

**PELAYANAN PEMENUHAN KEBUTUHAN LANSIA
DI PANTI PELAYANAN SOSIAL LANJUT USIA
(PPSLU) SUDAGARAN BANYUMAS**



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh:
MUHAMMAD HARI AGUSTIAN
NIM. 1423101031

**JURUSAN BIMBINGAN KONSELING
PROGRAM STUDI BIMBINGAN DAN KONSELING ISLAM
FAKULTAS DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO
2019**

**PELAYANAN PEMENUHAN KEBUTUHAN LANSIA
DI PANTI PELAYANAN SOSIAL LANJUT USIA
(PPSLU) SUDAGARAN BANYUMAS**

Muhammad hari agustian
1423101031

Jurusan S1 Bimbingan dan Konseling Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto

ABSTRAK

Upaya seseorang untuk memenuhi kebutuhannya sebagai manusia, adalah dengan cara memenuhi kebutuhan dasar yang sangat vital. Pemenuhan kebutuhan dasar merupakan hal-hal yang harus dipenuhi untuk mengembalikan tingkat kesehatan yang lebih optimal. Maslow menguraikan lima kebutuhan bertingkat: kebutuhan fisiologis, kebutuhan akan rasa aman, kebutuhan akan kasih sayang, kebutuhan akan rasa harga diri dan kebutuhan untuk mengaktualisasi diri.

Tujuan Penelitian ini adalah bagaimana pelayanan yang dilakukan petugas guna terpenuhinya kebutuhan lansia di PPSLU Sudagaran Banyumas, dimana kebutuhan tersebut ditinjau dari teori hirarki kebutuhan Abraham Maslow. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, sedangkan metodenya adalah deskriptif. Dalam teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan untuk analisis data yang digunakan adalah Pengumpulan Data reduksi data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan pemenuhan kebutuhan lansia di PPSLU Sudagaran Banyumas, diantaranya meliputi: Kebutuhan Fisiologis meliputi makanan dan tempat tinggal Dari pekerjaan membantu, merawat lansia, dan memenuhi kebutuhan sehari-hari lansia seperti makan, pakaian, dan kesehatan. Kebutuhan rasa aman meliputi bimbingan keagamaan, dan memberikan tempat tinggal yang nyaman, bersih dan kesehatanpun terjamin. Kebutuhan kasih sayang meliputi perhatian kepada lansia maupun kegiatan sehari-hari merawat lansia dengan sepenuh hati oleh petugas panti, sikap yang baik dari petugas dan wujud tanggung jawab tugas seorang pramurukti dalam panti. Kebutuhan penghargaan terjadi lewat ungkapan hormat (penghargaan) positif untuk Lansia, mengajarkan hal yang positif agar lansia merasa di anggap keberadaanya dipanti Kebutuhan aktualisasi diri meliputi kemandirian dan kemampuan dalam mencari nafkah untuk membantu memenuhi kebutuhan keluarga.

Kata kunci: *Lanjut Usia, Hiraki Kebutuhan Abraham Maslow, Pelayanan Pada Lanjut Usia*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Definisi Operasional.....	5
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
E. Kajian Pustaka.....	7
F. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II PEMBAHASAN	
A. Lansia	11
1. Definisi.....	11
2. Ciri-ciri lanjut usia	12
3. Karakteristik usia lanjut	14
4. Tipe-tipe lanjut usia.....	15
5. Kebutuhan Lanjut Usia.....	16
6. Masalah yang umum dialami lanjut usia.....	17
7. Hak dan Kewajiban lanjut usia	18
8. Kewajiban lanjut usia.....	19
B. Hierarki Kebutuhan Menurut Abraham Maslow	19
1. Kebutuhan Fisiologis(<i>Physiological Needs</i>).....	20

2.	Kebutuhan Rasa Aman(<i>Safety Needs</i>)	22
3.	Kebutuhan Rasa Kasih Sayang dan Rasa Dimiliki- Memiliki(<i>Social Needs</i>)	22
4.	Kebutuhan Penghargaan(<i>Self Esteem Needs</i>)	23
5.	Kebutuhan Aktualisasi Diri(<i>Self Actualization</i>).....	24
C.	Pelayanan pada Lanjut Usia	27
BAB III	METODE PENELITIAN	
A.	Jenis penelitian	30
B.	Tempat dan Waktu Penelitian	32
C.	Sumber data.....	32
D.	Teknik pengumpulan data.....	33
E.	Teknik analisis data.....	34
BAB IV	PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	
A.	Gambaran Umum PPSLU Sudagaran Banyumas	37
1.	Sejarah berdirinya PPSLU Sudagaran Banyumas.....	37
2.	Visi dan Misi PPSLU Sudagaran Banyumas	39
3.	Sasaran	40
4.	Sarana dan Prasarana.....	40
5.	Persyaratan Penerima Manfaat.....	40
6.	Struktur Kepengurusan	41
B.	Kegiatan Bimbingan Penerima Manfaat Untuk Lanjut Usia ..	42
C.	Proses Pelayanan Sosial PPSLU Sudagaran Banyumas	43
D.	Penyajian Data	44
1.	Gambaran Umum Kondisi PPSLU Sudagaran Banyumas	44
2.	Gambaran Umum Subyek	44
E.	Analisi Data.....	45
1.	Pemenuhan Kebutuhan Fisiologis	45
2.	Pemenuhan Kebutuhan Rasa Aman	48
3.	Kebutuhan Rasa Kasih Sayang dan Rasa Dimiliki- Memiliki	49
4.	Pemenuhan Kebutuhan Penghargaan	51

