

BAB II

KAJIAN KONSEPTUAL

2.1. Konsep yang Mendasari Penelitian

2.1.1 Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah tanggapan seseorang terhadap kesesuaian tingkat kepentingan dan harapan (ekspektasi) sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Menurut Philip Kotler (2005) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan gambaran harapan seseorang terhadap pelayanan ataupun jasa yang dirasakan apakah sesuai dengan harapan atau tidak (Irene, 2009).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan seseorang dengan kenyataan yang diterima. Apabila kenyataan tersebut sesuai atau melebihi harapan, maka individu akan merasa puas. Sebaliknya, apabila kenyataan jauh di bawah harapan, maka kemungkinan besar individu akan merasa tidak puas.

2.1.2 Aspek-aspek kepuasan

Aspek kepuasan menurut Supranto (2006) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen dibagi ke dalam enam aspek yang berbeda. Keenam aspek kepuasan konsumen tersebut adalah *Availability of Service*, *Responsiveness of Service*, *Timeliness of Service*, *Professionalism of Service*, *Overall Satisfaction Service*, dan *Overall Satisfaction with Product*.

1) Ketersediaan layanan (*Availability of Service*)

Dalam lingkup ini merujuk pada sejauh mana layanan atau program yang disediakan dapat diakses dan digunakan oleh konsumen atau pengguna dengan lancar dan tanpa hambatan.

2) Responsivitas layanan (*Responsiveness of Service*)

Merupakan kondisi dimana penyedia layanan dapat beraksi dan menangani seluruh permintaan maupun keluhan dari konsumen. Pada lingkup responsivitas layanan dilihat sejauh mana layanan atau program dapat memberikan respon yang cepat dan efektif terhadap kebutuhan atau permintaan konsumen, serta mengatasi masalah atau keluhan yang muncul. Responsivitas layanan berhubungan erat dengan seberapa cepat suatu lembaga merespon masalah atau permintaan pengguna, serta seberapa efisien cara mereka menangani masalah tersebut

3) Ketepatan waktu layanan (*Timeliness of Service*)

Merupakan kondisi dimana pekerjaan diselesaikan oleh penyedia layanan sesuai dengan perjanjian yang disepakati dengan konsumen. Ketepatan sesuai dengan jadwal atau waktu yang dijanjikan, serta seberapa tepat waktu layanan tersebut diberikan kepada konsumen. Ketepatan waktu adalah faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, karena pelanggan cenderung lebih puas ketika mereka menerima layanan dengan cepat dan tepat waktu, sesuai dengan ekspektasi yang telah ditetapkan.

4) Profesionalisme layanan (*Professionalism of Service*)

Merupakan kondisi dimana penyedia layanan bersikap secara profesional ketika melaksanakan pekerjaannya dan menangani seluruh permintaan konsumen.

Profesionalisme ini mencakup berbagai elemen, mulai dari cara komunikasi, hingga kemampuan untuk menjaga etika dan hubungan yang baik dengan konsumen. Profesionalisme yang tinggi sangat penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan yang berkelanjutan

5) Kepuasan layanan secara keseluruhan (*Overall Satisfaction Service*)

Penyedia layanan dapat memberikan pelayanan secara baik sesuai dengan harapan dan kenyataan yang diberikan. Kepuasan layanan secara keseluruhan mencerminkan tingkat keberhasilan sebuah program atau layanan dalam memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi konsumen.

6) Kepuasan keseluruhan dengan bantuan (*Overall Satisfaction with Product.*)

Konsumen merasa puas dengan bantuan yang diberikan dalam program tersebut, mencakup kualitas bantuan yang diberikan, kebermanfaatan bantuan yang diberikan dan bagaimana bantuan dapat digunakan dengan baik. Kepuasan terhadap bantuan secara keseluruhan adalah elemen kunci dalam menilai keberhasilan suatu program yang menawarkan bantuan yang diberikan kepada konsumen.

2.1.3 Pengukuran kepuasan

Terdapat empat metode yang banyak dipergunakan dalam mengukur kepuasan menurut Kotler (Prayoga, 2017) antara lain:

1) *Directly reported satisfaction.*

Melakukan pengukuran secara langsung melalui pertanyaan tentang tingkat kepuasan pelanggan.

2) *Derived dissatisfaction.*

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

3) *Problem analysis.*

Pelanggan agar mengemukakan masalah yang dihadapi berkaitan dengan produk atau jasa dan memberikan saran untuk perbaikan kedepannya.

4) *Importance performance analysis.*

Pelanggan agar menilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen/atribut tersebut.

