

## **ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM STUDI KASUS PELAYANAN PROGRAM PERLINDUNGAN SOSIAL PADA LANSIA** (Studi kasus Pada Dinas Sosial Kota Tangerang)

Vanza Aulia Baskara  
Kesejahteraan Sosial, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri  
Syarif Hidayatullah Jakarta.

Email : [vnz.baskara20@mhs.uinjkt.ac.id](mailto:vnz.baskara20@mhs.uinjkt.ac.id)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kinerja pelayanan publik dalam program perlindungan sosial pada lansia yang berusia lebih dari 65 tahun. Dalam penelitian ini juga membahas tentang kurangnya implementasi program yang dibentuk oleh pemerintah untuk perlindungan sosial. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data studi kepustakaan atau studi literatur yaitu melakukan penelitian dengan penelaahan terhadap dokumen tertulis, yaitu dilakukan dengan mencari sumber data-data pada berbagai literatur baik berupa buku-buku, dokumen-dokumen, artikel di internet, makalah makalah hasil penelitian yang relevan serta referensi lainnya yang berkaitan dengan penelitian. Karena dalam kasus ini berorientasi pada pelayanan lansia, maka lansia lah yang menjadi objek penentu dari kinerja pelayanan perlindungan sosial lansia. Merujuk pada ketiga aspek yang disebutkan pada pembahasan sebelumnya, kami mencoba menganalisis temuan tersebut dengan menghubungkan pada kinerja pelayanan program perlindungan sosial ini.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Program Perlindungan Sosial.

### **Abstract**

*This study aims to analyze the performance of public services in social protection programs for the elderly aged more than 65 years. This study also discusses the lack of implementation of programs formed by the government for social protection. This research uses a qualitative approach with data collection techniques for literature studies or literature studies, namely conducting research by reviewing written documents, which is carried out by looking for sources of data in various literature in the form of books, documents, articles on the internet, relevant research paper papers and other references related to research. Because in this case it is oriented towards elderly services, the elderly are the determining object of the performance of elderly social protection services. Referring to the three aspects mentioned in the previous discussion, we tried to analyze the findings by linking them to the service performance of this social protection program.*

**Keywords:** public service; social protection program.

## PENDAHULUAN

Bonus demografi yang akan mendatang akan menjadi masalah tersendiri pada pada warga negara Indonesia yang dikategorikan sebagai lansia atau berumur 65 tahun keatas yang diperkirakan akan meningkat sebesar 25 persen atau menjadi 80 juta penduduk lanjut usia di tahun 2050 (BPS. 2019. *Statistik Penduduk Lanjut Usia 2019*. Jakarta: Badan Pusat Statistik Indonesia.), Peningkatan penduduk lanjut usia ini akan berdampak pada masalah kesejahteraan sosial dari lansia tersebut. Walaupun di Indonesia sendiri sudah terdapat program perlindungan sosial untuk lansia. Sejatinya, program tersebut ini terdiri dari beberapa program seperti misalnya, program yang dibentuk dalam rangka perlindungan sosial, seperti Bansos Rastra, Kartu Program Keluarga Harapan (PKH), Kartu Perlindungan Sosial (KPS)/Kartu Keluarga Sejahtera (KKS), dan Kredit Pengembangan Usaha.

Namun, masalahnya adalah pelayanan dalam program ini dinilai masih memiliki kekurangan dari segi implementasinya. Karena tidak efektifnya pelayanan dari program ini, artinya lansia masih jauh dari kata kondisi sejahtera. Dikutip data dari TPN2K mengenai kondisi ekonomi dari lansia di Indonesia pada tahun 2019, tercatat bahwa sebanyak 12 juta lansia di Indonesia dikatakan hidup di bawah kemiskinan (TNP2K. 2018. *Konferensi Internasional tentang Perlindungan Sosial bagi Lansia*. TNP2K, Pemain Jakarta.). Setidaknya kami telah menemukan tiga aspek dan indikator kompleks yang menjadi pendukung bahwa pelayanan program perlindungan sosial pada lansia ini perlu dievaluasi kembali.

*Aspek pertama*, masalah administratif atau pendataan dalam pelayanan Program Perlindungan Sosial untuk Lansia. Merujuk pada hasil penelitian yang dilakukan oleh *The Prakarsa Welfare Initiative for Better Societies* pada tahun 2020, menunjukkan bahwa kinerja pelayanan pada program perlindungan sosial terhadap lansia memiliki data yang tidak sesuai dengan data yang dimiliki pemerintah pusat (The Prakarsa. (2020). *Laporan Riset Kondisi Kesejahteraan Lansia Dan Perlindungan Sosial Lansia Di Indonesia*. Jakarta : Perkumpulan PRAKARSA. ISBN: 978-623-95082-2-7). *Aspek kedua*, minimnya dukungan pemerintah daerah dalam memenuhi fasilitas publik bagi lansia.

Merujuk pada hasil penelitian yang dilakukan oleh *The Prakarsa Welfare Initiative for Better Societies* pada tahun 2020, menunjukkan bahwa terdapat kendala dalam keberadaan air bersih serta sanitasi yang masuk dalam kategori buruk (The Prakarsa. 2020. *Laporan Riset Kondisi Kesejahteraan Lansia Dan Perlindungan Sosial Lansia Di Indonesia*. Jakarta : Perkumpulan PRAKARSA. ISBN: 978-623-95082-2-7). Tercatat bahwa terdapat 15 persen Lansia yang masih mendapatkan sumber air minum yang tidak layak untuk dikonsumsi. Hal ini dikarenakan berdasarkan pada literatur tersebut, air minum yang berasal dari sungai, air hujan, dan lainnya merupakan sumber air minum yang dikategorikan tidak sehat. *Aspek ketiga*, kinerja pelayanan pada program perlindungan sosial ini, belum memiliki program yang benar-benar dibentuk untuk Lansia dalam memenuhi kebutuhannya. Program perlindungan sosial bagi lansia masih sangat terbatas, baik dari sisi kualitas maupun cakupannya. Merujuk pada Survei Sosial Ekonomi Nasional (SUSENAS) pada tahun 2017 dalam BPS, tercatat hanya terdapat 13 persen Lansia yang memiliki akses terhadap program perlindungan sosial, seperti Bansos Rastra, Kartu Program Keluarga Harapan (PKH), Kartu Perlindungan Sosial (KPS)/Kartu Keluarga Sejahtera (KKS), dan Kredit Pengembangan Usaha (BPS. 2017. *Statistik Kesejahteraan Rakyat Welfare Statistic 2017*. Jakarta: Badan Pusat Statistik Indonesia.).

## **METODE**

Dalam metode penelitian, penulis menggunakan metode kualitatif untuk mengkaji kinerja pelayanan publik dalam program perlindungan sosial pada lansia. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memahami peristiwa yang dialami oleh objek penelitian secara holistik, dengan menggunakan berbagai metode ilmiah yang ada, baik berupa kata-kata dan bahasa, dengan latar belakang alam tertentu (Prastowo, 2016). Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah teknik studi kepustakaan atau studi literatur yang dimana dilakukan dengan penelaahan terhadap dokumen tertulis, yaitu dilakukan dengan mencari sumber data-data pada berbagai literatur baik berupa buku-buku, dokumen-dokumen, artikel di internet, makalah-makalah hasil penelitian yang relevan serta referensi lainnya yang berkaitan dengan penelitian. Selain itu, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis isi (*Content Analysis*) yang merupakan penelitian yang bersifat pembahasan mendalam terhadap isi suatu informasi tertulis atau tercetak di media massa.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kinerja Pelayanan Pelayanan Perlindungan Sosial Lansia**

Sejatinya, apabila kita berbicara mengenai suatu pelayanan, maka pengguna layanan lah yang dapat menjadi pengukur parameter baik tidaknya kinerja dari pelayanan tersebut. Karena dalam kasus ini berorientasi pada pelayanan lansia, maka lansia lah yang menjadi objek penentu dari kinerja pelayanan perlindungan sosial lansia. Merujuk pada ketiga aspek yang disebutkan pada pembahasan sebelumnya, kami mencoba menganalisis temuan tersebut dengan menghubungkan pada kinerja pelayanan program perlindungan sosial ini.

Pada aspek pertama, ditemukan bahwa kinerja pelayanan pada program perlindungan sosial terhadap lansia memiliki data yang tidak sesuai dengan data yang dimiliki pemerintah pusat. Hal ini diikuti dengan respon yang dilakukan oleh pemerintah daerah terbilang masih lambat, sehingga data yang tidak sesuai tersebut tidak sesegera mungkin diperbarui. Kondisi koordinasi atau pengelolaan data tersebut dapat menimbulkan risiko target-target penerima program perlindungan sosial akan gagal mendapatkan bantuan dalam suatu kurun waktu, atau biasa disebut dengan *exclusion error*. Selain itu, terdapat juga faktor lainnya seperti jarak tempuh. Faktor ini telah berdampak terhadap inisiatif atau kemauan masyarakat untuk melakukan pembaruan data secara mandiri. Faktor jarak tempuh juga terdukung bila konteks masyarakatnya adalah kaum Lansia yang memiliki kerentanan fisik. Kemudian terdapat juga faktor lain seperti aksesibilitas yang dimiliki program sosial dalam penyaluran program terhadap kaum Lansia. Merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh *The Prakarsa Welfare Initiative for Better Societies* dengan para Lansia, bahwa terdapat hambatan berupa kegagapan teknologi pada Lansia untuk mengakses seperti pembukaan rekening di Bank dalam program ini.

Pada aspek kedua, artinya disini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan pada program perlindungan sosial ini belum mampu memenuhi penyediaan fasilitas yang lebih akomodatif dan mumpuni untuk menunjang program perlindungan sosial Lansia. Selain itu, kami menilai bahwa dalam pemerintah daerah, permasalahan terkait Lansia masih belum menjadi suatu

prioritas. Hal ini dikarenakan anggaran dalam APBN masih belum dialokasikan khusus hanya untuk program perlindungan sosial terhadap kaum Lansia. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa perlunya peningkatan peran dan dukungan dari pemerintah daerah dalam mengimplementasikan program tersebut.

Pada aspek ketiga, artinya disini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan pada program perlindungan sosial ini, belum memiliki program yang benar-benar dibentuk untuk Lansia dalam memenuhi kebutuhannya. Karena sejatinya, keberadaan program perlindungan sosial ini diharapkan dapat menjaga kondisi atau status dalam standar untuk hidup seseorang, entah itu di saat mereka masih muda maupun ketika mereka sudah menjadi Lansia, serta diharapkan juga dapat memaksimalkan atau meningkatkan kualitas hidupnya tersebut dan tidak hanya dalam batas minimum saja. Tak hanya itu, Lansia juga memiliki urgensi dalam menerima suatu bantuan khusus seperti, Bantu-LU (Lanjut Usia). Tingkat urgensinya semakin tinggi saat pandemi COVID-19 terjadi, sehingga bantuan tersebut diharapkan pula dapat dilaksanakan dan digerakan secara universal serta melalui prosedur yang mudah dan sederhana.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Sebagai kesimpulan dari tulisan ini, penulis ingin menggarisbawahi bahwasannya pelayanan publik dalam program perlindungan sosial ini belum sepenuhnya berjalan baik berdasarkan kinerja dari pelayanan tersebut. Pemerintah harus membenahi semua kendala yang terdapat pada masalah pelayanan dari Program Perlindungan sosial ini. Tujuannya adalah agar Indonesia mampu menjawab tantangan dari bonus demografi yang meningkatkan angkatan lanjut usia yang semakin melonjak tinggi. Walaupun demikian, kami berpendapat bahwa aspek yang terdapat pada kinerja pelayanan ini memiliki kelebihan dan kekurangannya tersendiri. Kami mencoba menganalisis kelebihan dan kurang dari aspek tersebut sebagai berikut.

1. Kekurangan pada aspek pertama adalah keterbatasan dalam mengakses aplikasi dan pembukaan rekening bank bantuan dana lanjut usia menjadi kendala tersendiri bagi lansia karena lansia saat ini dapat dikatakan buta teknologi dan dunia digital yang semakin masif digunakan. Namun kelebihannya adalah, pelayanan publik program perlindungan sosial pada saat ini telah mewujudkan prinsip dari *e-Governance*, artinya pelayanan telah memiliki orientasi ke depan dan dapat dikatakan siap untuk menjawab bonus demografi. Karena sejatinya, dapat dikatakan bahwa lansia yang akan datang, merupakan lansia yang melek akan teknologi dan dunia digital.
2. Kekurangan pada aspek kedua adalah kurangnya dukungan pemerintah daerah dalam memenuhi fasilitas publik untuk menunjang kesejahteraan dari lansia. Namun disini kelebihannya adalah bahwa pemerintah pusat sudah mengambil langkah yang baik dalam memberikan dan memenuhi kebutuhan dari lansia, hal tersebut terlihat dari bagaimana program turunan yang dibuat pemerintah pusat seperti program program dana bantuan yang sudah disebutkan sebelumnya.
3. Kekurangan pada aspek ketiga adalah bentuk pelayanan dari program perlindungan sosial lansia hanya bersifat *approach & emergency*, artinya program ini merupakan upaya yang mendesak, bersifat jangka pendek, dan tidak memiliki orientasi ke arah pengembangan kepada lansia (Weingast, Barry R & Donald A. Wittman. (2008). *The*

*Oxford Handbook of Political Economy: Chapter 44*. New York: Oxford University Press Inc.). Kelebihannya adalah upaya dari pemberian dana bantuan kepada lansia ini, sekiranya mampu meringankan beban ekonomi dari lansia yang tercatat sebanyak 12 juta lansia di Indonesia dikatakan hidup di bawah kemiskinan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- BPS. (2017). *Statistik Kesejahteraan Rakyat Welfare Statistic 2017*. Jakarta: Badan Pusat Statistik Indonesia .
- BPS. (2019). *Statistik Penduduk Lanjut Usia 2019*. Jakarta: Badan Pusat Statistik Indonesia.
- The Prakarsa. (2020). *Laporan Riset Kondisi Kesejahteraan Lansia Dan Perlindungan Sosial Lansia Di Indonesia*. Jakarta : Perkumpulan PRAKARSA. ISBN: 978-623-95082-2-7.
- TNP2K. (2018). *Konferensi Internasional tentang Perlindungan Sosial bagi Lansia*. (TNP2K, Pemain) Jakarta.
- Weingast, Barry R & Donald A. Wittman. (2008). *The Oxford Handbook of Political Economy: Chapter 44*. New York: Oxford University Press Inc.
- Prastowo, Andi. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Jogjakarta : Ar-Ruzz Media.

