

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BAGI LANJUT USIA TERLANTAR BERBASIS E-SERVICE

Ayuni Damayanti Putri¹, Khaerul Umam Noer², Ati Kusmawati³, Izzatusholekha⁴
Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia^{1,2,3,4}
Email: ayuni_dp.2201050000@student.umj.ac.id¹, umam.noer@umj.ac.id²,
ati2051976@gmail.com³, izzatusholekha@umj.ac.id⁴

Abstrak

Lanjut Usia terlantar yang tinggal di Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan. Oleh sebab itu Pemprov DKI Jakarta mengesahkan kebijakan tentang prosedur pelayanan administrasi kependudukan bagi penduduk terlantar terintegrasi Warga Binaan Sosial Pergub No. 2 tahun 2018. Menggunakan metode penelitian kualitatif dan mengadopsi metode implementasi Van Meter Van Horn menunjukkan bahwa pelayanan sudah cukup baik walaupun masih terdapat hambatan yaitu (1) Standar dan Sasaran Kebijakan, penerbitan Surat Keterangan Orang Terlantar yang sudah tidak digunakan lagi dan diakomodir oleh NIK. (2) Sumber Daya, terbatasnya SDM. (3) Karakteristik Organisasi Pelaksana, masing-masing instansi terkait telah melakukan tugas dan kewajibannya sesuai dengan tupoksinya. (4) Komunikasi Antar Organisasi Terkait dan Kegiatan-Kegiatan Pelaksana, terputusnya komunikasi antara Lanjut Usia dengan keluarga. (5) Sikap Para Pelaksana, seluruh instansi terkait harus bertanggungjawab pelaporan urusan kependudukan. (6) Lingkungan Sosekpol, dukungan pemerintah melalui anggaran pengadaan, pemeliharaan, pelaksanaan, dan implementasi kebijakan Pergub.

Kata kunci: Pelayanan Elektronik, Implementasi Kebijakan, Lanjut Usia

Abstract

Abandoned elderly living PSTW need population administration services. Therefore, Pemprov DKI Jakarta has ratified a policy on population administration service procedures for integrated abandoned residents of Social Assistance Residents, Pergub No. 2 of 2018. Using qualitative research methods by adopting the Van Meter Van Horn implementation method, it shows that the service is quite good even though there are still obstacles, namely (1) Policy Standards and Targets, the issuance that are no longer used and accommodated by NIK. (2) Resources, limited human resources. (3) Characteristics of the Implementing Organization, each related agency has carried out its duties. (4) Communication Between Related Organizations and Implementing Activities, the breakdown of communication between the Elderly and their families. (5) Attitude of the Implementers, all related agencies must responsibilities in reporting population affairs. (6) Social, Economic and Politic, government support through procurement budget, maintenance, implementation and implementation of the Governor's Regulation policy.

Keywords: Elderly, E-Service, Policy Implementation

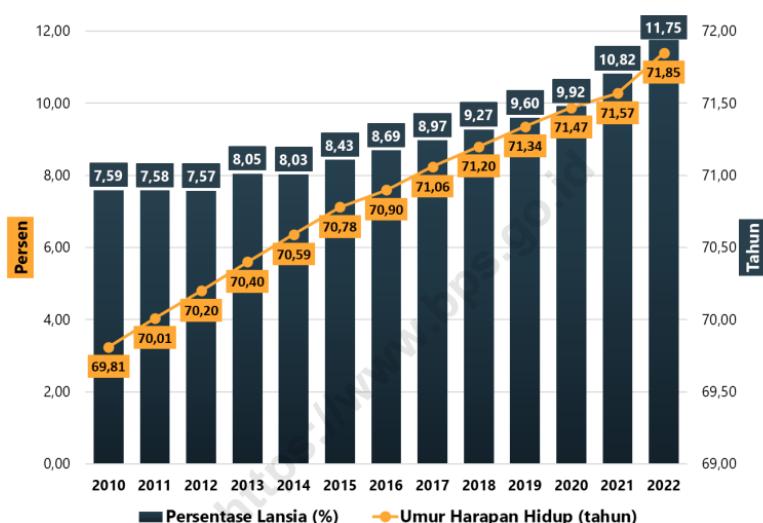
Pendahuluan

Pembangunan berkelanjutan yang berfokus pada perbaikan di bidang pelayanan publik berpengaruh terhadap menurunnya angka kematian dan meningkatnya angka harapan hidup di Indonesia. Peningkatan jumlah populasi Lanjut Usia memunculkan berbagai konsekuensi yang kompleks, berbagai tantangan pada aspek kehidupan mulai dari kondisi kesehatan fisik psikologis, keadaan sosial budaya, potensi ekonomi, dan