5. Pemenuhan Kebutuhan Aktualisasi Diri	53
F. Pembahasan	54
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	58
B. Saran.....	59
C. Penutup.....	60
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan sumber data dari Survei Ekonomi Nasional dan Badan Pusat Statistik RI, Kantor Kementrian Koordinator Kesejahteraan Rakyat melaporkan, jika tahun 1980 usia harapan hidup (UHH) 52,2 tahun dan jumlah lansia 7.998.543 orang (5,45%) maka pada tahun 2006 menjadi 19 juta orang (8,90%) dan UHH juga meningkat (66,2 tahun). Pada tahun 2010 perkiraan penduduk lansia di Indonesia akan mencapai 23,9 juta atau 9,77% dan UHH sekitar 67,4 tahun. Sepuluh tahun kemudian atau pada 2020 perkiraan penduduk lansia di Indonesia mencapai 28,8 juta atau 11,34% dengan UHH sekitar 71,1 tahun. Sementara persebaran penduduk lansia menurut provinsi di Indonesia, presentase penduduk lansia diatas 10% sekaligus paling tinggi ada di Provinsi DI Yogyakarta (13,04%), Jawa Timur (10,40%) dan Jawa Tengah (10,34%).¹

Peningkatan jumlah ini akan membawa dampak terhadap berbagai aspek kehidupan, baik pada diri yang bersangkutan, keluarga dan masyarakat. Secara individu, proses penuaan (*aging process*) merupakan proses alami yang tidak dapat dielakkan, berpengaruh terhadap segi kehidupan fisik, mental, sosial maupun spiritual.²

Menua bukanlah suatu penyakit, tetapi merupakan proses berkurangnya daya tahan tubuh dalam menghadapi rangsangan dari dalam maupun luar tubuh. Walaupun demikian, memang harus diakui bahwa ada berbagai penyakit yang sering menghinggapi kaum lanjut usia. Proses menua sudah mulai berlangsung sejak manusia mencapai usia dewasa, misal dengan terjadinya kehilangan jaringan pada otot, susunan syaraf dan jaringan lain sehingga tubuh mati sedikit demi sedikit. Sebenarnya tidak ada batasan yang tegas pada usia berapa penampilan seorang mulai menurun. Pada setiap orang, fungsi fisiologis alat

¹Diambil dari <http://www.kemsos.go.id> pada tanggal 06 September. Pukul 08.00 WIB.

²Dadang Hawari, *Sejahtera di Usia Senja*, (Jakarta: Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia, 2007), hlm. 6

tubuhnya sangat berbeda, baik dalam hal pencapaian puncak maupun saat menurunnya. Proses penuaan merupakan akumulasi secara progresif dari berbagai perubahan fisiologi organ tubuh yang berlangsung seiring berjalannya waktu, selain itu proses penuaan akan meningkatkan kemungkinan terserang penyakit, bahkan kematian.³

lanjut usia adalah masa perkembangan terakhir dalam hidup manusia. Perkembangan yang dimaksud disini bukan mengarah pada perkembangan fisik seperti yang dialami remaja. Melainkan adalah perkembangan psikologis dan sosialnya. Hal ini seperti diuraikan oleh Erikson, bahwa tugas perkembangan di lanjut usia adalah tercapainya integritas dalam diri seseorang. Artinya seorang lanjut usia memiliki tanggung jawab untuk dapat berhasil memenuhi komitmen dalam hubungan dengan dirinya sendiri dan dengan pribadi lain.⁴

Elizabeth B. Hurlock menggambarkan secara umum kondisi lanjut usia yaitu, keadaan fisik lemah dan tak berdaya, sehingga harus tergantung pada orang lain. Status ekonominya sangat terancam, sehingga cukup beralasan untuk melakukan berbagai perubahan besar dalam pola hidupnya. Menentukan kondisi hidup yang sesuai dengan perubahan status ekonomi dan kondisi fisik. Mencari teman baru untuk menggantikan suami atau istri yang telah meninggal atau pergi jauh dan atau cacat. Mengembangkan kegiatan baru untuk mengisi waktu luang yang semakin bertambah. Belajar untuk memperlakukan anak sudah besar sebagai orang dewasa. Mulai terlibat dalam kegiatan masyarakat yang secara khusus direncanakan untuk orang dewasa. Mulai merasakan kebahagiaan dari kegiatan yang sesuai untuk orang berusia lanjut dan memiliki kemauan untuk mengganti kegiatan lama yang erat dengan kegiatan yang lebih cocok.⁵

Berjalannya waktu Orang berusia lanjut pasti akan mengalami perubahan dan merasakan penuan. Penuaan merupakan suatu proses alami yang tidak dapat dihindari, berjalan secara terus menerus dan berkesinambungan. Penuaan

³ Lilik Ma'rifatun, Azizah, *Keperawatan Usia Lanjut*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hlm. 7

⁴ Jobans E. Prawitasari, *Aspek Sosio-Psikologis Lansia di Indonesia* dalam *Jurnal Buletin Psikologi Edisi No. 1 - 1994*, (Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada, 1994), hlm. 27

⁵ Elizabeth B. Hurlock, *Psikologi Perkembangan*, Cet. 4, (Jakarta : Penerbit Erlangga, 1984), hlm. 387

ditandai dengan adanya kemunduran biologis yang terlihat sebagai gejala-gejala kemunduran fisik, antara lain kulit mulai mengendur, timbul keriput, rambut beruban, gigi mulai ompong, pendengaran dan penglihatan berkurang, mudah lelah, gerakan menjadi lamban dan kurang lincah, serta terjadi penimbunan lemak terutama diperut dan di pinggul. Kemunduran lain yang terjadi adalah kemampuan- kemampuan kognitif seperti suka lupa, kemunduran orientasi terhadap waktu, ruang, tempat serta tidak mudah menerima hal atau ide baru. Usia lanjut dapat dikatakan usiaemas karena tidak semua orang dapat mencapai usia tersebut, maka orang yang berusia lanjut memerlukan tindakan keperawatan, baik yang bersifat promotif maupun preventif, agar ia dapat menikmati masa usia emas serta menjadi usia lanjut yang berguna dan bahagia.⁶

Upaya seseorang untuk memenuhi kebutuhannya sebagai manusia, adalah dengan cara memenuhi kebutuhan dasar yang sangat vital. Pemenuhan kebutuhan dasar merupakan hal-hal yang harus dipenuhi untuk mengembalikan tingkat kesehatan yang lebih optimal. Maslow menguraikan lima kebutuhan bertingkat: kebutuhan fisiologis, kebutuhan akan rasa aman, kebutuhan akan kasih sayang, kebutuhan akan rasa harga diri dan kebutuhan untuk mengaktualisasi diri. Jika kebutuhan satu telah terpuaskan, maka kebutuhan yang lebih tinggi akan muncul menuntut kepuasan, demikian seterusnya.⁷

Manusia mempunyai kebutuhan dasar, dimana kebutuhan dasar tersebut merupakan unsur yang dibutuhkan manusia untuk mempertahankan keseimbangan fisiologis dan psikologis. Begitu juga dengan para lansia yang berada di panti jompo yang sudah tidak lagi tinggal bersama keluarganya membutuhkan kasih sayang dari keluarga maupun orang sekitarnya.

Jika kebutuhan fisiologis dan kebutuhan akan rasa aman telah terpenuhi, maka muncullah kebutuhan akan kasih sayang. Kebutuhan-kebutuhan ini meliputi dorongan untuk dibutuhkan oleh orang lain agar ia dianggap sebagai warga komunitas sosialnya. Bentuk akan pemenuhan kebutuhan ini seperti

⁶R. Siti Maryam dkk, *Mengenal Usia lanjut dan Perawatannya*,(Jakarta:Salemba Medika, 2008), hlm. 32

⁷Henryk Misiak & Virginia Staudt,*Psikologi Fenomenologi, Eksistensial dan Humanistik: SuatuSurvi Historis*, Terj. E. Koeswara, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2005), hlm. 128

kebutuhan untuk dekat pada keluarga dan kebutuhan antar pribadi seperti kebutuhan untuk memberi dan menerima cinta.⁸

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan penulis pada tanggal 10 September 2018, dari hasil wawancara awal kepada subjek bernama PR (nama inisial) yang merupakan salah satu lansia baru yang tinggal di PPSLU Sudagaran Banyumas. Alasan PR tinggal dipanti merupakan kemauan dirinya sendiri. Dari hasil wawancara PR mengaku semenjak suaminya meninggal dan kemudian tinggal dengan anak dan menantunya, PR merasa kurang di perhatikan baik itu kebutuhan sehari-harinya maupun perhatian dari seorang anak kepada orang tua, dengan kekecewaan seorang ibu yang merasa sudah tidak dihiraukan oleh anaknya PR memutuskan untuk pergi dan tinggal di panti tanpa sepengetahuan anaknya.

Kemudian subjek bernama ED (nama inisial). ED merupakan lansia lama yang hampir 1 tahun tinggal di PPSLU Sudagaran Banyumas. Alasan ED tinggal dipanti merupakan kemauan keluarga. Dari hasil wawancara ED yang mengalami patah kaki mengaku setelah istrinya meninggal dan tinggal dengan anak pertamanya ED merasa kurang di perhatikan oleh anaknya dengan keadaan kesehatan ED yang menurun. Kemudian ED pindah ketempat anak keduanya dengan tujuan mendapatkan perlakuan yang lebih baik, namun yang ED terima ternyata sering terjadi kasalah pahaman dengan menantunya, setelah berunding anak pertama dan anak kedua, keduanya sepakat menitipkan ED ke panti dengan berat hati ED menerima keputusan kedua anaknya.

Dari hasil observasi awal PR dan ED keduanya sama-sama kurang mendapatkan perhatian maupun kasih sayang dalam keluarganya, namun berbeda dengan pengakuan mereka setelah tinggal dipanti mereka merasa lebih diperhatikan. Dari uraian tersebut diatas penulis tertarik ingin melakukan penelitian tentang bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh petugas guna terpenuhinya kebutuhan bagi seorang lansia yang tinggal di PPSLU Sudagaran Banyumas sehingga membuat para Lansia merasakan kebahagiaan karena

⁸Frank G. Goble, *Madzhab Ketiga; Psikologi Humanistik Abraham Maslow*, (Yogyakarta: Kansius, 2006), hlm. 71

terpenuhinya kebutuhan dimasa tua mereka, sebagaimana kebutuhan dasar yang dijelaskan oleh Abraham Maslow dalam hirarki kebutuhan. Semua orang pasti ingin tercukupi dalam setiap tahapan kebutuhan. dengan judul “Pelayanan Pemenuhan Kebutuhan Lansia Di Panti Pelayanan Sosial Lanjut Usia (PPSLU) Sudagaran Banyumas (Tinjauan Teori Hirarki Kebutuhan Abraham Maslow)”

B. Definisi Operasional & Konseptual

Untuk menghindari kesalah pahaman dalam menafsirkan judul penelitian ini, perlu kiranya diberikan penjelasan mengenai definisi operasional dan konseptual.

1. Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia didefinisikan sebagai “pelayanan yang diterima seseorang dalam hubungannya, dengan pencegahan, diagnosis dan pengobatan suatu gangguan kesehatan tertentu”.⁹

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Secara sederhana istilah pelayanan (*service*) bisa diartikan sebagai “melakukan sesuatu bagi orang lain”.¹⁰ Sutopo dan Sugiyanti mengemukakan bahwa pelayanan mempunyai pengertian sebagai membantu menyiapkan (atau mengurus) apa yang diperlukanseseorang.¹¹

Pelayanan yang dimaksud pada penelitian ini adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan lansia, yang di berikan oleh petugas PPSLU Sudagaran Banyumas.

2. Lansia

Dalam ketentuan-ketentuan Undang-Undang No. 13 Tahun 1998 tentang kesejahteraan Lansia, mengenai pengertian lanjut usia, yaitu

⁹ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), hlm. 505

¹⁰ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), hlm. 1

¹¹ Sutopo dan Sugiyanti, *Pelayanan Prima*, (Jakarta: Lembaga Administrasi RI, 1998), hlm. 25

seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun ke atas¹² Elizabeth B. Hurlock menggambarkan secara umum kondisi lanjut usia yaitu, keadaan fisik lemah dan tak berdaya, sehingga harus tergantung pada orang lain.¹³

Sedangkan yang dimaksud dalam penelitian ini lansia adalah seorang yang sudah mencapai usia/lebih dari 60 tahun.

3. Hirarki Kebutuhan Abraham Maslow

Hirarki kebutuhan yang dikemukakan oleh Abraham Maslow adalah bahwa motivasi manusia diorganisasikan dalam sebuah hirarki kebutuhan yaitu suatu susunan kebutuhan yang sistematis, suatu kebutuhan dasar harus dipenuhi sebelum kebutuhan dasar lainnya muncul.¹⁴ Maslow mendata kebutuhan-kebutuhan berikut berdasarkan potensinya: kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan dicintai dan dimiliki, kebutuhan dihargai dan kebutuhan aktualisasi diri.¹⁵ Menurut Maslow bahwa individu mendambakan hubungan kasih sayang dengan orang lain pada umumnya, khususnya kebutuhan akan rasa memiliki tempat di tengah kelompoknya dan individu akan berusaha keras mencapai tujuan yang satu ini. Individu akan berharap memperoleh tempat semacam itu melebihi segala-galanya di dunia ini.¹⁶

Dari penjelasan diatas, penulis menyimpulkan bahwa kebutuhan kasih sayang merupakan sesuatu kebutuhan dan kesempurnaan dalam kehidupan sehari-hari, kurangnya kebutuhan antar pribadi seperti kebutuhan untuk memberi dan menerima cinta, kasih sayang akan menimbulkan suatu tindakan yang mempunyai tujuan kearah yang lebih baik. Kasih sayang begitu penting di dunia ini, bahkan manusia akan merasa kekeringan dalam hidup jika tanpa kasih sayang. Semua orang pasti ingin dicintai dan dikasihi dari bayi sampai lanjut usia semua membutuhkan kasih sayang.

¹²Undang-Undang RI No. 13 Tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia Bab 1 Pasal 1

¹³ Elizabeth B. Hurlock, *Psikologi Perkembangan*, Cet. 4....., hlm. 387

¹⁴Syamsu Yusuf & Juntika Nurihsan, *Teori Kepribadian*, (Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 156

¹⁵Jess Feist & Gregory J. Feist, *Theories Of Personality*, Terj. Yudi Santoso, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), hlm. 245

¹⁶Nur Azizah, *Pemenuhan Kebutuhan Psikologis Anak Berbasis Gender*, Dimuat Dalam Jurnal Studi Islam, Gender Dan Anak, Vol. 11, No. 02, Tahun 2016, hlm. 237

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah diatas, maka yang ingin penulis teliti adalah: Bagaimana pelayanan yang dilakukan petugas guna terpenuhinya kebutuhan kasih sayang lansia di PPSLU Sudagaran Banyumas?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis bertujuan untuk mengetahui dan memahami bagaimana pelayanan yang dilakukan petugas guna terpenuhinya kebutuhan lansia di PPSLU Sudagaran Banyumas, dimana kebutuhan tersebut ditinjau dari teori hirarki kebutuhan Abraham Maslow.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian Sebagai pengembangan keilmuan dalam bidang psikologi dan sebagai bahan acuan peneliti-peneliti yang akan datang.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi peneliti khususnya dan bagi masyarakat pada umumnya akan menambah pengetahuan tentang bentuk pelayanan guna terpenuhinya kebutuhan kasih sayang lansia sama seperti yang mereka terima saat bersama keluarga.

2) Menambah khazanah keilmuan bagi mahasiswa Jurusan Bimbingan Konseling Islam.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini untuk menghindari kesamaan dan untuk menghindari plagiasi dengan penelitian lain yang sejenis, diantaranya adalah:

Hasil skripsi Istiqomah (Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro, 2017). Dengan Judul Skripsi “Pemenuhan Kebutuhan Dasar pada Lansia dengan Demensia di Rumah Pelayanan Sosial Lanjut Usia Pucang Gading Semarang”¹⁷

¹⁷ Istiqomah, Pemenuhan Kebutuhan Dasar pada Lansia dengan Demensia di Rumah Pelayanan Sosial Lanjut Usia Pucang Gading Semarang, *Skripsi*, (Surakarta: Universitas Diponegoro Semarang, 2017), hlm. xv

Penelitian ini meneliti tentang Pemenuhan Kebutuhan Dasar pada Lansia. Penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survey, dengan teknik total sampling, total responden 34 orang. Hasil penelitiannya mendeskripsikan bahwa kebutuhan yang paling banyak terpenuhi adalah kebutuhan tempat tinggal (91,2%) pada kebutuhan fisiologis, kebutuhan kebersihan kulit tubuh (82,4%) pada kebutuhan keselamatan dan rasa aman, kebutuhan menerima kasih sayang (79,4%) pada kebutuhan cinta dan rasa memiliki, kebutuhan diakui orang lain (79,4%) pada kebutuhan harga diri dan kebutuhan penerimaan diri (85,3%) pada kebutuhan aktualisasi diri. Sedangkan pemenuhan kebutuhan yang banyak tidak terpenuhi adalah kebutuhan cairan (70,6%) pada kebutuhan fisiologis, kebutuhan interaksi (85,3%) pada kebutuhan keselamatan dan rasa aman, kebutuhan peran (79,4%) pada kebutuhan cinta dan rasa memiliki, kebutuhan penghargaan (67,6%) pada kebutuhan harga diri dan kebutuhan mengenal diri sendiri (79,6%) pada kebutuhan aktualisasi diri. Kesimpulan penelitian ini adalah sebagian besar (>50%) kebutuhan dasar oleh caregiver pada Lansia dengan demensia belum terpenuhi. Caregiver diharapkan dapat meningkatkan pelayanan pada Lansia terkait pemenuhan kebutuhan yang tidak terpenuhi dan mempertahankan pemenuhan kebutuhan yang terpenuhi.

Perbedaan penelitian yang peneliti tulis adalah dengan menggunakan metode kualitatif, kemudian peneliti juga tidak menggunakan teknik total sampling khusus seperti yang dilakukan dalam penelitian sebelumnya, peneliti hanya meneliti tentang bagaimana pelayanan yang dilakukan petugas guna terpenuhinya kebutuhan lansia sama seperti yang mereka terima saat bersama keluarga.

Kedua, skripsi Hilda Dewi Isnaeni (Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2012). Dengan Judul Skripsi “Kebahagiaan Lansia Yang Tinggal Di Panti Wreda”.¹⁸

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dinamika psikologis lansia yang tinggal di panti. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan hasil

¹⁸ Hilda Dewi Isnaeni, *Kebahagiaan Lansia Yang Tinggal Di Panti Wreda*, Skripsi, (Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2012), hlm. xv

dari wawancara dan observasi menunjukkan bahwa lansia yang tinggal di panti werda bahagia. Hal ini dikarenakan para lansia merasa kebutuhan sehari-hari yang sudah tercukupi, kegiatan sehari-hari yang sudah terjadwal dan setiap tahun diadakan piknik dan lomba bagi warga panti. Banyak hal yang dipikirkan lansia pada saat merasa bahagia seperti memikirkan keluarga, bersyukur kepada Allah dan senang dapat hidup mandiri. Sedangkan hal-hal yang dilakukan para lansia saat bahagia antara lain menyibukkan diri dengan hobi masing-masing, membantu pihak panti secara sukarela diberbagai bidang dan melakukan ibadah.

Perbedaan penelitian diatas dengan yang penulis lakukan terletak pada apa yang dikaji. Penelitian diatas mengkaji tentang dinamika psikologis lansia yang tinggal di panti, sedangkan penelitian yang penulis lakukan, mengkaji tentang bagaimana pelayanan pemenuhan kebutuhan dasar yang di berikan petugas panti.

Ketiga, Skripsi Nur Intan Saputri Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, 2016. Dengan judul skripsi “Dukungan Keluarga Bagi Lanjut Usia (Lansia) Di Panti Sosial Tresna Werda (PSTW) Budi Mulia 3”.¹⁹

Penelitian ini menggambarkan bagaimana dukungan keluarga yang diberikan kepada lanjut usia (Lansia) di Panti Tresna Werda Budi Mulia 3 Ciracas Jakarta timur. Hasil temuan yang peneliti dapatkan mengenai dukungan keluarga yang diberikan oleh keluarga kepada lansia adalah cukup baik. Dimana nenek Sutinem mendapatkan dukungan seperti dukungan fisiologis, dukungan psikologis dan dukungan sosial dari keluarga. Meskipun begitu nenek Sutinem merasa dibuang oleh keluarganya. Alasan Sutinem tinggal di panti karena Sutinem memiliki hubungan tidak baik dengan menantunya sering bertengkar jadi anaknya menempatkan ibunya di panti.

¹⁹ Nur Intan Saputri, Dukungan Keluarga Bagi Lanjut Usia (Lansia) Di Panti Sosial Tresna Werda (Pstw) Budi Mulia 3, *Skripsi*, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2016), hlm. ii

Perbedaan penelitian yang peneliti tulis adalah peneliti meneliti tentang bagaimana pelayanan yang dilakukan petugas guna terpenuhinya kebutuhan lansia sama seperti yang mereka terima saat bersama keluarga.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui dan mempermudah dalam penelitian ini, maka penulis menyusun sistematika pembahasan kedalam pokok-pokok bahasan yang dibagi menjadi lima bab sebagai berikut:

BAB I. Berisi tentang pendahuluan yang menguraikan Latar Belakang Masalah, Definisi Operasional, Rumusan Masalah, Tujuan Dan Manfaat Penelitian, Telaah Pustaka dan Sistematika Penulisan.

BAB II. Berisi tentang landasan teori yang membahas tentang Pelayanan Pemenuhan Kebutuhan Yang Meliputi 1). Lansia dan 2). Hirarki Kebutuhan Abraham Maslow. 3). Pelayanan pada Lansia.

BAB III. Metode penelitian, berisi tentang Pendekatan Dan Jenis Penelitian, Tempat Dan Waktu Penelitian, Sumber Data Penelitian, Metode Pengumpulan Data dan Analisis Data.

BAB IV. Hasil penelitian, berupa: 1) Gambaran Umum Panti Pelayanan Sosial Lanjut Usia (PPSLU) Sudagaran Banyumas 2) Gambaran Umum Subyek (Petugas), 3) Analisis data

BAB V. Penutup, berupa Kesimpulan, Saran-Saran Dan Kata Penutup.

Pada bagian akhir penulisan ini terdiri dari daftar pustaka, lampiran-lampiran serta daftar riwayat hidup.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang sudah diuraikan, yaitu mengenai pelayanan pemenuhan kebutuhan lansia di PPSLU Sudagaran Banyumas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan di PPSLU Sudagaran Banyumas, diantaranya meliputi:

1. Kebutuhan Fisiologis meliputi makanan dan tempat tinggal. Dari pekerjaan membantu, merawat lansia, dan memenuhi kebutuhan sehari-hari lansia seperti makan, pakaian, dan kesehatan semua terpenuhi, kita berikan gizi yang cukup mulai dari makanan pokok, dan buah-buahan. Selain berupa makanan ada pula beberapa diantara mereka yang pemenuhan kebutuhan fisiologis berupa tempat tinggal, fasilitas yang diberikan pakaian, tempat tinggal yang nyaman dan bersih.
2. Kebutuhan rasa aman meliputi terlaksanakannya tugas seperti membrikan bimbingan keagamaan, seperti di ajarkan mengaji, tauziah, tidak hanya itu di panti lansia di berikan tempat tinggal yang nyaman, bersih dan kesehatanpun terjamin, sebagai Masing-masing pekerja memang berbeda dalam pemenuhan kebutuhan rasa aman untuk lansia , tergantung kondisi lansia dan apa yang masing-masing lansia butuhkan.
3. Kebutuhan kasih sayang meliputi perhatian kepada lansia maupun kegiatan sehari-hari merawat lansia dengan sepenuh hati oleh petugas panti, sikap yang baik dari petugas dan wujud tanggung jawab tugas seorang pramurukti dalam panti. Antara pakerja yang satu dengan yang lainnya memang hampir berbeda-beda dalam pemenuhan kebutuhan kasih sayang, tergantung dari kondisi lansia serta apa yang mereka masing-masing rasakan. Tetapi pada umumnya pemenuhan kebutuhan kasih sayang yang mereka rasakan adalah menyangkut perhatian.
4. Kebutuhan penghargaan terjadi lewat ungkapan hormat (penghargaan) positif untuk Lansia, mengikuti kegiatan dan berkumpul bersama, mengajarkan hal

yang positif agar lansia merasa di anggap keberadaanya dipanti dengan cara mengisi waktu luangnya dengan mengobrol dan memberikan kegiatan yang positif dan pengakuan dilingkungan pekerjaan, pengertian dan pemahaman kondisi seorang lansia, bekerja sama dalam pengurusan lansia dipanti. Perbedaan kebutuhan penghargaan masing-masing pekerja didasarkan pada kondisi lansia, dan hubungan antar petugas dan lansia.

5. Kebutuhan aktualisasi diri meliputi kemandirian dan kemampuan dalam mencari nafkah untuk membantu memenuhi kebutuhan keluarga yang mana posisinya adalah sebagai petugas pramurkti di PPSLU Sudagaran Banyumas , serta memberikan manfaat untuk orang lain, memberikan maanfaat untuk orang lain juga memberikan dirinya pengalaman baru sehingga hal tersebut sebagai aktualisasi diri pekerja PPSLU Sudagaran Banyumas

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti mengajukan beberapa saran yang sekiranya bisa menjadi bahan masukan bagi lembaga terkait:

1. Keluarga perlu meningkatkan dukungan keluarga kepada lansia baik itu dukungan keluarga fisiologis, dukungan psikologis dan dukungan sosial untuk menjaga atau mempertahankan kemandirian lansia semaksimal mungkin serta memelihara lansia dimasa tuanya.
2. Petugas panti perlu bekerja sama dengan para kader lansia untuk menginformasikan pentingnya dukungan keluarga sehingga dapat dijadikan bahan penyuluhan kepada keluarga yang memiliki lansia dan juga pihak panti memberikan edukasi kepada keluarga agar lansia tetap pada keluarga. Serta bekerja sama dengan instansi lain yang diperlukan guna memenuhi segala kebuthan lansia dipanti
3. Bagi peneliti selanjutnya perlu adanya penelitian lebih lanjut mengenai pelayanan pemenuhan kebutuhan pada lansia. Penelitian ini juga diharapkan menjadi masukan serta dapat digunakan sebagai data awal untuk penelitian selanjutnya yang ingin mengembangkan dengan metode atau pendekatan penelitian yang berbeda.

C. Penutup

Puji syukur atas segala kebaikan dan kenikmatan yang Allah SWT berikan sampai detik ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pelayanan Pemenuhan Kebutuhan Lansia Di Panti Pelayanan Sosial Lanjut Usia (PPSLU) Sudagaran Banyumas”

Meskipun karya sederhana ini masih jauh dari kata sempurna, akan tetapi penulis berharap skripsi ini memberikan manfaat selain untuk penulis sendiri, juga bagi pembaca, terutama mahasiswa BKI pada khususnya, dan mahasiswa IAIN Purwokerto pada umumnya.

Atas segala kekurangan dan keterbatasan yang ada, penulis memohon maaf yang seikhlas-ikhlasnya. Untuk itu penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam proses penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir. Semoga Allah senantiasa memberikan rahmat serta hidayah-Nya kepada kita semua. Amiin amiin Ya Robbal ‘alamin.

IAIN PURWOKERTO

DAFTAR PUSTAKA

- Annubawati, E.A, Pengisian Waktu Luang bagi Lanjut Usia dengan, Bimbingan Keterampilan. Melalui <http://budhidharma.kemsos.go.id/modules.php?name=News&file=article&sid=1>
- Arikunto, Suharsimi. 2000. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Azizah, Lilik Ma'rifatun. 2011. *Keperawatan Usia Lanjut*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Azizah, Nur. 2016. *Pemenuhan Kebutuhan Psikologis Anak Berbasis Gender*. Dimuat Dalam Jurnal Studi Islam, Gender Dan Anak, Vol. 11, No. 02
- B. Hurlock, Elizabeth. 1984. *Psikologi Perkembangan*. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Baihaqi, Mif. 2008. *Psikologi Pertumbuhan; Kepribadian Sehat Untuk Mengembangkan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Creswell, John W. 2015. *Research Design*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Daniel, Moehar. 2005. *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Dewi Isnaeni, Hilda. 2012. *Kebahagiaan Lansia Yang Tinggal Di Panti Wreda, Skripsi*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Dokumen milik Panti Pelayanan Sosial Lanjut Usia "Sudagaran" Banyumas (PPSLU "Sudagaran" Banyumas)
- E. Prawitasari, Johana. 1994. *Aspek Sosio-Psikologis Lansia di Indonesia* dalam *Jurnal Buletin Psikologi Edisi No. 1*, Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada
- Feist, Jess & J. Feist, Gregory. 2008. *Theories Of Personality, Terj. Yudi Santoso*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ferdinand, Agus. 2006. *Metode Penelitian Manajemen, Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi Tesis Dan Dersertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Univertas Dipenogoro
- G. Goble, Frank. 2006. *Madzhab Ketiga; Psikologi Humanistik Abraham Maslow*. Yogyakarta: Kansius
- Hawari D, Dadang. 2002. *Manajemen Stress, Cemas Dan Depresi*. Jakarta: Gaya Baru

Hawari, Dadang. 2007. *Sejahtera di Usia Senja*. Jakarta: Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia

Hermayanti, Desy. 2014. Kebermaknaan Hidup Dan Konflik Peran Ganda Pada Wanita Karier Yang Berkeluarga Di Kota Samarinda, Rogram Studi Psikologi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Jurnal Psikologi, Vol. 2 No. 3 Diakses melalui <http://www.ejournal.psikologi.fisip-unmul.org>. Pada 26 April 2017. Pukul 13.43 WIB

Hikmat, M. Mahi. 2014. *Metode Penelitian dalam Perpektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*. Yogyakarta: Graha Ilmu

<http://edu-articles.com/pembelajaran-orang-dewasa>,

Iskandar. 2016. Implementasi Teori Hirarki Kebutuhan Abraham Maslow Terhadap Peningkatan Kinerja Pustakawan. Jurnal khazanah fil-hikmah, Vol. 4, No. 01

Istiqomah. 2017. Pemenuhan Kebutuhan Dasar pada Lansia dengan Demensia di Rumah Pelayanan Sosial Lanjut Usia Pucang Gading Semarang, *Skripsi*. Surakarta: Universitas Diponegoro Semarang

Jarvis, Matt. 2015. *Teori-Teori Psikologi: Pendekatan Modern Untuk Memahami Perilaku, Perasaan, & Pikiran Manusia*. Bandung: Nusa Media

Jayaputra, Achmadi. 2005. *Pelayanan Sosial Lanjut Usia di Indonesia*. Jakarta: Pusat Penelitian Permasalahan Kesejahteraan Sosial, Badan Pelatihan dan Pengembangan Sosial, Depsos RI

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

Kementerian Sosial. 2012. *Glosarium Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial*. Jakarta:KementerianSosial

Khotimah, Yuni Khusnul. 2016. Succesfull Aging Pada Lanjut Usia (Studi Kasus Pada Balai Pelayanan Sosial Lanjut Usia Dewanata Desa Slarang Kecamatan Kesugihan Kabupaten Cilacap), *Skripsi*. Purwokerto: Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negri

Maryam, R. Siti. 2008. *Mengenal Usia lanjut dan Perawatannya*. Jakarta:Salemba Medika

Miles, Mathew. 1992. *Analisis Data Kuantitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press

Mufidah. 2008. *Psikologi Keluarga Islam: Berwawasan Gender*. Malang: UIN Malang Press

- Nurihsan, Juntika & Yusuf, Syamsu. 2013. *Teori Kepribadian*. Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya
- Permadi, Hari Kohari. 2011. *Peran Bimbingan Agama Dalam Meningkatkan Ibadah Sholat Pada Lansia Di Balai Perlindungan Sosial*. Jakarta: Uin Syarif Hidayatullah
- PGOT merupakan kepanjangan dari Pengemis, Gelandangan, Pengamen dan Orang Terlantar, sebagaimana dikutip dalam dinsospermasdes.banyumaskab.go.id
- Rochmah, Yuli Elfiani. 2005. *Psikologi Perkembangan*. Yogyakarta: Teras
- Saputri, Nur Intan. 2016. Dukungan Keluarga Bagi Lanjut Usia (Lansia) Di Panti Sosial Tresna Werda (Pstw) Budi Mulia 3, *Skripsi*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah
- Sekolah Tinggi Kesejahteraan Sosial (STKS). 2008. *Teknologi Pengembangan Masyarakat*. Bandung: STKS.
- Sobur, Alex. 2003. *Psikologi Umum*. Bandung: Cv. Pustaka Setia
- Sofyan, Herminarto & B. Uno, Hamzah. 2012. *Teori Motivasi Dan Penerapannya Dalam Penelitian*. Yogyakarta: UNY Press
- Suardiman, Siti Partini. 2011. *Psikologi Lanjut Usia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Sugiyanti, Sutopo. 1998. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi RI
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sulastri, Sri & Humaedi, Sahadi. 2016. Pelayanan Lanjut Usia Terlantar Dalam Panti. *Jurnal PROSIDING KS: RISET & PKM* Vol. 4, No. 01
- Tanzeh, Ahmad. 2011. *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Torang, Syamsir. 2012. *Metode Riset Struktur & Prilaku Organisasi*. Bandung: Alfabeta
- Umar, Husein. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Press
- Undang-Undang nomor 13 tahun 1998.

Undang-Undang RI No. 13 Tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia Bab 1
Pasal 1

Virgnia, & Misiak, Henryk. 2005. Staudt, *Psikologi Fenomenologi, Eksistensial dan Humanistik: Suatu Survi Historis*, Terj. E. Koeswara. Bandung: PT. Refika Aditama.

Wijayanti. 2008. Hubungan Kondisi Fisik RTT Lansia Terhadap Kondisi Sosial Lansia di RW 03 RT 05 Kelurahan Tegalsari, Kecamatan Candisari, Jurnal Perancangan Kota dan Permukiman Vol. 7 No. 1 Melalui <http://eprints.undip.ac.id/20145/1/5.pdf>. Diakses pada tanggal 26 Oktober 2018. Pukul 09.10 WIB

www.kemsos.go.id. pada tanggal 06 September. Pukul 08.00 WIB.



IAIN PURWOKERTO