

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Lanjut usia merupakan tahap akhir dari proses penuaan. Masa tua adalah fase terakhir dalam kehidupan manusia, di mana pada tahap ini seseorang mengalami kemunduran fisik, mental, maupun sosial secara bertahap, sehingga berpotensi mengalami penurunan kemampuan dalam menjalani aktivitas sehari-hari. Penuaan adalah perubahan kumulatif pada makhluk hidup, termasuk tubuh, jaringan dan sel, yang mengalami penurunan kapasitas fungsional. Pada manusia, penuaan dihubungkan dengan perubahan degeneratif pada kulit, tulang, jantung, pembuluh darah, paru-paru, saraf serta jaringan tubuh lainnya. Dengan kemampuan regeneratif yang terbatas, mereka lebih rentan terkena berbagai penyakit bila dibandingkan dengan orang dewasa (Kholifah, 2016)

Menurut *World Health Organization* (WHO, 2011), lansia adalah seseorang yang telah memasuki usia 60 tahun. Lansia merupakan kelompok usia yang berada pada tahapan akhir dari fase kehidupan. Kelompok ini mengalami apa yang disebut proses penuaan (*aging process*). Menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 Pasal 1, lanjut usia adalah seseorang yang telah berusia 60 tahun ke atas. Jenis lanjut usia dibagi menjadi dua, yaitu lanjut usia potensial dan lanjut usia tidak potensial. Lanjut usia potensial adalah lansia yang masih mampu melakukan pekerjaan atau kegiatan yang menghasilkan barang maupun jasa. Sementara itu, lanjut usia tidak potensial adalah lansia yang tidak berdaya dan kehidupannya bergantung pada bantuan orang lain

Indonesia saat ini telah berada pada struktur penduduk tua (*ageing population*), tepatnya sejak tahun 2021 silam. Selama satu dekade terakhir (2015-2024) persentase lansia di Indonesia mengalami peningkatan hampir 4%, menjadi 12%. Berdasarkan Hasil Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas, 2023) jumlah penduduk lansia di Jawa Barat mencapai 11,21%. Hal ini menunjukkan bahwa Jawa Barat termasuk dalam kategori provinsi dengan struktur penduduk yang tua (Data Pusat Statistik Jawa Barat, 2023). Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Bandung tahun 2023, jumlah penduduk lanjut usia di kota ini mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya. Data tersebut menunjukkan jumlah lansia pada rentang usia 60–69 tahun mencapai 158.176 jiwa, usia 70–79 tahun sebanyak 61.967 jiwa, dan usia 80 tahun ke atas sebanyak 20.104 jiwa.

Peningkatan jumlah penduduk lanjut usia dapat memberikan dampak positif apabila mereka berada dalam kondisi sehat, aktif, dan produktif. Namun, disisi lain, proses penuaan penduduk juga menimbulkan berbagai tantangan yang perlu dihadapi oleh lansia itu sendiri, keluarga, masyarakat, maupun pemerintah. Tantangan utama saat ini adalah bagaimana mempertahankan kualitas kesejahteraan hidup lansia, mengingat bertambahnya usia umumnya disertai dengan penurunan kapabilitas fisik dan penurunan status kesehatan (Adioetomo 2018, 295)

Seiring dengan meningkatnya persentase penduduk lanjut usia, angka beban ketergantungan penduduk kelompok usia tidak produktif terhadap kelompok usia produktif diperkirakan akan terus meningkat (Kemenkes, 2014). Lansia umumnya sudah tidak produktif dan kurang memiliki kemandirian finansial. Berdasarkan proyeksi penduduk, rasio ketergantungan lansia meningkat dari 15,16% pada tahun

2020 menjadi 17,08% pada tahun 2023. Selain itu, tingginya rasio ketergantungan lansia ini dapat diperburuk oleh ketidaksiapan kondisi finansial lansia, salah satunya terkait dengan nilai kompensasi jaminan hari tua dan pensiun yang belum mencukupi kebutuhan lansia secara layak