2.1.4 Pengertian Asistensi Rehabilitasi Sosial (Atensi)

Asistensi Rehabilitasi Sosial lanjut usia (ATENSI-LU) adalah layanan Rehabilitasi Sosial yang diberikan kepada lanjut usia dengan menggunakan pendekatan berbasis keluarga, komunitas, dan/atau residensial melalui kegiatan dukungan pemenuhan kebutuhan hidup layak, perawatan sosial dan/atau pengasuhan, dukungan keluarga, terapi fisik, terapi psikososial, terapi mental, spiritual, pelatihan vokasional, pembinaan kewirausahaan, bantuan sosial dan asistensi sosial, serta dukungan aksesibilitas. Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial yang selanjutnya disingkat PPKS adalah perorangan, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat yang karena suatu hambatan, kesulitan, atau gangguan tidak dapat melaksanakan fungsi sosialnya, sehingga memerlukan pelayanan sosial untuk memenuhi kebutuhan hidupnya baik jasmani dan rohani maupun sosial secara memadai dan wajar. Sentral Pelayanan Sosial Lanjut Usia adalah layanan sosial yang terintegrasi bagi lanjut usia untuk dapat memenuhi kebutuhan dan memperoleh solusi terhadap masalah yang dihadapi secara efektif, efisien dan berkelanjutan melalui rujukan atau penyelesaian secara langsung. (Pedoman ATENSI-LU, 2020).

Sasaran Atensi lanjut usia meliputi lanjut usia, keluarga, dan masyarakat. Adapun kriteria lanjut usia penerima ATENSI adalah lanjut usia yang mengalami masalah sosial berupa kemiskinan, ketelantaran, disabilitas, keterpencilan, tuna sosial dan penyimpangan perilaku, korban bencana, dan korban tindak kekerasan, eksploitasi, dan diskriminasi serta lanjut usia yang mengalami hambatan dalam fungsi sosialnya. (Pedoman ATENSI-LU,2020)

Dapat disimpulkan Program Atensi lanjut usia dirancang untuk memberikan dukungan sosial yang komprehensif kepada lanjut usia, keluarga, dan masyarakat, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup lanjut usia yang menghadapi berbagai masalah sosial. Pendekatan yang digunakan dalam program ini sangat luas, mencakup perawatan sosial, terapi fisik dan psikososial, serta bantuan sosial. Sasaran penerima manfaat program ini sangat spesifik, mencakup lanjut usia yang menghadapi kemiskinan, disabilitas, keterlantaran, serta berbagai masalah sosial lainnya. Program ini berperan penting dalam memberikan solusi yang efektif dan berkelanjutan bagi lanjut usia yang membutuhkan bantuan sosial

2.1.5 Pengertian Lanjut Usia

Menurut *World Health Organisation* (WHO, 2020), lansia adalah seseorang yang telah memasuki usia 60 tahun keatas. Lansia merupakan kelompok umur pada manusia yang telah memasuki tahapan akhir dari fase kehidupannya. Kelompok yang dikategorikan lansia ini akan terjadi suatu proses yang disebut *Aging Process* atau proses penuaan (Nugroho, 2008). Menua bukanlah suatu penyakit tetapi merupakan proses berkurangnya daya tahan tubuh dalam menghadapi rangsangan dalam maupun luar tubuh. Walaupun demikian memang harus diakui bahwa ada berbagai penyakit yang sering terjadi pada kaum lansia.

Proses menua pada manusia merupakan suatu peristiwa alamiah yang tidak dapat dihindari. Pertambahan umur seseorang berpengaruh terhadap fungsi organ tubuh, setelah mencapai puncak kematangan usia dewasa fungsi organ tubuh mengalami penurunan. Penurunan tersebut karena penyusutan jaringan tubuh secara bertahap, yang meliputi jaringan otot, sistem saraf, dan organ organ vital lainnya. Penurunan fungsi fisiologis neurologis dan kardiovaskular pun menurun setelah berusia lanjut dengan irama penurunan yang berbeda untuk setiap orang (Nugroho, 2008).

Memasuki masa lanjut usia banyak mengalami kemunduran misalnya kemunduran fisik yang ditandai dengan kulit menjadi keriput karena berkurangnya bantalan lemak, rambut memutih, pendengaran berkurang, penglihatan memburuk, aktivitas menjadi lambat, nafsu makan berkurang dan kondisi tubuh yang lain juga mengalami kemunduran (Padila, 2013)

2.1.6 Kebutuhan Lanjut Usia

Menurut Darmojo dalam Maryam, (2012), lanjut usia sebagai manusia memiliki kebutuhan-kebutuhan sebagaimana umumnya, yaitu kebutuhan makanan, perlindungan, perawatan kesehatan dan kebutuhan-kebutuhan sosial dalam mengadakan hubungan dengan orang lain

1) Kebutuhan-kebutuhan utama (primer) lanjut usia meliputi :

- (1) Kebutuhan biologis/fisik, yang meliputi kebutuhan makanan yang bergizi, seksual, pakaian dan perumahan/tempat berteduh.
- (2) Kebutuhan ekonomi,yaitu berupa penghasilan memadai.
- (3) Kebutuhan kesehatan, berupa kesehatan fisik, mental, perawatan dan keamanan.

