

Implementasi Program Kartu Lansia dalam Meningkatkan Kesejahteraan Lansia oleh Dinas Sosial DKI Jakarta Tahun 2021

Lisa Novita Hartanti ¹, Lina Aryani ²

^{1,2}Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Singaperbangsa Karawang

¹1810631180051@student.unsika.ac.id, ²lina.ariyani@fisip.unsika.ac.id

Dikirim: 13 November 2022 Direvisi: 8 Desember 2022 Diterima: 29 Desember 2022

Abstrak

Implementasi merupakan salah satu proses dari kebijakan publik yang sifatnya sangat krusial peruntukkannya sebab mencakup masyarakat luas, salah satunya bagi penduduk lanjut usia. Penduduk lansia perlu mendapatkan perhatian dan bantuan agar dapat tepenuhi kebutuhannya sehingga berimbas pada pencapaian kesejahteraan dalam hidupnya. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, Pemprov DKI Jakarta Bersama Dinas Sosial membentuk suatu program yang bernama Kartu Lansia Jakarta (KLJ). Namun, belum ada sosialisasi yang secara keseluruhan terkait program ini. Sehingga berimbas pada kurangnya pemahaman masyarakat dan peserta program Kartu Lansia Jakarta (KLJ), tentang apa yang menjadi hak dan kewajibannya. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan menyeluruh mengenai implementasi program Kartu Lansia Jakarta (KLJ). Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Data diperoleh dengan studi kepustakaan dan studi lapangan berupa wawancara dan dokumentasi. Pengujian kredibilitas data menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik, kemudian data-data tersebut direduksi, disajikan, dan ditarik kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian, sosialisasi menjadi masalah utama yang ditemukan sebab masih banyak penduduk lansia yang kurang memahami pelaksanaan kebijakan program baik itu dari persyaratan maupun prosedur yang dilaksanakan terhadap program Kartu Lansia Jakarta (KLJ).

Kata kunci: *implementasi, program KLJ, lansia, kesejahteraan, Dinas Sosial*

Abstract

Implementation is one of the processes of public policy whose designation is very crucial because it covers the wider community, one of which is for the elderly population. The elderly population needs to get attention and assistance in order to fulfill their needs so that it affects the achievement of welfare in their lives. To meet these needs, the DKI Jakarta Provincial Government together with the Social Service have formed a program called the Jakarta Elderly Card (KLJ). However, there has been no overall socialization related to this program. So that it has an impact on the lack of understanding of the community and participants of the Jakarta Elderly Card (KLJ) program, about what their rights and obligations are. This research was conducted with the aim of obtaining a deeper and comprehensive understanding of the implementation of the Jakarta Elderly Card (KLJ) program. This research was conducted using qualitative research methods. Data obtained by literature study and field study in the form of interviews and documentation. Testing the credibility of the data using source triangulation techniques and triangulation techniques, then the data is

reduced, presented, and drawn conclusions. Based on the results of the study, socialization was the main problem found because there were still many elderly residents who did not understand the implementation of program policies, both from the requirements and procedures implemented for the Jakarta Elderly Card (KLJ) program.

Keywords: *implementation, KLJ program, elderly, welfare, Social Service*

PENDAHULUAN

Berdasarkan hasil proyeksi Badan Pusat Statistik (BPS) DKI Jakarta dalam Sensus Penduduk pada 2020 menunjukkan bahwa DKI Jakarta memiliki populasi penduduk sejumlah 10.560.000 juta jiwa. Jika diperbandingkan dengan tahun sebelumnya, maka bisa dikatakan bahwa populasinya meningkat. Total penduduk DKI Jakarta dalam satu dekade semenjak tahun 2010 begitu mengalami peningkatan pesat dimana setiap tahunnya terjadi rerata peningkatan sejumlah 88.000 jiwa. Jumlah ini dilihat dari beragam unsur baik itu dari segi sosial budaya, usia, jenis kelamin, atau pendidikan. Mengacu hasil proyeksi penduduk yang didasarkan pada usia, di antaranya ialah berhubungan dengan penduduk lansia. Lansia di DKI Jakarta pada 2020 adalah sejumlah 12.41% atau sekitar 1.310.000 juta jiwa. (Badan Pusat Statistik DKI Jakarta, 2020).

Dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 yang memuat aturan terkait Kesejahteraan Lansia, khususnya pada pasal 8 diterangkan bahwasanya keluarga, masyarakat, serta pemerintah memiliki tanggung jawab terhadap lansia dalam mewujudkan kesejahteraannya. Pada hal ini, lansia yaitu mereka yang berusia melebihi 60 tahun. Amanat Undang-Undang tersebut menyatakan bahwa penduduk lansia memiliki hak yang sama untuk diberdayakan dan diperhatikan sehingga tetap aktif berperan dalam berbagai macam kegiatan dalam pembangunan yang memperhatikan fungsi dari terselenggaranya pemeliharaan taraf kesejahteraan, kondisi fisik, keahlian, pengetahuan, usia, dan kearifannya.

Kondisi dari kesehatan mental serta fisik penduduk lansia biasanya mengalami penurunan. Tidak hanya kemampuan kognitif dan fisiknya saja yang mengalami penurunan atau gangguan, tetapi juga mengalami perubahan dalam perkembangan psikososialnya, belum lagi masih adanya faktor seperti kurang mendukungnya kondisi ekonomi yang mengharuskan mereka untuk tetap bekerja di usia senja mereka. Perlu adanya perhatian dan bantuan yang didapatkan penduduk lansia agar kualitasnya lebih meningkat serta tepenuhi kebutuhannya, hal tersebut akan berimbas pada pencapaian kesejahteraan dalam hidupnya. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, Pemprov DKI Jakarta melalui Dinas Sosial memberikan bantuan sosial bagi penduduk lanjut usia untuk Pemenuhan Kebutuhan Dasar (PKD). PKD tersebut diatur dalam aturan terkait Pedoman Pemberian Hibah dan Bantuan Sosial yang bersumber dari APBD yang termuat dalam Peraturan Gubernur Nomor 142 Tahun 2018 serta aturan terkait Pemberian Bantuan Sosial Untuk Pemenuhan Kebutuhan Dasar Bagi Lanjut Usia yang termuat dalam Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 100 Tahun 2019. Bantuan yang dimaksud berupa pemberian dana dalam bentuk Kartu Lansia Jakarta (KLJ) yang dicairkan melalui Bank DKI.

