PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.96

PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DI KECAMATAN MANTIKULORE KOTA PALU (STUDI PADA MASYARAKAT LANJUT USIA)

*Aqib[1], Askar Mayusa[1], Syarif Permana Salingkat[1]

[1]Universitas Tadulako

Email: aqibyunus17@gmail.com*

Kata Kunci
1. Pelayanan berbasis digital
2. Kualitas pelayanan
3. Masyarakat lanjut usia

Abstrak: Transformasi digital di lingkungan Pemerintah Kota Palu melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan aplikasi *super-app* SanguPalu bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kecepatan pelayanan publik hingga ke tingkat kelurahan. Namun, pelaksanaan layanan berbasis digital di wilayah Kecamatan Mantikulore yang mencakup delapan kelurahan dengan karakteristik geografis dan sosial yang beragam menghadapi tantangan khusus ketika berhadapan dengan kelompok masyarakat lanjut usia (lansia) yang memiliki keterbatasan literasi digital atau gagap teknologi (gaptek). Artikel ini bertujuan menganalisis proses pelaksanaan pelayanan berbasis digital serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi masyarakat lanjut usia di wilayah kelurahan Kecamatan Mantikulore, Kota Palu. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kepustakaan (*library research*) dengan pendekatan deskriptif-kualitatif melalui penelaahan jurnal administrasi publik lokal, laporan inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Palu, serta regulasi daerah terkait. Analisis pada bagian pembahasan difokuskan menggunakan kerangka Teori Kualitas Pelayanan Publik (*Service Quality* / SERVQUAL) dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) yang mencakup lima aspek: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Hasil kajian menunjukkan bahwa masyarakat lansia di Kecamatan Mantikulore masih mengalami kendala pada keterbatasan kepemilikan ponsel pintar dan ketimpangan jaringan internet di kelurahan pinggiran seperti Poboya dan Kawatuna (*tangibles*), kerumitan alur verifikasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) maupun *SanguPalu* (*reliability*), keterbatasan jumlah operator pendamping di kantor kelurahan (*responsiveness*), risiko kebocoran data pribadi akibat bergantung pada pihak ketiga (*assurance*), serta kebutuhan akan perlakuan khusus bagi kelompok rentan (*empathy*). Kesimpulannya, penguatan pelayanan hibrida melalui inovasi jemput bola seperti PELAYAN SEKSI dan pendampingan tatap muka melalui KASIKU BERGERAK menjadi instrumen krusial agar kelima aspek kualitas pelayanan bagi masyarakat lanjut usia dapat terpenuhi secara inklusif

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.96

Keyword
1. ***Digital-based services***
2. ***Service quality***
3. ***Elderly community.***

Abstract : *Digital transformation within the Palu City Government through the implementation of the Electronic-Based Government System (SPBE) and the SanguPalu super-app aims to improve the efficiency, transparency, and speed of public services down to the sub-district level. However, the implementation of digital-based services in the Mantikulore District, which encompasses eight sub-districts with diverse geographic and social characteristics, faces specific challenges when dealing with elderly communities (lansia) who have limited digital literacy or are technologically illiterate (gaptek). This article aims to analyze the process of implementing digital-based services and identify the challenges faced by the elderly in the sub-districts of Mantikulore District, Palu City. The research method used is library research with a descriptive-qualitative approach through a review of local public administration journals, innovation reports from the Palu City Population and Civil Registration Office (Disdukcapil), and related regional regulations. The analysis in the discussion section focuses on the Public Service Quality (SERVQUAL) Theory framework by Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1990), which encompasses five aspects: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The study results indicate that the elderly in Mantikulore District still experience obstacles such as limited smartphone ownership and uneven internet access in outlying villages such as Poboya and Kawatuna (tangibles), the complexity of the verification process for the Digital Population Identity (IKD) and SanguPalu applications (reliability), the limited number of accompanying operators at the village office (responsiveness), the risk of personal data leaks due to dependence on third parties (assurance), and the need for special treatment for vulnerable groups (empathy). In conclusion, strengthening hybrid services through proactive innovations such as PELAYAN SEKSI and face-to-face assistance through KASIKU BERGERAK are crucial instruments to ensure that the five aspects of service quality for the elderly can be met inclusively.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era revolusi industri 4.0 telah membawa perubahan mendasar dalam tata kelola pemerintahan modern di seluruh dunia, termasuk di Indonesia. Birokrasi pemerintahan dituntut untuk bertransformasi dari pola pelayanan konvensional yang berbasis kertas dan tatap muka menuju sistem pemerintahan digital yang serba cepat, terintegrasi, dan transparan. Pemerintah pusat merespons tuntutan zaman tersebut dengan menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai payung hukum nasional dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, dan akuntabel. Melalui kebijakan ini, seluruh instansi pemerintah dari tingkat pusat hingga pemerintah daerah diwajibkan mengadopsi teknologi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sejalan dengan kebijakan nasional tersebut, Pemerintah Kota Palu terus mendorong percepatan transformasi digital melalui kerangka Kota Cerdas (*Smart City*) yang diatur dalam Peraturan Wali Kota Palu Nomor 15 Tahun 2021. Kebijakan ini bertujuan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi untuk mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan dasar pemerintahan, mulai dari administrasi kependudukan, perizinan, hingga layanan sosial kemasyarakatan. Dalam praktiknya, Pemerintah Kota Palu meluncurkan berbagai kanal layanan digital terpadu, salah satunya adalah aplikasi *super-app* SanguPalu yang mengintegrasikan fitur layanan *e-kelurahan* agar warga dapat mengurus surat keterangan secara daring tanpa harus mengantre lama di kantor pemerintahan.

Selain inovasi di tingkat pemerintah kota secara umum, transformasi digital juga menyasar sektor administrasi kependudukan yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Palu. Pemerintah daerah secara masif menyosialisasikan penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) melalui program

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.96

TAS GRATIS (Utilitas Integrasi Data Diri Sendiri) yang dikaji oleh Prasetyo (2024), serta layanan administrasi kependudukan berbasis pesan instan melalui *SIRATU BOT* (Disdukcapil Kota Palu, 2025). Inovasi-inovasi ini dirancang untuk memangkas rantai birokrasi di tingkat kelurahan sehingga masyarakat usia produktif yang akrab dengan ponsel pintar (*smartphone*) dapat mengakses dokumen kependudukan secara mandiri dari mana saja dan kapan saja.

Namun, keberhasilan penerapan pelayanan berbasis digital di suatu daerah tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan aplikasi yang dibangun oleh pemerintah, melainkan juga oleh kualitas penyelenggaraan layanan yang dirasakan langsung oleh seluruh lapisan masyarakat penggunanya. Di Kota Palu, salah satu wilayah administratif yang mencerminkan dinamika tantangan tersebut secara nyata adalah Kecamatan Mantikulore. Berdasarkan data Profil Kecamatan Mantikulore (2023), kecamatan ini merupakan salah satu wilayah terluas di Kota Palu dengan luas mencapai 206,80 km² yang membawahi delapan kelurahan, yakni Kelurahan Talise, Talise Valangguni, Tanamodindi, Tondo, Layana Indah, Lasoani, Kawatuna, dan Poboya.

Kedelapan kelurahan di Kecamatan Mantikulore memiliki karakteristik geografis, sosial, dan demografis yang sangat beragam. Kawasan pusat kota dan kawasan pendidikan seperti Kelurahan Tanamodindi, Talise, dan Tondo didominasi oleh penduduk usia produktif, aparatur sipil, pelaku usaha, serta mahasiswa yang memiliki tingkat literasi digital relatif tinggi. Sebaliknya, kawasan permukiman warga asli, kompleks hunian tetap (huntap) pascabencana gempa dan likuefaksi 2018, serta wilayah perbukitan dan pinggiran kota seperti Kelurahan Poboya dan Kawatuna memiliki populasi masyarakat lanjut usia (lansia) dengan latar belakang sosial-ekonomi yang heterogen.

