AKSESIBILITAS PROGRAM CUKUP DAFTAR ONLINE KE LOKET TIDAK PERLU ANTRI (COKELAT) BAGI LANSIA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDAR LAMPUNG PROVINSI LAMPUNG

Sheva Bintang Prathama
NPP. 33.0309

Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: shevaprathama@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dra. Anya Risnawati SP., M.Si.
Email Pembimbing: anyarisnawati@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Research Gap: *The COKELAT program in Bandar Lampung was designed to simplify population administration services by allowing citizens to register online and come to the service counter without waiting in a long queue. However, elderly users still face barriers related to physical convenience, digital literacy, interface clarity.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the accessibility of the COKELAT program for elderly users at the Population and Civil Registration Office of Bandar Lampung City.* ***Method:*** *This study uses a descriptive qualitative approach. Data were obtained through interviews, observation, and documentation involving a total of 14 informants, consisting of key informants, main informants (elderly service users), and supporting informants (Disdukcapil officers and elderly companions). The data were analyzed using the public service accessibility theory by Larsson and Teigland, which includes physical accessibility, cognitive accessibility, digital interface accessibility, and social and institutional accessibility.* ***Result:*** *The findings show that the COKELAT program is moderately accessible but not yet fully inclusive. Physical and social accessibility are relatively stronger because basic facilities, staff assistance, and mobile services are available. However, cognitive accessibility and digital interface accessibility remain limited because many elderly users have difficulty understanding online procedures, uploading documents, navigating the system, and using digital devices independently.* ***Conclusion:*** *The COKELAT program has improved service efficiency, but its accessibility for elderly users still requires stronger elderly-friendly facilities, simplified information, more inclusive interface design, scheduled outreach services, staff training, and standardized inclusive service procedures.*

Keywords: *Accessibility, COKELAT Program, Digital Public Service, Elderly, Population Administration*

ABSTRAK

Permasalahan/Kesenjangan Penelitian: Program COKELAT di Kota Bandar Lampung dirancang untuk mempermudah pelayanan administrasi kependudukan melalui pendaftaran daring sehingga masyarakat dapat datang ke loket tanpa perlu antre lama. Namun, kelompok lansia masih menghadapi hambatan pada aspek kenyamanan fisik, literasi digital, kejelasan antarmuka, dan belum adanya standar teknis pelayanan inklusif yang baku. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aksesibilitas Program COKELAT bagi lansia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan jumlah informan sebanyak 14 orang, yang terdiri dari informan kunci, informan utama (lansia pengguna layanan), dan informan pendukung (petugas Disdukcapil dan pendamping lansia). Data dianalisis menggunakan teori aksesibilitas pelayanan publik Larsson dan Teigland yang mencakup akses fisik, kognitif, antarmuka digital, serta sosial dan kelembagaan, kemudian dianalisis menggunakan teori aksesibilitas pelayanan publik Larsson dan Teigland yang meliputi akses

fisik, akses kognitif, akses antarmuka digital, serta akses sosial dan kelembagaan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program COKELAT berada pada kategori cukup aksesibel, tetapi belum sepenuhnya inklusif. Akses fisik dan sosial relatif lebih baik karena telah tersedia fasilitas dasar, pendampingan petugas, dan layanan keliling. Namun, akses kognitif dan antarmuka digital masih menjadi kendala karena lansia belum sepenuhnya mampu memahami prosedur daring, mengunggah berkas, menavigasi sistem, dan menggunakan perangkat digital secara mandiri. **Kesimpulan:** Program COKELAT telah meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi aksesibilitas bagi lansia masih memerlukan penguatan fasilitas ramah lansia, penyederhanaan informasi, perbaikan desain antarmuka, penjadwalan layanan jemput bola, pelatihan petugas, dan standardisasi prosedur pelayanan inklusif.
Kata Kunci: Administrasi Kependudukan, Aksesibilitas, Lansia, Pelayanan Publik Digital, Program COKELAT

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Administrasi kependudukan merupakan fondasi penting dalam penyelenggaraan negara kesejahteraan karena memastikan setiap penduduk memiliki status hukum yang sah dan memperoleh akses pelayanan publik secara setara. Dalam konteks reformasi birokrasi digital, pemerintah mendorong pemanfaatan teknologi informasi melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) agar pelayanan publik menjadi lebih cepat, transparan, akuntabel, dan mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan diharapkan mampu mengurangi prosedur yang berbelit, mempercepat proses pelayanan, serta memberikan kepastian kepada masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan. Akan tetapi, digitalisasi pelayanan tidak otomatis menciptakan pelayanan yang inklusif apabila kelompok rentan, terutama lansia, masih mengalami kesulitan dalam mengakses, memahami, dan menggunakan sistem digital secara mandiri.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung mengembangkan Program COKELAT, yaitu Cukup Daftar Online ke Loket Tidak Perlu Antre, sebagai salah satu bentuk inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Program ini memungkinkan masyarakat melakukan pendaftaran dokumen kependudukan secara daring, memilih jenis layanan, memantau status permohonan, dan datang ke loket tanpa harus menjalani antrean panjang. Kehadiran program ini menunjukkan adanya upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi kepadatan antrean di kantor pelayanan, serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Secara konseptual, COKELAT merupakan inovasi pelayanan publik digital yang sejalan dengan kebutuhan modernisasi pelayanan administrasi kependudukan di daerah.