KLJ atau Kartu Lansia Jakarta adalah program dari Pemprov DKI Jakarta guna memenuhi kebutuhan untuk lansia. KLJ diterbitkan oleh Bank DKI dengan bentuk kartu ATM yang bisa digunakan bertransaksi untuk pemenuhan kebutuhan pemegang kartu. Setiap

lansia menerima dana senilai Rp 600.000,- setiap bulannya pertanggal 5 dimulai pada April tahun 2018. Namun, kondisi tersebut dinilai tetap saja tidak mampu dalam mengatasi permasalahan kesejahteraan lansia di kota ini.

Menurut Dinas Sosial DKI Jakarta pada 2018, dalam seminggu melayani pengaduan warga, pengaduan yang paling banyak dilaporkan adalah yang berkaitan dengan program KLJ. Banyak warga yang meminta kejelasan informasi mengapa namanya tidak terdaftar dalam Basis Data Terpadu (BDT) sebagai syarat mendaftar di program Kartu Lansia Jakarta (KLJ). Program KLJ tersebut perlu dilakukan pembaharuan data. Hal ini, salah satunya untuk menghindari penyaluran KLJ yang tidak tepat sasaran. Selain itu, juga sosialisasi mengenai program ini harus lebih ditingkatkan sebab tidak sedikit lansia yang belum paham mengenai program tersebut. Oleh karenanya, Pemprov DKI Jakarta bersama Dinas Sosial harus selalu berusaha untuk memperbaiki program yang berkaitan dengan bantuan kepada lansia ini, sebab pemecahan masalah kesejahteraan para lansia sangat memerlukan perhatian dan program yang dirancang secara khusus oleh pemerintah serta secara bersama sudah menjadi tanggung jawab antara pemerintah dan masyarakat.

Beberapa penelitian sebelumnya membuktikan bahwa program pemenuhan kebutuhan dasar lansia menjadi upaya sadar yang dilakukan secara bertahap dan berkesinambungan untuk mengoptimalkan keamanan, partisipasi, serta kesehatan, guna meningkatkan kualitas hidup lansia di masa tuanya (Musa, 2016). Dalam meningkatkan kualitas hidupnya, para lansia harus memahami pentingnya program atau aktivitas yang memberi dampak positif dalam menjalani kehidupannya, seperti dimulai dari aktivitas religius lewat dukungan sosial serta memberi rasa berarti, lalu mempunyai tujuan hidup dalam mengevaluasi mengenai derajat persepsi ataupun kebahagiaan yang berkaitan keseluruhan hidupnya (kepuasan hidup) (Kosalina, 2018). Maka dari itu, kesejahteraan lansia menjadi persoalan penting untuk diperhatikan saat ini. Adapun teori yang dipergunakan pada penelitian ini yakni, teori yang mempengaruhi implementasi program menurut Edward III dalam Subarsono, (2011: 90- 92) dimana kinerja implementasi dipengaruhi faktor di bawah ini:

1. Struktur Birokrasi,
2. Disposisi,
3. Sumber Daya, serta
4. Komunikasi.

Berdasarkan ulasan permasalahan sebelumnya, penelitian ini mempunyai motivasi yang tujuannya menjelaskan pengaruh program Kartu Lansia Jakarta (KLJ) terhadap kesejahteraan para lansia. Program pemenuhan dasar lansia ini harus menjadi langkah konkrit yang digunakan dalam memenuhi kesejahteraan yang harus menjadi suatu fokus perhatian bagi masyarakat dan pemerintah Indonesia, khususnya Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta. Selain itu, penduduk lansia perlu mendapatkan perhatian agar dapat sejahtera dalam masa senjanya.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ialah teknik atau cara yang tersusun dengan teratur kemudian dipergunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan informasi maupun data ketika melaksanakan penelitian sesuai dengan objek ataupun subjek yang sedang diteliti. Penelitian ini, penulis memilih mempergunakan metode penelitian kualitatif. Mengacu pemaparan dari Sugiono (2005), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang lebih cocok dipergunakan

dalam penelitian yang berjenis pemahaman mengenai fenomena sosial dari perspektif partisipannya. Pendekatan tersebut dipergunakan oleh peneliti dikarenakan dengan menggunakan metode tersebut masalah bisa tergambarkan secara jelas serta terperinci tentang implementasi program Kartu Lansia Jakarta (KLJ) dalam meningkatkan kesejahteraan lansia oleh Dinas Sosial DKI Jakarta tahun 2021.

Metode pengumpulan data penelitian ini mempergunakan studi lapangan berupa wawancara serta dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan proses tanya jawab lisan dalam mengetahui tanggapan dan pendapatnya mengenai Program Kartu Lansia Jakarta (KLJ). Dokumentasi yang dipergunakan penelitian ini berupa arsip, jurnal, dan buku yang berhubungan dengan implementasi program Kartu Lansia Jakarta (KLJ).

Perolehan analisis penelitian ini berasal dari berbagai sumber, dengan mempergunakan metode pengumpulan data yang bervariasi (triangulasi), serta pelaksanaannya secara terus menerus terhadap implementasi program Kartu Lansia Jakarta (KLJ) dalam meningkatkan kesejahteraan lansia oleh Dinas Sosial DKI Jakarta tahun 2021. Dalam penelitian ini, kami memastikan bahwa semua data yang kami peroleh dengan baik dan kami juga melakukan upaya penyederhanaan dari data yang kami dapati. Selanjutnya, kami menafsirkan bahwa data yang diperoleh dari sudut pandang kami untuk mengetahui bahwa data tersebut merupakan sebuah fakta dan sesuai dengan fenomena yang terjadi dilapangan. Lalu langkah terakhir adalah menjabarkan hasil pemikiran kami dari keseluruhan data yang kami dapatkan kedalam karya tulis ilmiah ini.