Ketika berbagai layanan dasar di kantor kelurahan seperti pembuatan surat pengantar, pembaruan Kartu Keluarga, keterangan ahli waris, hingga pendaftaran dan

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.96

verifikasi bantuan sosial dialihkan ke sistem digital, kelompok masyarakat lanjut usia di Kecamatan Mantikulore menghadapi situasi yang penuh tantangan. Sebagaimana temuan Sari dkk. (2025) dalam penelitian mengenai pelayanan sektor pemerintahan berbasis digital di Kota Palu, rendahnya literasi digital dan resistensi kelompok masyarakat lanjut usia masih menjadi kendala utama dalam adopsi layanan daring. Kondisi gagap teknologi (gaptek) yang dialami oleh warga berumur membuat proses pelayanan yang awalnya dirancang untuk mempermudah justru berpotensi menjadi hambatan baru bagi mereka.

Permasalahan ini diperumit oleh faktor biologis dan keterbatasan akses sumber daya yang melekat pada kelompok lanjut usia di wilayah kelurahan. Banyak warga lansia di Kecamatan Mantikulore yang tidak memiliki ponsel pintar dengan spesifikasi memadai, mengalami penurunan fungsi penglihatan serta daya ingat akibat faktor usia, hingga kesulitan memahami alur teknis aplikasi seperti pembuatan akun, pemindaian kode QR, dan verifikasi biometrik wajah (*face recognition*). Di sisi lain, ketimpangan kualitas jaringan internet antara kelurahan pusat kota dengan wilayah pinggiran seperti Poboya dan Kawatuna turut memperlebar jarak aksesibilitas layanan bagi warga lansia maupun keluarga yang mendampingi mereka.

Apabila kondisi kesenjangan tersebut tidak diantisipasi dengan standar mutu pelayanan yang inklusif, digitalisasi birokrasi di tingkat kelurahan dikhawatirkan justru memicu eksklusi sosial yang mencederai asas keadilan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Oleh karena itu, kajian yang mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan berbasis digital serta tantangan yang dihadapi masyarakat lanjut usia di wilayah kelurahan Kecamatan Mantikulore menjadi sangat urgen untuk dilakukan guna merumuskan rekomendasi tata kelola layanan yang ramah lansia.

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.96

LANDASAN TEORI

Konsep Pelayanan Publik dan Pelayanan Inklusif

Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan wujud nyata kehadiran negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Definisi normatif ini menempatkan birokrasi pemerintah pada tingkat paling bawah, seperti kelurahan, sebagai garda terdepan yang bertanggung jawab menjamin kelancaran akses administrasi masyarakat sehari-hari.

Dalam penyelenggaraannya, pelayanan publik tidak hanya dituntut berjalan cepat, tetapi juga harus berlandaskan pada prinsip keadilan sosial dan inklusivitas. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 secara tegas mengamanatkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik wajib berasaskan kepentingan umum, kesamaan hak, tidak diskriminatif, serta memberikan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Kelompok rentan yang dimaksud mencakup masyarakat lanjut usia, penyandang disabilitas, wanita hamil, dan anak-anak yang memiliki keterbatasan fisik maupun kognitif dalam mengakses layanan standar. Ketika pelayanan publik mengalami pergeseran paradigma dari pola tatap muka menjadi berbasis digital, prinsip inklusivitas tersebut menghadapi ujian berat. Sistem digital pada umumnya dirancang menggunakan asumsi pengguna standar (*average user*) yang melek teknologi, memiliki perangkat memadai, serta mampu membaca dan mengoperasikan antarmuka aplikasi secara mandiri. Tanpa adanya penyesuaian prosedur atau mekanisme pendampingan,

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.96

transformasi digital berpotensi menciptakan hambatan struktural baru bagi masyarakat lanjut usia yang gagap teknologi.

Oleh sebab itu, modernisasi pelayanan di tingkat kelurahan harus tetap menempatkan masyarakat lanjut usia sebagai subjek yang dilindungi haknya. Pelayanan digital yang berkualitas tidak boleh memaksa warga berumur untuk beradaptasi secara sepihak dengan kecanggihan teknologi, melainkan sistem pelayanan pemerintah yang harus menyediakan ruang adaptasi agar warga lanjut usia tetap terlayani secara manusiawi, mudah, dan bermartabat.

