

## ABSTRAK

**Septa Nadia Aurinisya, NRM. 21.04.060. Tingkat Kepuasan Lanjut Usia Penerima Manfaat Program Asistensi Rehabilitasi Sosial Sentra Wyata Guna di Kota Bandung. Pembimbing: Drs. Abas Basuni, M.Soc.Admin dan Arini Dwi Deswanti, S.Kesos, M.Kesos.**

Kepuasan merupakan indikator penting dalam menilai sejauh mana suatu program mampu memenuhi harapan dan kebutuhan penerima manfaat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan lanjut usia sebagai penerima manfaat Program Asistensi Rehabilitasi Sosial (ATENSI) di Sentra Wyata Guna, Kota Bandung. Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan berdasarkan enam aspek, yaitu: ketersediaan layanan, responsivitas, ketepatan waktu layanan, profesionalisme, kepuasan terhadap layanan secara keseluruhan, dan kepuasan terhadap bantuan yang diterima. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 30 orang lanjut usia penerima manfaat. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala *rating scale*. Uji validitas instrumen dilakukan melalui *face validity*, sedangkan uji reliabilitas menggunakan perhitungan *Cronbach's Alpha* untuk mengukur konsistensi internal instrumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penerima manfaat secara umum berada dalam kategori tinggi, dengan 18 responden menyatakan sangat puas, 12 responden berada pada kategori sedang, dan tidak ada responden yang masuk dalam kategori rendah. Terdapat tiga aspek yang mayoritas dinilai dalam kategori sedang, yaitu: ketersediaan layanan, kepuasan terhadap layanan secara keseluruhan, dan kepuasan terhadap bantuan yang diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan pada aspek-aspek tersebut. Sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian, peneliti merancang program SIGAP (Sosialisasi dan Evaluasi Guna Aksi Perubahan) yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi, transparansi dalam penyampaian layanan, serta pemahaman penerima manfaat terhadap bentuk dan tujuan bantuan yang diberikan. Diharapkan program ini dapat menjadi solusi strategis dalam meningkatkan kualitas layanan Program ATENSI bagi lanjut usia di masa mendatang

**Kata Kunci:** Kepuasan, Lanjut Usia, Penerima Manfaat, Program ATENSI, Sentra Wyata Guna

## **ABSTRACT**

**Septa Nadia Aurinisya, NRM. 21.04.060. Satisfaction Level of Elderly Beneficiaries of the Social Rehabilitation Assistance Program at Sentra Wyata Guna in Bandung City. Supervised by: Drs. Abas Basuni, M.Soc.Admin and Arini Dwi Deswanti, S.Kesos, M.Kesos.**

*Satisfaction is an important indicator in assessing the extent to which a program is able to meet the expectations and needs of its beneficiaries. This study aims to determine the level of satisfaction among older adults as beneficiaries of the Social Rehabilitation Assistance Program (ATENSI) at Sentra Wyata Guna, Bandung City. The measurement of satisfaction was based on six aspects: service availability, responsiveness, timeliness, professionalism, overall satisfaction with services, and satisfaction with the assistance received. This study employed a descriptive method with a quantitative approach. The sampling technique used was purposive sampling, with a total of 30 elderly beneficiaries as respondents. Data were collected through questionnaires using a rating scale. The instrument's validity was tested using face validity, while reliability was measured using Cronbach's Alpha to assess internal consistency. The results showed that the overall satisfaction level of the beneficiaries was generally high, with 18 respondents indicating high satisfaction, 12 respondents reporting moderate satisfaction, and none falling into the low satisfaction category. However, three aspects were predominantly rated in the moderate category, namely: service availability, overall satisfaction with services, and satisfaction with the assistance received. These findings indicate that there is still room for improvement in these areas. As a follow-up to the research findings, the researcher developed a program called SIGAP (Sosialization and Evaluation for Change Action), aimed at improving communication effectiveness, service delivery transparency, and beneficiaries' understanding of the form and purpose of the assistance provided. This program is expected to be a strategic solution to enhance the quality of ATENSI services for the elderly in the future.*

**Keywords:** Satisfaction, Elderly, Beneficiaries, ATENSI Program, Sentra Wyata Guna