Meskipun demikian, masalah penelitian muncul ketika kemudahan digital belum sepenuhnya dinikmati oleh lansia. Menurut BPS Kota Bandar Lampung 2025 populasi lansia Kota Bandar Lampung menunjukkan peningkatan dari 829.075 jiwa pada tahun 2023 menjadi 1.034.920 jiwa pada tahun 2024 dan 1.081.640 jiwa pada tahun 2025. Peningkatan jumlah lansia tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan terhadap pelayanan publik yang ramah usia semakin mendesak untuk diperhatikan. Lansia sebagai kelompok rentan umumnya memiliki keterbatasan dalam aspek mobilitas fisik, kemampuan memahami prosedur digital, serta keterampilan menggunakan perangkat teknologi. Oleh karena itu, kondisi ini menuntut pelayanan administrasi kependudukan yang bukan hanya cepat, tetapi juga ramah usia, mudah dipahami, mudah diakses, dan responsif terhadap keterbatasan fisik maupun kemampuan digital pengguna.

Permasalahan akses bagi lansia dalam Program COKELAT tidak hanya berkaitan dengan keberadaan sistem daring, tetapi juga dengan cara informasi disampaikan, desain tampilan sistem, kenyamanan ruang pelayanan, mekanisme pendampingan, serta kesiapan petugas dalam membantu pengguna lanjut usia. Pelayanan digital yang secara teknis tersedia belum tentu dapat dikatakan aksesibel

apabila pengguna sasaran masih memerlukan bantuan besar untuk memahami alur layanan. Dalam hal ini, aksesibilitas tidak hanya dipahami sebagai kemampuan masyarakat untuk masuk ke dalam sistem pelayanan, tetapi juga sebagai kemampuan untuk memahami prosedur, menggunakan layanan, memperoleh pendampingan, dan merasakan manfaat pelayanan secara adil. Dengan demikian, penelitian ini menempatkan aksesibilitas sebagai isu utama karena pelayanan publik digital yang baik harus dapat diakses, dipahami, dan digunakan oleh semua kelompok masyarakat, termasuk lansia sebagai kelompok rentan.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Kesenjangan penelitian ini terletak pada belum adanya kajian yang secara rinci mengevaluasi implementasi Program COKELAT berdasarkan empat dimensi aksesibilitas secara simultan pada kelompok lansia, terutama pada aspek ketergantungan terhadap bantuan petugas, kesulitan navigasi sistem digital, keterbatasan literasi digital, serta belum tersedianya desain antarmuka yang ramah lansia. Selain itu, penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada efektivitas digitalisasi layanan secara umum, bukan pada pengalaman nyata lansia dalam menggunakan layanan berbasis online ke loket tanpa antre. Meskipun program layanan "Cukup Daftar Online ke Loket Tidak Perlu Antri (COKELAT)" telah diterapkan, masih ditemukan keterbatasan akses bagi lansia, terutama pada aspek literasi digital, keterbatasan pendampingan, serta kesenjangan pemahaman prosedur layanan online. Hal ini menyebabkan sebagian lansia tetap mengalami hambatan dalam memanfaatkan layanan secara optimal.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting karena peningkatan jumlah lansia menuntut perubahan orientasi pelayanan publik digital dari sekadar *technology-driven service* menuju *user-centered service*. Tanpa evaluasi aksesibilitas, inovasi digital berisiko menghasilkan kesenjangan baru, yaitu pelayanan yang cepat bagi pengguna melek digital tetapi sulit diakses oleh lansia. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Disdukcapil Kota Bandar Lampung dalam menyusun pelayanan administrasi kependudukan yang lebih inklusif, adaptif, dan berkeadilan.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa layanan publik bagi kelompok rentan masih menghadapi kendala akses. Kolyubi et al. (2024) menemukan bahwa pelayanan publik bagi penyandang disabilitas masih terkendala fasilitas fisik dan kesenjangan implementasi teknis. Rachmadhanty dan Meirinawati (2025) menunjukkan bahwa inovasi layanan jemput bola bagi disabilitas, ODGJ, dan lansia mampu memperluas cakupan layanan, tetapi tetap memerlukan standardisasi prosedur dan peningkatan kapasitas aparatur. Novienty et al. (2025) menegaskan bahwa transformasi digital sektor publik masih menghadapi hambatan pada interoperabilitas sistem, tata kelola digital, dan kapasitas sumber daya manusia.

Rosenberg (2024) menemukan bahwa persepsi terhadap kemudahan penggunaan dan keterampilan digital berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan administratif secara daring oleh responden usia 60+ tahun. Studi oleh Kim & Lee (2024) juga melaporkan bahwa meskipun infrastruktur *e-government* tersedia, tingkat inklusivitas digital untuk kelompok rentan seperti lansia masih rendah karena keterbatasan akses informasi dan literasi digital. Penelitian Sala & Kochergina (2025) mengidentifikasi kendala adopsi *e-government* bagi lansia, termasuk keterampilan digital, kualitas jaringan, dan faktor demografis. Selain itu, studi *scoping review* oleh Cui et al. (2025) menunjukkan bahwa digital government dapat mengurangi kesenjangan digital apabila dirancang untuk menjembatani kebutuhan unik lansia. Konfirmasi kepemanfaatan layanan digital oleh lansia juga terlihat dari pengalaman Silva et al. (2023), di mana pengguna sering kali menghindari layanan digital karena keterbatasan keterampilan, bukan karena ketidaktersediaan akses itu sendiri.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan ilmiah penelitian ini terletak pada analisis implementasi Program COKELAT (Cukup Daftar Online ke Loket Tanpa Antre) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung yang dikaji dalam konteks aksesibilitas layanan publik digital-hybrid bagi lansia dengan menggunakan pendekatan empat dimensi aksesibilitas pelayanan publik Larsson dan Teigland (2016), yaitu akses fisik, akses kognitif, akses antarmuka digital, serta akses sosial dan kelembagaan.

Penelitian sebelumnya umumnya membahas pelayanan publik digital dan e-government dari aspek adopsi teknologi, efektivitas layanan, serta literasi digital secara umum. Rosenberg (2024) menekankan pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan keterampilan digital terhadap pemanfaatan layanan daring oleh kelompok usia lanjut. Kim dan Lee (2024) menemukan bahwa keterbatasan literasi digital menyebabkan rendahnya inklusivitas layanan e-government bagi kelompok rentan meskipun infrastruktur tersedia. Selain itu, Kolyubi et al. (2024) serta Rachmadhanty dan Meirinawati (2025) lebih berfokus pada inovasi layanan dan aspek kelembagaan tanpa mengkaji secara mendalam pengalaman pengguna lansia dalam sistem layanan digital yang terintegrasi dengan layanan loket. Sedangkan penelitian ini menempatkan lansia sebagai fokus utama analisis dengan menilai pengalaman akses nyata (*real accessibility*) dalam penggunaan layanan COKELAT yang merupakan bentuk layanan hybrid (*online-to-counter service*). Penelitian ini tidak hanya melihat kesiapan sistem, tetapi juga bagaimana lansia benar-benar mampu mengakses, memahami, dan menggunakan layanan dalam praktiknya.

Dengan demikian, kebaruan penelitian ini terletak pada penggabungan objek spesifik (Program COKELAT berbasis layanan hybrid) dan pendekatan analisis aksesibilitas multidimensi berbasis pengalaman lansia, sehingga memberikan kontribusi berupa pengembangan perspektif baru dalam kajian pelayanan publik digital yang tidak hanya berorientasi pada efisiensi sistem, tetapi juga pada inklusivitas dan keterjangkauan nyata bagi kelompok rentan, khususnya lansia.

1.6. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat aksesibilitas Program COKELAT dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi lansia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berupaya memahami aksesibilitas Program COKELAT secara mendalam berdasarkan pengalaman pengguna, proses pelayanan, hambatan implementasi, dan konteks kelembagaan di lapangan. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti menggali makna, persepsi, dan dinamika pelayanan yang tidak dapat dijelaskan hanya melalui angka. Sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder (Simangunsong, 2017). Data primer diperoleh melalui wawancara dengan 14 informan yang terdiri atas tiga kategori utama. Informan kunci adalah petugas layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Pemilihan informan kunci ini didasarkan pada peran strategis mereka dalam struktur organisasi pelayanan publik, khususnya dalam implementasi Program COKELAT. Mereka memiliki kewenangan langsung dalam pengelolaan layanan, pemahaman menyeluruh terhadap prosedur operasional, serta akses terhadap kebijakan teknis yang mengatur jalannya program. Dengan posisi tersebut, informan kunci dianggap mampu memberikan informasi yang komprehensif terkait desain layanan, mekanisme implementasi, serta berbagai kendala teknis maupun administratif yang muncul di lapangan.

Informan utama dalam penelitian ini adalah lansia pengguna layanan Program COKELAT yang mengalami langsung proses pelayanan dan dapat merefleksikan tingkat aksesibilitas layanan dari perspektif pengguna. Informan pendukung adalah pendamping lansia atau anggota keluarga yang terlibat dalam proses penggunaan layanan, terutama dalam membantu aspek teknis dan mobilitas pengguna lansia. Komposisi 14 informan tersebut terdiri atas petugas layanan, lansia pengguna layanan, dan pendamping

lansia, yang secara keseluruhan memberikan triangulasi data dari sisi kebijakan, implementasi, dan pengalaman pengguna.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi Sugiyono (2017). Wawancara digunakan untuk menggali informasi mengenai pelaksanaan Program COKELAT, pengalaman lansia, dukungan petugas, hambatan digital, dan kebutuhan perbaikan. Observasi dilakukan pada ruang pelayanan, alur layanan, dan penggunaan sistem. Dokumentasi digunakan untuk memperkuat temuan melalui arsip, foto, tabel, regulasi, dan dokumen pendukung. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kerangka analisis menggunakan teori aksesibilitas pelayanan publik Larsson dan Teigland (2016), yang meliputi empat dimensi: akses fisik, akses kognitif, akses antarmuka digital, serta akses sosial dan kelembagaan. Keempat dimensi ini digunakan untuk menilai sejauh mana Program COKELAT dapat diakses dan digunakan oleh lansia secara nyata.

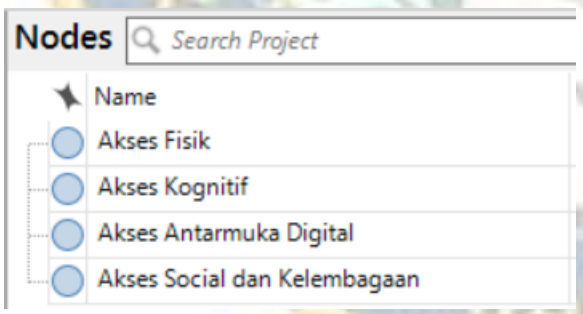
Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan pada fokus studi, yaitu untuk mengetahui aksesibilitas Program COKELAT bagi lansia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Lokasi ini dipilih karena menjadi pusat implementasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital yang menyasar seluruh masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti lansia. Penelitian dilaksanakan selama kurang lebih sebelas bulan, dimulai dari Agustus 2025 hingga Juni 2026. Pelaksanaan penelitian mencakup beberapa tahap, yaitu: pengajuan judul penelitian, penyusunan dan seminar proposal, perbaikan proposal, pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, penyusunan skripsi, ujian komprehensif, serta revisi dan pengumpulan skripsi final. Tahapan ini dirancang agar seluruh proses penelitian berjalan sistematis, terstruktur, dan mencerminkan kondisi riil penggunaan layanan Program COKELAT oleh lansia di Kota Bandar Lampung.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Tingkat Aksesibilitas Program COKELAT dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan bagi Lansia

Tingkat aksesibilitas Program COKELAT bagi lansia di Kota Bandar Lampung dianalisis melalui empat dimensi utama, yaitu akses fisik, akses kognitif, akses antarmuka digital, serta akses sosial dan kelembagaan.

Gambar 1.
Nodes

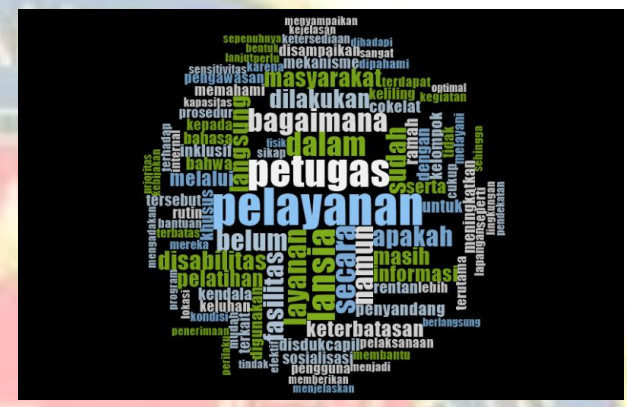


Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2026

Berdasarkan hasil analisis NVivo Pro 12, keempat dimensi tersebut dikategorikan sebagai node utama dalam pengolahan data kualitatif. Temuan menunjukkan bahwa akses fisik dan akses sosial relatif lebih menonjol karena adanya fasilitas dasar dan pendampingan petugas. Namun, akses kognitif dan antarmuka digital masih menjadi kendala utama akibat rendahnya literasi digital lansia serta sistem yang belum sepenuhnya ramah pengguna.

Gambar 2.
Word Frequency Query dan *Word Cloud*

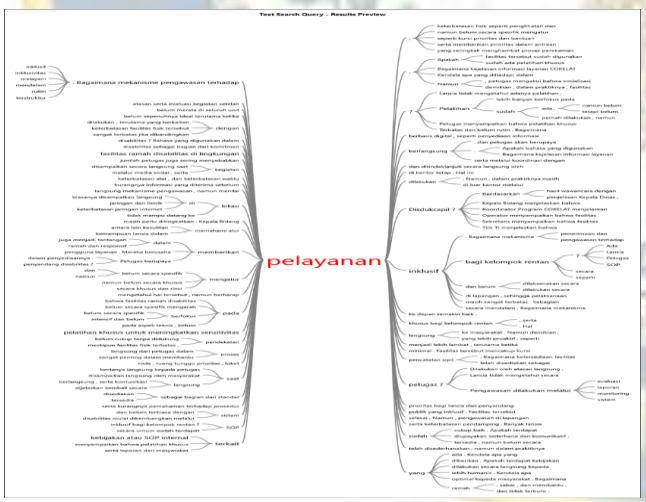
Word	Length	Count	Weighted Percentage (%)
pelayanan	9	88	2,83
petugas	7	74	2,38
lansia	6	61	1,96
dalam	5	50	1,61
secara	6	50	1,61
bagaimana	9	48	1,54
layanan	7	46	1,48
namun	5	43	1,38
belum	5	42	1,35
apakah	6	40	1,29
fasilitas	9	40	1,29
sudah	5	40	1,29
langsung	8	37	1,19
dilakukan	9	36	1,16
disabilitas	11	36	1,16
masyarakat	10	35	1,13
masih	5	31	1,00



Sumber: Diolah oleh peneliti, 2026

Hasil *word frequency* dan *word cloud* menunjukkan bahwa kata "pelayanan", "petugas", dan "lansia" menjadi kata yang paling dominan. Hal ini menegaskan bahwa fokus penelitian berada pada hubungan antara aparatur pelayanan dan pengguna lansia. Kemunculan kata seperti "belum", "masih", "kendala", "fasilitas", "disabilitas", dan "sosialisasi" menunjukkan bahwa implementasi Program COKELAT masih menghadapi hambatan dalam aspek aksesibilitas dan inklusivitas layanan.

Gambar 3.
Word Tree



Sumber: Diolah oleh peneliti, 2026

Sementara itu, hasil *text search query* terhadap kata "pelayanan" menunjukkan bahwa layanan telah diupayakan melalui pendampingan petugas, penyediaan fasilitas, dan mekanisme pengawasan. Namun, pelaksanaannya belum optimal karena masih terdapat keterbatasan fasilitas ramah lansia dan disabilitas, kurangnya pelatihan khusus bagi petugas, serta sosialisasi yang belum merata. Dengan demikian, Program COKELAT sudah berjalan, tetapi masih memerlukan penguatan pada aspek sistem digital, kapasitas

petugas, fasilitas, sosialisasi, dan pengawasan agar pelayanan administrasi kependudukan benar-benar inklusif bagi lansia.

3.1.1. Akses Fisik

Dimensi akses fisik Program COKELAT menilai kemudahan lansia mengakses layanan administrasi kependudukan, mencakup fasilitas ramah lansia, mobilitas, dan dukungan bagi pengguna dengan keterbatasan fisik. Disdukcapil Kota Bandar Lampung telah menyediakan ruang tunggu, loket, serta layanan keliling untuk membantu lansia yang kesulitan datang ke kantor. Meski fasilitas dasar tersedia, kenyamanan lansia masih terbatas, terutama saat ruang tunggu ramai dan waktu tunggu panjang. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan sarana fisik belum menjamin aksesibilitas optimal. Layanan keliling membantu menjangkau lansia dengan mobilitas terbatas, namun akses fisik secara keseluruhan masih perlu ditingkatkan melalui fasilitas lebih ramah lansia, sistem prioritas pelayanan, dan optimalisasi layanan jemput bola. Secara keseluruhan, akses fisik dapat dikategorikan *partially accessible.*

3.1.2. Akses Kognitif

Dimensi akses kognitif Program COKELAT menilai kemampuan lansia dalam memahami informasi, prosedur, dan alur layanan administrasi kependudukan. Munandar dan Hendra (2024) menunjukkan bahwa inovasi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat mendukung percepatan penerbitan dokumen kependudukan apabila didukung oleh prosedur pelayanan yang jelas, kesiapan aparatur, dan mekanisme pelayanan yang responsif. Temuan tersebut relevan dengan Program COKELAT karena keberhasilan layanan administrasi kependudukan berbasis digital tidak cukup hanya dilihat dari ketersediaan sistem, tetapi juga dari kemampuan layanan dalam memberikan kemudahan bagi kelompok pengguna tertentu, termasuk lansia. Informasi layanan telah tersedia melalui petugas maupun media digital, tetapi pemahaman lansia terhadap prosedur pendaftaran daring masih terbatas. Kesulitan utama muncul pada tahap mengakses website, memilih layanan, mengisi data, mengunggah berkas, dan memahami persyaratan administrasi. Kendala tersebut disebabkan oleh rendahnya literasi digital lansia, penggunaan istilah teknis, ukuran teks yang kurang ramah pengguna, serta minimnya panduan visual atau tutorial yang sederhana. Dalam praktiknya, petugas berperan penting membantu lansia memahami dan menyelesaikan proses layanan. Namun, ketergantungan pada bantuan petugas menunjukkan bahwa lansia belum sepenuhnya mampu menggunakan layanan secara mandiri.

Dengan demikian, akses kognitif Program COKELAT berada pada kategori less accessible. Informasi memang telah tersedia, tetapi belum sepenuhnya mudah dipahami oleh lansia. Oleh karena itu, diperlukan penyederhanaan bahasa, penyediaan panduan visual, perbaikan tampilan sistem, serta pendampingan yang lebih sistematis agar lansia dapat memahami dan menggunakan layanan dengan lebih mandiri.

3.1.3. Akses Antarmuka Digital

Dimensi akses antarmuka digital Program COKELAT menilai sejauh mana sistem dapat digunakan dengan mudah oleh lansia, terutama dalam aspek navigasi, keterbacaan, input data, unggah dokumen, dan kestabilan sistem. Program COKELAT telah membantu mengurangi antrean dan mempercepat pelayanan, tetapi antarmuka digitalnya masih belum sepenuhnya ramah bagi lansia. Sartika (2023) menegaskan bahwa pengembangan kota cerdas membutuhkan kesiapan pusat data terintegrasi, infrastruktur fisik dan internet, serta masyarakat yang mampu beradaptasi dengan layanan berbasis teknologi. Temuan ini relevan dengan Program COKELAT karena aksesibilitas layanan administrasi kependudukan bagi lansia juga bergantung pada kesiapan sistem, jaringan, perangkat, dan kemampuan pengguna dalam memahami alur pelayanan digital.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian lansia masih kesulitan memahami menu, memilih layanan, mengisi data, dan mengunggah dokumen. Kendala ini disebabkan oleh tampilan sistem yang belum sederhana, ukuran teks yang kurang ramah pengguna, minimnya petunjuk visual, serta keterbatasan kemampuan lansia dalam menggunakan perangkat digital. Selain itu, kendala jaringan dan perangkat juga

turut menghambat proses pelayanan. Peran petugas masih sangat penting dalam membantu lansia menggunakan sistem. Namun, ketergantungan tersebut menunjukkan bahwa sistem belum sepenuhnya mudah digunakan secara mandiri. Dengan demikian, akses antarmuka digital Program COKELAT berada pada kategori *partially accessible*. Sistem sudah tersedia dan berfungsi, tetapi masih perlu penyederhanaan desain, navigasi yang lebih jelas, ukuran teks yang lebih ramah lansia, serta panduan penggunaan yang sistematis.

3.1.4. Akses Sosial dan Kelembagaan

Dimensi akses sosial dan kelembagaan Program COKELAT menilai dukungan institusi, sikap aparatur, pendampingan, serta kebijakan internal dalam menciptakan pelayanan yang inklusif bagi lansia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas Disdukcapil Kota Bandar Lampung cukup responsif dalam membantu lansia, terutama ketika mengalami kesulitan menggunakan layanan digital. Bantuan petugas menjadi faktor penting karena sebagian lansia belum mampu menyelesaikan proses pelayanan secara mandiri. Komitmen kelembagaan juga terlihat dari adanya kesadaran bahwa digitalisasi layanan tetap memerlukan pendampingan, khususnya bagi kelompok rentan. Namun, pendampingan tersebut masih bersifat situasional dan bergantung pada inisiatif petugas, belum sepenuhnya diatur dalam standar operasional yang baku. Selain itu, mekanisme umpan balik dari lansia belum dimanfaatkan secara optimal untuk evaluasi layanan. Dengan demikian, akses sosial dan kelembagaan Program COKELAT berada pada kategori *moderately accessible.* Dukungan petugas dan komitmen organisasi sudah berjalan cukup baik, tetapi masih perlu diperkuat melalui kebijakan teknis, pelatihan pelayanan inklusif, serta sistem evaluasi yang berkelanjutan agar pelayanan ramah lansia dapat berjalan konsisten.

3.2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Program COKELAT

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan Program COKELAT didukung oleh beberapa faktor utama. Faktor pertama adalah komitmen Disdukcapil Kota Bandar Lampung dalam mengembangkan inovasi pelayanan berbasis digital untuk meningkatkan efisiensi, mempercepat proses pelayanan, dan mengurangi antrean di kantor pelayanan. Program ini membantu masyarakat, termasuk lansia, agar dapat mendaftar secara online tanpa harus menunggu lama di ruang tunggu. Faktor pendukung berikutnya adalah peran aktif petugas pelayanan yang membantu lansia memahami alur layanan dan menyelesaikan proses administrasi. Selain itu, keberadaan layanan keliling ke kecamatan-kecamatan pada hari Sabtu dan Minggu juga membantu menjangkau lansia yang memiliki keterbatasan mobilitas. Mall Pelayanan Publik turut mendukung aksesibilitas karena mengintegrasikan berbagai layanan administrasi dalam satu lokasi yang lebih mudah dijangkau. Dari sisi teknologi, sistem digital Program COKELAT memberikan kemudahan dalam mempercepat pelayanan, mengurangi antrean, dan meningkatkan efisiensi layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat, khususnya lansia.

Pelaksanaan Program COKELAT masih menghadapi beberapa kendala yang memengaruhi aksesibilitas layanan bagi lansia. Hambatan utama adalah rendahnya literasi digital, sehingga sebagian lansia kesulitan menggunakan layanan secara mandiri, terutama dalam pengisian data dan pengunggahan berkas. Selain itu, desain sistem yang belum sederhana, navigasi yang kurang intuitif, serta tampilan yang belum sepenuhnya ramah pengguna juga menjadi kendala dalam penggunaan layanan digital. Hendra dan Pradana (2023) menunjukkan bahwa pelaksanaan sistem informasi pemerintah daerah masih menghadapi kendala berupa kurangnya sosialisasi, keterbatasan pengetahuan pengguna, serta server yang sulit diakses. Dalam konteks Program COKELAT, kondisi tersebut sejalan dengan temuan bahwa lansia masih mengalami hambatan dalam memahami prosedur layanan daring, mengakses sistem, serta mengunggah berkas karena keterbatasan literasi digital dan kendala teknis. Hambatan lainnya berasal dari keterbatasan sarana dan prasarana, khususnya terkait kenyamanan dan kemudahan mobilitas di lokasi pelayanan. Dari sisi teknis, gangguan jaringan internet dan perangkat pengguna juga dapat memperlambat proses pelayanan. Selain itu, pendampingan terhadap lansia masih bersifat situasional dan belum sepenuhnya diatur dalam prosedur pelayanan yang baku.

Dengan demikian, faktor penghambat utama Program COKELAT meliputi keterbatasan literasi digital lansia, desain sistem yang belum ramah pengguna, kendala teknis, keterbatasan fasilitas, serta belum terstandarisasinya pendampingan kelembagaan. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan publik digital tidak cukup hanya menyediakan teknologi, tetapi juga harus menyesuaikan sistem, aparatur, dan kebijakan dengan kebutuhan kelompok rentan.

3.3. Upaya Perbaikan Aksesibilitas Program COKELAT

Upaya perbaikan aksesibilitas Program COKELAT bagi lansia perlu dilakukan secara holistik melalui pendekatan *inclusive service design* yang mencakup aspek fisik, kognitif, digital, serta sosial dan kelembagaan. Pada aspek fisik, Disdukcapil Kota Bandar Lampung perlu meningkatkan fasilitas ramah lansia, seperti kursi prioritas, jalur khusus, ruang tunggu yang nyaman, serta layanan keliling yang lebih terjadwal untuk menjangkau lansia dengan keterbatasan mobilitas. Pada aspek kognitif, informasi layanan perlu disederhanakan menggunakan bahasa yang mudah dipahami, dilengkapi panduan visual, infografis, atau video tutorial agar lansia lebih mudah memahami alur pelayanan.

Pada aspek antarmuka digital, sistem COKELAT perlu dibuat lebih sederhana melalui tampilan yang ramah pengguna, ukuran teks yang lebih besar, navigasi yang jelas, pengurangan tahapan pelayanan, serta panduan langkah demi langkah. Sementara itu, pada aspek sosial dan kelembagaan, diperlukan penguatan SOP pelayanan inklusif, pelatihan berkelanjutan bagi petugas, serta pemanfaatan umpan balik dari lansia sebagai dasar evaluasi. Kualitas sumber daya manusia juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan pelayanan pemerintahan. Muhi (2024) menunjukkan bahwa kualitas SDM berpengaruh terhadap capaian pembangunan dan kinerja pemerintahan di tingkat lokal. Dalam konteks Program COKELAT, kualitas aparatur menjadi penentu penting karena lansia masih membutuhkan bantuan langsung dalam memahami prosedur, menggunakan perangkat digital, dan menyelesaikan proses pelayanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, peningkatan aksesibilitas Program COKELAT tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan fasilitas, aparatur, kebijakan, dan kemampuan layanan dalam menyesuaikan diri dengan kebutuhan lansia agar pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih inklusif dan berkeadilan.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Program COKELAT pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung masih menghadapi tantangan dalam mewujudkan aksesibilitas yang inklusif bagi lansia, khususnya pada dimensi akses kognitif dan akses antarmuka digital. Sama halnya dengan temuan Rosenberg (2024) bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan keterampilan digital berpengaruh terhadap penggunaan layanan daring oleh kelompok usia lanjut, penelitian ini juga menemukan bahwa lansia masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem layanan secara mandiri, terutama pada tahap pengisian data, unggah dokumen, dan navigasi sistem.

Temuan ini juga sejalan dengan Kim dan Lee (2024) serta Sala dan Kochergina (2025) yang menyatakan bahwa keterbatasan literasi digital menjadi faktor utama rendahnya inklusivitas layanan e-government bagi lansia, meskipun infrastruktur digital telah tersedia. Dalam penelitian ini, kondisi serupa terlihat dari dominannya ketergantungan lansia terhadap bantuan petugas dalam menyelesaikan proses layanan. Berbeda dengan temuan Kolyubi et al. (2024) yang lebih menekankan hambatan pada aspek fasilitas fisik bagi penyandang disabilitas, penelitian ini menunjukkan bahwa pada konteks lansia, hambatan utama lebih dominan pada aspek kognitif dan digital dibandingkan aspek fisik. Namun demikian, kedua temuan tersebut sama-sama menegaskan bahwa kelompok rentan masih menghadapi keterbatasan akses dalam layanan publik.

Temuan ini juga memperkuat hasil penelitian Rachmadhanty dan Meirinawati (2025) yang menyatakan bahwa inovasi layanan jemput bola dapat meningkatkan jangkauan pelayanan, tetapi masih membutuhkan standardisasi prosedur dan penguatan kapasitas aparatur. Hal ini juga terlihat dalam

penelitian ini, di mana pendampingan petugas sangat membantu lansia, namun belum memiliki standar operasional yang konsisten. Selanjutnya, temuan ini mendukung Silva et al. (2023) yang menyatakan bahwa hambatan utama lansia dalam penggunaan layanan digital bukan pada ketersediaan sistem, melainkan pada keterbatasan keterampilan pengguna. Hal yang sama ditemukan dalam penelitian ini, bahwa masalah utama terletak pada kemampuan pengguna lansia dalam memahami dan mengoperasikan sistem. Dengan demikian, temuan penelitian ini memperkuat sekaligus memperluas hasil penelitian sebelumnya dengan menunjukkan bahwa keberhasilan layanan publik digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem, tetapi juga oleh tingkat kesiapan pengguna dan sejauh mana sistem tersebut dirancang secara inklusif bagi kelompok rentan, khususnya lansia.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi Program COKELAT dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi lansia dipengaruhi oleh dua kelompok faktor utama, yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Kedua faktor ini saling berinteraksi dan menentukan tingkat keberhasilan aksesibilitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Dari sisi faktor pendukung, terdapat beberapa elemen penting yang memperkuat pelaksanaan program. Pertama, komitmen kelembagaan Disdukcapil dalam mengembangkan inovasi layanan berbasis digital menjadi dasar utama keberlanjutan Program COKELAT. Komitmen ini terlihat dari upaya modernisasi layanan, pengurangan antrean, serta integrasi layanan online ke loket yang bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Kedua, peran aktif petugas pelayanan menjadi faktor kunci dalam memastikan lansia tetap dapat mengakses layanan meskipun mengalami keterbatasan dalam literasi digital. Petugas tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana administratif, tetapi juga sebagai pendamping langsung yang membantu proses pendaftaran, pengisian data, hingga penyelesaian layanan. Ketiga, adanya layanan keliling dan mekanisme jemput bola turut memperkuat aksesibilitas, terutama bagi lansia dengan keterbatasan mobilitas. Keempat, integrasi layanan melalui Mall Pelayanan Publik serta sistem digital COKELAT memberikan kemudahan dalam mempercepat proses administrasi dan mengurangi beban antrean masyarakat.

Pelaksanaan Program COKELAT juga menghadapi sejumlah faktor penghambat yang cukup signifikan. Hambatan utama terletak pada rendahnya literasi digital lansia, yang menyebabkan ketergantungan tinggi terhadap bantuan petugas dalam mengakses layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa tujuan kemandirian dalam layanan digital belum sepenuhnya tercapai. Selain itu, desain antarmuka sistem yang belum sederhana menjadi kendala dalam aspek penggunaan, terutama pada tahap navigasi, pengisian data, dan pengunggahan dokumen. Tampilan sistem yang kurang ramah pengguna serta minimnya panduan visual memperburuk pengalaman pengguna lansia dalam mengakses layanan.

Faktor penghambat lainnya adalah keterbatasan sarana dan prasarana pendukung, termasuk kenyamanan ruang pelayanan serta aksesibilitas fisik di lokasi layanan. Selain itu, kendala teknis seperti gangguan jaringan internet dan keterbatasan perangkat juga turut mempengaruhi kelancaran proses pelayanan. Dari sisi kelembagaan, pendampingan terhadap lansia masih bersifat situasional dan belum terstandarisasi dalam prosedur operasional yang baku, sehingga kualitas layanan sangat bergantung pada inisiatif individu petugas di lapangan. Selain itu, mekanisme sosialisasi dan edukasi penggunaan layanan digital kepada lansia masih belum optimal, sehingga tingkat pemahaman pengguna terhadap sistem masih rendah. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan Program COKELAT tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia, desain sistem yang inklusif, serta dukungan kelembagaan yang terstruktur. Dengan demikian, peningkatan aksesibilitas layanan bagi lansia membutuhkan pendekatan yang tidak hanya bersifat teknologis, tetapi juga sosial, kelembagaan, dan edukatif secara simultan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, Program COKELAT dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi lansia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung berada pada kategori cukup aksesibel, tetapi belum sepenuhnya inklusif. Akses fisik telah didukung oleh fasilitas dasar dan layanan keliling, sedangkan akses sosial didukung oleh peran aktif petugas dan komitmen kelembagaan. Namun, akses kognitif dan akses antarmuka digital masih menjadi kendala karena lansia mengalami kesulitan memahami prosedur, menggunakan perangkat, mengunggah dokumen, dan menavigasi sistem secara mandiri. Faktor pendukung pelaksanaan Program COKELAT meliputi komitmen kelembagaan, pendampingan petugas, layanan keliling, sistem digital yang mempercepat pelayanan, dan dukungan integrasi layanan. Faktor penghambat meliputi rendahnya literasi digital lansia, desain sistem yang belum ramah pengguna, keterbatasan fasilitas ramah lansia, kendala jaringan dan perangkat, serta belum adanya standardisasi pelayanan inklusif.

Upaya perbaikan yang diperlukan mencakup penguatan fasilitas ramah lansia, penyederhanaan informasi, pengembangan antarmuka digital yang inklusif, optimalisasi layanan jemput bola, pelatihan petugas, penyusunan SOP pelayanan inklusif, dan penguatan mekanisme umpan balik khusus lansia. Dengan demikian, keberhasilan Program COKELAT tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi oleh kemampuan pelayanan menyesuaikan diri dengan kebutuhan kelompok rentan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini berfokus pada Program COKELAT di Kota Bandar Lampung dengan pendekatan kualitatif deskriptif, sehingga temuan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan ke seluruh daerah. Selain itu, penelitian lebih menekankan pengalaman lansia dan pelaksana layanan sehingga belum mengukur tingkat kepuasan atau aksesibilitas secara kuantitatif.

Arah Masa Depan Penelitian. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan metode kuantitatif atau campuran untuk mengukur tingkat aksesibilitas layanan digital secara lebih terukur. Kajian berikutnya juga dapat memperluas objek pada kelompok rentan lain, seperti penyandang disabilitas, masyarakat miskin, dan warga di wilayah dengan keterbatasan jaringan digital.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dosen pembimbing, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, seluruh informan, serta pihak-pihak yang telah membantu proses penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

BPS Kota Bandar Lampung. (2025). Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur di Kota Bandar Lampung.

Cui, H., Chu, W., Wang, S., Xu, S., & Liu, S. (2025). Mechanisms of the impact of digital government on the digital divide among older adults: A scoping review. Asia Pacific Journal of Social Work and Development, 35(4), 465–482. https://doi.org/10.1080/29949769.2025.2487104

Hendra, A., & Pradana, R. (2023). Indonesia. Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah, 15(1), 122–134. https://doi.org/10.33701/jiapd.v15i1.3669

Kim, Y., & Lee, J. (2024). *Digitally vulnerable populations' use of e-government services: Inclusivity and access*. *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 46(4), 422–446. https://doi.org/10.1080/23276665.2024.2321569

Kolyubi, A., Amiruddin, S., & Riswanda, R. (2024). Aksesibilitas Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas pada Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang. Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN, 12(1), 106-115. https://doi.org/10.47828/jianaasian.v12i1.198

Larsson, A., & Teigland, R. (2016). Digital Transformation and Public Services: Societal Impacts in Sweden and Beyond. Taylor & Francis.

Muhi, A. H. (2024). Peran sumber daya manusia kepala desa yang berkualitas dalam capaian Indeks Desa Membangun: Studi perbandingan tingkat pendidikan kepala desa dan capaian Indeks Desa Membangun di Provinsi Jawa Barat dan nasional. Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah, 16(1), 58–73. https://ejournal.ipdn.ac.id/JAPD/article/view/4468/1916

Munandar, A. T., & Hendra, A. (2024). Innovation of mother's services in issuing birth certificates in the Population and Civil Registration Office of Temanggung District, Central Java Province. Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah, 16(1), 126–135. https://ejournal.ipdn.ac.id/JAPD/article/view/4591

Novienty, D. E. R. F., Nurmandi, A., & Younus, M. (2025). Application of Digital Maturity Framework in Improving Public Sector Organizations in Indonesia. JKAP: Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik. https://doi.org/10.22146/jkap.104081

Rachmadhanty, A., & Meirinawati. (2025). Efektivitas Layanan Peduli Dilan dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan. Publika, 13(1). https://doi.org/10.26740/publika.v13n1.p9-20

Rosenberg, D. (2024). Older adults' e-government use for bureaucratic and transactional purposes: The role of website-related perceptions and subjective digital skills. Transforming Government: People, Process and Policy, 18(2), 257–269. https://www.scopus.com/pages/publications/85188640995?origin=resultslist

Sala, E., & Kochergina, E. (2025). Is e-government an opportunity for all? Identifying barriers and enablers of e-government use among older adults in Europe. Social Sciences and Humanities Open, 12, 102158. https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2025.102158

Sartika, I. (2023). Analisis kesiapan Pemerintah Kota Banjarmasin menuju kota cerdas. Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah, 15(1), 62–80. https://doi.org/10.33701/jiapd.v15i1.3595

Silva, L. F. da, Zitkus, E., & Freire, A. P. (2023). An exploratory study of the use of the Internet and e-government by older adults in the countryside of Brazil. Information, 14(4), 225. https://doi.org/10.3390/info14040225

Simangunsong, F. (2017). Metodologi penelitian pemerintahan: Teoritik, legalistik, empirik, dan inovatif. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.