akses Lanjut Usia dalam mendapatkan pelayanan publik oleh negara merupakan permasalahan kompleks yang muncul dari proses penuaan (Annisa & Ifdil, 2016; Dewangga, 2023; Willar et al., 2021).

Definisi Lanjut Usia sendiri berdasarkan pada Undang-Undang no. 13 tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia menjelaskan bahwa Lanjut Usia adalah seorang individu baik itu laki-laki maupun perempuan yang sudah mencapai usia 60 tahun keatas (Naqibah et al., 2021). Sedangkan menurut WHO (World Health Organization) yaitu organisasi kesehatan dunia dibawah naungan badan Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) mengklasifikasi Lanjut Usia berdasarkan Usianya dalam (Dayaningsih et al., 2021) yaitu 45-59 tahun (usia pertengahan/ middle age), 60-74 tahun (lanjut usia/ elderly), 75-90 (lanjut usia/ old), dan diatas 90 tahun (usia sangat tua/ very old).

Berikut ini merupakan gambar presentase lonjakan populasi Lanjut Usia di negara Indonesia dari tahun 2010-2022 terakhir adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Populasi Lanjut Usia di Indonesia dari Tahun 2010-2022

(Sumber: Badan Pusat Statistik, Survery Sosial Ekonomi Nasional Maret 2010-2022)

Hadirnya Dinas Sosial Pemerintah Provinsi DKI Jakarta merupakan salah satu implementasi negara Indonesia dalam memelihara fakir miskin dan anak-anak terlantar (Ramadhania & Sutisna, 2023; Takaredase et al., 2019). Untuk menjalankan tugas serta fungsinya sebagai sebuah instansi, Dinas Sosial Pemprov DKI Jakarta memiliki Unit Pelaksana Teknis (UPT) untuk memudahkan pelayanannya. Untuk itu DKI Jakarta berdasarkan pada Peraturan Gubernur Prov. DKI Jakarta No. 277 tahun 2014 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia menyebutkan bahwa Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) sebagai salah satu dari Unit Pelaksana Teknis dibawah naungan Dinas Sosial dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan dan rehabilitasi sosial bagi Lanjut Usia terlantar (Pemerintah Provinsi Jakarta, 2014).

Pelayanan Publik merupakan pelayanan umum yang wajib diberikan oleh negara sebagai sumber memfasilitasi kepada warga masyarakatnya untuk kepentingan serta kebutuhan yang tertuang dalam kewenangan dan aturan yang berlaku (Dadang, 2023; Sari & Nawawi, 2019; Wakhid, 2017). Pemberian pelayanan publik tersebut secara menyeluruh serta adil sehingga tidak pandang suku, agama, ras, dan status. Kemudian pelayanan publik dapat tersentuh sampai pada kelompok marjinal penduduk rentan termasuk Lanjut Usia.

Untuk mendapatkan berbagai pelayanan publik yang disediakan oleh negara, maka penduduk Indonesia harus memiliki kartu identitas yaitu Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebagai gerbang utama bagi Lanjut Usia untuk mendapatkan akses pelayanan publik lainnya seperti Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN KIS), partisipasi dalam pemilihan kepala daerah (Pilkada) maupun pemilihan presiden (Pilpres), serta administrasi lainnya yang berkaitan dengan Lanjut Usia seperti akta kematian dan lain sebagainya (Besse Wahyuni et al., 2022; Iva, 2015; Tama & Suryani, 2022).



Gambar 2. Kartu Tanda Penduduk
(Sumber: Kementerian Dalam Negeri)

Namun, fenomenanya masih terdapat penduduk rentan yang dalam hal ini merupakan kategori Lanjut Usia terlantar yang memiliki kesulitan dalam memperoleh Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) karena berbagai faktor yang menjadi tantangan dari melonjaknya populasi Lanjut Usia, antara lain yaitu :

- 1) Keterlantaran.
- 2) Kehilangan dokumen penting akibat dari korban bencana.
- 3) Menurunya fungsi biologis menjadi demensia.
- 4) Melonjaknya tingkat stress yang dialami Lanjut Usia menjadikan mereka sebagai Orang Dengan Masalah Kejiwaan (ODMK) / Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ).
- 5) Kekerasan serta berbagai kasus yang mengancam kehidupan Lanjut Usia.
- 6) Perekaman ganda (duplicate record).

Sehingga apabila dalam proses administrasi kependudukan sebagai basis utama Lanjut Usia untuk mendapatkan pelayanan publik seperti pelayanan kesehatan, pelayanan pemakaman untuk mendapatkan akta kematian, keikutsertaan dalam pemilu/pilkada, dan penerimaan bantuan sosial akan terhambat apabila tidak terpenuhinya administrasi kependudukan, dalam hal ini adalah KTP-El yang memuat Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai kunci registrasi Lanjut Usia sebagai penduduk DKI Jakarta.

Untuk itu, kemudian berlandaskan pada Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 2 tahun 2018 tentang Pelayanan Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan

Terintegrasi Bagi Warga Binaan Sosial di Panti Sosial, menjelaskan bahwa penduduk rentan administrasi kependudukan adalah warga yang memiliki kesulitan atau hambatan untuk mendapatkan dokumen kependudukan yang disebabkan oleh beberapa faktor yaitu kerusuhan sosial, bencana alam, dan terlantar dengan jenis pelayanan yang diberikan antara lain sesuai pada Pergub No. 2 tahun 2018 pasal 4 (Jakarta, 2018) yaitu :

- 1) Penerbitan Biodata Penduduk / Nomor Induk Kependudukan (NIK).
- 2) Penerbitan SKOT (Surat Keterangan Orang Terlantar).
- 3) Penerbitan Akta Kelahiran dan Akta Kematian.
- 4) Penerbitan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- 5) Pelaporan Peristiwa Kelahiran, Kematian, Perpindahan, dan Kedatangan Penduduk.
- 6) dan Pendaftaran Pelayanan Kesehatan dalam Kepesertaannya pada Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Guna penerapan sistem integrasi kependudukan yang mengikuti perkembangan zaman, dimana teknologi menjadi sebuah solusi untuk mempermudah penggunaannya dalam menjalani kehidupan seperti dunia hanya ada pada genggaman, maka penerapan atau implementasi dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi penduduk rentan mengarah pada cara yang lebih modern dengan berbasis e-service. Karenanya dibutuhkan alat sebagai fasilitas pendukung, sistem, jaringan, dan aplikasi untuk menyimpan data-data penting terkait kependudukan, tentunya negara wajib untuk menjamin dan menjaga kerahasiaan data dari penduduknya sehingga meminimalisir kebocoran data serta informasi pribadi yang penting dari penduduk.

Namun permasalahan yang ditemui, apakah penerapan sistem e-service saat ini sudah ramah terhadap kondisi Lanjut Usia, serta program yang dibangun melalui sistem tersebut apakah sudah berjalan dengan sebaik mungkin dengan minim kesalahan jaringan, kemudian apakah sosialisasi mengenai pengembangan serta pengaplikasian sistem e-service tersebut sudah merata dan dipahami oleh petugas sebagai Sumber Daya Manusia yang bertugas di Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas maka penelitian ini berfokus kepada proses Implementasi pada Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 2 Tahun 2018 tentang Pelayanan Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan Terintegrasi Bagi Warga Binaan Sosial Di Panti Sosial, dan untuk memfokuskan penelitian sehingga pencakupannya tidak terlalu luas maka peneliti melakukan penelitian yang lebih spesifik dengan lokus pada Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia milik Dinas Sosial Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Metode Penelitian

Peneliti menggunakan metode kualitatif karena permasalahan dalam penelitian ini membutuhkan interaksi sosial yang kompleks dan hanya bisa dilakukan dengan cara wawancara kepada Kepala Dinas Sosial, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta Kepala Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia Jakarta. Peneliti fokus pada akar permasalahan penelitian yaitu bagaimana implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan serta program apa yang diluncurkan untuk menunjang basis e-service terhadap keberhasilan program kependudukan terhadap penduduk rentan yaitu Lanjut Usia terlantar tersebut.

Hasil dan Pembahasan

Van Meter Van Horn (1975) telah mengembangkan sebuah teori model implementasi yang disebut sebagai A Model of the Policy Implementation Process atau memiliki makna sebagai Model Proses Implementasi Kebijakan. Van Meter Van Horn menjelaskan bahwa terdapat variabel-variabel bebas yang menentukan keberhasilan sebuah implementasi kebijakan, variabel tersebut akan dikaitkan dengan hasil penelitian yang telah dibahas sebelumnya, untuk pembahasan implementasi kebijakan Pergub No. 2 Tahun 2018 dengan teori yang dikemukakan oleh Van Meter Van Horn antara lain adalah sebagai berikut :

Standar dan Sasaran Kebijakan

Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 2 Tahun 2018 memiliki standar yang mengatur mengenai pelayanan administrasi kependudukan bagi penduduk rentan yang khusus tinggal di Panti Sosial sebagai Warga Binaan Sosial dengan rekomendasi dari Dinas Sosial kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Sasaran dari kebijakan ini adalah Penduduk rentan yang menjadi Warga Binaan Sosial (WBS) dari masing-masing Panti Sosial, termasuk Lanjut Usia terlantar, dengan tujuan untuk memberikan kemudahan kepada Lanjut Usia dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan dan mempercepat proses penanganan pelayanan kesehatan yaitu Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN KIS) bagi Lanjut Usia dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai kunci akses dan meningkatkan akurasi data kependudukan khususnya untuk mendukung pelayanan kesehatan, Kesejahteraan Sosial, serta pelayanan publik lainnya.

Sumber Daya

1) Manusia (Man)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang di pimpin oleh Ketua Sub Kelompok Urusan Penduduk Non Permanen dan Rentan Administrasi Kependudukan yang beranggotakan 5 orang terdiri dari satu orang Ketua, dua orang Staff, dan dua orang Operator. Dinas Dukcapil memiliki tanggung jawab untuk melayani permohonan dari 22 Panti Sosial milik Dinas Sosial yang terdiri dari berbagai kategori Warga Binaan (Anak, Remaja, Disabilitas, ODMK/ODGJ, Lanjut Usia) dengan jumlah total 7.736 Warga Binaan dan sebanyak 1.345 yang khusus untuk Lanjut Usia sedangkan petugas Dinas Dukcapil hanya sejumlah lima (5) orang. (Sumber dokumentasi Dinas Dukcapil dan Dinas Sosial). Tentu saja perbandingan yang sangat jauh antara Sumber Daya Manusia dengan penerima manfaat pelayanan. Hal ini sangat berpengaruh terhadap lambatnya waktu penyelesaian penerbitan NIK dan urusan kependudukan lainnya menjadi terhambat.

2) Uang (Money)

Biaya pelaksanaan pelayanan penduduk rentan administrasi kependudukan terintegrasi Warga Binaan Sosial (WBS) dibebankan pada masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta, SKPD tersebut antara lain adalah Dinas Sosial dengan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

3) Fisik (Material)

Alat-alat atau perangkat menunjang dalam pelayanan administrasi kependudukan untuk Lanjut Usia adalah alat yang dianggarkan untuk Dinas Dukcapil. Alat tersebut

antara lain adalah Finger Print Scanner Biomorf B Scan Tenprint 1051, alat ini berfungsi sebagai perekam sidik jari yang terdiri dari 4 jari kanan, 4 jari kiri, dan 2 ibu jari. Selanjutnya ada Iris Scanner Cmitech BMT 20, alat ini berfungsi untuk merekam iris mata dengan fitur flash yang hanya membutuhkan waktu 1 detik. Kemudian adalah Signature Pad Topaz, adalah perangkat pendukung perekaman KTP-El yang berguna untuk merekam tanda tangan dari pengguna layanan tersebut. Terakhir adalah laptop yang berguna sebagai penyimpan dan pengolah data hasil perekaman yang terintegrasi dengan jaringan Diskominfo.

4) Teknologi (Machine)

Dinas Dukcapil mengembangkan aplikasi terintegrasi dengan Dinas Kesehatan, BPJS, dan Dinas Kominfo yang dapat digunakan khusus untuk Panti Sosial dibawah naungan Dinas Sosial dan Panti-Panti Swasta lainnya. Aplikasi tersebut bernama Dokter Perkasa (Dokumen Terintegrasi Rasa Kasih Sayang) pada tahun 2018 yang kemudian mengalami pembaharuan nama yaitu Peduli Dukcapil pada tahun 2023. Namun sayangnya aplikasi Peduli Dukcapil belum siap untuk digunakan pada seluruh Panti Sosial dan masih dalam proses pengembangan pembaharuan-pembaharuan layanan (fitur menu-menu). Sehingga memudahkan operator panti dalam proses permohonan NIK maupun mobilitas (meninggal, pindah antar panti, tanpa keterangan, kembali ke keluarga). Untuk saat ini proses tersebut dilakukan dengan komunikasi langsung kepada petugas Dukcapil melalui via email dan whatsapp.

5) Metode (Method)

Metode yang dilakukan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan bagi Lanjut Usia di Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia adalah berpedoman terhadap kebijakan Pergub No. 2 tahun 2018 tentang Pelayanan Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan Terintegrasi Warga Binaan Sosial di Panti Sosial, Standar Operasional Prosedur (SOP) pada masing-masing instansi atau Satuan Perangkat Kerja Daerah (SKPD), dan alur pelayanan dimulai dari permohonan hingga penerbitan administrasi kependudukan.

6) Pasar (Market)

Pelayanan administrasi kependudukan bagi Lanjut Usia di Panti Sosial adalah pelayanan yang tidak berorientasi terhadap keuntungan (profit). Pelayanan ini merupakan layanan yang dilakukan oleh pemerintah daerah untuk mengakomodir kebutuhan pelayanan publik lainnya bagi Lanjut Usia sebagai tanggung jawab negara dalam meningkatkan kesejahteraan rakyatnya.

Karakteristik Organisasi Pelaksana

Pada dasarnya organisasi pelaksana layanan dan penerima manfaat layanan yang diantaranya adalah Dinas Sosial dengan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia 1, 2, 3, dan 4 kemudian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta memiliki karakteristik yang kuat, tegas, taat terhadap peraturan dan hukum yang berlaku.

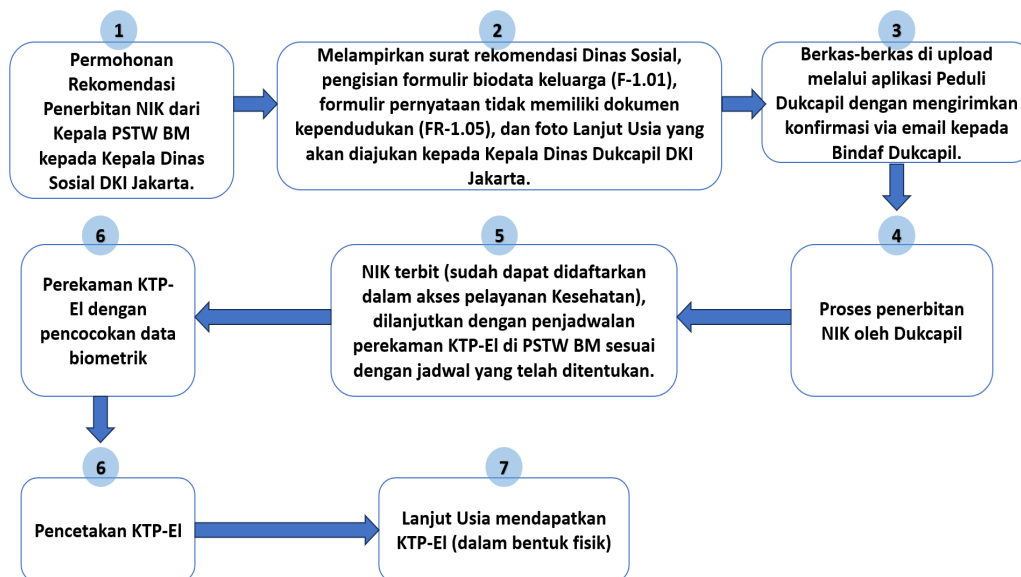
Hanya saja dalam pelaksanaannya terutama mencangkup ribuan permohonan maka dapat terjadi berbagai diskomunikasi, dan diskoordinasi karena ketidaksesuaian atau ketidakseimbangan antara sumber daya manusia dengan beban tugas yang diberikan, dimana jumlah yang tidak ideal dengan yang seharusnya.

Komunikasi Antar Organisasi Terkait Dan Kegiatan-Kegiatan Pelaksanaan

Komunikasi yang dilakukan oleh para PSTW Budi Mulia dengan Dinas Sosial, kemudian dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ternilai baik, hal ini dibuktikan dari setiap permohonan Panti Sosial yang sudah direkomendasikan melalui Dinas Sosial yang kemudian akan diteruskan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan diproses.

Namun pihak panti tidak diberikan kepastian mengenai waktu penyelesaian permohonan karena keterbatasan Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh pihak Dukcapil. Kemudian pihak Dukcapil juga harus melalui koordinasi dengan pihak Kemendagri untuk dapat memproses permohonan dari Panti Sosial, karena semua sistem sudah terpusat melalui SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan), dan koordinasi antar Dinas Dukcapil wilayah juga dilakukan apabila terdapat Lanjut Usia yang memiliki KTP-EI di daerah tertentu diluar DKI Jakarta.

Untuk itu diperlukannya sebuah alur pelayanan penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK) untuk Lanjut Usia terlantar sebagai penduduk rentan berbasis e-service yang setiap tahapan tersebut harus dilalui dari awal hingga akhir untuk mendapatkan administrasi kependudukan, antara lain dijelaskan dalam bagan berikut :



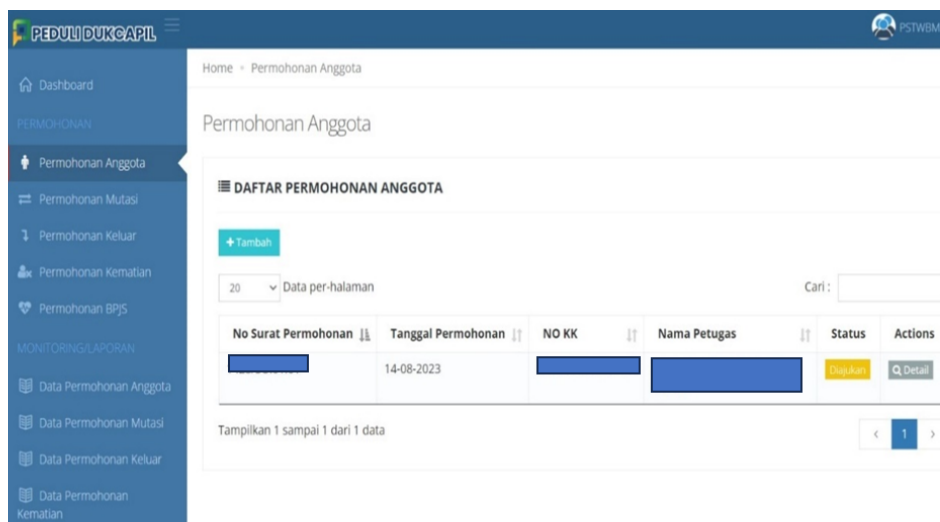
Gambar 3. Alur Pelayanan Penerbitan NIK dan KTP-EI Untuk Penduduk Rentan di PSTW Budi Mulia
(Sumber. Hasil Studi Dokumentasi)

Sikap Para Pelaksana

Pada dasarnya organisasi pelaksana layanan dan penerima manfaat layanan yang diantaranya adalah Dinas Sosial dengan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia 1, 2, 3, dan 4 kemudian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta memiliki karakteristik yang kuat, tegas, taat terhadap peraturan dan hukum yang berlaku. Dengan beregulasi kepada Kebijakan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 2 Tahun 2018 tentang Pelayanan Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan Terintegrasi Bagi Warga Binaan Sosial di Panti Sosial.

