

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya permasalahan lansia terlantar di Kota Bandung, di mana pada tahun 2025 tercatat 200 lansia terlantar yang ditangani di UPTD Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung. Lansia terlantar merupakan kelompok Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS). Penelitian ini bertujuan untuk Mendeskripsikan keterampilan pekerja sosial dalam penanganan lansia terlantar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Informan dipilih secara *purposive sampling* yang berjumlah 5 orang, terdiri dari 1 koordinator pekerja sosial, 3 pekerja sosial, dan 1 lansia terlantar di UPTD Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pekerja sosial menerapkan lima keterampilan utama dalam penanganan lansia terlantar, yaitu: (1) keterampilan dasar, komunikasi verbal dan nonverbal, mendengarkan aktif, serta empati; (2) keterampilan asesmen menyeluruh berbasis pendekatan biopsikososial-spiritual (BPSS); (3) keterampilan intervensi yang bertujuan untuk keberfungsian sosial dan mengutamakan reunifikasi keluarga; (4) keterampilan koordinasi dan jaringan antar lembaga; serta (5) keterampilan evaluasi pelayanan sosial. Penelitian ini menegaskan bahwa keterampilan pekerja sosial merupakan alat utama yang menentukan derajat kemanusiaan, martabat, dan keberhasilan pelayanan sosial bagi lansia terlantar.

**Kata Kunci: Keterampilan Pekerja Sosial, Lansia Terlantar, UPTD Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung**

## **ABSTRACT**

*This study was motivated by the numerous issues surrounding neglected elderly individuals in the city of Bandung, where, as of 2025, 200 neglected elderly individuals were recorded as being cared for at the UPTD Temporary Shelter of the Bandung City Social Services Department. Neglected elderly individuals constitute a group of Social Welfare Service Recipients (PPKS). This study aims to describe the skills of social workers in handling neglected elderly individuals. This study uses a descriptive qualitative method with data collection techniques through in-depth interviews, observation, and document analysis. Informants were selected using purposive sampling, totaling 5 individuals, consisting of 1 social worker coordinator, 3 social workers, and 1 neglected elderly person at the UPTD Shelter of the Bandung City Social Affairs Office. The results indicate that social workers apply five key skills in caring for neglected elderly individuals, namely: (1) foundational skills, including verbal and nonverbal communication, active listening, and empathy; (2) comprehensive assessment skills based on the biopsychosocial-spiritual (BPSS) approach; (3) intervention skills aimed at social functioning and prioritizing family reunification; (4) coordination and networking skills among institutions; and (5) social service evaluation skills. This study confirms that social workers' skills are the primary tools that determine the degree of humanity, dignity, and the success of social services for neglected elderly individuals. **Keywords: Social Worker Skills, Neglected Elderly, UPTD Shelter of the Bandung City Social Services Agency***

## RINGKESAN

*Panilitian ieu dilatarbelakangi ku lobana masalah lansia anu teu kaurus di Kota Bandung, dimana dina taun 2025 kacatet 200 lansia teu kaurus anu diurus di UPTD Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung. Lansia teu kaurus mangrupikeun kelompok Peryogi Palayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS). Panilitian ieu boga tujuan pikeun ngadéskrisikeun kaahlian pagawé sosial dina ngurus lansia teu kaurus. Panilitian ieu nganggo métode kualitatif déskriptif kalayan téknik kumpul data ngaliwatan wawancara jero, observasi, jeung studi dokumén. Informan dipilih sacara purposive sampling anu jumlahna 5 urang, diwangun ku 1 koordinator pagawé sosial, 3 pagawé sosial, jeung 1 lansia teu kaurus di UPTD Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung. Hasil panilitian némbongkeun yén pagawé sosial nerapkeun lima kaahlian utama dina ngurus lansia teu kaurus, nyaéta: (1) kaahlian dasar; komunikasi verbal jeung nonverbal, ngadengekeun sacara aktif, sarta empati; (2) kaahlian asesmen komprehensif dumasar kana pendekatan biopsikososial-spirual (BPSS); (3) kaahlian intervensi anu fokus kana fungsi sosial jeung nganut reunifikasi kulawarga; (4) kaahlian koordinasi jeung jaringan antar lembaga; sarta (5) kaahlian evaluasi palayanan sosial. Panalungtikan ieu negeskeun yén kaahlian pagawé sosial mangrupikeun alat utama nu nangtukeun derajat kahirupan, martabat, jeung kasuksésan palayanan sosial pikeun lansia anu teu kaurus.*

***Kata Konci: Kaahlian Pagawé Sosial, Lansia Teu Kaurus, UPTD Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung***