



UNIVERSITAS NASIONAL

**KUALITAS PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL BAGI LANJUT
USIA TERLANTAR DI KECAMATAN TEBET**

TESIS

**DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK MEMPEROLEH
GELAR MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

RAFIKA JULIANA NURHALIMAH

236301718024

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

UNIVERSITAS NASIONAL

JAKARTA 2024/2025



UNIVERSITAS NASIONAL

**QUALITY OF SOCIAL WELFARE SERVICES FOR NEGLECTED
ELDERLY IN TEBET DISTRICT**

TESIS

**SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION**

RAFIKA JULIANA NURHALIMAH

236301718024

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
POSTGRADUATE PROGRAM IN PUBLIC ADMINISTRATION
UNIVERSITAS NASIONAL**

JAKARTA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN TESIS

KUALITAS PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL BAGI LANJUT USIA TERLANTAR DI KECAMATAN TEBET

Benar telah diperbaiki berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam proses sidang
ujian Tesis yang dilaksanakan pada tanggal 29 Agustus 2025 sebagaimana tertulis

dalam Berita Acara Ujian Tesis.

Jakarta, 09 September 2025
Pembimbing,

Dr. Zulmasyhur, M.Si

Ketua Sidang : Dr. Ramlan Siregar, M.Si

Pembimbing : Dr. Zulmasyhur, M.Si

Penguji : Dr. Heru Dian Setiawan, M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : September 2025



LEMBAR PENGESAHAN DAN PENILAIAN TESIS

KUALITAS PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL BAGI LANJUT USIA TERLANTAR DI KECAMATAN TEBET

Tesis ini dipertahankan dihadapan Tim Penguji pada tanggal 29 Agustus 2025 dan dinyatakan **LULUS** dengan nilai **A (Delapan Puluh)**.



TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Ramlan Siregar, M.Si (.....)

Pembimbing : Dr. Zulmasyhur, M.Si (.....)

Penguji : Dr. Heru Dian Setiawan, M.Si (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : September 2025

UNIVERSITAS NASIONAL

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Rafika Juliana Nurhalimah
NPM : 236301718024
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Tanggal Sidang : 29 Agustus 2025

JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA:

**KUALITAS PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL BAGI
LANJUT USIA TERLANTAR DI KECAMATAN TEBET**

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS:

***QUALITY OF SOCIAL WELFARE SERVICES FOR NEGLECTED
ELDERLY IN TEBET DISTRICT***

TANDA TANGAN DAN TANGGAL		
PEMBIMBING	Ka. PRODI	MAHASISWA
Tgl. September 2025	Tgl. September 2025	Tgl. September 2025
		
Dr. Zulmasyhur, M.Si	Dr. Mary Ismowati, M.Si	Rafika Juliana N, S.A.P

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Nasional, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rafika Juliana Nurhalimah
NPM : 236301718024
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Nasional hak bebas royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive royalty-free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Kualitas Pelayanan Kesejahteraan sosial bagi Lanjut Usia Terlantar di Kecamatan Tebet

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Non Eksklusif ini Universitas Nasional berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, September 2025
Yang Menyatakan,

Rafika Juliana Nurhalimah
236301718024

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

KUALITAS PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL BAGI LANJUT USIA TERLANTAR DI KECAMATAN TEBET

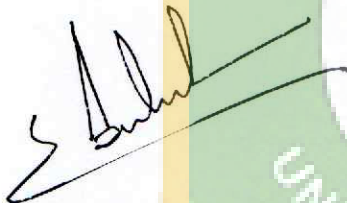
Diajukan untuk memenuhi sebagian salah satu syarat, guna memperoleh gelar

Magister Administrasi Publik (M.A.P)

Disetujui:

Jakarta, September 2025

Pembimbing

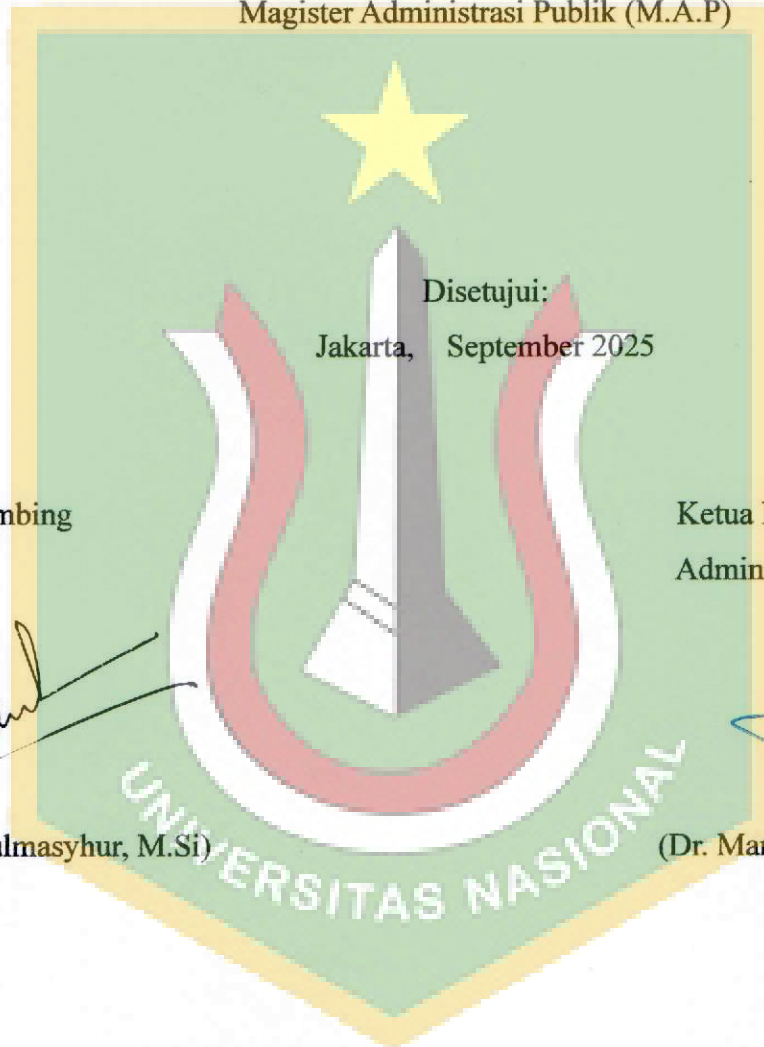


(Dr. Zulmasyhur, M.Si)

Ketua Program Studi Magister
Administrasi Publik



(Dr. Mary Ismowati, M.Si)



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Memang benar tesis yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kesejahteraan sosial bagi Lanjut Usia Terlantar di Kecamatan Tebet” adalah asli karya saya sendiri dan belum pernah di ajukan untuk memperoleh gelar akademik Magister, baik di Universitas Nasional maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Tesis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain yang telah dipublikasikan, dengan arahan Dosen Pembimbing.
3. Karya tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali tulisan yang dikutip dalam teks dan nama penulis disebutkan dalam daftar pustaka.
4. Jika kemudian hari pernyataan saya ini, terbukti tidak benar maka saya siap mempertanggung jawabkannya dengan menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena tesis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan aturan yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Jakarta, September 2025

Yang Membuat Pernyataan



Rafika Juliana Nurhalimah

NPM: 236301718024

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Rafika Juliana Nurhalimah

NPM : 236301718024

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Judul Tesis : Kualitas Pelayanan Kesejahteraan Sosial bagi Lanjut Usia Terlantar
di Kecamatan Tebet

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Ramlan Siregar, M.Si (.....)

Pembimbing : Dr. Zulmasyhur, M.Si (.....)

Penguji : Dr. Heru Dian Setiawan, M.Si (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : September 2025

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan karunia, hidayah, dan kenikmatan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan Tesis ini dengan lancar, tanpa kendala suatu apapun. Tak lupa shalawat serta salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW. yang selalu mengajarkan kami kebaikan kepada semua umatnya. Penulisan Tesis ini merupakan suatu pengalaman dan juga kenangan yang sangat berharga bagi penulis dan semoga akan mendatangkan kebermaknaan, kemajuan, serta ilmu yang melimpah bagi penulis, pembaca, dan dunia akademik.

Karya berupa Tesis ini terwujud berkat motivasi, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Drs. H. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Dr. Mary Ismowati, M.Si, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik.
5. Dr. Zulmasyhur, M.Si, selaku Dosen Pembimbing dan dalam penulisan Tesis. Terimakasih atas kesediaan waktu, kesabaran, dukungan, motivasi, semangat dan inspirasi yang selalu di berikan kepada Penulis.
6. Bapak/Ibu Dosen Magister Administrasi Publik yang telah membimbing dan mendidik kami.
7. Seluruh jajaran Sekretariat FISIP dan Seluruh Sub Bagian Universitas Nasional yang telah membantu dan melayani urusan administrasi.
8. Pak Munajat Staf Magister Administrasi Publik, Magister Ilmu Komunikasi di Universitas Nasional dalam memberikan pelayanan.
9. Special thanks for my lovely family to Mama (Mulia Nurachim), Papa (Bambang Harmanto Soedjono), Kaomi (Rommi Hardianto), Kaoma (Romadhani Ashari), Kaiie (Rizki Tri Harmulia), Kaocid (Muhammad Rasyiddin M.), Kanisa (Anisa Anjar Saputri), Kak Lulu (Diandini Lulu Nastiti), Kak Agnes (Agnes Ashianti) maupun Keponakanku yang menjadi teman tantenya M. Keenan Adhyasta Anshari, Kayeesa Adreena Anshari, Atharazka Kareem Hardianto, Arkananta Kareem

Hardianto yang selalu memberikan dukungan semangat, motivasi dan selalu menemani selama penulisan Tesis ini. Because of you all, finally i made it and this is special for you mom because you always support me and always said to keep study, study, and study as a woman. Thank you so much.

10. Teman serta Sahabat dalam suka maupun duka yang selalu memotivasi Haizah, Mita, Shintia, Putri, Anggra kepada Penulis.

11. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis berterima kasih kepada para pembaca yang berkenan memberikan kritik dan saran yang membangun.



Jakarta, September 2025

Penulis

Rafika Juliana Nurhalimah

ABSTRAK

Universitas Nasional Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi Magister Ilmu Administrasi

TESIS

A. Nama : **Rafika Juliana Nurhalimah**
B. Program Studi : **Magister Administrasi Publik**
C. Judul : **Kualitas Pelayanan Kesejahteraan Sosial bagi Lanjut Usia Terlantar di Kecamatan Tebet**

D. Isi Abstrak :

Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Kesejahteraan Sosial bagi Lanjut Usia Terlantar di Kecamatan Tebet”. Latar belakang penelitian ini berangkat dari meningkatnya jumlah lanjut usia (lansia) di Kecamatan Tebet setiap tahunnya, di mana sebagian di antaranya hidup dalam kondisi terlantar, tanpa dukungan keluarga, serta belum sepenuhnya terjangkau oleh program-program pemerintah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan kesejahteraan sosial bagi lanjut usia terlantar di Kecamatan Tebet berdasarkan persepsi penerima manfaat dan penyedia layanan. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi peran instansi pemerintah, petugas sosial, serta faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi implementasi program kesejahteraan sosial di tingkat kecamatan.

Pendekatan penelitian menggunakan metode kualitatif dengan jenis fenomenologi, guna memahami pengalaman dan persepsi aktor terkait secara mendalam. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif pasif, dan studi dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles & Huberman, yang terdiri atas reduksi data, penyajian data, dan penarikan/verifikasi kesimpulan.

E. Pembimbing : **Dr. Zulmasyhur, M.Si**
F. Kata kunci : **Kualitas Pelayanan, Kesejahteraan Sosial, Lansia Terlantar**

ABSTRACT

Nasional University, Faculty of Social Science and Political Science

Magister Administration Science Program

THESIS

A. Name : Rafika Juliana Nurhalimah
B. Study Program : Master of Public Administration
C. Title : Quality of Social Welfare Services for Neglected Elderly
in Tebet District

D. Abstract Content:

This study is entitled "The Quality of Social Welfare Services for Neglected Elderly in Tebet District." The background of this study is based on the increasing number of elderly in Tebet District every year, some of whom live in neglected conditions, without family support, and have not been fully reached by government programs.

This study aims to analyze and describe the quality of social welfare services for neglected elderly people in Tebet District based on the perceptions of beneficiaries and service providers. Furthermore, this study identifies the roles of government agencies, social workers, and the supporting and inhibiting factors that influence the implementation of social welfare programs at the sub-district level.