Menurut penelitian Darajat (2023) mengenai Kondisi Lanjut Usia Di Indonesia Pada Era Bonus Demografi, Indonesia saat ini tengah mengalami proses penuaan penduduk, ditandai dengan meningkatnya jumlah penduduk yang berusia 60 tahun ke atas. Kondisi ini menjadi tantangan tersendiri dalam upaya meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan lanjut usia. Peningkatan jumlah lansia diharapkan tidak hanya disertai dengan bertambahnya usia harapan hidup, tetapi juga dengan kondisi kesehatan yang baik serta terpenuhinya kebutuhan hidup secara layak. Dalam penelitian ini, peningkatan jumlah lanjut usia menunjukkan potensi positif, namun tetap perlu perhatian khusus agar mereka tidak mengalami kesulitan atau penurunan kesejahteraan di masa tua. Oleh karena itu, fenomena ini menjadi tantangan bagi pembangunan, khususnya dalam upaya peningkatan kualitas hidup lansia dari aspek kesehatan, maupun pemenuhan kebutuhan dasarnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Desinta (2024) mengenai Surabaya Menuju Kota Ramah Lansia, menjelaskan bahwa peningkatan jumlah penduduk lanjut usia di Kota Surabaya menunjukkan adanya berbagai tantangan yang perlu diperhatikan. Tantangan tersebut meliputi aspek infrastruktur fisik, implementasi kebijakan dan program, serta kesadaran masyarakat dalam memenuhi kebutuhan penduduk lansia. Terkait dengan tantangan dalam pelaksanaan program dan kebijakan, terdapat kendala seperti kurangnya pelayanan kesehatan, khususnya dari tenaga medis,

untuk memberikan layanan kepada lansia di Kota Surabaya. Peningkatan jumlah lansia ini memerlukan tenaga medis yang cukup, terutama dalam pelayanan Posbindu Lansia. Jika pelaksanaan Posbindu dapat berjalan maksimal, maka layanan kesehatan gratis dapat diberikan kepada lansia yang tidak memiliki pendapatan untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka

Penelitian terakhir dilakukan oleh Siti Khansah (2024) dengan judul *Membangun Masyarakat Peduli Lansia: Peran Generasi Muda dalam Mengatasi Tantangan Tua Rentan Hidup*. Penelitian ini menjelaskan bahwa masyarakat peduli lansia merupakan konsep penting dalam menghargai dan memperhatikan orang tua, baik di dalam keluarga maupun lingkungan sosial. Generasi muda memiliki peran strategis dalam membangun masyarakat yang peduli terhadap lansia, mengatasi berbagai tantangan pada masa tua, serta meningkatkan kualitas hidup lansia. Meningkatnya jumlah penduduk lansia perlu diimbangi dengan perhatian terhadap kesejahteraan mereka, yang menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah, masyarakat, dan keluarga

Meningkatnya persentase jumlah lanjut usia menjadi perhatian utama dalam upaya meningkatkan kesejahteraan dan pemenuhan kebutuhan mereka. Kepuasan lanjut usia merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas dan kesejahteraan hidup seseorang pada tahap akhir kehidupannya. Kepuasan ini bersifat subjektif, karena dipengaruhi oleh persepsi individu terhadap kondisi hidupnya secara menyeluruh, baik secara fisik, psikologis, sosial, maupun spiritual. Pada usia lanjut, berbagai perubahan terjadi secara alami, termasuk penurunan fungsi fisik, perubahan peran sosial, keterbatasan aktivitas, hingga ketergantungan pada orang lain. Oleh karena itu, tingkat kepuasan lansia sangat dipengaruhi tentang

bagaimana mereka mampu beradaptasi terhadap perubahan-perubahan tersebut, serta dukungan yang mereka terima dari lingkungan sekitar.

Beberapa faktor utama yang menentukan kepuasan hidup lansia antara lain adalah kesehatan fisik dan mental, dukungan keluarga, stabilitas ekonomi, dan akses terhadap layanan sosial. Kesehatan fisik yang baik memungkinkan lansia tetap aktif dan mandiri, sementara kesehatan mental yang stabil membantu mereka menghadapi stres dan kecemasan yang mungkin timbul akibat perubahan-perubahan dalam hidupnya. Dukungan keluarga, terutama dalam bentuk perhatian, kasih sayang, serta bantuan dalam aktivitas sehari-hari, memberikan rasa aman dan dihargai bagi lansia.

Selain itu, kondisi ekonomi juga memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan lansia. Lansia yang memiliki pendapatan tetap, baik dari pensiun, usaha, atau dukungan keluarga, cenderung merasa lebih tenang karena kebutuhan dasarnya dapat terpenuhi. Akses terhadap layanan sosial seperti bantuan sosial, fasilitas kesehatan, dan program-program rehabilitasi sosial juga merupakan bagian penting dalam menciptakan lingkungan yang mendukung kesejahteraan lansia.

Sebagai upaya menangani permasalahan tersebut, pemerintah melalui Kementerian Sosial meluncurkan program layanan khusus bagi lanjut usia, yaitu Asistensi Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia (ATENSI-LU). Asistensi Rehabilitasi Sosial (ATENSI) Lanjut Usia merupakan layanan yang ditujukan untuk lanjut usia, menggunakan pendekatan berbasis keluarga, komunitas, residensial melalui kegiatan dukungan pemenuhan hidup layak, perawatan sosial atau pengasuhan, dukungan keluarga, terapi fisik, terapi psikososial, terapi mental spiritual, pelatihan vokasional, pembinaan kewirausahaan, bantuan, serta dukungan aksesibilitas

(Permensos No 7 Tahun ,2020).

Berdasarkan penelitian Haerudin (2022) tentang Sasaran Dan Mekanisme Program ATENSI Lanjut Usia Di Balai Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia Gau Mabaji, dijelaskan bahwa Program ATENSI Lanjut Usia memiliki empat sasaran utama, yaitu lanjut usia, keluarga, komunitas, dan residensial. Mekanisme pelaksanaannya meliputi beberapa tahapan, yaitu akses layanan, pendekatan awal dan kesepakatan bersama, asesmen komprehensif, perencanaan, implementasi, supervisi, monitoring dan evaluasi, serta terminasi. Penyaluran Program ATENSI Lanjut Usia dilakukan melalui dua mekanisme, yaitu penyaluran langsung oleh pihak Balai Rehabilitasi Sosial kepada lansia penerima manfaat, dan penyaluran melalui komunitas, seperti Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)

Program ATENSI telah dilaksanakan sejak tahun 2020 oleh Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial melalui Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Berdasarkan Peraturan Menteri Sosial tentang ATENSI, pelayanan yang diberikan oleh UPT Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial tidak lagi berfokus pada satu jenis Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS), melainkan mencakup seluruh kelompok PPKS, sesuai dengan ketentuan dalam Permensos Nomor 7 Tahun 2022 tentang Perubahan ATENSI. Perubahan tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi setiap UPT, baik Sentra maupun Sentra Terpadu, dalam memberikan pelayanan rehabilitasi sosial secara menyeluruh kepada seluruh PPKS

Salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) milik Kementerian Sosial yang berlokasi di Kota Bandung, dan sekaligus menjadi lokasi penelitian adalah Sentra Wyata Guna. Sentra Wyata Guna memberikan pelayanan kepada seluruh Pemerlu

Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) sesuai dengan pedoman dan ketentuan Program ATENSI, dengan menggunakan pendekatan berbasis keluarga, komunitas, dan residensial. Sebelumnya, Sentra Wyata Guna hanya memberikan pelayanan rehabilitasi sosial kepada satu jenis Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS), yaitu penyandang disabilitas netra. Namun, dengan adanya aturan baru, layanan yang diberikan kini bersifat multilayanan, mencakup seluruh PPKS. Perubahan ini tentu menghadirkan tantangan yang tidak sederhana. Sentra Wyata Guna dituntut untuk mampu menyelenggarakan layanan rehabilitasi sosial yang komprehensif, yang didukung oleh sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan memahami pelaksanaan rehabilitasi sosial berbasis keluarga, komunitas, maupun residensial. Selain itu, penerapan layanan dengan metode manajemen kasus menjadi langkah baru yang perlu dicermati dan dipahami oleh seluruh SDM di Sentra Wyata Guna Bandung dalam pelaksanaan Program ATENSI.

Pelaksanaan Program ATENSI di Sentra Wyata Guna saat ini menyediakan multilayanan, salah satunya ditujukan bagi lanjut usia sebagai penerima manfaat. Di Kota Bandung, terdapat 67 lansia yang menjadi penerima manfaat Program ATENSI. Para lansia tersebut tidak tinggal di sentra, melainkan menerima layanan melalui pendekatan berbasis keluarga. Layanan yang diberikan mencakup bantuan sosial dan dukungan aksesibilitas.

Dalam pelaksanaannya, Program ATENSI, khususnya untuk lanjut usia, kerap kali mengalami kendala berupa kesalahan atau ketidaktepatan dalam penyaluran bantuan. Banyak lanjut usia yang sebenarnya membutuhkan bantuan lain, seperti bantuan nutrisi dan biaya skrining kesehatan, namun mereka hanya menerima salah satunya. Selain itu, terdapat pula kasus bantuan ATENSI yang tidak

tepat sasaran, yaitu diberikan kepada lansia yang kurang membutuhkan, sementara lansia yang lebih membutuhkan justru tidak mendapat bantuan. Kondisi ini tentu berdampak pada tingkat kepuasan lanjut usia sebagai penerima manfaat Program ATENSI.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini guna mengetahui tingkat kepuasan penerima manfaat terhadap mekanisme layanan dan bantuan yang diberikan melalui Program ATENSI. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kepuasan lanjut usia terhadap program bantuan, khususnya program milik Kementerian Sosial, dalam menjangkau dan memenuhi kebutuhan lanjut usia sebagai kelompok rentan yang perlu diperhatikan kesejahteraan hidupnya. Dengan mengetahui tingkat kepuasan penerima manfaat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengembangan dan perbaikan layanan ATENSI ke depan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang dirasakan bermanfaat maupun yang masih perlu ditingkatkan, sehingga pelaksanaan program dapat lebih optimal

