.org/10.24036/jecco.v6i2.974>
- Republik Indonesia. (1998). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia. <https://www.peraturan.go.id/id/uu-no-11-tahun-2009>
- Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia. <https://www.peraturan.go.id/id/uu-no-23-tahun-2014>
- Sabilillah, V. V. (2023). *Peran Dinas Sosial dalam penanganan lanjut usia telantar: Studi pada Dinas Sosial Kota Tegal Jawa Tengah [Skripsi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang]*. <https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/22194/>
- Soekanto, S. (2013). *Sosiologi suatu pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kualitatif (Edisi ke-3)*. Bandung: Alfabeta.
- Suryanti, U. M., Incen, M., & Niko, N. (2023). Peran Dinas Sosial dalam peningkatan kesejahteraan lansia terlantar di Kota Tanjungpinang. *Journal of Religion and Social Transformation*, 1(2), 46–58. <https://doi.org/10.24235/b7zs0q18>
- United Nations. (2023). *World social report 2023: Leaving no one behind in an ageing world*. New York: United Nations, Department of Economic and Social Affairs. <https://doi.org/10.18356/9789210019682>
- World Health Organization. (2024). *Long-term care for older people: Package for universal health coverage*. Geneva: World Health Organization. <https://www.who.int/publications/b/71558>