- (4) Kebutuhan psikologis, yang meliputi kasih sayang, adanya tanggapan dari orang lain, ketentraman, merasa berguna, memiliki jati diri serta status yang jelas.
- (5) Kebutuhan sosial, yaitu berupa peranan-peranan dalam hubungan dengan orang lain, hubungan antar pribadi dalam keluarga, teman teman sebaya dan hubungan dengan organisasi-organisasi sosial

2) Kebutuhan-kebutuhan kedua (sekunder) lanjut usia antara lain meliputi;

- (1) Kebutuhan dalam melakukan aktivitas.
- (2) Kebutuhan dalam pengisian waktu luang dan rekreasi.
- (3) Kebutuhan yang bersifat kebudayaan, seperti informasi dan pengetahuan, keindahan, dan lain-lain.
- (4) Kebutuhan yang bersifat politis, yaitu meliputi status, perlindungan hukum, partisipasi dan keterlibatan dalam kegiatan-kegiatan kemasyarakatan dan negara atau pemerintah
- (5) Kebutuhan yang bersifat keagamaan/spiritual seperti memahami akan makna kehadiran dirinya di dunia ini dan memahami hal-hal yang tidak diketahui atau di luar kehidupan, termasuk kematian.

2.1.7 Pengertian Pekerjaan Sosial

Menurut Max Siporin (1975), Pekerjaan sosial adalah praktik profesional yang dalam tindakan dan pelayanannya dilakukan oleh orang yang mendapatkan pendidikan khusus dan secara formal memiliki izin dan kewenangan untuk melaksanakan tugasnya, Menurut Walter A. Friedlander dan Robert Z. Apte (1980), pekerjaan sosial merupakan suatu pelayanan profesional yang praktiknya didasarkan kepada pengetahuan dan keterampilan ilmiah tentang relasi manusia, sehingga dapat membantu individu, kelompok dan masyarakat dalam mencapai kepuasan pribadi dan

sosial serta kebebasan.

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pekerjaan sosial merupakan profesi yang memberikan pertolongan kepada klien, baik secara individu, kelompok, maupun masyarakat, yang mengalami permasalahan dalam kehidupannya. Pertolongan yang diberikan dalam praktik pekerjaan sosial didasarkan pada landasan ilmu pengetahuan, nilai-nilai kemanusiaan, dan keterampilan profesional. Dalam pelaksanaannya, pekerjaan sosial menggunakan metode, keterampilan, serta teknik-teknik pekerjaan sosial yang terstruktur dan terukur, guna membantu klien mencapai keberfungsian sosial yang optimal serta meningkatkan kesejahteraan hidup mereka.

2.1.8 Tujuan Pekerjaan Sosial

Menurut Fahrudin (2014:66), yang merujuk pada *National Association of Social Workers* (NASW), tujuan pekerjaan sosial mencakup beberapa hal utama, diantaranya:

1. Meningkatkan kemampuan individu untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.
2. Meningkatkan fungsi sosial individu, kelompok, dan masyarakat.
3. Mencegah dan mengatasi berbagai masalah sosial.
4. Mendorong perubahan sosial yang positif.
5. Memberdayakan individu dan komunitas

2.1.9 Fungsi Pekerjaan Sosial

Menurut Zastrow (2010), menyebutkan tiga fungsi utama pekerjaan sosial yang diaplikasikan dalam konteks pelayanan kepada lanjut usia, yaitu:

1. Fungsi Preventif (Pencegahan)

Bertujuan untuk mencegah timbulnya masalah sosial di kalangan lansia. Contoh: memberikan edukasi tentang penuaan sehat, mencegah isolasi sosial, dan membina hubungan keluarga yang harmonis.

2. Fungsi Kuratif (Pemulihan)

Bertujuan untuk membantu lansia yang sedang mengalami masalah, seperti kesepian, kehilangan pasangan, depresi, atau masalah kesehatan. Pekerja sosial memberikan dukungan emosional, konseling, dan merujuk ke layanan kesehatan atau layanan sosial lainnya.

3. Fungsi Rehabilitatif

Bertujuan untuk memulihkan kemampuan lansia agar bisa kembali berfungsi secara sosial. Contoh: membantu lansia mengikuti kegiatan sosial, pelatihan keterampilan baru, atau integrasi kembali ke masyarakat setelah masa sakit atau isolasi.

2.1.10 Praktik Pekerjaan Sosial dengan Lanjut usia

Pekerjaan sosial lanjut usia, yang juga dikenal sebagai pekerjaan sosial gerontologis, merupakan bidang praktek spesialis yang berfokus pada pemeliharaan dan peningkatan kualitas hidup serta kesejahteraan lansia dan keluarga mereka. Selain itu, pekerjaan sosial ini bertujuan untuk mempromosikan kemandirian, otonomi, dan martabat lanjut usia. Gerontologi sendiri adalah pendekatan ilmiah terhadap berbagai aspek dalam proses penuaan, seperti aspek kesehatan, psikologis, sosial ekonomi, perilaku, dan lingkungan. Gerontologi merupakan cabang ilmu yang mempelajari proses penuaan dan masalah-masalah yang mungkin muncul pada lansia. Penuaan atau *aging* adalah suatu proses di mana kemampuan jaringan untuk memperbaiki diri atau mengganti diri serta mempertahankan struktur dan fungsi normalnya menghilang secara perlahan, sehingga tubuh tidak dapat bertahan terhadap kerusakan (termasuk infeksi) dan kesulitan dalam memperbaiki kerusakan yang terjadi.

Pekerjaan sosial merupakan profesi yang memberikan pertolongan kepada individu yang mengalami kesulitan dalam melaksanakan tugas-tugas kehidupannya

(Friedlander, dalam Syarif Muhidin, 2020). Mary Richmond (1917) menyatakan bahwa pekerja sosial bertanggung jawab untuk menilai kondisi sosial individu, termasuk lansia, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kesejahteraan mereka. Pekerja sosial harus menggunakan pendekatan holistik yang mencakup aspek psikososial dan lingkungan untuk meningkatkan kesejahteraan lansia.

Tahapan dalam penanganan lanjut usia pada dasarnya mengikuti prosedur yang serupa dengan penanganan terhadap penerima manfaat lainnya, dimulai dari tahap *engagement* (pendekatan), dilanjutkan dengan tahap *assessment* (penilaian), dan berakhir pada tahap terminasi (penyelesaian). Pada tahap *assessment*, pekerja sosial melakukan wawancara dengan lanjut usia untuk mengumpulkan data, informasi, serta menggali kebutuhan spesifik lansia tersebut. Dengan informasi yang diperoleh pada tahap ini, pekerja sosial dapat memahami secara lebih jelas tentang kondisi lansia dan apa saja yang menjadi kebutuhannya. Setelah itu, pekerja sosial merancang rencana intervensi yang tepat untuk membantu memenuhi kebutuhan lansia.

Dalam pelaksanaan intervensi ini, layanan yang diberikan berupa Program Atensi yang disesuaikan dengan kebutuhan lansia yang telah diidentifikasi, sehingga intervensi yang dilakukan dapat memberikan dampak yang maksimal bagi kesejahteraan lansia tersebut.

2.1.11 Peran Pekerjaan Sosial dengan Lanjut Usia

Menurut Charles Zastrow, peran pekerja sosial sangat penting dalam mendampingi lanjut usia dalam menghadapi berbagai persoalan yang muncul akibat proses penuaan, baik dari aspek sosial, psikologis, maupun kesehatan. Dalam kaitannya dengan lansia, terdapat sejumlah peran utama yang dijalankan oleh pekerjaan sosial. Adapun peran pekerja sosial dengan lanjut usia mencakup :

1. *Konseling (Counselor)*

Pekerja sosial membantu lansia menghadapi kesedihan, kehilangan pasangan, kecemasan akan kematian, atau kesepian

2. *Advokat (Advocate)*

Membela hak-hak lansia agar mendapatkan pelayanan kesehatan, tunjangan sosial, tempat tinggal yang layak, dan bebas dari perlakuan diskriminatif

3. *Perencana Layanan (Service Planner)*

Merancang program atau intervensi yang sesuai dengan kebutuhan fisik, mental, dan sosial lansia.

4. *Penghubung (Broker)*

Menghubungkan lansia dengan sumber daya atau layanan yang tersedia di masyarakat (misalnya panti jompo, rumah sakit, kelompok dukungan).

5. *Pendidik (Educator)*

Memberikan edukasi kepada lansia, keluarga, dan masyarakat tentang proses penuaan, perawatan diri, dan hak-hak lansia.

2.2 Kerangka Pikir

Penelitian menurut Sugiyono (2015) menyatakan bahwa kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis hubungan antar variabel yang akan diteliti. Sementara itu, menurut Dalman (2016) mengungkapkan bahwa kerangka berpikir atau kerangka pemikiran adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesis dari fakta-fakta, observasi, dan kajian kepustakaan.

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kerangka pemikiran adalah penjelasan secara garis besar mengenai penelitian yang akan dilakukan. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah :