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana Tingkat Kepuasan Lanjut Usia Sebagai Penerima Manfaat Program Asistensi Rehabilitasi Sosial Sentra Wyata Guna Di Kota Bandung?”. Selanjutnya fokus masalah ini dirinci pada sub-sub permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana karakteristik lanjut usia penerima manfaat program ATENSI Sentra Wyata Guna di Kota Bandung?
2. Bagaimana ketersediaan layanan untuk lanjut usia penerima manfaat program

ATENSI Sentra Wyata Guna di Kota Bandung?

3. Bagaimana responsivitas layanan untuk lanjut usia penerima manfaat program ATENSI Sentra Wyata Guna di Kota Bandung?
4. Bagaimana ketepatan waktu layanan untuk lanjut usia penerima manfaat program ATENSI Sentra Wyata Guna di Kota Bandung?
5. Bagaimana profesionalisme layanan untuk lanjut usia penerima manfaat program ATENSI Sentra Wyata Guna di Kota Bandung?
6. Bagaimana kepuasan layanan secara keseluruhan untuk lanjut usia penerima manfaat program ATENSI Sentra Wyata Guna di Kota Bandung?
7. Bagaimana kepuasan bantuan secara keseluruhan untuk lanjut usia penerima manfaat program ATENSI Sentra Wyata Guna di Kota Bandung?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran:

1. Karakteristik lanjut usia penerima manfaat program ATENSI Sentra Wyata Guna di Kota Bandung
2. Ketersediaan layanan untuk lanjut usia penerima manfaat program ATENSI Sentra Wyata Guna di Kota Bandung
3. Responsivitas layanan untuk lanjut usia penerima manfaat program ATENSI Sentra Wyata Guna di Kota Bandung
4. Ketepatan waktu layanan untuk lanjut usia penerima manfaat program ATENSI Sentra Wyata Guna di Kota Bandung
5. Profesionalisme layanan untuk lanjut usia penerima manfaat program ATENSI Sentra Wyata Guna di Kota Bandung

6. Kepuasan layanan secara keseluruhan untuk lanjut usia penerima manfaat program ATENSI Sentra Wyata Guna di Kota Bandung
7. Kepuasan bantuan secara keseluruhan untuk lanjut usia penerima manfaat program ATENSI Sentra Wyata Guna di Kota Bandung

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini terdiri dari :

##### 1. Manfaat secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan pengetahuan pelayanan sosial, khususnya terkait tingkat kepuasan lanjut usia sebagai penerima manfaat Program ATENSI. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran dan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan tingkat kepuasan lanjut usia penerima manfaat Program Asistensi Rehabilitasi Sosial.

##### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dalam upaya pemecahan masalah, serta memberikan masukan yang berguna bagi pengambilan keputusan terkait upaya mengatasi permasalahan lanjut usia di Kota Bandung.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri atas enam bab yang disertai dengan beberapa sub-bab, dengan uraian sebagai berikut:

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

**BAB II KAJIAN KONSEPTUAL**, memuat landasan teori yang berisikan tentang

kepuasan, aspek kepuasan, pengukuran kepuasan, pengertian asistensi rehabilitasi sosial (atensi) lanjut usia, pelaksanaan asistensi rehabilitasi lanjut usia, pengertian lanjut usia, kebutuhan lanjut usia, dan praktik pekerjaan sosial dengan lanjut usia, peran pekerjaan sosial dengan lanjut usia dan kerangka pemikiran penelitian

**BAB III METODE PENELITIAN**, memuat desain penelitian, definisi operasional, data, teknik pengumpulan data, dan sumber data, populasi dan sampel, uji validitas dan reliabilitas alat ukur, teknik analisa data, dan jadwal dan langkah-langkah penelitian

**BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**, memuat gambaran lokasi penelitian, hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian

**BAB V USULAN PROGRAM**, memuat dasar pemikiran, nama program, tujuan, sasaran, pelaksana program, metode dan teknik, kegiatan yang dilakukan, langkah-langkah pelaksanaan, rencana anggaran biaya, analisis kelayakan, dan indikator keberhasilan

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**, memuat tentang kesimpulan atas hasil penelitian yang dilakukan

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**