Analisis data penelitian ini didapatkan dari hasil dokumentasi yang dilakukan menggunakan cara pengorganisasian kedalam kategori dari setiap data yang diperoleh, setiap unit dijabarkan, menjabarkan ke dalam beberapa unit, lalu disintesis, disusun ke dalam pola, menentukan bagian yang akan dipelajari serta yang penting, dan menyimpulkan agar diri sendiri ataupun orang lain mudah memahami. Metode pengujian kredibilitas data penelitian ini dilakukan dengan triangulasi teknik serta teknik triangulasi sumber selanjutnya setiap data tersebut direduksi, disajikan, kemudian penarikan kesimpulan terhadap implementasi program Kartu Lansia Jakarta tahun 2021.

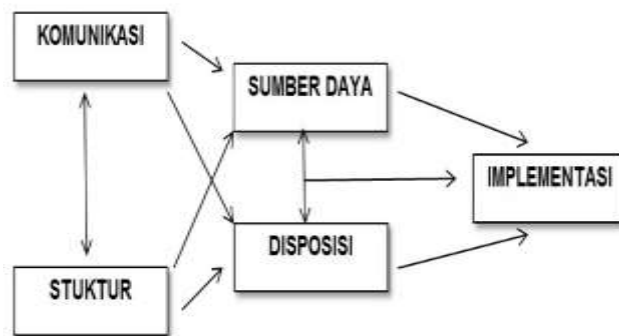
HASIL DAN PEMBAHASAN

Penguraian hasil penelitian dan pembahasan melalui analisis dan interpretasi data pelaksanaan implementasi program Kartu Lansia dalam meningkatkan kesejahteraan, penulis menguraikan aspek yang terdiri dari :

1. Komunikasi, yakni seberapa berhasilnya implementasi sebuah kebijakan masyarakat supaya para implementor dapat melihat tujuan kebijakan yang harus ditransmisikan, dimana yang menjadi sasaran, serta apa yang harus dilakukan dikarenakan penentu dalam keberhasilan guna tercapainya tujuan dari suatu pelaksanaan yaitu berkomunikasi.
2. Sumber Daya, ini berbentuk sumber daya manusia, contohnya sumber daya finansial serta kompetensinya para implementor. Dalam pengimplementasian sebuah kebijakan sumber daya ialah faktor yang krusial yang wajib untuk diperhatikan karena meskipun isi dari kebijakan sudah secara konsisten dan jelas dikomunikasikan, akan tetapi apabila para implementor tersebut sumber dayanya

kurang dalam pelaksanaan, sehingga ke depannya tidak bisa berjalan secara efektif dan efisien dalam pengimplementasiannya.

3. Disposisi, adalah watak serta karakteristik yang dipunyai para implementor, misalnya sifat yang demokratis, komitmen, serta kejujuran. Jika ingin berhasilnya suatu pengimplementasian kebijakan secara efisien serta efektif, *implementors* (para pelaksana) tidak hanya memiliki kemampuan dalam melaksanakan kebijakan tersebut dan mengetahui apa yang harus dilakukan, tetapi mereka diharuskan mempunyai kemauan agar bisa melaksanakan kebijakan tersebut.
4. Struktur Birokrasi, yaitu pola-pola hubungan, norma-norma, serta karakteristik yang muncul secara berulang dalam setiap badan eksekutif yang saling berhubungan baik potensial ataupun nyata dengan apa yang dimilikinya ketika melaksanakan sebuah kebijakan.



Gambar 1. Model Implementasi menurut George Edwards III

Pengaruh Komunikasi Program Kartu Lansia dalam Meningkatkan Kesejahteraan Lansia oleh Dinas Sosial DKI Jakarta Tahun 2021

Komunikasi kebijakan mengacu pemaparan dari Widodo (2011) artinya proses menyampaikan informasi kebijakan dari *policy maker* (pembuat kebijakan) kepada *policy implementors* (pelaksana kebijakan). Komunikasi memiliki peran yang sangat penting ketika penyampaian sebuah program atau kebijakan, oleh sebab itu pelaksana harus memahami secara baik program yang akan digagas. Demikiannya kebijakan tersebut bisa disebarkan ataupun dikomunikasikan secara konsisten, akurat, jelas, serta tidak terjadinya kontradiksi. Agustino (2006) menjelaskan bahwasanya komunikasi yaitu salah-satu dari variabel yang berperan krusial dalam mempengaruhi implementasi kebijakan publik, dan juga penentu keberhasilan tujuan yang akan dicapai dari implementasi kebijakan publik.

Komunikasi dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai sebuah proses dalam melayani dengan memberikan arahan layanan keperluan masyarakat ataupun yang memiliki kepentingan dalam sebuah organisasi tersebut sesuai tata cara serta aturan pokok yang sudah ditentukan. Sebagaimana hal tersebut telah dinyatakan bahwasanya hakikatnya pemerintahan ialah pelayanan untuk masyarakat. Dalam sebuah proses pelayanan publik, komunikasi memegang peranan yang sangat penting sebab seluruh aktivitas ataupun serangkaian kegiatan yang disusun guna memenuhi kebutuhan pelayanan harus diinformasikan sesuai dengan aturan Undang-Undang untuk tiap warga negara harus dilaksanakan oleh petugas, pegawai,

pejabat, serta masing-masing individu yang bekerja di dalam organisasi penyelenggaraan dengan tugas yaitu menjalankan serangkaian tindakan pelayanan publik. Sosialisasi juga nantinya akan membahas beberapa kendala yang kemungkinan akan muncul dalam pelaksanaan kegiatan sebuah program yang ada, sehingga dalam sosialisasi ini dapat memperoleh solusi dalam mengatasi kendalanya.

KLJ (Kartu Lansia Jakarta) adalah program dari Pemprov DKI Jakarta yang dipergunakan dalam memenuhi kebutuhan mendasar bagi lansia. KLJ diterbitkan oleh Bank DKI berbentuk kartu ATM yang digunakan untuk bertransaksi dalam pemenuhan kebutuhan pemegang kartu. Setiap lansia menerima dana sejumlah Rp 600.000,- setiap bulannya pertanggal 5 dimulai bulan April tahun 2018. Tetapi, kenyataannya kondisi ini tidak dapat mengatasi permasalahan kesejahteraan lansia di kota ini. Berdasarkan hasil dari wawancara dan studi dokumentasi penulis, bahwasanya komunikasi dalam implementasi program Kartu Lansia Jakarta (KLJ) dilakukan dengan metode sosialisasi antara Dinas Sosial DKI Jakarta yang dibantu oleh pihak kelurahan kemudian secara langsung disampaikan pada ketua RT lalu sampai di masyarakat. Pada tahun 2018, Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta juga pernah mensosialisasikan KLJ sebagai program unggulan dalam pameran tahunan Pekan Raya Jakarta (PRJ) atau Jakarta Fair yang digelar pada arena Jakarta International Expo (JIExpo) Kemayoran, Jakarta Pusat.



Gambar 2. Sosialisasi Kartu Lansia Jakarta (KLJ) di Jakarta Fair 2018

Melakukan sosialisasi secara menyeluruh merupakan salah satu usaha dalam membantu masyarakat memahami tentang kebijakan tersebut, memahami bagaimana proses dalam menetapkan peserta, serta sebagai tempat untuk mengajukan pertanyaan seputar keluhan dan kendala masyarakat terkait pelaksanaan program Kartu Lansia Jakarta (KLJ). Dalam hal ini, sosialisasi program KLJ merupakan salah satu permasalahan yang cukup berat, mengingat bahwa sasaran program ini merupakan para lansia yang kurang memahami pelaksanaan kebijakan suatu program, baik itu dari persyaratan maupun prosedur yang dilaksanakan terhadap program KLJ. Proses sosialisasi ini menjadi penting karena masih ada lansia-lansia tidak mampu di DKI Jakarta yang belum tersentuh oleh program KLJ. Sehingga untuk memperluas jangkauan program ini, perlu dilakukan sosialisasi secara terus-menerus kepada warga.

Proses sosialisasi program Kartu Lansia Jakarta (KLJ) ini masih diliputi beberapa kekurangan. Menurut wawancara peneliti kepada salah satu penduduk lansia di Kecamatan Duren Sawit, Jakarta Timur, sosialisasi pernah dilakukan oleh pihak RT, dengan harapan dapat efektifnya penyampaian informasi kepada masyarakat terkait program KLJ. Namun, proses penyampaian informasi terkait program KLJ dilaksanakan oleh pihak RT tersebut hanya 1 kali pada tahun 2019. Tidak hanya itu, dalam observasi yang dilakukan peneliti pada wilayah Kecamatan Duren Sawit, Jakarta Timur tidak ditemukan selebaran, pamflet, brosur, ataupun pengumuman sebagai bentuk usaha melaksanakan sosialisasi berkaitan pelaksanaan program KLJ melalui media tersebut. Hal ini menunjukkan sosialisasi tidak pernah secara khusus dilaksanakan oleh pihak terkait dengan menyeluruh, sehingga pelaksanaan sosialisasi dapat dinyatakan belum tepat sarannya, perihal tersebut dibuktikan dengan kurangnya pemahaman masyarakat dan peserta program KLJ tentang apa yang menjadi hak dan kewajibannya.

Kurang efektifnya pelaksanaan sosialisasi yang dilakukan akan berdampak pada masih kurangnya pemahaman masyarakat dan penerima manfaat program Kartu Lansia Jakarta (KLJ) tentang visi, misi, hak, kewajiban dan sanksi serta proses penetapan dan pemilihan peserta program KLJ dan informasi terkait data penerima dan syarat menjadi peserta, sehingga menimbulkan komplain dari masyarakat tentang data penerima yang dinilai tidak tepat sasaran. Rendahnya kualitas komunikasi terlebih dalam hal sosialisasi pelayanan publik ini seharusnya menjadi sebuah sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan aspek komunikasi dalam sebuah pelayanan publik merupakan dambaan dan harapan seluruh masyarakat, walaupun pada kenyataannya ternyata masih belum mengalami perubahan yang signifikan. Sosialisasi kebijakan KLJ merupakan salah satu permasalahan yang cukup berat, mengingat bahwa *resources* yang belum memadai mengharuskan kebijakan KLJ ini harus disampaikan kepada masyarakat.

Untuk mewujudkan tujuan serta harapan dari implementasi program Kartu Lansia Jakarta (KLJ), pelaksanaan sosialisasi dilakukan secara menyeluruh, optimal, akurat, serta tepat baik melalui media ataupun secara langsung oleh para pihak yang bersangkutan agar masyarakat dapat menerima manfaat program KLJ serta diupayakan mempergunakan *website* maupun media sosial lainnya. Dalam memberikan sosialisasi, seharusnya para petugas harus turun secara langsung ke lapangan misalnya ke kelurahan DKI Jakarta, kecamatan, dan RT/RW. Petugas juga harus dapat menjelaskan secara jelas dan rinci kepada RT/RW, kecamatan, dan kelurahan agar informasi terkait pelaksanaan program KLJ dapat disampaikan dengan baik hingga ke telinga masyarakat.

Pentingnya proses sosialisasi dikarenakan dalam pelaksanaan program KLJ kaitannya secara langsung mengenai pemahaman masyarakat sebagai penerima kebijakan tersebut, utamanya dalam pemahaman mengenai tujuan dari pelaksanaan program KLJ, perlu mendapatkan perhatian untuk meningkatkan kesejahteraan dalam masa senjanya. Selain itu juga harus gencar disebarkannya informasi melalui berbagai media, misalnya media elektronik maupun cetak, serta tatap muka secara langsung ke masyarakat, serta bekerjasama dan berdiskusi dengan Pemprov DKI Jakarta untuk menentukan Langkah sosialisasi terbaik tentang program KLJ ini.

Pengaruh Sumber Daya Terhadap Implementasi Program Kartu Lansia dalam Meningkatkan Kesejahteraan Lansia oleh Dinas Sosial DKI Jakarta Tahun 2021

Pada sebuah pelayanan publik modern yang sudah menerapkannya sistem perencanaan sumber daya manusia secara profesional, akan memandang kebutuhan pengembangan sumber daya manusia sebagai kunci utamanya guna meningkatkan kapasitas organisasi dalam mencapai tujuannya. Sehingga inovasi maupun terobosan yang berkaitan dengan sumber daya dalam pelayanan publik sangat penting dilakukan agar mampu berkinerja dalam setiap pengambilan keputusan organisasi. Begitupun dalam program Kartu Lansia Jakarta (KLJ) ini, khususnya bagaimana menciptakan dan membangun petugas yang mampu guna mengantisipasi peningkatan *volume* pekerjaan yang senantiasa terus mengalami peningkatan seiring dengan permintaan layanan dari masyarakat.

Karakteristik petugas juga menjadi pengaruh dalam efektivitas suatu organisasi. Masing-masing petugas pasti memiliki sifat atau karakteristik yang berbeda-beda antara petugas yang satu dengan petugas lainnya dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai. Maka, perlu adanya kesadaran dari petugas dalam suatu organisasi sehingga tidak menjadi penghalang dalam mencapai suatu tujuan. Dalam hal implementasi program Kartu Lansia Jakarta (KLJ), dibutuhkan adanya peningkatan kapasitas petugas sehingga pada prosesnya baik sumber daya fisik, sumber daya manusia, serta sumber daya lain berpotensi sebagai sebuah proses atau tahapan pengarahan kegiatan peningkatan kapasitas petugas yang melibatkan kemajuan penyelenggaraan program KLJ.

Namun saat ini, justru kecenderungan berbagai tanggapan masyarakat memperlihatkan bahwasanya berbagai jenis pelayanan publik masih mengalami kemunduran yang sebagian ditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam kualitas sumber daya pada layanan publik yang lamban dalam memberikan pelayanan akhirnya banyak disoroti. Rendahnya kualitas sumber daya pada layanan publik tersebut juga dipicu dari pihak masyarakat yang kurang mengetahui akan pentingnya mengikuti program yang dibentuk oleh pemerintah, dengan kata lain masyarakat sudah lebih dulu beranggapan bahwa pelayanan yang akan diberikan akan lambat. Dalam hal pelayanan publik sebetulnya perlu dilakukannya upaya-upaya dalam menetapkan standar pelayanan publik dalam mewujudkan standar pelayanan publik yang optimal, cepat, efektif, efisien, dan transparan. Hal tersebut berkaitan terhadap pelaksanaan sistem dan prosedur pelayanan publik yang kurang efektif, berbelit-belit, lamban, tidak merespon kepentingan masyarakat, dan lain-lain adalah sederetan atribut negatif yang dilimpahkan nantinya kepada birokrasi. Hal tersebut menunjukkan perlunya dilakukan pembenahan sumber daya, baik manusia maupun teknologi yang mumpuni bagi program Kartu Lansia Jakarta (KLJ).

Tuntutan zaman yang begitu pesatnya mengharuskan kita suka tidak suka dan mau ataupun tidak mau harus dapat meleak teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Pelatihan maupun bimbingan sangat penting keberadaannya untuk menunjang dan mengembangkan sumber daya situasi pelayanan program Kartu Lansia Jakarta (KLJ) yang lebih baik. Dengan pelatihan dan bimbingan sumber daya juga, petugas yang mengimplementasikan program KLJ dapat menyebarkan informasi terbaru program KLJ melalui berbagai media, seperti media cetak dan elektronik, dan lain sebagainya dengan cepat dan efisien. Berdasarkan fakta tersebut, maka sangat perlu diadakannya peningkatan kualitas sumber daya terlebih cara pemanfaatan teknologi yang dilakukan kepada petugas dalam mengimplementasikan program

KLJ agar mereka dapat mengembangkan kemampuannya dalam menjalankan proses pelayanan masyarakat yang berbasis teknologi dan tepat guna.

Dari segi sumber daya pengelolaan program Kartu Lansia Jakarta (KLJ) juga, sebetulnya baik secara kualitas ataupun kuantitas lumayan memadai dilihat dari pengelolaan Kartu Lansia Jakarta (KLJ), yang sangat dipermudah dengan berbentuk kartu ATM yang diterbitkan oleh Bank DKI dan bisa digunakan guna memenuhi keperluan bertransaksi pemegang kartu. Warga lansia akan mendapatkan bantuan sebesar Rp 600.000 perbulannya. Pembukaan rekening tabungan untuk para pemegang KLJ agar mereka bisa melakukan transaksi secara non-tunai melalui EDC Bank DKI serta secara tunai melalui ATM guna pemenuhan kebutuhan setiap harinya. Tidak hanya itu, penerima Kartu Lansia Jakarta (KLJ) bisa ikut serta dalam berbagai program dari Pemprov DKI Jakarta yang bersubsidi seperti fasilitas pelayanan publik yang didapatkan secara gratis ketika menaiki Transjakarta serta subsidi pangan murah. Ketika lansia mengambil KLJ, kemudian Bank DKI nantinya akan memberikan sebuah kartu ATM serta PIN-nya tetapi dengan syarat setiap lansia diharuskan membawa dengan persyaratan setiap lansia harus membawa KK, KTP asli beserta fotokopiannya serta undangan yang berasal dari Dinas Sosial.



Gambar 3. Potret Penyerahan Kartu Lansia Jakarta (KLJ)

Sumber: sindonews.com

Apabila lansia penerima Kartu Lansia Jakarta (KLJ) ini berhalangan hadir pada saat mengambil kartu, maka pengambilan bisa diwakilkan oleh pihak keluarga ataupun tenaga pendamping lansia dengan syarat lansia tersebut menulis surat kuasa. Pencairan dana KLJ yakni setiap tanggal 5 perbulannya. Apabila penerima KLJ tidak bisa hadir ketika mengambil dana bantuan sosial, maka bisa diwakilkan oleh pihak keluarga. Jika penerima KLJ, tidak dapat hadir dalam pengambilan dana bantuan sosial, maka dapat diwakilkan oleh pihak keluarga atau tenaga pendamping lansia, dengan menuliskan surat kuasa dari lansia yang bersangkutan.

Pengaruh Disposisi Terhadap Implementasi Program Kartu Lansia dalam Meningkatkan Kesejahteraan Lansia oleh Dinas Sosial DKI Jakarta Tahun 2021

Disposisi merupakan suatu hal yang berkaitan mengenai bagaimana komitmen serta sikap pelaksana terhadap program. Keberhasilan suatu implementasi kebijakan sesuai dengan

apa yang diinginkan tentunya tidak terlepas dari sikapnya pelaksana, apabila pelaksana paham mengenai apa yang harus dilaksanakan serta mempunyai kemampuan untuk melaksanakan, maka kebijakan tersebut dapat berjalan dengan baik sesuai dengan setiap ketentuan yang ditentukan. Efektifnya suatu kebijakan yang terlaksana harus mendapatkan dukungan dari kompetensi maupun kemampuan yang dibuat oleh pemerintah dalam pelaksanaan kebijakannya. Sedari awal, sasaran program KLJ (Kartu Lansia Jakarta), ialah penduduk usia lanjut yang penghasilannya kecil serta tidak mempunyai penghasilan secara tetap, sehingga tidak bisa memenuhi kebutuhannya setiap hari. Selanjutnya, warga yang berusia lanjut yang terlantar baik secara sosialnya maupun psikisnya serta lansia yang sakit menahun dan hanya berbaring di tempat tidurnya. Penarikan KLJ bisa secara tunai guna menunjang dalam memenuhi kebutuhan yang mendasar.

Pemprov DKI Jakarta beserta Dinas Sosial DKI Jakarta begitu serius dalam menggagas, program ini, dilihat dari jumlah penerima manfaat Kartu Lansia Jakarta (KLJ) yang terus meningkat setiap tahunnya. Selain itu, proses serah terima Kartu ATM ke penerima KLJ tidak dipungut biaya sepeserpun. Begitupula pencairan KLJ yang dipantau atau di *monitoring* secara ketat dan berkala setiap tiga bulan. Hal ini dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 100 Tahun 2019 Tentang Pemberian Bantuan Sosial Untuk Pemenuhan Kebutuhan Dasar Bagi Lanjut Usia, Dinas Sosial DKI Jakarta bersama dengan para pihak yang berkaitan sehingga program ini bisa tepat sasaran dan berada dalam pengawasan. Berikut jumlah penerima KLJ di Provinsi DKI Jakarta dari tahun 2018 – 2021 yang mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Tabel 1.
Jumlah Penerima KLJ DKI Jakarta

Tahun	Jumlah Penerima KLJ
2018	28.420 lansia
2019	40.419 lansia
2020	77.524 lansia
2021	92.533 lansia



Gambar 4. Jumlah Penerima KLJ DKI Jakarta Tahun 2018-2021

Sumber: Hasil penelitian, 2022

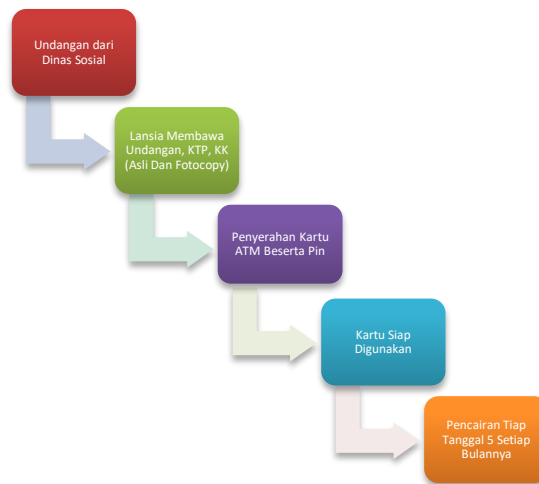
Pengaruh Struktur Birokrasi Terhadap Implementasi Program Kartu Lansia dalam Meningkatkan Kesejahteraan Lansia oleh Dinas Sosial DKI Jakarta Tahun 2021

Struktur organisasi yang memiliki tugas mengimplementasikan kebijakan mempengaruhi secara signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspeknya struktur organisasi ialah fragmentai serta SOP (*Standard Operating Procedure*).

1. *Standard Operating Procedure* (SOP)

Menurut Atmoko dalam bukunya Strategi Pintar dalam Menyusun SOP (2015), mengemukakan bahwasanya SOP ialah acuan ataupun pedoman yang digunakan dalam pelaksanaan tugas pekerjaan sesuai alat penilaian instansi pemerintahan mengenai kinerjanya serta berdasarkan fungsinya. SOP menjadi panduan kerja yang akan dilaksanakan yang didokumentasikan secara tertulis, serta isinya yaitu petunjuk teknis ataupun beberapa aturan mengenai alurnya kerja secara terperinci serta kemudahan untuk memahami dari struktur birokrasi ataupun kepentingan masyarakat sebagai sasaran penerima bantuan dalam mengimplementasikan program Kartu Lansia Jakarta (KLJ). Adapun kriteria dan syarat untuk mendapatkan KLJ, yaitu:

- a. Apabila tidak terdaftar dalam Basis Data Terpadu, tetapi memenuhi persyaratan sebagai penerima manfaat dari Kartu Lansia Jakarta (KLJ), maka hal tersebut bisa diusulkan di kelurahan setempat melalui MPM (Mekanisme Pemutakhiran Mandiri)
- b. Lansia yang memiliki kendala secara psikologis ataupun fisiknya dan ekonomi yang rendah (dan harus terdaftar dalam Basis Data Terpadu)
- c. Warga yang berumur 60 tahun ke atas
- d. Jika tidak terdaftar dalam Basis Data terpadu, namun ternyata memenuhi syarat sebagai penerima manfaat Kartu Lansia Jakarta (KLJ), maka hal tersebut dapat diusulkan melalui Mekanisme Pemutakhiran Mandiri (MPM) di kelurahan setempat.



Gambar 5. Alur Penerimaan Kartu Lansia Jakarta (KLJ)
Sumber : olahan peneliti

Berdasarkan ketentuan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 100 Tahun 2019 Tentang Pemberian Bantuan Sosial Untuk Pemenuhan Kebutuhan Dasar Bagi Lanjut Usia, penerimaan, pelaporan, serta pengawasan Kartu Lansia Jakarta (KLJ) dilakukan :

1. Lurah,
2. Kepala Unit Kerja Teknis, serta
3. Kepala Suku Dinas Sosial Kota Administrasi di Daerah.

Pelaksanaan pengawasan dan pelaporan dilakukan dengan berkala serta berjenjang melalui pembinaan secara intensif terhadap penerima Kartu Lansia Jakarta (KLJ) serta pelaksanaannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ditentukan. Hasilnya dalam melaksanakan pengawasan serta pelaporan dilaporkan pada Kepala Dinas Sosial sedikitnya satu kali dalam tiga bulan atau disesuaikan kebutuhannya. Kemudian Kepala Dinas Sosial memberikan laporan pada Gubernur melalui Sekretaris daerahnya dengan tembusan pada Kepala Badan Pengelola Keuangan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta serta Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Dalam hal lain, penghentian KLJ dilakukan dalam hal penerima KLJ tersebut:

- a. Tidak lagi memenuhi kriteria; dan/atau penggunaan Kartu Lansia Jakarta (KLJ) bukan untuk memenuhi kebutuhan yang mendasar,
- b. Keluar daerah untuk pindah tempat,
- c. Meninggal dunia.

Apabila terdapat penerima Kartu Lansia Jakarta (KLJ) yang memenuhi salah satu kriteria penghentian, selanjutnya Petugas Pusdatin Jamsos memberikan laporan pada Kepala Dinas Sosial. Laporan Pusdatin Jamsos selanjutnya dilaksanakan verifikasi oleh Dinas Sosial guna dilakukannya penghentian KLJ. Kepala Dinas Sosial melaksanakan proses penghentian Kartu KLJ paling lambat satu bulan sesudah penerimaan hasil verifikasi serta pelaksanaannya disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan yang ditentukan.

2. Fragmentasi

Dalam hal ini, tujuan dari pembagian tugas dalam organisasi yaitu menghindari tumpang tindihnya pelaksanaan pekerjaan. Pembagian tugas perlu dilakukan dengan penuh pertimbangan serta seksama, kata lainnya diharuskan terdapat penyesuaian diantara jenis pekerjaan serta kemampuan yang akan menjadi tanggungjawabnya, disamping itu harus disertainya disiplin kerja serta prosedur yang mudah dipahami implementor dalam melaksanakan program Kartu Lansia Jakarta (KLJ).

Pembagian tugas dalam pelaksanaan program Kartu Lansia Jakarta (KLJ) perlu ditingkatkan lagi, terutama dalam hal sosialisasi. Pentingnya proses sosialisasi dikarenakan masih adanya beberapa lansia tidak mampu di DKI Jakarta yang belum tersentuh oleh program KLJ. Sosialisasi menjadi masalah utama yang ditemukan sebab masih banyak penduduk lansia yang kurang memahami pelaksanaan kebijakan program baik itu dari persyaratan maupun prosedur yang dilaksanakan terhadap program KLJ. Perihal tersebut dibuktikannya dengan peserta program KLJ maupun masyarakat yang kurang memahami mengenai kewajiban maupun haknya. Petugas Dinas Sosial merupakan unit terdepan dan berhadapan langsung dalam pelayanan pemerintahan dan pemberdayaan masyarakat, serta menjadi tonggak utama untuk keberhasilan semua program pemerintah. Memperkuat program KLJ saat ini sangat diperlukan untuk mempercepat terciptanya kesejahteraan para lansia. Jumlah tenaga pendamping yang kurang menimbulkan informasi yang tidak merata, pendampingan, serta pengawasan dalam mensosialisasikan program KLJ.

Implementasi kebijakan program Kartu Lansia Jakarta (KLJ) sering mengalami kegagalan salah satunya dipicu sumber daya manusianya yang belum kompeten dibidangnya, belum memadai, serta mencukupi. Pada tahun 2018, Dinas Sosial DKI Jakarta selama seminggu melayani pengaduan warga, pengaduan yang paling banyak dilaporkan warga adalah terkait program KLJ. Banyak warga yang minta informasi mengapa dalam BDT (Basis Data Terpadu) namanya tidak masuk sebagai syarat mendaftar di program KLJ. Program KLJ tersebut dikatakan masih mempergunakan basis data tahun 2015 sehingga arahan untuk masyarakat agar memperbarui datanya di masing-masing kelurahan. Selain itu juga, terlalu panjangnya struktur organisasi menyebabkan kecenderungan lemahnya pengawasan serta memicu timbulnya benang merah, yaitu rumitnya prosedur birokrasi yang kompleks, menyebabkan tidak fleksibelnya aktivitas organisasi. Di setiap tingkatan pemerintah mempunyai fungsi serta tanggung jawab yang berbeda juga, harusnya implementor tidak hanya mengerti tugasnya saja tetapi diharuskan mempunyai kuatnya komitmen dalam menjalankan profesinya. Dibutuhkannya kerjasama dari berbagai pihak dengan baik guna mensukseskannya program KLJ dikarenakan kerjasama yang baik dari masyarakat ataupun pemerintah, maka tujuannya program tersebut akan tercapai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan permasalahan kesejahteraan lansia menjadi persoalan penting untuk diperhatikan saat ini, sehingga harus menjadi suatu fokus perhatian bagi masyarakat dan pemerintah Indonesia, khususnya Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta. Dalam proses komunikasi, sosialisasi program Kartu Lansia Jakarta (KLJ) menjadi permasalahan yang paling berat, mengingat bahwa sasaran program ini merupakan para lansia yang kurang memahami pelaksanaan kebijakan suatu program, baik itu dari

persyaratan maupun prosedur yang dilaksanakan terhadap program Kartu Lansia Jakarta (KLJ) ini. Dari segi sumber daya, baik secara kuantitasnya ataupun kualitasnya sudah memadai dilihat dari pengelolaan Kartu Lansia Jakarta (KLJ), yang sangat dipermudah diterbitkan oleh Bank DKI dengan bentuk kartu ATM bisa dipergunakan guna bertransaksi dalam pemenuhan kebutuhan pemegang kartu. Dari segi disposisi, keseriusan dan komitmen Pemprov DKI Jakarta beserta Dinas Sosial terlihat dalam menggagas program Kartu Lansia Jakarta (KLJ), dilihat dari jumlah penerima manfaat KLJ yang terus meningkat setiap tahunnya. Dari segi struktur birokrasi, pelaksanaan pengawasan dan pelaporan Kartu Lansia Jakarta (KLJ) dilaksanakan secara berjenjang dan berkala melalui pembinaan secara intensif terhadap penerima KLJ.

Saran yang diajukan oleh peneliti yang berkaitan dengan “Implementasi Program Kartu Lansia Jakarta (KLJ) dalam Meningkatkan Kesejahteraan Lansia oleh Dinas Sosial DKI Jakarta Tahun 2021”, yaitu Sosialisasi harus dilakukan secara tepat, efektif, optimal, berkesinambungan, dan menyeluruh baik secara langsung ataupun melalui media-media agar masyarakat penerima KLJ dapat tepat sasaran dan memahami apa yang menjadi hak dan kewajibannya mereka. Pihak keluarga atau tenaga pendamping lansia harus mengetahui persyaratan yang dibutuhkan yakni dengan menuliskan surat kuasa dari lansia yang bersangkutan tidak dapat hadir dalam penerimaan kartu dan pengambilan dana KLJ. Selain itu, jumlah penerima manfaat KLJ dapat lebih ditingkatkan lagi setiap tahunnya. Dan pembagian tugas dalam pelaksanaan program KLJ perlu ditingkatkan lagi, terutama dalam hal sosialisasi. Proses sosialisasi ini menjadi penting karena masih ada lansia-lansia tidak mampu di DKI Jakarta yang belum tersentuh oleh program KLJ.

REFERENSI

- Arie, Yudhistira. (2020). “Kartu Lansia Jakarta Didistribusikan Bank DKI untuk Puluhan Ribu Warga”. Diakses tanggal 27 Mei 2021 dari (<https://photo.sindonews.com/view/1456/kartu-lansia-jakarta-didistribusikan-bank-dki-untuk-puluhan-ribu-warga>)
- DKI, Bank. (2021). Bank DKI & Dinas Sosial Distribusi Kartu Lansia Jakarta. Diakses 28 Mei 2021 dari (<https://www.bankdki.co.id/en/investor-relations/2013-07-19-10-32-49/release/508-bank-dki-dinas-sosial-distribusi-kartu-lansia-jakarta>)
- Hutabarat, Sahap. (2020). Pengamatan Jumlah Lansia Penerima KLJ di DKI Jakarta Selama Kurang Lebih 9 Bulan Statis. Diakses tanggal 28 Mei 2021 dari (<https://www.kompasiana.com/sahap/5ec153ef097f3655e54a82b2/pengamatan-jumlah-lansia-penerima-klj-di-dki-jakarta-selama-kurang-lebih-9-bulan-statis>)
- Kosalina, Novi. (2018). “Gambaran Kesejahteraan Subjektif Lansia Yang Aktif Dalam Kegiatan Religius”. Program Studi Psikologi Universitas Bunda Mulia. Jurnal Psibernetika Vol.11 (1): 31-46. April 2018 ISSN: 1979-3707.
- Mulyadi, D. (2015). Studi Kebijakan Publik dan Pelayananam Publik (Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik). Bandung: Alfabeta.
- Musa, Safuri. (2016). “Kajian Kota Ramah Lansia Di Kota Bekasi”. Kopertis Wilayah IV dpk STKIP Siliwangi Bandung. Jurnal Pendidikan Vol 7, No 1 (2016): 61-70.
- N. Karohmah, Azizah. (2016). “Peran Posyandu Lansia Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Lanjut Usia (Kasus Pada Posyandu Lansia Sejahtera Kelurahan Pasirmuncang)”. Skripsi. Pendidikan Nonformal Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang.

- Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 100 Tahun 2019 Tentang Pemberian Bantuan Sosial Untuk Pemenuhan Kebutuhan Dasar Bagi Lanjut Usia.
- Portal Resmi Provinsi DKI Jakarta. Kartu Lansia Jakarta. Diakses tanggal 28 Mei 2021 dari (<https://jakarta.go.id/artikel/konten/7164/kartu-lansia-jakarta>)
- Suadirman, S. (2011). Psikologi Usia Lanjut. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Subarsono. (2015). Analisis Kebijakan Publik : Konsep, Teori dan Aplikasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Subekti, Mening, dkk. (2017). “Pengaruh Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi Terhadap Efektifitas Implementasi Program Bantuan Operasional Sekolah Pada Satuan Pendidikan Sekolah Dasar Negeri di Kecamatan Tambak”. Program Pasca Sarjana Ilmu Administrasi Universitas Jenderal Soedirman. IJPA-The Indonesian Journal of Public Administration Volume 3, Nomor 2, Desember 2017: 58-71 E-ISSN:2460-0369.
- Sugiharto, Jobpie. (2018). Jakarta Fair Jadi Ajang Sosialisasi Kartu Lansia Jakarta. Diakses tanggal 27 Mei 2021 dari (<https://metro.tempo.co/read/1092441/jakarta-fair-jadi-ajang-sosialisasi-kartu-lansia-jakarta/full&view=ok>)
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia
- Widiastuti, Nurul. (2018). “Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pada BPJS Kesehatan Terhadap Masyarakat Pengguna Program JKN di BPJS Cabang Surakarta”. Skripsi. Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta.