

**KEPUASAN LANJUT USIA TERHADAP PELAYANAN  
DI PANTI TRESNA WERDHA BUDI PERTIWI  
KOTA BANDUNG**

**BAB I**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana terapan  
Pekerjaan Sosial (S.Tr.Sos).**

**Oleh:**

**Adithiya Al Fajri  
NRP 21.04.136**

**PEMBIMBING:**

**Dr.Raden Enkeu Agiati.M.SI.  
Sri Ratna Ningrum.S.Sos,MPS.SP.**



**PROGRAM STUDI PEKERJAAN SOSIAL PROGRAM SARJANA TERAPAN  
POLITEKNIK KESEJAHTERAAN SOSIAL BANDUNG**

**2025**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### 1.1. Latar Belakang

Lanjut usia (lansia) merupakan fase kehidupan manusia yang ditandai dengan penurunan fungsi fisik dan psikologis. Lansia adalah individu yang berusia 60 tahun ke atas, dan dalam beberapa tahun terakhir, jumlah penduduk lansia di dunia, termasuk di Indonesia, terus meningkat (WHO : 2023). Jumlah lansia di Indonesia diperkirakan mencapai lebih dari 26 juta orang, dan angka ini diperkirakan akan terus meningkat pada tahun-tahun mendatang. Peningkatan jumlah lansia ini adalah indikator keberhasilan dalam bidang kesehatan, namun di sisi lain juga membawa tantangan tersendiri. (BPS tahun 2020).

Populasi lanjut usia mereka memiliki kebutuhan hidup yang berbeda dengan orang lain yang lebih produktif. Ini dipengaruhi oleh proses penuaan, perubahan, dan penurunan tahapan kehidupan yang terjadi pada lanjut usia. sehingga kebutuhan lanjut usia lebih spesifik dibandingkan dengan kelompok usia lainnya. Akibatnya, ketika nilai dan struktur keluarga bergeser, panti sosial adalah pilihan terbaik untuk membantu para lansia dalam memanfaatkan sumber daya yang ada untuk memenuhi kebutuhan mereka dan mencapai tingkat kesejahteraan bagi diri mereka sendiri (Chatarina, 2020).

Peningkatan jumlah penduduk lanjut usia (lansia) merupakan fenomena global yang juga terjadi di Indonesia, proporsi penduduk lansia (usia 60 tahun ke atas) di Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun. Pada tahun 2025,

diperkirakan lebih dari 10% total penduduk Indonesia terdiri dari lansia, dan angka ini diproyeksikan akan terus bertambah seiring dengan peningkatan harapan hidup dan penurunan angka kelahiran. Fenomena ini menandakan bahwa Indonesia sedang memasuki era *aging population*, yang membawa dampak signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk sosial, ekonomi, dan kesehatan. (BPS : 2023)

Tidak hanya populasi lanjut usia secara keseluruhan saja yang meningkat, lanjut usia terlantar pun memiliki jumlah yang cukup tinggi, seperti halnya di Jawa Barat jumlah lanjut usia terlantar hingga tahun 2020, berdasarkan asumsi Kementerian Sosial Republik Indonesia mencapai 724.546 jiwa atau 15% dari 4,8 juta lanjut usia. Dari jumlah lanjut usia terlantar tersebut hanya 31,53% yang mendapatkan pelayanan, yaitu sekitar 228.514 lanjut usia yang menerima bantuan (Dodo Suhendar, 2021). Adapun data mengenai jumlah penduduk lanjut usia di Kota Bandung pada tahun 2021 mencapai 275.920 jiwa. Sedangkan jumlah lanjut usia terlantar berjumlah 4.299 jiwa (BPS Kota Bandung, 2022).

Seiring bertambahnya usia, banyak lansia yang menghadapi berbagai masalah kesehatan, baik fisik, mental, maupun emosional. Penurunan kondisi fisik, seperti gangguan mobilitas, kecacatan, atau penyakit kronis, sering kali membuat lansia kesulitan untuk mandiri dalam menjalani kehidupan sehari-hari. Selain itu, banyak lansia yang mengalami masalah sosial, seperti isolasi sosial atau keterbatasan interaksi dengan keluarga dan teman-teman. Masalah-masalah

ini menyebabkan banyak lansia membutuhkan perhatian lebih dari segi perawatan kesehatan dan pelayanan sosial.

Lanjut usia membutuhkan lebih dari sekadar perhatian karena mereka adalah orang-orang lemah yang memasuki usia 60-an dan lebih, karena orang tua memiliki kesan bahwa mereka kembali ke masa kecilnya, mereka membutuhkan hal-hal kecil seperti ini untuk dapat menceritakan berbagai kisah suka dan duka yang mereka rasakan. Tinggal bersama keluarga dapat menyebabkan hal ini terjadi pada beberapa orang lanjut usia. Karena berbagai alasan, keluarga mereka malah mengirim mereka ke panti jompo. Akibatnya, hal-hal seperti ini tidak hanya menimbulkan masalah fisik tetapi juga psikologis dan sosial pada lansia (Lestari et al., 2022).

Adanya perubahan fisik dan sosial ini menyebabkan lansia berpotensi mengalami tekanan dalam hidup karena stigma menjadi tua adalah sesuatu yang berkaitan dengan kelemahan, ketidakberdayaan, dan munculnya penyakit-penyakit. Masa lansia sering dimaknai sebagai masa kemunduran, terutama pada keberfungsian fisik dan psikologis.

Secara garis besar rata-rata faktor yang menyebabkan keluarga tidak dapat memberikan dukungan sosial kepada lanjut usia adalah karena faktor kemiskinan, melemahnya nilai-nilai kekeluargaan, kesibukan, dan kurangnya kemampuan dalam merawat lanjut usia. Ketiga alasan ini yang menjadi penyebab utama lanjut usia menjadi terlantar. Fenomena tersebut tidak hanya terjadi pada keluarga yang

memiliki perekonomian dibawah garis kemiskinan saja, namun juga terjadi pada keluarga kalangan mampu secara finansial (Sulastri dan Humaedi, 2017:156).

Pelayanan sosial yang dilaksanakan bagi lanjut usia melalui panti bertujuan agar terpenuhinya kebutuhan dari kelompok lansia yang tidak bisa mereka penuhi dikarenakan faktor umur yang menjadikan terbatasnya kemampuan mereka dalam melakukan aktifitas produktif guna memenuhi kebutuhan mereka. Sehingga, seiring bertambahnya usia membutuhkan bantuan dari lingkungan sosialnya dalam rangka pemenuhan kebutuhannya.

Bentuk dari pelayanan sosial lanjut usia dapat dilakukan baik di dalam panti maupun di luar panti oleh pemerintah, pemerintah kabupaten atau kota, maupun masyarakat. Pelayanan yang diberikan untuk menangani lanjut usia terlantar yakni dilaksanakan di dalam panti agar mereka mendapatkan kehidupan secara layak. Adapun jenis pelayanan yang diberikan berupa: 1) pemberian tempat tinggal yang layak; 2) jaminan hidup berupa makanan, pakaian, dan pemeliharaan kesehatan; 3) pengisian waktu luang termasuk rekreasi; 4) bimbingan mental, sosial, keterampilan, dan keagamaan; serta 5) pengurusan kematian termasuk pemulasaraan dan pemakaman (Permensos RI No. 19 Tahun 2012 Pasal 9).

Salah satu Lembaga Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia (LKSLU) yang memberikan pelayanan sosial terhadap lanjut usia adalah Panti Tresna Werdha Budi Pertiwi. Panti sosial lanjut usia ini berada di bawah organisasi perkumpulan Budi Istri. Panti Tresna Werdha Budi Pertiwi Kota Bandung menerima lanjut

usia perempuan sebagai penerima manfaat, jumlah penerima manfaat pada tahun 2025 ini sebanyak 22 orang dengan latar belakang yang berbeda-beda. Terdapat 15 orang lanjut usia yang masih tergolong potensial dikarenakan dinilai masih mampu dalam melakukan kegiatan sehari-hari sehingga tidak sepenuhnya bergantung pada petugas. Sedangkan 7 orang lanjut usia lainnya sudah tidak potensial karena kondisi kesehatan yang mengganggu akibat penyakit demensia, *alzheimer*, kebutaan, dan diabetes yang diderita, sehingga sepenuhnya bergantung pada petugas karena sudah tidak memiliki daya serta kekuatan dalam beraktivitas dan mengurus kebutuhan hidupnya sehari-hari.

Pelayanan sosial untuk lanjut usia terlantar di Panti Tresna Werdha Budi Pertiwi memiliki berbagai kegiatan yang dapat meningkatkan produktivitas para lansia, seperti bimbingan kesehatan jasmani berupa senam jantung dan fisik yang dilakukan sebanyak 2 kali dalam seminggu yakni pada hari Selasa dan Jumat dipekarangan panti, serta tersedianya bimbingan keterampilan membuat kerajinan tangan dan bercocok tanam hidroponik.

Panti menerima sumbangan dana dari berbagai kalangan masyarakat maupun pemerintah, sehingga kebutuhan dasar para lanjut usia sangat terpenuhi, seperti dari Kementerian Sosial Republik Indonesia yang memberikan dana untuk kebutuhan pangan masing-masing lanjut usia setiap harinya.

Panti Tresna Werdha Budi Pertiwi berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada lansia, yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan, perawatan, dan dukungan sosial bagi lansia yang membutuhkan. Kualitas

pelayanan di panti werdha sering kali menjadi sorotan, terutama terkait dengan kepuasan penghuni, seperti penelitian (Quraissy Ramadhan 2017) yang mengatakan bahwa Kepuasan lansia terhadap pelayanan yang diberikan merupakan indikator penting untuk menilai sejauh mana panti werdha berhasil memenuhi kebutuhan dan harapan penghuninya.

Hasil penelitian lain oleh Kusumawati, Lucky (2023) tentang Kepuasan lansia terhadap pelayanan di panti lansia dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas pelayanan kesehatan, ketersediaan fasilitas, interaksi sosial, dan dukungan psikologis. Pelayanan yang baik tidak hanya mencakup aspek fisik, tetapi juga aspek emosional dan sosial. Lansia yang merasa puas dengan pelayanan yang diterima cenderung memiliki kualitas hidup yang lebih baik dan merasa lebih bahagia. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menyebabkan stres, depresi, dan penurunan kualitas hidup.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Kepuasan Lanjut Usia Terhadap Pelayanan Di Panti Tresna Werdha Budi Pertiwi Kota Bandung”. Hal tersebut memberikan dorongan kepada peneliti untuk mengkaji lebih dalam terkait pelayanan sosial lanjut usia yang diberikan oleh Panti Tresna Werdha Budi Pertiwi Kota Bandung.

## **1.2. Perumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian ini ialah Bagaimana Kepuasan Lanjut Usia Terhadap Pelayanan Di Panti Tresna Werdha

Budi Pertiwi Kota Bandung?. Selanjutnya rumusan masalah ini dirinci pada sub-sub permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan lanjut usia terhadap pelayanan permakanan di Panti?
2. Bagaimana kepuasan lanjut usia terhadap pelayanan keasramaan yang disediakan di panti tersebut?
3. Bagaimana kepuasan lanjut usia terhadap program dukungan psikososial yang diselenggarakan oleh panti?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran secara empiris tentang:

1. kepuasan lanjut usia terhadap pelayanan permakanan yang disediakan di Panti
2. kepuasan lanjut usia terhadap pelayanan keasramaan yang disediakan di panti.
3. kepuasan lanjut usia terhadap program dukungan psikososial yang diselenggarakan oleh panti

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis, yakni sebagai berikut :

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan Pemikiran ilmu pengetahuan praktik pekerjaan sosial khususnya kepuasan lanjut usia terhadap pelayanan di panti tresna werdha budi pertiwi.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan secara praktis dapat memberikan kontribusi dalam :

1. Pemecahan masalah lanjut usia terutama dalam pelayanan panti terhadap lanjut usia.
2. Sebagai dasar pertimbangan pembuat keputusan (*stakeholder*) dalam membuat program bagi lanjut usia.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika yang digunakan dalam penulisan proposal skripsi ini adalah:

**BAB I PENDAHULUAN**, yang memuat tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II KAJIAN KONSEPTUAL**, yang memuat tentang penelitian terdahulu dan teori-teori yang relevan dengan fokus permasalahan penelitian.

**BAB III METODE PENELITIAN**, yang memuat tentang langkah dan prosedur yang digunakan dalam mengumpulkan data untuk menjawab permasalahan penelitian.

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**, Memuat hasil penelitian dan pembahasan

**BAB V USULAN PROGRAM** Memuat dasar pemikiran, nama program, tujuan program, sasaran target penerima manfaat program, organisasi pelaksana program, metode dan teknik, perlengkapan/peralatan yang diperlukan, tahapan dan rincian

kegiatan termasuk durasi waktu yang diperlukan, biaya yang diperlukan, dan analisis kelayakan program.

**BAB VI SIMPULAN DAN SARAN**, Memuat simpulan dan saran