

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu hasil pembangunan dalam bidang kesehatan adalah meningkatnya angka harapan hidup masyarakat. Meningkatnya angka harapan hidup ini membawa beban bagi masyarakat, karena populasi penduduk usia lanjut meningkat berarti kelompok risiko dalam masyarakat kita menjadi lebih tinggi. Pada tahun 2000, penduduk usia lanjut di seluruh dunia diperkirakan sebanyak 426 juta. Jumlah ini akan meningkat hampir dua kali lipat pada tahun 2025, sekitar 828 juta jiwa dari total penduduk dunia.¹ Menurut *United Nations - Population Division, Department of Economic and Social Affairs* (1999)² jumlah populasi lanjut usia lebih dari 60 tahun diperkirakan hampir mencapai 600 juta orang dan diproyeksikan menjadi 2 milyar pada tahun 2050. World Health Organization (WHO)¹ pun telah memperhitungkan bahwa di tahun 2025, Indonesia akan mengalami peningkatan jumlah warga lansia sebesar 41,4% yang merupakan sebuah peningkatan tertinggi di dunia. Bahkan Perserikatan Bangsa-Bangsa memperkirakan bahwa di tahun 2050 jumlah warga lansia di Indonesia akan mencapai ± 60 juta jiwa. Hasil sensus penduduk tahun 2010³ menunjukkan bahwa Indonesia termasuk 5 besar negara dengan jumlah penduduk lansia terbanyak di dunia. Pada tahun 2010 jumlah lansia di Indonesia mencapai 18,1 juta orang. Sementara itu data Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) Badan Pusat Statistik (BPS) 2012 menunjukkan lansia di Indonesia sebesar 7,56% dari total penduduk Indonesia. Menurut data tersebut sebagian besar lansia di Indonesia berjenis kelamin perempuan. Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas) memperkirakan pada tahun 2050 akan ada 80 juta lansia di Indonesia dengan komposisi usia 60-69 tahun berjumlah 35,8 juta, usia 70-79 tahun berjumlah 21,4 juta dan 80 tahun ke atas ada 11,8 juta.

Meningkatnya jumlah penduduk usia lanjut menimbulkan masalah terutama dari segi kesehatan dan kesejahteraan lansia. Masalah tersebut jika tidak ditangani akan berkembang menjadi masalah yang lebih kompleks. Masalah yang kompleks pada lansia baik dari segi fisik, mental, dan sosial berkaitan dengan

kesehatan dan kesejahteraan mereka, sehingga menyebabkan peningkatan kebutuhan oleh lansia.¹ Pada saat ini diperkirakan terdapat puluhan atau bahkan ratusan juta usia lanjut yang sebagian besar bertempat tinggal pada anak-anak mereka dan belum mencapai kesejahteraan yang diharapkan. Di zaman yang modern ini, banyak terdapat kasus dimana para lansia ini menjadi kesepian di hari tuanya, hal inilah yang membuat para lansia menjadi berpikiran dan perilaku tidak sesuai. Berdasarkan hasil penelitian oleh Haditono & Santoto (1990) mengenai preferensi tempat tinggal dan perlakuan yang diharapkan pada usia lanjut, ditemukan bahwa secara umum preferensi kaum lansia masih nampak menonjol pada hidup bersama anak, namun preferensi akan tempat penampungan lansia dan tinggal di rumah sendiri sudah mencapai frekuensi masing-masing separuh dari preferensi tinggal dengan anak. Hal ini sejalan dengan perubahan yang terjadi pada bentuk interaksi sosial yang dialami oleh lansia pada masa sekarang ini, dan hal ini menimbulkan keinginan untuk memiliki alternative pilihan tempat tinggal. Untuk itu, panti werdha sebagai salah satu tempat pelayanan untuk lansia, mampu menyediakan fasilitas bagi lansia, paling tidak harus dapat memenuhi dan menjawab berbagai permasalahan utama yang dialami oleh para lansia, hal ini berkaitan dengan kesejahteraan hidup bagi para lansia.⁴

Sistem pelayanan untuk lansia perlu di tingkatkan kembali agar sesuai dengan standar yang ada. Hal ini dilakukan untuk mencegah terjadinya pelayanan yang tidak memenuhi standar. Menurut hasil penelitian Wahdi⁵, Dengan meningkatnya kualitas pelayanan maka diharapkan kepuasan pasien juga akan meningkat, karena pasien yang tidak puas terhadap jasa yang diberikan akan cenderung mencari penyedia jasa lain yang dapat memberikan fasilitas dan pelayanan yang lebih baik. Dengan penerapan pendekatan jaminan mutu pelayanan, kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari jaminan mutu pelayanan. Artinya, tingkat kepuasan pasien menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan. Survei kepuasan pasien menjadi penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi mutu pelayanan. Keinginan pasien dapat diketahui melalui survei kepuasan pasien⁶.

Menurut hasil penelitian Suprayogo⁷, dimensi mutu pelayanan mengenai aspek penampilan fisik sebagian besar mengatakan puas sebanyak 73,08%, mengenai aspek kehandalan diperoleh sebanyak 76,92% merasa puas, pada aspek ketanggapan diperoleh 69,23% merasa kurang puas karena hambatan dalam melayani responden, mengenai aspek jaminan diperoleh 88,46% merasa puas serta pada aspek empati diperoleh 100% puas dengan perhatian petugas dan mengenai tentang kegiatan sebesar 76,42% mengalami hambatan dalam melakukan kegiatan. Pelayanan yang berkualitas dan memuaskan akan memberikan suatu dorongan kepada lanjut usia timbul rasa sejahtera pada dirinya dalam menghabiskan masa hidupnya.

Oleh karena itu, peneliti merasa perlu melakukan penelitian tentang “Tingkat Kepuasan Lansia Terhadap Sistem Pelayanan di Panti Werdha Kristen Hana Ciputat Periode Januari 2015”

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Pernyataan Masalah

Belum diketahuinya gambaran tingkat kepuasan lansia terhadap sistem pelayanan di Panti Werdha Kristen Hana Ciputat.

1.2.2 Pertanyaan Masalah

- a. Berapa besar tingkat kepuasan lansia terhadap sistem pelayanan di Panti Werdha Kristen Hana Ciputat?
- b. Berapa besar faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan lansia terhadap sistem pelayanan Panti Werdha Kristen Hana Ciputat?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Diketahuinya gambaran tingkat kepuasan lansia terhadap sistem pelayanan di Panti Werdha Kristen Hana Ciputat.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Diketahuinya besar tingkat kepuasan lansia terhadap sistem pelayanan di Panti Werdha Kristen Hana Ciputat.
- b. Diketahuinya besar faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan lansia terhadap sistem pelayanan di Panti Werdha Kristen Hana Ciputat.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Manfaat penelitian bagi PWK Hana :
Sebagai bahan masukan untuk meningkatkan sistem pelayanan yang optimal kepada lansia.
- b. Manfaat penelitian bagi masyarakat :
Sebagai bahan masukan serta membuka wawasan bahwa sistem pelayanan yang optimal akan meningkatkan kesejahteraan lansia.
- c. Manfaat penelitian bagi peneliti adalah :
Menambah wawasan serta pengetahuan secara langsung dengan penelitian di lapangan.