E-Government dan Tata Kelola Smart Governance

Perkembangan teknologi informasi telah melahirkan paradigma baru dalam administrasi negara yang dikenal dengan istilah *electronic government* atau *e-government*. Indrajit (2002) mendefinisikan *e-government* sebagai suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, yang melibatkan penggunaan teknologi informasi—terutama internet—dengan tujuan memperbaiki mutu pelayanan publik. Melalui penerapan *e-government*, pemerintah berupaya mendobrak sekat-sekat birokrasi konvensional yang cenderung lambat, berbelit-belit, dan memakan biaya tinggi menjadi sistem kerja yang lebih ringkas, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan warga.

Dalam perkembangannya, konsep *e-government* berevolusi menjadi kerangka yang lebih luas dalam manajemen perkotaan modern, yakni *Smart Governance* atau tata kelola pemerintahan cerdas. Giffinger et al. (2007) menjelaskan bahwa *Smart Governance* merupakan salah satu pilar utama dalam konsep *Smart City* yang berfokus pada partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan, transparansi tata kelola pemerintahan, serta ketersediaan layanan publik dan sosial berbasis teknologi digital yang mudah diakses oleh seluruh lapisan warga kota. Keberhasilan *Smart Governance*

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.96

sangat bergantung pada integrasi sistem informasi antar-instansi serta kemampuan aparatur birokrasi dalam mengelola perubahan digital.

Di Indonesia, implementasi *e-government* dan *Smart Governance* dilembagakan secara terstruktur melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, Regulasi ini mengarahkan pemerintah daerah untuk membangun arsitektur layanan digital yang terpadu agar tidak terjadi tumpang tindih aplikasi di tingkat perangkat daerah hingga kelurahan. Di tingkat lokal, Pemerintah Kota Palu menerjemahkan kerangka tersebut melalui Peraturan Wali Kota Palu Nomor 15 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kota Cerdas (*Smart City*), yang mendorong digitalisasi layanan kelurahan melalui aplikasi terintegrasi seperti *SanguPalu* (Pemerintah Kota Palu, 2021). Meskipun demikian, implementasi *e-government* di daerah sering kali menghadapi tantangan kesenjangan antara desain sistem digital yang ideal dengan realitas kesiapan sosial masyarakat di lapangan. Apabila literasi digital masyarakat belum merata terutama di kalangan penduduk berusia lanjut, maka penyelenggaraan *Smart Governance* di tingkat kelurahan membutuhkan strategi pelayanan hibrida yang memadukan efisiensi sistem elektronik dengan sentuhan pelayanan langsung.

Teori Kualitas Pelayanan Publik

Untuk mengevaluasi sejauh mana pelaksanaan pelayanan berbasis digital mampu memenuhi kebutuhan masyarakat lanjut usia secara komprehensif, penelitian ini menggunakan Teori Kualitas Pelayanan (*Service Quality* atau SERVQUAL) yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990). Menurut Zeithaml et al. (1990), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan oleh masyarakat dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pengguna layanan. Apabila layanan yang diterima sesuai atau melampaui harapan, maka kualitas pelayanan dinilai baik; sebaliknya, apabila layanan yang

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.96

diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dinilai buruk dan menyisakan kesenjangan (*gap*).

Dalam teorinya, Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) merumuskan lima dimensi (aspek) utama yang menentukan kualitas suatu pelayanan publik. Dimensi pertama adalah Bukti Fisik (*Tangibles*), yang meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, perlengkapan teknologi, jaringan komunikasi, serta sarana pendukung yang digunakan dalam proses pemberian layanan. Dimensi kedua adalah Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan penyelenggara pelayanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara segera, akurat, konsisten, dan memuaskan tanpa kesalahan teknis yang menyulitkan pengguna.

Dimensi ketiga dalam teori Zeithaml et al. (1990) adalah Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan, kesigapan, dan kecepatan para aparatur penyelenggara pelayanan untuk membantu masyarakat serta memberikan pelayanan yang tanggap terhadap setiap keluhan maupun kendala pengguna. Dimensi keempat adalah Jaminan (*Assurance*), yang mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas sehingga masyarakat merasa aman, bebas dari bahaya, risiko kebocoran data, maupun keragu-raguan selama proses pelayanan berlangsung.

Dimensi kelima sekaligus yang paling krusial dalam konteks masyarakat lanjut usia adalah Empati (*Empathy*), yakni kemudahan dalam menjalin hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi (*individualized attention*) yang tulus dari penyelenggara layanan, serta kemampuan aparatur dalam memahami kebutuhan spesifik setiap kelompok masyarakat (Zeithaml et al., 1990). Melalui kelima dimensi dari teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) inilah proses pelaksanaan dan tantangan pelayanan berbasis digital bagi warga lanjut usia di wilayah kelurahan Kecamatan Mantikulore akan dibedah secara sistematis.

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.96

METODE

Artikel ini disusun menggunakan metode penelitian kepustakaan (*library research*) dengan pendekatan deskriptif-kualitatif. Pemilihan metode studi kepustakaan didasarkan pada tujuan penelitian untuk mengkaji secara mendalam fenomena pelaksanaan pelayanan berbasis digital pada masyarakat lanjut usia melalui penelusuran, penelaahan, dan sintesis terhadap berbagai literatur ilmiah, dokumen kebijakan publik, serta laporan evaluasi empiris yang relevan dengan lokus Kecamatan Mantikulore, Kota Palu. Pendekatan deskriptif-kualitatif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual realitas sosial, hambatan teknis, serta dinamika adaptasi layanan digital di tingkat kelurahan tanpa melakukan manipulasi variabel.

Sumber data dalam penelitian ini sepenuhnya menggunakan data sekunder yang kredibel dan terverifikasi dari berbagai referensi lokal maupun nasional. Sumber data tersebut diklasifikasikan ke dalam tiga kelompok utama, yakni:

1. Artikel jurnal ilmiah administrasi publik yang secara spesifik meneliti implementasi pelayanan pemerintahan digital di wilayah Kecamatan Mantikulore dan Kota Palu, seperti kajian Nampa (2025) di Kelurahan Lasoani dan penelitian Sari dkk. (2025) mengenai pelayanan sektor pemerintahan berbasis digital di Kota Palu
2. Laporan penelitian dan publikasi resmi mengenai inovasi pelayanan kependudukan digital di Kota Palu oleh Prasetyo (2024) dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu (2025)
3. Dokumen perencanaan daerah seperti Profil Kecamatan Mantikulore (2023), Peraturan Wali Kota Palu Nomor 15 Tahun 2021 tentang Kota Cerdas, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan buku rujukan utama Teori Kualitas Pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990).

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.96

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi dan penelusuran literatur terstruktur terhadap publikasi ilmiah dan regulasi yang berkaitan dengan kata kunci pelayanan digital, masyarakat lanjut usia, dan Kecamatan Mantikulore. Selanjutnya, data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis isi (*content analysis*) dan analisis tematik dengan memetakan seluruh temuan lapangan ke dalam lima dimensi kualitas pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* untuk kemudian ditarik kesimpulan secara induktif.

PEMBAHASAN

Pelaksanaan pelayanan berbasis digital di wilayah kelurahan Kecamatan Mantikulore, Kota Palu, merupakan wujud nyata implementasi kebijakan *Smart Governance* sesuai Peraturan Wali Kota Palu Nomor 15 Tahun 2021 (Pemerintah Kota Palu, 2021). Penelitian Nampa (2025) mengenai penerapan sistem pemerintahan berbasis digital di Kelurahan Lasoani, Kecamatan Mantikulore, menunjukkan bahwa digitalisasi secara umum telah mempercepat proses administrasi dan meningkatkan transparansi layanan bagi masyarakat usia produktif. Namun, apabila kualitas pelayanan digital tersebut dianalisis secara mendalam pada kelompok masyarakat lanjut usia (lansia) di delapan kelurahan Kecamatan Mantikulore menggunakan lima aspek dalam Teori Kualitas Pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), ditemukan berbagai tantangan nyata sebagai berikut:

1. Aspek Bukti Fisik (*Tangibles*)

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), aspek bukti fisik (*tangibles*) berkaitan dengan ketersediaan fasilitas fisik, perangkat teknologi, jaringan komunikasi, serta sarana pendukung yang memadai agar proses pelayanan dapat berjalan lancar. Dalam konteks pelayanan berbasis digital di Kecamatan Mantikulore

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.96

seperti penggunaan fitur *e-kelurahan* pada aplikasi *SanguPalu* maupun aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang dikaji oleh Prasetyo (2024), aspek *tangibles* menuntut ketersediaan ponsel pintar (*smartphone*) berspesifikasi memadai serta koneksi internet yang stabil di sisi pengguna maupun penyelenggara.

Tantangan nyata yang dihadapi warga lanjut usia di Kecamatan Mantikulore pada aspek ini terbagi menjadi dua hal. Pertama, keterbatasan kepemilikan perangkat keras di tingkat individu, di mana banyak warga lansia tidak memiliki ponsel pintar atau hanya menggunakan telepon genggam konvensional yang terbatas untuk panggilan suara, ditambah beban ekonomi untuk membeli kuota internet secara rutin. Meskipun Pemerintah Kota Palu telah menyediakan berbagai titik Wi-Fi gratis di area publik dan kantor kelurahan (Sari dkk., 2025), sarana fisik jaringan tersebut tetap tidak dapat diakses secara mandiri oleh lansia yang tidak memiliki perangkat ponsel pintar.

Kedua, ketimpangan infrastruktur jaringan komunikasi antar-wilayah kelurahan. Berdasarkan data Profil Kecamatan Mantikulore (2023), kecamatan seluas 206,80 km² ini memiliki bentang topografi yang kontras antara kawasan pesisir/dataran rendah di pusat kota (Kelurahan Tanamodindi, Talise, Talise Valangguni, Tondo, dan Layana Indah) dengan kawasan perbukitan dan pinggiran kota (Kelurahan Poboya, Kawatuna, dan sebagian Lasoani). Studi Sari dkk. (2025) mencatat bahwa infrastruktur TIK dan kualitas jaringan internet di Kota Palu belum merata serta masih mengalami gangguan sinyal (*blank spot* atau koneksi tidak stabil) di wilayah pinggiran. Akibatnya, warga lansia maupun keluarga yang bermukim di wilayah atas seperti Poboya dan Kawatuna kerap mengalami kegagalan akses saat mencoba mengunggah dokumen administrasi secara daring.

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.96

2. Aspek Keandalan (*Reliability*)

Aspek keandalan (*reliability*) dalam teori Zeithaml et al. (1990) merujuk pada kemampuan sistem pelayanan untuk bekerja secara akurat, mudah dipahami, konsisten, dan bebas dari hambatan teknis sehingga pengguna dapat menyelesaikan urusannya dengan tepat. Bagi masyarakat usia produktif, sistem aplikasi *SanguPalu* dan IKD terbukti andal dalam memangkas waktu pengurusan berkas (Prasetyo, 2024; Nampa, 2025).

Namun, bagi masyarakat lanjut usia yang gagap teknologi di wilayah kelurahan Kecamatan Mantikulore, keandalan sistem digital justru terhambat oleh ketidaksesuaian desain aplikasi dengan kondisi biologis dan kognitif lansia. Penelitian Sari dkk. (2025) mengungkapkan bahwa rendahnya literasi digital dan resistensi warga lanjut usia masih menjadi kendala utama dalam adopsi layanan daring di Kota Palu. Tahapan teknis seperti membuat akun email, mengingat kata sandi (*password*), mengonversi foto dokumen ke format PDF, melakukan pemindaian kode QR, hingga proses verifikasi biometrik wajah (*face recognition*) pada aplikasi IKD (Prasetyo, 2024) terasa sangat rumit bagi warga berumur. Penurunan fungsi penglihatan (*presbiopi*), berkurangnya ketelitian motorik jari, dan penurunan daya ingat pada usia lanjut menyebabkan warga lansia sering mengalami kegagalan input data (*error*), sehingga sistem digital tidak dapat diandalkan secara mandiri oleh kelompok usia ini.

3. Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) menjelaskan bahwa aspek daya tanggap (*responsiveness*) adalah kesigapan dan kecepatan aparatur dalam membantu masyarakat yang mengalami kesulitan serta memberikan solusi atas kendala teknis pelayanan. Ketika warga lanjut usia di Kecamatan Mantikulore gagal mengakses

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.96

layanan digital dari rumah, mereka umumnya tetap mendatangi kantor kelurahan secara fisik untuk meminta bantuan pengurusan berkas.

Pada tahap ini, tantangan muncul dari sisi kesiapan sumber daya manusia aparatur di tingkat kelurahan. Dalam penelitiannya di Kelurahan Lasoani, Kecamatan Mantikulore, Nampa (2025) menemukan bahwa keterbatasan jumlah aparatur kelurahan yang memiliki kompetensi teknis di bidang teknologi informasi memengaruhi kelancaran pelayanan berbasis digital. Ketika beberapa warga lansia datang secara bersamaan meminta bantuan pembuatan akun, pencetakan dokumen digital, atau pemindaian berkas ke sistem daring, petugas kelurahan harus membagi waktu antara memproses administrasi sistem dan membimbing warga lansia satu per satu. Belum meratanya loket layanan khusus lansia (*helpdesk*) yang terstandar di seluruh kantor kelurahan menyebabkan waktu tunggu pelayanan menjadi lebih lama dan menurunkan persepsi daya tanggap pelayanan.

4. Aspek Jaminan (*Assurance*)

Aspek jaminan (*assurance*) menurut Zeithaml et al. (1990) mencakup rasa aman, kepastian hukum, kepercayaan, serta perlindungan dari risiko keragu-raguan dan bahaya penyalahgunaan data selama proses pelayanan berlangsung. Dalam pelayanan berbasis digital, jaminan keamanan data pribadi merupakan elemen vital karena seluruh transaksi administrasi menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga, dan data biometrik warga.

Akibat ketidakmampuan mengoperasikan ponsel pintar maupun aplikasi layanan kelurahan secara mandiri, warga lanjut usia di Kecamatan Mantikulore terpaksa bergantung pada pihak ketiga, seperti anak, cucu, tetangga, atau ketua RT/RW untuk mengurus dokumen kependudukan mereka secara daring. Nampa (2025) mencatat bahwa variasi tingkat penguasaan teknologi di masyarakat kelurahan membuat sebagian warga harus mengandalkan bantuan orang lain dalam

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.96

proses pengurusan berkas digital. Ketergantungan ini menimbulkan dua risiko pada aspek *assurance*: pertama, lansia yang tinggal seorang diri mengalami ketidakpastian waktu penyelesaian dokumen karena harus menunggu kesediaan orang lain membantu; kedua, penyerahan dokumen kependudukan (KTP dan KK) beserta kode verifikasi akun digital kepada pihak luar membuka celah kerentanan kebocoran dan penyalahgunaan data pribadi warga lansia.

5. Aspek Empati (*Empathy*)

Dimensi kelima dalam teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) adalah empati (*empathy*), yaitu perhatian tulus secara individual yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan untuk memahami kesulitan spesifik kelompok masyarakat tertentu. Aspek empati ini merupakan jembatan utama untuk memenuhi amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan pemberian fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan termasuk masyarakat lanjut usia (Republik Indonesia, 2009).

Menyadari bahwa digitalisasi murni (*full digital*) berpotensi menyulitkan warga lanjut usia yang gaptek, Pemerintah Kota Palu melalui Disdukcapil Kota Palu (2025) bersama pihak Kecamatan Mantikulore menghadirkan berbagai inovasi pelayanan berbasis empati guna menjangkau kelompok rentan. Wujud nyata dari aspek *empathy* tersebut terlihat pada pelaksanaan program jemput bola PELAYAN SEKSI (Pelayanan Khusus Lansia, Disabilitas, dan Orang Sakit), di mana petugas turun langsung ke rumah warga lansia yang sakit atau tidak mampu mengoperasikan layanan digital untuk melakukan perekaman dan penerbitan dokumen kependudukan (Disdukcapil Kota Palu, 2025). Selain itu, optimalisasi program KASIKU BERGERAK (Kelurahan Sadar Administrasi Kependudukan Berinovasi, Gratis dan Praktis) serta layanan pendampingan PELANGI DI KECAMATAN menjadi instrumen penting yang membantu warga lansia di delapan kelurahan

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.96

Kecamatan Mantikulore mendapatkan pelayanan tatap muka yang ramah dan humanis tanpa terhambat oleh keterbatasan teknologi (Prasetyo, 2024; Disdukcapil Kota Palu, 2025).

PENUTUP

Pelaksanaan pelayanan berbasis digital di wilayah kelurahan Kecamatan Mantikulore, Kota Palu, merupakan langkah strategis dalam modernisasi birokrasi (Nampa, 2025), namun masih menyisakan tantangan signifikan bagi masyarakat lanjut usia yang gagap teknologi. Berdasarkan analisis menggunakan lima aspek dalam Teori Kualitas Pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), hambatan pelayanan digital bagi warga lansia di Kecamatan Mantikulore mencakup: (1) keterbatasan kepemilikan ponsel pintar dan ketimpangan jaringan internet di kelurahan pinggiran seperti Poboya dan Kawatuna pada aspek *tangibles*; (2) kerumitan alur aplikasi digital yang tidak selaras dengan penurunan fungsi kognitif lansia pada aspek *reliability*; (3) keterbatasan jumlah aparatur IT yang mendampingi lansia secara langsung di kantor kelurahan pada aspek *responsiveness*; (4) risiko kebocoran data pribadi akibat ketergantungan pada pihak ketiga pada aspek *assurance*; serta (5) urgensi penguatan perhatian khusus bagi kelompok rentan pada aspek *empathy*.

Agar transformasi digital di Kecamatan Mantikulore berjalan inklusif sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Republik Indonesia, 2009), pemerintah kelurahan perlu mengimplementasikan model pelayanan hibrida secara konsisten. Langkah konkret yang direkomendasikan meliputi penyediaan loket pendampingan tatap muka (*assisted digital service*) di setiap kantor kelurahan, penguatan sinergi program jemput bola PELAYAN SEKSI dan KASIKU BERGERAK (Disdukcapil Kota Palu, 2025), serta pelibatan aktif ketua RT/RW dan kader posyandu lansia dalam memfasilitasi akses administrasi digital bagi masyarakat lanjut usia.

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.96

DAFTAR PUSTAKA

Disdukcapil Kota Palu. (2025). *Dukcapil Kota Palu Dorong Literasi Digital Masyarakat Kota Palu untuk Pencapaian Target IKD*. Pemerintah Kota Palu. palukota.go.id

Giffinger, R., Fertner, C., Kramar, H., Kalasek, R., Pichler-Milanović, N., & Meijers, E. (2007). *Smart Cities: Ranking of European Medium-Sized Cities*. Vienna: Centre of Regional Science (SRF), Vienna University of Technology.

Indrajit, R. E. (2002). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.

Nampa, U. (2025). Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Digital dalam Proses Pelayanan Administratif di Wilayah Kelurahan Lasoani Kecamatan Mantikulore Kota Palu. *PARADIGMA: Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 27–32

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Peraturan Wali Kota Palu Nomor 15 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kota Cerdas (Smart City) di Kota Palu.

Prasetyo, A. (2024). *Implementasi Program Utilitas Integrasi Data Diri Sendiri (TAS GRATIS) Berbasis Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu*. Jatinangor: Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

Profil Kecamatan Mantikulore Tahun 2022.

Sari, D. P., dkk. (2025). Pelayanan Sektor Pemerintahan Berbasis Digital di Kota Palu. *PARADIGMA: Jurnal Administrasi Publik*, 4(2)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.96