

Dimensi Aksesibilitas Bantuan Sosial Lansia dan Penyandang Disabilitas Melalui Pemutakhiran Data Kependudukan

Ega Permana¹, Devi Yulianti², Intan Fitri Meutia³

¹²³ Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Lampung, Kota Bandar Lampung, Indonesia.

How to cite: Permana, E., Yulianti, D., Meutia, I.F., (2022) Dimensi Aksesibilitas Bantuan Sosial Lansia dan Penyandang Disabilitas Melalui Pemutakhiran Data Kependudukan. *Administrativa* (4) 1

Article History

Diterima: 12 September 2021

Ditetapkan: 4 Maret 2022

Keywords:

Accessibility,
Social
Assistance,
Population Data

Kata Kunci:

Aksesibilitas,
Bantuan Sosial,
Data Kependudukan

ABSTRACT

Through the process of the established population data, can be seen that the problem of access to social aid for the elderly and people with disabilities lies in the lack of support of village apparatus in providing direction or assistance and the unavailability of service standards specifically, causing the lack of accessibility of social assistance for the elderly and people with disabilities. That's why government's role as a public service provider is expected to accommodate all public interests, especially in this social assistance for elderly and people with disability case. The study aimed to analyze how the accessibility of older people and people with disabilities in obtaining basic needs and explore the reasons why updating population data matters be done to access social assistance. The results showed that understanding the social distance between officers and clients, and the rigidity of procedures was subject to accessibility of elderly and disability assistance through updating population data.

ABSTRAK

Melalui proses pemuktahiran data kependudukan dapat dilihat bahwa permasalahan akses bantuan sosial bagi lansia dan penyandang disabilitas terletak pada minimnya dukungan aparatur desa dalam memberikan arahan atau pendampingan dan tidak tersedianya standar pelayanan yang secara khusus dibuat dalam memberikan pelayanan ini sehingga menyebabkan minimnya aksesibilitas bantuan sosial bagi lansia dan penyandang disabilitas. Maka dalam hal ini dibutuhkan peran pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan publik diharapkan dapat mengakomodasikan semua kepentingan publik khususnya dalam hal ini yakni bantuan sosial lansia dan penyandang disabilitas. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa bagaimana aksesibilitas lansia dan penyandang disabilitas dalam memperoleh program pemenuhan kebutuhan dasar serta mengeksplorasi alasan pentingnya pemutakhiran data kependudukan harus dilakukan dalam kaitan akses bantuan sosial tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman jarak sosial antara petugas dan klien serta kekakuan prosedur menjadi pokok permasalahan aksesibilitas bantuan lansia dan penyandang disabilitas melalui pemutakhiran data kependudukan.

A. PENDAHULUAN

Data kependudukan merupakan kumpulan informasi dari seluruh data penduduk yang sangat penting urgensinya dalam menunjang segala bentuk program-program pemerintah. Pelaksanaan dan pemusatan sistem data kependudukan atau yang sering disebut dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) menjadi pedoman pemerintah dalam mengambil setiap keputusan yang berkaitan dengan perencanaan program pembangunan berkelanjutan. Data-data yang terangkum dalam SIAK akan terus dimutakhirkan dan ditertibkan baik di tingkat pusat maupun daerah lewat Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang kemudian di cetak dalam berbagai berkas kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk- Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dll.

Secara administratif, pemanfaatan berkas kependudukan bagi masyarakat sendiri dapat digunakan sebagai modal awal seseorang mendapatkan pelayanan dan perhatian pemerintah lewat program maupun kebijakan yang ditetapkan. Aksesibilitas atau keterjangkauan seseorang akan semakin mudah karena kepemilikan berkas kependudukan yang sudah diperbaharui/dimutakhirkan. Adanya kepemilikan berkas kependudukan membuktikan seseorang sudah memiliki identitas yang sah dan diakui oleh negara. Identitas inilah yang menerangkan bahwa orang tersebut memiliki hak-hak sebagai warga negara. Adapun pemanfaatan berkas kependudukan ini dapat dimanfaatkan dalam berbagai bidang seperti bidang Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Politik, Kesehatan, dan lain-lain. Misalnya saja dalam bidang sosial, kepemilikan berkas kependudukan seperti KTP-el dan KK yang digunakan sebagai salah syarat berhak atau tidaknya seseorang mendapatkan bantuan sosial.

Beberapa sumber menjelaskan permasalahan yang ditemukan dalam pemutakhiran data kependudukan khususnya di Kabupaten Pringsewu dalam pelayanan administrasi kependudukan, yaitu masih terdapat penduduk yang berkebutuhan khusus (disabilitas) dan orang lanjut usia yang belum melakukan perekaman KTP-el dan belum terdaftar dalam Nomor Induk Kependudukan (NIK) karena berbagai halangan salah satunya adalah karena faktor kondisi ekonomi dan ditambah lagi dengan kondisi pandemi COVID-19. Hal ini tentu dapat menghambat aksesibilitas penduduk tersebut dalam kesempatan memperoleh perhatian dan layanan pemerintah. Sebagai contoh peneliti mengutip dari (Radartanggamus.co.id, 2018), diakses 17 November 2020) terdapat salah satu contoh yaitu ibu Masni warga Dusun Sukorejo Hilir Pekon Pardasuka Kecamatan Pardasuka tergolong masyarakat kurang mampu dan sekaligus adalah penyandang disabilitas, karena kondisi yang kurang mampu pihak yang bersangkutan tidak memiliki KTP-el sehingga perhatian pemerintah pun tidak tersampaikan kepada Ibu Masni. Kondisi ini tentu menimbulkan permasalahan yang mana seharusnya program bantuan sosial pemerintah diprioritaskan untuk kelompok penyandang rentan yaitu lansia dan penyandang disabilitas sebagaimana disampaikan oleh Menteri Sosial Republik Indonesia lewat laman resmi (Kemensos.go.id, diakses 18 November 2020) bahwasanya selama Pandemi COVID-19 bantuan pemerintah diprioritaskan untuk penyandang rentan (lansia dan penyandang disabilitas).

Berikut merupakan data jumlah lansia dan penyandang disabilitas yang terdaftar dalam sistem basis data/*database* yang berhasil didapatkan peneliti dari Dinas Sosial dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu:

Tabel 1. Perbandingan Jumlah Penduduk Lansia dan Penyandang Disabilitas di Kab. Pringsewu Tahun 2020

No	Kecamatan	DTKS Dinsos		SIAK Disdukcapil	
		A	B	A	B
1.	Pagelaran Utara	1196	165	1439	3
2.	Adiluwih	1606	198	3737	5
3.	Sukoharjo	769	162	5316	7
4.	Pagelaran	3342	394	5953	21
5.	Banyumas	2341	261	2156	8
6.	Ambarawa	816	93	3820	15
7.	Pardasuka	1841	167	3712	11
8.	Pringsewu	2829	321	8516	23
9.	Gading Rejo	2107	259	8775	23
Total		16847	2020	43424	116

Keterangan:
A= Lansia
B =Penyandang Disabilitas

Sumber: Diolah peneliti 2021

Berdasarkan data di atas, secara jelas kita dapat membandingkan jumlah penduduk yang terdaftar yang datanya tersimpan di SIAK Disdukcapil dengan jumlah penduduk yang menjadi penerima bantuan sosial yang datanya tersimpan dalam DTKS Dinas Sosial. Walaupun memang dalam komposisi data kependudukan yang ada Disdukcapil tidak menerangkan tentang status kesejahteraan seseorang tapi paling tidak kita dapat memahami adanya perbandingan atau selisih antara kedua data tersebut.

Jumlah lansia terdaftar yang ada di SIAK Disdukcapil berjumlah 43.424 jiwa sedangkan jumlah lansia penerima bantuan sosial berjumlah 16.847 jiwa dengan perbandingan sekitar 38% adalah penduduk lansia yang menerima bantuan sosial di Pringsewu, dan sekitar 355 jiwa atau 2% penduduk lansia yang belum terdaftar dalam SIAK Disdukcapil. Dilain sisi, penyandang disabilitas dengan jumlah 116 jiwa penduduk yang terdaftar dalam SIAK Disdukcapil sedangkan jumlah penyandang disabilitas penerima bantuan sosial berdasarkan DTKS Dinas Sosial sebanyak 2.020 jiwa. Walaupun dalam DTKS dijelaskan jumlah penduduk yang sudah terdaftar dan yang belum terdaftar. Tapi dengan adanya selisih yaitu sekitar 1.904 jiwa yang datanya belum dimutakhirkan. Jumlah selisih yang terlampaui jauh ini membuktikan bahwa data tersebut belum dimutakhirkan atau belum terintegrasi.

Selain itu, diluar permasalahan data kependudukan yang belum terintegrasi ada beberapa permasalahan aksesibilitas bantuan sosial yang menjadi temuan peneliti pada saat melakukan wawancara yang dilakukan pada tanggal 25 Februari 2021 di kediaman Bapak Edi sebagai salah satu Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) kecamatan Pagelaran. Menurut beliau permasalahan akses yang selama ini terjadi dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti jarak sosial antara penerima pelayanan dengan petugas pemberi pelayanan yang biasanya dipengaruhi oleh kekakuan prosedur, kurangnya pemahaman masyarakat akan pentingnya berkas kependudukan yang harus dimutakhirkan, ditambah juga dengan kondisi pemahaman dan kepekaan petugas di lapangan, panjangnya proses yang harus ditempuh masyarakat untuk memperoleh bantuan, tidak adanya kepastian waktu dan masih banyak lagi permasalahan birokrasi yang menjadi hambatan akses bagi mereka yang membutuhkan bantuan atau mendapatkan perhatian pemerintah.

Uraian di atas merupakan argumentasi mengapa penelitian ini dilakukan, tentang dimensi aksesibilitas lansia dan penyandang disabilitas dalam mendapatkan bantuan yang permasalahannya dikaitkan dengan pemutakhiran data kependudukan. Penelitian ini

bertujuan untuk mengeksplorasi dimensi aksesibilitas pelayanan publik melalui pemutakhiran data kependudukan khususnya bagi mereka kaum rentan yaitu lansia dan penyandang disabilitas. Jika dilihat dari permasalahan yang terjadi pada aksesibilitas lansia dan penyandang disabilitas dalam bantuan sosial melalui pemutakhiran data kependudukan maka peneliti akan mengkaji permasalahan ini dengan kerangka konseptual yang dijabarkan oleh Hassan dalam Sari (2012), dimana dimensi aksesibilitas diartikan sebagai sebuah ukuran pemerataan akses khususnya dalam pelayanan publik atau dalam konteks ini adalah bantuan sosial. Dimensi aksesibilitas tersebut terbagi menjadi 3 yaitu dimensi kognitif, dimensi perilaku, dan dimensi birokrasi administratif. Namun dalam penelitian ini peneliti hanya menggunakan satu dimensi yaitu dimensi birokrasi administratif yang menurut peneliti memiliki peran penting dalam aksesibilitas pelayanan publik melalui pemutakhiran data kependudukan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Dimensi Aksesibilitas Bantuan Sosial Lansia dan Penyandang Disabilitas Melalui Pemutakhiran Data Kependudukan”**.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Aksesibilitas dalam Pelayanan Publik

Konsep aksesibilitas dalam pelayanan publik dijelaskan oleh Hardiansyah (2018) sebagai sebuah ukuran kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan (pemerintah) kepada masyarakat. Sedangkan Harris dan Emiritus dalam (Sari, 2012) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan aksesibilitas adalah ukuran untuk melihat kemudahan akses, yang mana harus didefinisikan lebih lanjut. Secara sederhana akses adalah simetrikal yang artinya adalah jika A memiliki kemudahan akses terhadap B maka B juga memiliki akses terhadap A. Pada konteks pelayanan publik maka A dapat dikonotasikan sebagai program pemerintah dan B adalah masyarakat yang menjadi target sarannya, maka harus terjadi hubungan yang simetris antara A dan B begitupun sebaliknya. Program pemerintah harus dapat menjangkau masyarakat, dan masyarakat sebagai target harus dapat pula menjangkau program tersebut. Hardjosoemantri dalam Fitri Meutia (2017), menyatakan bahwa kesetaraan ialah kesamaan dalam perlakuan dan pelayanan. Prinsip ini dikembangkan berdasarkan pada sebuah kondisi dimana Indonesia merupakan sebuah bangsa yang memiliki keberagaman baik dari segi etnik, agama, dan budaya. Selain itu juga penjelasan konsep aksesibilitas dijelaskan dalam Undang-Undang No.8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas pasal (1) poin (8) yaitu Aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan bagi penyandang cacat guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan.

Berdasarkan penjabaran di atas, konsep dan pengertian aksesibilitas dalam pelayanan publik sangatlah berbeda dengan akses yang sering dikaitkan dengan dimensi tata ruang yang berkaitan dengan jarak tempuh, transportasi, sarana dan prasarana publik, dsb. Akan tetapi, konsep aksesibilitas dalam pelayanan publik disini memiliki keterkaitan dengan tingkat kemampuan masyarakat untuk memiliki kesempatan yang sama dalam mendapatkan perhatian pemerintah lewat pelayanan publik.

Maka dengan ini, aksesibilitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah ukuran kemudahan lansia dan penyandang disabilitas dalam mengakses atau menerima pelayanan publik secara merata. Baik pelayanan publik yang sifatnya administratif ataupun layanan yang produknya adalah program bantuan sosial (Program Pemenuhan Kebutuhan Dasar bagi Lansia dan Penyandang Disabilitas) yang harus mengedepankan konsep pemerataan guna dapat mencapai tujuan pemerintah yaitu mewujudkan kesejahteraan sosial. Adapun ukuran dari kemudahan tersebut dapat diukur berdasarkan sudut pandang pemerintah yang menggambarkan bagaimana upaya memberikan pelayanannya kepada lansia dan penyandang disabilitas.

Dimensi ksesiblitas dalam Pelayanan Publik

Dimensi dalam aksesibilitas digunakan sebagai sebuah ukuran pemerataan akses. Lebih jelasnya bahwa dimensi-dimensi tersebut mempermudah kita dalam memahami sejauh mana masyarakat memiliki kemampuan untuk memperoleh kesempatan yang sama khususnya dalam mengakses pelayanan. Menurut Hasan dalam Sari (2012) dimensi aksesibilitas dalam pelayanan publik terbagi menjadi 3, yaitu:

- (1) Dimensi kognitif, terdiri dari kesadaran masalah, kesadaran sumber daya yang diperlukan, Pengetahuan tentang adanya sumber daya yang diperlukan, pengetahuan tentang bagaimana dan darimana mendapatkan sumber daya tersebut, derajat kepercayaan pada diri sendiri.
- (2) Dimensi Perilaku terdiri dari: kemampuan berkomunikasi, pola perilaku, dinamika transaksi sosial.
- (3) Dimensi Birokrasi Administratif terdiri dari kekakuan prosedur, pemerataan perlakuan, jarak sosial antara pelanggan dan petugas, tersedianya saluran untuk menyampaikan perasaan tidak puas, latar belakang serta sudut pandang petugas, kebijakan petugas, derajat desentralisasi.

Pada penelitian ini dimensi yang akan digunakan adalah dimensi birokrasi administratif yang mana dimensi tersebut akan digunakan peneliti untuk mendeskripsikan bagaimana aksesibilitas lansia dan penyandang disabilitas dari sudut pandang pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan publik. Adapun indikator yang ada, diadaptasi oleh peneliti dari 7 menjadi 4 indikator yang meliputi kekakuan prosedur, pemerataan perlakuan, jarak sosial antara klien dan petugas, serta adanya sarana untuk menyampaikan perasaan tidak puas. Hal ini dikarenakan untuk memfokuskan pembahasan aksesibilitas dari segi pandang pemerintah.

Menurut Pinky (2018), untuk memahami macam-macam hak aksesibilitas terbagi menjadi dua macam, yaitu:

- (1) Aksesibilitas fisik, berupa: aksesibilitas pada bangunan umum, aksesibilitas pada jalan umum, aksesibilitas pada pertamanan dan pemakaman umum, aksesibilitas pada angkutan umum.
- (2) Aksesibilitas non fisik, berupa pelayanan informasi dan pelayanan umum yang sifatnya lebih condong pada pelayanan administrasi.

Dua macam aksesibilitas ini menurutnya tidak bisa dipisahkan bagaikan mata uang. Pemerintah dan masyarakat perlu bekerjasama mendukung terbentuknya aksesibilitas guna memberdayakan masyarakat, dan tentunya dalam mengimplementasikannya perlu adanya sebuah kebijakan ataupun peraturan yang mengikat.

Penelitian ini akan membahas dua macam aksesibilitas lansia dan penyandang disabilitas yang secara umum terbagi menjadi dua jenis. Aksesibilitas fisik yang bisa diakses lansia dan penyandang disabilitas dalam pelayanan misalnya meliputi jalur antrian khusus, alat bantu mobilisasi, dll. Selain itu, aksesibilitas non fisik seperti arahan dan pendampingan petugas dalam memberikan pelayanan kepada lansia dan penyandang disabilitas.

Pengertian Lansia

Mengutip dari (Ombudsman.go.id, diakses 22 desember 2020), bahwa dalam Undang-Undang 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, Lansia adalah seseorang yang mencapai usia 60 tahun ke atas artinya setiap warga negara yang telah berusia 60 tahun keatas dikategorikan sebagai lansia. Sementara itu Putri (2019), mendefinisikan lansia sebagai seseorang telah berusia lebih dari 60 tahun, mengalami penurunan kemampuan beradaptasi, dan tidak berdaya untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Kemampuan tersebut meliputi kemampuan fisik dan kemampuan nonfisik yang lambat laun melemah dan bahkan menghilang karena faktor biologis. Misalnya daya ingat atau memori yang dimiliki akan

mulai menghilang, kondisi ini disebut dengan kepikunan. Kemudian daya tahan tubuh yang lemah sehingga mudah terkena penyakit, dan lain-lain.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa lansia adalah seseorang yang memiliki usia 60 tahun ke atas serta memiliki berbagai keterbatasan dalam hidupnya. Keterbatasan tersebut meliputi penurunan kemampuan baik secara fisik dan non fisik, ketidakmampuan untuk memenuhi kebutuhan kehidupan sehari-hari sehingga membutuhkan bantuan dari orang lain. Adapun lansia yang dimaksud dalam penelitian ini adalah lansia yang membutuhkan bantuan dari pemerintah. Bantuan tersebut berupa arahan, pendampingan, serta bantuan yang sifatnya mendukung kondisi kesejahteraan bagi lansia tersebut

Pengertian Penyandang Disabilitas

Menurut Zakiyah, dkk (2020) Penyandang disabilitas adalah orang yang mempunyai kendala dalam melakukan aktivitas kesehariannya karena adanya kekurangan fisik ataupun non-fisik dalam dirinya yang itu berupa bawaan lahir atau karena adanya sebuah peristiwa, tragedi, bencana yang menyebabkan seseorang mengalami kecacatan dalam anggota tubuhnya. Undang-undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu yang lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak. Pengertian penyandang Disabilitas juga dijelaskan dalam Resolusi PBB No 61/106 yang disahkan melalui Undang-Undang No.19 tahun 2011 tentang Pengesahan Konvensi Mengenai Hak-Hak Disabilitas, bahwa yang dimaksud penyandang disabilitas adalah orang yang tidak mampu menjamin oleh dirinya sendiri, seluruh atau sebagian, kebutuhan individual normal dan/atau kehidupan sosial sebagai hasil dari kecacatan mereka, baik yang bersifat bawaan maupun tidak dalam hal kemampuan fisik atau mentalnya.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa penyandang disabilitas adalah orang yang memiliki kondisi dan keterbatasan baik secara fisik maupun mental yang disebabkan baik bawaan ataupun karena suatu kejadian yang menimbulkan kecacatan dalam jangka waktu yang lama. Adapun penyandang disabilitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah semua orang yang memiliki kriteria dan klasifikasi disabilitas yang sudah disebutkan di atas serta memiliki keterbatasan dari segi kesejahteraan sehingga membutuhkan bantuan dari pemerintah.

Bantuan Sosial Lansia dan Penyandang Disabilitas

Bantuan Sosial merupakan pengeluaran berupa uang, barang, atau jasa yang diberikan oleh pemerintah pusat atau daerah kepada masyarakat guna melindungi masyarakat dari kemungkinan terjadinya risiko sosial, meningkatkan kemampuan ekonomi, serta kesejahteraan masyarakat. Pada kesejahteraan masyarakat, terdapat masalah yang masih belum terselesaikan sampai saat ini, yaitu kemiskinan. Program bantuan sosial dibentuk agar masyarakat yang telah dinyatakan miskin dapat terhindar dari risiko sosial serta meningkatkan kemampuan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat (Ardiansyah dkk., 2018). Selain itu dalam Undang-Undang No.13 tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia Pasal 1 ayat 8, yang dimaksud dengan bantuan sosial adalah upaya pemberian bantuan yang bersifat tidak tetap agar lanjut usia potensial dapat meningkatkan taraf kesejahteraan sosialnya.

Pada uraian di atas dapat dipahami bahwa bantuan sosial yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bantuan yang diberikan Pemerintah Kabupaten Pringsewu yang didanai dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) yang dikhususkan bagi lansia dan

penyandang disabilitas di Kabupaten Pringsewu yang statusnya belum mendapatkan bantuan sosial apapun seperti PKH, BST, BPNT, dll. Adapun nama bantuan tersebut adalah dalam bentuk Program Pemenuhan Kebutuhan Dasar Lansia dan Penyandang Disabilitas yang alur rekomendasinya berasal dari masing-masing pekon/desa.

Data Kependudukan

Kependudukan adalah hal ihwal yang berkaitan dengan jumlah, struktur, umur, jenis kelamin, agama, kelahiran, perkawinan, kehamilan, kematian, persebaran, mobilitas dan kualitas serta ketahanannya yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, dan budaya. Pengertian tersebut memberikan penjabaran bahwa ilmu kependudukan dimaksudkan untuk memberikan pengertian yang lebih luas dari pada demografi, karena sejumlah ahli demografi telah menggunakan istilah demografi untuk menunjuk pada demografi formal, demografi murni, atau kadang-kadang demografi teoritis. Studi-studi kependudukan mempelajari secara sistematis perkembangan, fenomena dan masalah-masalah penduduk dalam kaitannya dengan situasi sosial disekitarnya (Hamid dkk., 2019).

Menurut Hastuti (2020), kependudukan atau demografi merupakan ilmu yang mempelajari dinamika kependudukan manusia. Demografi meliputi ukuran, struktur, dan distribusi penduduk, serta perubahan jumlah penduduk akibat kelahiran, kematian, migrasi, serta penuaan. Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kependudukan adalah hal-hal yang berkaitan dengan dinamika manusia. Hal tersebut berkaitan dengan jumlah, struktur, umur, jenis kelamin, agama, kelahiran, perkawinan, kehamilan, kematian, persebaran, mobilitas dan kualitas serta ketahanannya yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, dan budaya. Penjabaran dan pemahaman tentang dinamika manusia inilah dapat dikatakan sebagai sebuah ilmu atau pengetahuan yang disebut dengan demografi.

UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pasal 58 ayat (3) menjelaskan bahwa data kependudukan digunakan untuk semua keperluan adalah data kependudukan dari kementerian dalam negeri yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri antara lain untuk pemanfaatan diantaranya:

(1) Pelayanan publik

Pelayanan publik antara lain untuk penerbitan surat izin mengemudi (SIM), izin usaha, pelayanan wajib pajak, pelayanan perbankan, pelayanan penerbitan sertifikat tanah, asuransi, jaminan kesehatan masyarakat, jaminan sosial tenaga kerja, serta program dan jaminan kesejahteraan sosial lainnya.

(2) Perencanaan Pembangunan

Perencanaan pembangunan yakni untuk perencanaan pembangunan nasional, perencanaan pendidikan, perencanaan kesehatan, perencanaan tenaga kerja, dan pengentasan masyarakat dari kemiskinan.

(3) Alokasi anggaran

Alokasi anggaran meliputi penentuan Dana Alokasi Umum (DAU) dan perhitungan potensi perpajakan.

(4) Pembangunan demokrasi

Fungsi dalam pembangunan demokrasi diantaranya sebagai penyiapan data agregat kependudukan per kecamatan (DAK2) dan penyiapan Data Penduduk Potensial Pemilih Pemilu (DP4).

(5) Penegakkan hukum dan pencegahan kriminal

Pemanfaat dalam penegakkan hukum dan pencegahan kriminal antara lain memudahkan pihak berwajib dalam melakukan pelacakan pelaku kriminal, mencegah perdagangan

orang dan mencegah penerimaan tenaga kerja ilegal (dikutip dari Dukcapil.kalbarprov.go.id, diakses pada 7 Januari 2021).

Kebijakan tentang pemutakhiran data di Indonesia secara khusus tertuang dalam rangkain undang-undang dan Peraturan sebagai berikut:

(1) Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia: Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan Satu Data Indonesia adalah kebijakan tata kelola data pemerintah untuk menghasilkan data yang akurat, mutakhir, terpadu, dan dapat dipertanggungjawabkan, serta mudah diakses dan dibagipakaikan antar Instansi Pusat dan Instansi Daerah melalui pemenuhan Standar Data, Metadata, Interoperabilitas Data, dan menggunakan Kode Referensi dan Data Induk.

(2) Intruksi Mendagri No.470/837/SJ tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi (GISA): Program GISA adalah sebuah gerakan untuk membangun ekosistem pemerintahan yang sadar akan pentingnya administrasi kependudukan.

Berdasarkan penjabaran tentang data kependudukan di atas maka dapat disimpulkan bahwa data kependudukan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah data kependudukan yang memiliki keterkaitan terhadap persyaratan administrasi dalam mengakses bantuan sosial yang dikelola oleh Dinas Sosial Kab. Pringsewu. Sebelum lansia dan penyandang disabilitas memperoleh bantuan maka mereka harus terdata dalam SIAK dan DTKS. Data kependudukan tersebut diolah dan dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang kemudian dicetak dalam bentuk berkas kependudukan yaitu KTP-el, dan KK. Kedua berkas kependudukan tersebutlah yang akan menjadi pembahasan dalam hal aksesibilitas lansia dan penyandang disabilitas dalam program pemenuhan kebutuhan dasar.

C. METODE PENELITIAN

Ditinjau dari jenis penelitian, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang hasil penelitiannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau metode kuantifikasi yang lain, penelitian kualitatif berusaha mendapatkan pencerahan, pemahaman terhadap suatu fenomena dan ekstrapolasi pada situasi yang sama. Adapun data yang dikumpulkan berupa kata-kata, pengalaman personal, hasil wawancara, observasi lapangan, dan hasil pengamatan visual (Anggito & Setiawan, 2018). Sedangkan fokus penelitian ini terdiri dari dua fokus yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Fokus pertama yaitu membahas permasalahan aksesibilitas bantuan sosial dan penyandang disabilitas melalui dimensi birokrasi administratif, dan kemudian fokus kedua yaitu urgensi pemutakhiran data kepednudukan dalam kaitannya terhadap bantuan sosial lansia dan penyandang disabilitas. Penelitian ini dilakukan di dua dinas pada Pemerintah Daerah Kabupaten Pringsewu tepatnya di Dinas Sosial dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu.

Berdasarkan metode dan pendekatan yang digunakan oleh peneliti di dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data dan informasi yang digunakan adalah:

(1) Wawancara, merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Yusuf dalam (Iryana & Kasawati, 2018) menjelaskan bahwa wawancara secara sederhana dapat diartikan sebagai suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara dengan pihak yang menjadi sumber informasi (narasumber) melalui komunikasi secara langsung.

(2) Observasi, Data yang diperoleh melalui observasi merupakan data yang berbentuk gambaran yang ada dilapangan berupa sikap, tindakan, pembicaraan, interaksi, dll. Pada penelitian ini peneliti akan mengobservasi upaya serta koordinasi yang dilakukan Disdukcapil dalam melakukan pemutakhiran data melalui sebuah pelayanan keliling ke desa-desa

terpencil yang dimana desa tersebut masih banyak penduduk lansia dan kaum disabilitas yang belum terdaftar atau dengan kata lain belum memiliki data kependudukan.

(3) Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang berarti tertulis, metode dokumentasi berarti mengumpulkan informasi dari catatan-catatan atau peninggalan arsip-arsip penting, buku-buku tentang pendapat, teori dan opini serta gal-hal lain yang berhubungan dengan penelitian. Dokumen-dokumen tersebut adalah dokumen yang berkaitan dengan pemutakhiran data kependudukan yang dilakukan dinas terkait.

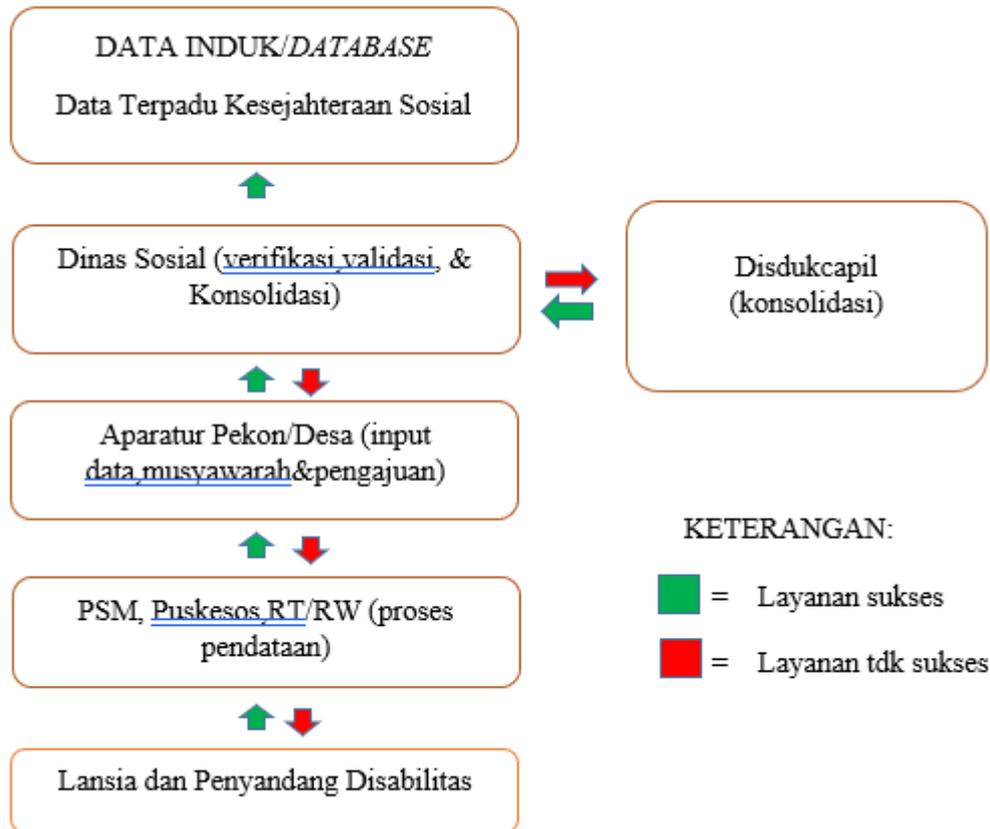
D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dimensi Birokrasi Administratif Bantuan Sosial Lansia dan Penyandang Disabilitas

Kekakuan Prosedur

Kekakuan prosedur berkaitan dengan aturan dan ketentuan yang dibuat pemerintah dalam memberikan pelayanan (dalam hal ini pelayanan administrasi). Keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan acuan yang harus dipenuhi baik dari sisi masyarakat sebagai klien dan pemerintah sebagai pemberi pelayanan. Adanya SOP sebagai acuan ini bertujuan agar semua yang berkaitan dengan pelayanan publik dapat dilakukan dengan tersistem, terarah, serta diharapkan dapat dijalankan secara efektif dan efisien. Pada pelayanan administrasi kependudukan (pelayanan KTP-el dan KK) yang digunakan sebagai salah satu syarat utama lansia dan penyandang disabilitas untuk menerima bantuan Program Pemenuhan Kebutuhan Dasar, terlihat pada Standar Pelayanan Publik (SPP) yang tercantum pada Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pringsewu No: 800/192/KPTS/D.09/2021, menjelaskan bahwa tidak adanya prosedur khusus yang digunakan untuk mengakomodasi kepentingan serta kebutuhan lansia dan penyandang disabilitas khususnya dalam hal persyaratan bantuan sosial (KTP-el dan KK). Adapun standar pelayanan yang digunakan merupakan standar pelayanan administrasi kependudukan yang sifatnya umum (untuk semua kalangan).

Sementara itu, pelayanan yang ada pada Dinsos dalam memberikan bantuan program pemenuhan kebutuhan dasar bagi lansia dan penyandang disabilitas menitikberatkan pada proses pendataan dan verifikasi berkas. Hal ini dikarenakan Dinsos benar-benar harus memperhatikan kepastian dan kebenaran data yang diterima sehingga dalam alurnya masyarakat harus melewati beberapa pintu proses pelayanan. Beberapa tingkatan proses pelayanan harus dilewati inilah yang menjadi masalah utama dalam kekakuan prosedur yang sering dikeluhkan lansia dan penyandang disabilitas. Padahal itu semua dilakukan untuk memastikan kebenaran data yang diterima, mulai dari tingkat RT, RW, desa/pekon, hingga kabupaten baru kemudian didaftarkan sebagai calon penerima bantuan sosial. Berikut ilustrasi sebuah proses pelayanan dalam program pemenuhan kebutuhan dasar lansia dan penyandang disabilitas:



Sumber: Diolah Peneliti 2021

Gambar 1: Alur Mekanisme dalam Progam Pemenuhan Kebutuhan Dasar bagi Lansia dan Penyandang Disabilitas

Pemerataan Perlakuan bagi Lansia dan Penyandang Disabilitas

Pemerataan perlakuan atau persamaan perlakuan menjadi salah satu prinsip yang harus dipenuhi dalam penyelenggara pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 pasal 4 poin (G) yang menyebutkan bahwa persamaan perlakuan/pemerataan perlakuan/tidak diskrimatif. Penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak memandang suku, agama, ras, dan lainnya merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik. Penjelasan mengenai golongan masyarakat yang rentan dan diprioritaskan dalam pelayanan publik terdapat pada UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 4 poin (J) dimana dalam pasal tersebut disebutkan bahwa pemerintah harus menyediakan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Adapun penjelasan secara lebih rinci mengenai siapa saja yang menjadi prioritas dalam pelayanan atau kelompok rentan yang disebutkan pada pasal 4 yaitu terdapat pada bagian Penjelasan atas Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik tepatnya pada pasal 29 ayat 1 yang menjelaskan “Masyarakat tertentu merupakan kelompok rentan antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial”.

Perlakuan khusus yang terdapat pada masing-masing dinas meliputi penyediaan fasilitas khusus seperti jalur antrian khusus, ruang tunggu, bantuan alat mobilitas seperti kursi roda, kemudian adanya perlakuan khusus seperti arahan serta pendampingan khusus masyarakat selama berada di kantor dinas. Hal ini bertujuan untuk membantu mereka jika ingin pergi ke toilet atau bahkan kesulitan untuk berkomunikasi, dll.

Selain itu perlakuan khusus juga diberikan kepada lansia dan penyandang disabilitas dengan upaya jemput bola. Mereka yang membutuhkan pelayanan administrasi untuk

membuat berkas kependudukan seperti KTP-el dan KK yang dijadikan syarat utama dalam mendapatkan bantuan sosial, akan sangat terbantu dengan adanya upaya disdukcapil tersebut.

Sedangkan Dinsos Kabupaten Pringsewu dalam memberikan proses layanan yang ada dalam memperoleh bantuan yang dimana terdapat level atau tahapan-tahapan yang harus dilewati oleh masyarakat. Setiap tahapan tentu akan berbeda baik lokasi maupun petugas yang memberikan pelayanan. Sama halnya dengan perlakuan yang diberikan karena perlakuan yang ada di tingkat RT di pekon A belum tentu sama dengan perlakuan RT di pekon B. Hal ini dapat berpengaruh pada kinerja yang diterima Dinsos sebagai pengelola dan penyalur bantuan program pemenuhan kebutuhan dasar lansia dan penyandang disabilitas di kabupaten.



Sumber: Dokumentasi Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu (2020)

Gambar 2 Penyaluran Program Pemenuhan Kebutuhan Dasar bagi Lansia dan Penyandang Disabilitas

Jarak Sosial antara Lansia dan Penyandang Disabilitas dengan Petugas Pemberi Layanan

Penyelenggaraan pelayanan publik yang kini tengah diupayakan pemerintah adalah dengan membangun kesadaran masyarakat tentang pentingnya tertib administrasi serta upaya menciptakan pelayanan yang membahagiakan bagi masyarakat. Kedua hal tersebut tentunya tak lepas dari sebuah pemahaman jarak sosial antara petugas dengan masyarakat. Petugas pemberi layanan atau birokrat diharuskan mampu memahami kebutuhan serta kemampuan masyarakat yang dihadapinya dalam proses pelayanan. Begitupun masyarakat sebagai target pelayanan juga harus mampu memenuhi standar ketetapan atau syarat sebagai bentuk kewajiban yang harus dipenuhi sebelum mendapatkan pelayanan.

Permasalahan yang ada di lapangan membuktikan bahwa masih lemahnya jarak sosial yang terbentuk karena petugas pemberi layanan di lapangan belum mampu memenuhi harapan dari masyarakat. Harapan yang dimaksud adalah ketidakmampuan petugas pelayanan dalam mengakses seluruh lansia dan penyandang disabilitas secara menyeluruh. Informasi yang kurang, minimnya koordinasi antara aparat pemerintah di lini terendah mengakibatkan adanya permasalahan yang berkaitan dengan prosedur khususnya persyaratan

dokumen serta waktu yang terbilang cukup lama karena harus menempuh beberapa proses yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, peneliti berhasil mendapatkan informasi terkait apa saja yang dapat mempengaruhi kedekatan jarak sosial antara masyarakat dan petugas layanan:

- (1) Status hubungan keluarga: Tidak dapat dipungkiri bahwa kedekatan jarak sosial karena hubungan keluarga merupakan hal yang biasa terjadi. Akan tetapi pihak pemerintah tetap berkomitmen pada alur dan mekanisme yang ada, tidak ada jalan pintas bagi mereka para oknum yang memanfaatkan kedekatan jarak karena status hubungan keluarga.
- (2) Faktor Psikis dan Mental Petugas Pemberi Layanan: Hal ini berpengaruh pada kepribadian serta emosi yang dibawa oleh petugas pelayanan. Tidak semua petugas memiliki kemampuan untuk dapat menahan emosinya ketika ia sedang dihadapkan pada masalah. Beban kerja yang berat serta sulitnya pekerjaan lapangan yang memaksa para petugas layanan lini terdepan harus benar-benar dituntut memiliki kesiapan mental yang kuat untuk bisa mengabdikan sebagai pelayanan masyarakat khususnya lansia dan penyandang disabilitas yang dalam menghadapinya perlu kemampuan dan kesabaran dalam memberikan pemahaman, cara berkomunikasi, dll.
- (3) Peran serta Partisipasi Aparatur pekon dalam membantu masyarakatnya dalam urusan administrasi kependudukan: Peran aparat desa juga dapat mempengaruhi kedekatan jarak sosial yang mana pemahaman masyarakat akan administrasi kependudukan akan dapat diakomodasi oleh aparat desa. Sudah sewajarnya jika aparat desa memiliki kewajiban untuk membantu lansia dan penyandang disabilitas untuk mendapatkan dokumen/berkas kependudukan. Mereka yang memiliki keterbatasan misalnya keterbatasan ekonomi, minim informasi, rasa enggan berhadapan dengan birokrasi, dll. Semua itu harusnya dapat dibantu oleh aparat desa.

Adanya Sarana untuk Menyampaikan Perasaan tidak Puas dari Masyarakat terhadap Layanan yang diberikan

Pemberian layanan publik dengan yang membahagiakan masyarakat memiliki artian bahwa tujuan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik adalah berorientasi pada kepuasan pelanggan/masyarakat atau dalam penelitian dapat dikatakan kepuasan dari lansia dan penyandang disabilitas. Pemerintah sangat membutuhkan bentuk apresiasi masyarakat tentang bagaimana proses pelayanan yang diberikan. Segala bentuk apresiasi baik berupa kritik, saran, masukan, dll adalah bukti bahwa kinerja aparat pemerintah telah diapresiasi. Bentuk apresiasi ini dapat digunakan sebagai bahan penilaian serta bahan evaluasi dari pelayanan yang ada. Bentuk apresiasi inilah yang sering disebut dengan *feedback* (umpan balik).



Sumber: Dokumentasi Disdukcapil Pringsewu (2020)

Gambar 3 Salah satu sarana yang digunakan untuk Menampung Aspirasi Masyarakat

Dari masing-masing jenis umpan balik/*feedback* yang ada, masyarakat (lansia dan penyandang disabilitas) memberikan umpan balik yang berupa tanggapan yang netral serta tanggapan yang tidak memiliki keterkaitan. Misalnya saja, dapat dicontohkan bahwasanya dalam temuan dilapangan. Pemanfaatan sarana dalam menyampaikan perasaan tidak puas pun masih jarang ditemukan, khusus mereka lansia dan penyandang disabilitas. Hal ini dikarenakan mereka tidak mengerti dengan fungsi keberadaan sarana tersebut, serta ketidakmampuan mereka untuk mengakses sarana tersebut. Anggapan yang ada ditengah-tengah mereka hanyalah untuk mendapatkan pelayanan sehingga urusan mereka segera selesai tanpa harus memberikan tanggapan/masukan (tidak memihak/netral). Kesadaran akan permasalahan yang terjadi serta pemahaman bagaimana petugas pemberi layanan harus bertindak dalam memberikan pelayanan adalah dua hal yang wajib dilakukan. Permasalahan baik kecil maupun besar merupakan bentuk ketidakpuasan masyarakat maka dari itu setiap pesan atau informasi yang ada akan dijadikan sebagai bahan evaluasi kinerja Dinsos dan Disdukcapil Kabupaten Pringsewu.

Pada beberapa kasus untuk pelayanan *online* sendiri memang dimanfaatkan oleh masyarakat, kebanyakan dari mereka mencari informasi tentang persyaratan dan alur mekanisme dalam pembuatan berkas kependudukan. Pesan masuk berupa perasaan puas jarang ditemukan dalam sarana yang disediakan. Jika pun ada, tentunya mereka adalah masyarakat yang memiliki pemahaman dan kepedulian lebih terhadap pelayanan pemerintah. Semua pesan yang ada ditampung dan kemudian ditanggapi oleh petugas pemberi layanan pada saat jam kerja. Jadi dapat dipahami bahwa sarana yang ada kurang dimanfaatkan untuk menyampaikan perasaan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, melainkan sebagai sarana komunikasi dan diskusi antara petugas layanan dengan masyarakat. Terlebih bagi mereka lansia dan penyandang disabilitas dapat dikatakan jarang memanfaatkan sarana tersebut dikarenakan berbagai macam keterbatasan, salah satunya adalah pemahaman tentang digitalisasi serta fungsi keberadaan sarana tersebut. Adapun sarana yang disediakan berupa

media cetak seperti kotak saran dan melalui media online seperti layanan media sosial (Whatsapp, Instagram, Website, Email).

Urgensi Pemutakhiran Data Kependudukan

Kesadaran Masyarakat akan Pentingnya Dokumen Kependudukan

Kesadaran masyarakat merupakan sebuah kondisi dimana masyarakat atau dalam ini lansia dan penyandang disabilitas bisa memahami apa yang harus dilakukan sesuai dengan kewajiban masyarakat atau yang dalam ini yaitu kewajiban dalam memutakhirkan berkas kependudukan yang dimilikinya. Namun kesadaran ini tidak serta merta tertanam dalam masyarakat karena mereka tidak paham dengan fungsi keberadaan berkas kependudukan yang ada. Berdasarkan aspek-aspek yang ada dalam Gerakan Indonesia Sadar Administrasi dan dengan menilai penemuan yang ada pada bagian hasil maka dapat dikatakan bahwa kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan sangat dipengaruhi oleh aparatur pemerintah terdekat. Kepekaan akan kebutuhan masyarakat seperti lansia dan penyandang disabilitas sangat dibutuhkan mengingat mereka yang menjadi kaum rentan sangat mengandalkan pemerintah dalam urusan mengakses suatu pelayanan.

Pentingnya Pemanfaatan Data Kependudukan Sebagai Satu-Satunya Data yang digunakan untuk Semua Kepentingan

Prinsip interoperabilitas data yang tercantum dalam kebijakan Satu Data Indonesia memberikan makna bahwa data kependudukan yang ada harus memiliki integrasi mulai dari pusat hingga daerah dalam suatu kesatuan data. Kegunaan data kependudukan dibagi pakaikan antar sesama instansi pemerintah baik di pusat maupun daerah.

UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pasal 58 ayat (3) menyebutkan bahwa data kependudukan digunakan untuk semua keperluan adalah data kependudukan dari kementerian dalam negeri yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri antara lain untuk pemanfaatan diantaranya: (1) Pelayanan Publik ; (2)Perencanaan Pembangunan; (3) Alokasi Anggaran; (4) Pembangunan Demokrasi; (5) Penegakkan Hukum dan Pencegahan Kriminal (Tindak kejahatan)

Jika dikaitkan dengan kasus pembahasan aksesibilitas lansia dan penyandang disabilitas dalam progam bantuan sosial maka pemanfaatan data kependudukan dapat dijabarkan sebagai berikut:

(1) Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini berarti pelayanan administrasi kependudukan yang keterkaitannya dengan pelayanan pembuatan dan/atau pemutakhiran berkas kependudukan (KTP-el dan KK) yang dijadikan syarat utama dalam memperoleh bantuan sosial. Bukan hanya bantuan sosial, kepemilikan berkas kependudukan yang sudah mutakhir (terbaru) juga dapat menjamin seseorang mendapatkan pelayanan kesehatan, pendidikan, dll.

(2) Perencanaan Pembangunan

Data kependudukan yang tercantum dalam berkas kependudukan seperti KTP-el dan KK memiliki fungsi dari segi pembangunan. Hal ini dikarenakan data kependudukan yang terdaftar dapat menampilkan unsur-unsur data kependudukan (rentan usia, jumlah penduduk, jenis kelamin, dll) yang dapat digunakan pemerintah dalam menentukan keputusan dalam progam-progam pembangunan. Misalnya saja dalam menentukan target penerima progam bantuan sosial. Apabila lansia dan penyandang disabilitas yang sebenarnya membutuhkan tidak terdaftar maka a tidak akan mendapatkan bantuan.

(3) Alokasi Anggaran

Alokasi anggaran merupakan bagian dari pengambilan keputusan, hal ini dikarenakan alokasi anggaran akan menyesuaikan jumlah target penerima bantuan sosial. Misalnya apabila lansia dan penyandang disabilitas yang terdata 100 maka alokasi anggaran akan disesuaikan untuk kebutuhan untuk 100 orang tersebut.

Pentingnya Upaya Pemutakhiran Data Kependudukan

Aceh (2019) menjelaskan pentingnya upaya pemutakhiran data kependudukan yang harus dimiliki pemerintah, maka pemerintah saat ini harus dapat menjangkau data tentang kependudukan di suatu daerah termasuk daerah yang penduduknya rentan administrasi kependudukan yang disebabkan oleh bencana alam dan korban bencana sosial seperti orang lapas, orangtua yang lanjut usia, disabilitas. Hal tersebut telah ditegaskan di dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 11 Tahun 2010 tentang Pedoman Pendataan Dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.

Munculnya program GISA (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi) menjadi salah satu faktor pendorong masyarakat dan pemerintah untuk membangun ekosistem pemerintahan yang sadar akan pentingnya administrasi kependudukan termasuk di dalamnya adalah upaya pemutakhiran data. Adanya data yang akurat maka pemerintah dapat menyalurkan program-program untuk mencapai tujuannya dalam memenuhi kebutuhan publik. Walaupun pada nyatanya program tersebut belum dijalankan di Kabupaten Pringsewu, tapi pemerintah atau dalam hal ini Disdukcapil melakukan dorongan kepada masyarakat untuk menanamkan pemahaman pentingnya administrasi lewat program jemput bola. Jemput bola merupakan upaya yang dilakukan Disdukcapil bekerjasama dengan pemerintah di tingkat kecamatan dan pekon/desa. Program ini sempat dijalankan pada tahun 2020 saat pandemi COVID-19 masuk ke Indonesia, kemudian pada awal tahun 2021 program jemput bola belum dilaksanakan mengingat paparan penyebaran COVID-19 yang semakin tinggi di Kabupaten Pringsewu.



Sumber: Dokumentasi Disdukcapil (2020)

Gambar 4 Proses layanan jemput bola

Pentingnya Pentingnya Pelayanan Administrasi Kependudukan yang Membahagiakan Masyarakat

Pada program GISA aspek pelayanan yang membahagiakan masyarakat paling tidak dapat memenuhi 4 hal yaitu:

- (1) Peningkatan perilaku aparaturnya untuk mendukung pelayanan administrasi kependudukan.
- (2) Menyederhanakan mekanisme dan syarat pelayanan administrasi.
- (3) Membuat inovasi pelayanan administrasi kependudukan sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien
- (4) Membuat inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang online dan terintegrasi antar peristiwa kependudukan dan peristiwa yang berkaitan.

Temuan di lapangan membuktikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan telah berorientasi pada kepuasan pelanggan/masyarakat. Tujuan serta hasil akhir yang diharapkan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang optimal, optimal yang dimaksud adalah dapat memberikan kepastian dalam pelayanannya. Sikap dan perilaku aparatur yang selalu menjadi perhatian masyarakat dalam pelayanan menjadi hal yang selalu dihimbau oleh pimpinan Disdukcapil kepada pegawai/staf-nya.

E. KESIMPULAN

Aksesibilitas lansia dan penyandang disabilitas dalam memperoleh bantuan Program Pemenuhan Kebutuhan Dasar di Kabupaten Pringsewu sangat dipengaruhi oleh arahan dan pendampingan pemerintah dalam memberikan pelayanannya mulai dari proses pendataan target bantuan sosial, memberikan arahan kepada lansia dan penyandang disabilitas, hingga proses pemberian bantuan itu sendiri. Arahan dan pendampingan pemerintah sangat penting dikarenakan berbagai keterbatasan yang dimiliki lansia dan penyandang disabilitas. Upaya ini harus dilakukan pemerintah dalam membangun pelayanan yang inklusif. Pada dimensi birokrasi administrasi yang digunakan pada penelitian ini, terlihat jelas bahwa pemahaman jarak sosial dan serta kekakuan prosedur menjadi penyebab utama munculnya permasalahan aksesibilitas bantuan lansia dan penyandang disabilitas.

Kepemilikan dokumen kependudukan sebagai syarat utama dalam memperoleh bantuan sosial merupakan alasan mengapa pemutakhiran data harus dilakukan. Apapun alasannya, bagaimanapun kondisinya, kepemilikan dokumen kependudukan menjadi hal pertama yang harus dipenuhi masyarakat bahkan lansia dan penyandang disabilitas. Pemutakhiran data kependudukan tidak akan dapat berjalan apabila fungsi dan peran petugas pemberi layanan tidak mampu mengakomodasi kepentingan dari lansia dan penyandang disabilitas yang pada dasarnya sangat bergantung kepada petugas pemberi layanan di lapangan. Berbagai keterbatasan lansia dan penyandang disabilitas merupakan hambatan sekaligus tantangan yang harus diselesaikan pemerintah untuk menciptakan pelayanan yang inklusif.

REFERENSI:

Buku dan Jurnal:

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). Metodologi penelitian kualitatif. CV Jejak (Jejak Publisher). CV Jejak (Jejak Publisher).*
- Ardiansyah, D., Suharso, W., & Marthasari, G. I. (2018). *Analisis Penerima Bantuan Sosial menggunakan Bayesian Belief Network. Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi), 2(2), 506-513.*
- Fitri Meutia, I. (2017). *Reformasi Administrasi Publik. CV Anugrah Utama Raharja.*
- Hamid, N., Karim, A., & Zaini, M. (2019). *PENERAPAN SISTEM LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR KECAMATAN MUARA BADAK KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA.*
- Hastuti, S. H. D. (2020). *Pentingnya Pemanfaatan Data Kependudukan Di Era Digital. TEKNI MEDIA: Teknologi Informasi Dan Multimedia, 1(1), 18-21.*
- Hutagalung, S., & Faedlulloh, D. (2021). *Pro Disability Policy in Local Governments: Lessons from the Central Lampung Regency. Indonesian Journal of Disability Studies, 8(1), 161-177.*
- Iryana, & Kasawati, R. (2018). *Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif. Ekonomi Syariah: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Sorong.*

- Pinky. (2018). *Tinjauan Yuridis Terhadap Pemenuhan Hak Hak Aksesibilitas Dan Pelayanan Publik Bagi Kaum Disabilitas Berdasarkan Undang Undang Nomor 8 Tahun 2016 Di Kota Batam (Studi Kasus Di Disdukcapil Dan Bpjs Batam)*. *UIB Repository*.
- Putri, D. A. (2019). *STATUS PSIKOSOSIAL LANSIA DI PSTW ABIYOSO PAKEM SLEMAN YOGYAKARTA TAHUN 2019 (Doctoral dissertation, Poltekkes Kemenkes Yogyakarta)*.
- Sari, R. M. (2012). *Aksesibilitas Masyarakat Miskin Terhadap Progam Rintisan Sekolah Bertaraf Internasional (RSBI): Kondisi dan Faktor Penyebab di Kabupaten Karanganyar*. *Surakarta: FISIP-Universitas Sebelas Maret*.
- Zakiyah, Ummi, & Fadiyah, D. (2020). *Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Ramah Penyandang Disabilitas di DKI Jakarta*. *Jurnal Administratio (Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan)*. *Volome 11 No 1 Hal 29-36*.

Website:

- Dukcapil.kalbarprov.go.id. (2017, mei). *Memahami tentang Pentingnya Data Kependudukan*. <https://dukcapil.kalbarprov.go.id/post/memahami-tentang-pentingnya-data-kependudukan>
- Radartanggamus.co.id. (2018, Maret 22). *Disdukcapil jemput bola Bagi Warga Disabilitas*. <http://www.radartanggamus.co.id/2018/03/22/disdukcapil-jemput-bola-bagi-warga-disabilitas/>
- Ombudsman.go.id. (2020, Februari 3). *Pelayanan Khusus Tanpa Biaya Tambahan*. <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pelayanan-khusus-tanpa-biaya-tambahan>
- Kemensos.go.id. (2018, Maret 22). *Bansos untuk Lansia dan Disabilitas Segera diluncurkan, Kemensos Kuatkan Komitmen Bersama Dinsos*. <https://kemensos.go.id/bansos-untuk-lansia-dan-disabilitas-segera-diluncurkan-kemensos-kuatkan-komitmen-bersama-dinsos>