Hanya saja dalam pelaksanaannya terutama mencangkup ribuan permohonan maka dapat terjadi berbagai diskomunikasi, dan diskoordinasi karena ketidakidealan antara

jumlah SDM dengan jumlah permohonan. Kemudian pihak Dinas Dukcapil sangat menjaga kerahasiaan data dari seluruh penduduk rentan yang terintegrasi Warga Binaan Sosial, dimana hak akses data hanya diberikan kepada operator Panti Sosial dan tidak menjadi konsumsi publik guna mencegah kebocoran data dan menghindari penyalahgunaan data dari para Lansia tersebut.



Gambar 4. Menu Aplikasi Peduli Dukcapil
(Sumber. Hasil Studi Dokumentasi)

Untuk itu hambatan yang dialami dari pihak panti antara lain adalah sebagai berikut :

- 1) Terdapat NIK ganda (duplicate record).
- 2) Tidak ditentukannya masa waktu yang tepat dari awal pengajuan hingga penerbitan NIK sehingga berpatokan terhadap kebijakan Dinas Kesehatan dimana penggunaan KIS dalam proses 3X24 jam.
- 3) Terdapat Lanjut Usia yang mengalami Non Aktif NIK sedangkan masih membutuhkan akses pelayanan lainnya.
- 4) Tidak semua Lanjut Usia memiliki bukti fisik KTP-El.
- 5) Kartu Keluarga panti jumlahnya tidak sesuai dengan jumlah eksisting Lanjut Usia di panti.

Lingkungan Sosial, Ekonomi, Dan Politik

Selanjutnya untuk variabel lingkungan sosial, ekonomi, dan politik yang terjadi terhadap Kebijakan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 2 Tahun 2018 tentang Pelayanan Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan Terintegrasi Bagi Warga Binaan Sosial di Panti Sosial. Mendapati dukungan keberhasilan implementasi dari beberapa pihak, ditandai dengan sikap tanggung jawab, saling membutuhkan, kerja sama, dan proses koordinasi dalam setiap penyelesaian permasalahan yang terjadi antar instansi.

Pada tahun 2018, Kepala Dinas Dukcapil bersama dengan Kepala Dinas Sosial dan pihak lain seperti Dinas Kesehatan, dan BPJS melakukan peresmian peluncuran aplikasi Dokter Perkasa (Dokumen Terintegrasi Penuh Rasa Kasih Sayang) di sebuah Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Budi Mulia yang menjadi proyek percontohan. Hal tersebut berjalan lancar hingga pada tahun 2020 Indonesia mengalami dampak dari pandemi Covid-19 yang mengharuskan vaksinasi berbasis data NIK.

Kemudian untuk faktor sosial dan ekonomi dari Lanjut Usia berdasarkan Pergub No. 2 tahun 2018 adalah dengan sasaran Lanjut Usia terlantar yang menjadi Warga Binaan di Panti Sosial, maksudnya adalah Lanjut Usia yang sudah tidak memiliki anak, sanak saudara, dan hidup sebatang kara sehingga tidak memiliki kemampuan untuk mencukupi kebutuhan hidupnya sendiri dengan faktor ekonomi dibawah rata-rata yaitu pengeluaran dibawah Rp. 17.851,- per hari. Sehingga kategori Lanjut Usia terlantar ini membutuhkan bantuan dari pemerintah dalam penertiban administrasi kependudukan yang diimplementasikan melalui peran instansi Dinas Sosial dan Dinas Dukcapil Provinsi DKI Jakarta.

Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu terdapat Lanjut Usia demensia dan alzheimer yang tidak mengingat identitas diri, terdapat Lanjut Usia dengan kategori ODMK/ODGJ sehingga memiliki kesulitan dalam komunikasi, terdapat Lanjut Usia yang kehilangan berkas serta dokumen, terdapat Lanjut Usia dengan disabilitas fisik, dan terdapat kasus rekam ganda (duplicate record). Sedangkan kasus dari pihak instansi antara lain yaitu terdapat NIK ganda, tidak ditentukannya masa waktu penerbitan NIK, terdapat Lanjut Usia non aktif NIK yang membuat pelayanan kesehatan menjadi terhambat, tidak semua Lanjut Usia memiliki bukti fisik KTP-El, dan Kartu Keluarga yang jumlahnya tidak sesuai dengan eksistensi Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia.

Kasus-kasus tersebut muncul karena proses implementasi kebijakan yang kurang responsif, koordinasi dan kesalahpahaman terhadap persepsi mengenai Pergub No. 2 tahun 2018 tentang Pelayanan Penduduk Rentan Admindak Terintegrasi WBS di Panti Sosial. Pihak instansi yang terlibat antara lain adalah Dinas Sosial, UPT Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia, dan Dinas Dukcapil Provinsi DKI Jakarta.

BIBLIOGRAFI

- Annisa, D. F., & Ifdil, I. (2016). Konsep Kecemasan (Anxiety) pada Lanjut Usia (Lansia). *Konselor*, 5(2). <https://doi.org/10.24036/02016526480-0-00>
- Besse Wahyuni, Nurgahayu, & Haeruddin. (2022). Faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Mengikuti Program Jaminan Kesehatan Nasional. *Window of Public Health Journal*, 3(1). <https://doi.org/10.33096/woph.v3i1.357>
- Dadang, A. M. (2023). Pentingnya Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 3(1).
- Dayaningsih, D., Yuni Astuti, Nadya Tri Yuwinda, & Niken Dwi Rahayu. (2021). Gambaran Pengetahuan Dan Perilaku Lansia Dengan Diabetes Mellitus Tipe Ii Di Wilayah Kota Semarang. *Jurnal Keperawatan Sisthana*, 6(2). <https://doi.org/10.55606/sisthana.v6i2.76>
- Dewangga, M. W. (2023). Terapi Latihan Menari Dapat Meningkatkan Kebugaran Fisik Pada Lanjut Usia: Tinjauan Sistematis. *Jurnal Olahraga Dan Prestasi*, 22(1).
- Iva, M. I. N. (2015). Implementasi Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional Melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Kota Makassar. *Jakpp*, 1(1).
- Jakarta, P. G. D. (2018). *Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 2 Tahun 2018. Tentang Pelayanan Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan Terintegrasi Bagi Warga Binaan Sosial Di Panti Sosial*, 1–13.

- Naqibah, L. S., Cikusin, Y., & Abidin, A. Z. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E-Service (Studi Kasus Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang). *Jurnal Respon Publik*, 15(9).
- Pemerintah Provinsi Jakarta. (2014). *Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 277 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia*. 9–11.
- Ramadhania, A., & Sutisna, J. (2023). Penerapan E-Government Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Melalui Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2022. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 29–48.
- Sari, D., & Nawawi, H. K. A. (2019). Analisis Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. *SAP (Susunan Artikel Pendidikan)*, 3(3).
- Takaredase, J. T., Kaawoan, J. E., & Singkoh, F. (2019). Program Keluarga Harapan Dalam Pengentasan Kemiskinan Di Kampung Manumpitaeng. *Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 3(3).
- Tama, L. A., & Suryani, S. A. (2022). Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia. *Jurnal Universitas Indonesia*, November.
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal TAPIS*, 01(14).
- Willar, M. M., B.Pati, A., & E. Pengemnaan, S. (2021). Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Lanjut Usia di Desa Kecelakaan Maesa Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Governance*, 1(2).

Copyright holder:

Ayuni Damayanti Putri, Khaerul Umam Noer, Ati Kusmawati, Izzatusholekha (2025)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