The research approach used a qualitative phenomenological approach to gain a deeper understanding of the experiences and perceptions of relevant actors. Data were collected through in-depth interviews, passive participant observation, and documentation studies. Data analysis employed the Miles & Huberman interactive model, which consists of data reduction, data presentation, and drawing/verifying conclusions.

E. Adviser : Dr. Zulmasyhur, M.Si
F. Keywords : Quality of Service, Social Welfare, Neglected Elderly

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN TESIS	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN PERBAIKAN TESIS	vi
HALAMAN PENGESAHAN DAN PENILAIAN TESIS	vii
HALAMAN PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI	viii
HALAMAN PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI	ix
KATA PENGANTAR	x
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14

2.2 Teori Kualitas Pelayanan	22
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	23
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Model SERVQUAL	23
2.3 Pelayanan Publik dalam Kesejahteraan Sosial	28
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik	28
2.4 Kesejahteraan Sosial	29
2.4.1 Konsep Kesejahteraan Sosial	29
2.5 Definisi Lanjut Usia dan Lanjut Usia Terlantar	30
2.5.1 Lanjut Usia Terlantar dalam Perspektif Kesejahteraan Sosial	32
2.5.2 Karakteristik Utama Lanjut Usia Terlantar	33
2.6 Kerangka Pemikiran	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Pendekatan Penelitian	37
3.2 Jenis dan Sumber Data	38
3.3 Teknik Pengumpulan Data	39
3.4 Informan Penelitian	40
3.5 Teknik Pemeriksaan Data	41
3.6 Teknik Analisa Data	41
3.7 Waktu dan Tempat Penelitian	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum Kecamatan Tebet	45
4.1.1 Kondisi Geografis	45
4.1.2 Kondisi Demografis	46

4.2 Hasil Penelitian.....	48
4.2.1 Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	49
1. Kondisi Fasilitas Pelayanan	49
2. Ketersediaan Peralatan Pendukung.....	51
3. Penampilan Petugas	53
4.2.2 Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan)	55
1. Ketepatan Pemberian Bantuan	56
2. Konsistensi Layanan	58
3. Keakuratan Data dan Pelaporan	60
4.2.3 Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	63
1. Kecepatan Merespon Laporan.....	63
2. Kemudahan Akses Layanan	65
3. Kesigapan Petugas	67
4.2.4 Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan dan Kepercayaan)	69
1. Kompetensi Petugas	70
2. Keamanan dan Kenyamanan Lajut Usia	71
3. Kepercayaan Masyarakat	74
4.2.5 Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	75
1. Perhatian Individual	76
2. Fleksibilitas Pelayanan.....	78
3. Komunikasi yang Humanis	79
4.3 Pembahasan	81
1. Prosedur Ketat vs. Ketepatan Guna: Ketidakseimbangan antara Akurasi dan Relevansi Bantuan	85
2. Konsistensi Layanan: Komitmen Formal vs. Kenyataan Lapangan	86
3. Keandalan Administratif vs. Kepekaan Kontekstual	86
4. Peran Jaringan Sosial sebagai Jaring Pengaman Utama	87
5. Implementation Gap: Antara Target Waktu dan Realitas Penantian	88

6. Paradox of Access: Banyak Saluran, Sulit Diakses	88
7. Daya Tanggap sebagai Produk Kolektif: Peran Strategis Komunitas	89
8. Transaksional vs. Relasional: Cepat Tapi Tidak Menggugah.....	90
9. Keterbatasan Kompetensi Empatik: Pelatihan Teknis Belum Menyentuh Aspek Psikososial	91
10. Rasa Aman yang Bersifat Sementara dan Simbolik.....	92
11. Kepercayaan yang Bersifat Pribadi, Bukan Institusional.	93
12. Niat yang Tulus, Dibatasi oleh Kapasitas Lapangan.....	94
13. Ruang Inisiatif Ada, Tetapi Tidak Didukung oleh Fleksibilitas Sumber Daya	95
14. Empati yang Tumbuh dari Hubungan Personal di Tingkat Komunitas.....	95
15. Formalitas Kesopanan Tanpa Kehadiran Emosional	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	97
5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	107

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Populasi Lanjut Usia Kecamatan Tebet 2024 oleh Dinas Kesehatan Jakarta Selatan 2025.....	5
Tabel 1.2 Data PMKS Tahun 2021.....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 4.1 Data Penduduk di Kecamatan Tebet	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	35
------------------------------------	----

