

Editor: Rafik, S.AP., M.AP



MELAMPAUI AKSES

**Kompetensi Komunikasi Antarbudaya Lansia
dalam Mall Pelayanan Publik Hibrida**



Dr. Julia Magdalena Wuysang, M.Si

MELAMPAUI AKSES

**Kompetensi Komunikasi Antarbudaya Lansia
dalam Mall Pelayanan Publik Hibrida**

Penulis:

Dr. Julia Magdalena Wuysang, M.Si

Editor:

Rafik, S.AP, M.AP



UU No. 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta

Fungsi dan Sifat Hak Cipta Pasal 4

Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a merupakan hak eksklusif yang terdiri atas hak moral dan hak ekonomi.

Pembatasan Pelindungan Pasal 26

Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, Pasal 24, dan Pasal 25 tidak berlaku terhadap:

- i. penggunaan kutipan singkat Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait untuk pelaporan peristiwa aktual yang ditujukan hanya untuk keperluan penyediaan informasi aktual;
- ii. penggantian Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk kepentingan penelitian ilmu pengetahuan;
- iii. penggantian Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk keperluan pengajaran, kecuali pertunjukan dan fonogram yang telah dilakukan pengumuman sebagai bahan ajar; dan
- iv. penggunaan untuk kepentingan pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang memungkinkan suatu Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait dapat digunakan tanpa izin Pelaku Pertunjukan, Produser Fonogram, atau Lembaga Penyiaran.

Sanksi Pelanggaran Pasal 113

1. Setiap orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000,00 (seratus juta rupiah).
2. Setiap orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

MELAMPAUI AKSES

**Kompetensi Komunikasi Antarbudaya Lansia
dalam Mall Pelayanan Publik Hibrida**

Dr. Julia Magdalena Wuysang, M.Si

EDITOR :
Rafik, S.AP., M.AP

TATA LETAK:
Wahyuni Putri Adeningsi

DESAIN SAMPUL:
Muhammad Adhar

SUMBER:
www.tdjpublisher.com

ISBN:
978-634-279-138-7

CETAKAN PERTAMA:
Juni 2026

UKURAN:
x + 203 Hal; 15.5 cm x 23 cm

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang.
Dilarang menggandakan atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku
ini dalam bentuk apa pun tanpa izin tertulis dari penerbit dan penulis.

ANGGOTA IKAPI: 006/NTT/2022
TANGGUH DENARA JAYA PUBLISHER
Jl. Timor Raya No. 130 B, Kota Kupang, NTT
E-mail: tdj.denarapublisher@gmail.com

KATA PENGANTAR

Dalam dua dekade terakhir, transformasi digital telah mengubah secara mendasar cara negara membangun relasi dengan warganya. Pelayanan publik yang sebelumnya berlangsung melalui tatap muka perlahan bergerak menuju ekosistem hibrida yang menggabungkan platform digital, sistem otomatisasi, algoritma, dan tata kelola berbasis data.

Di banyak negara, termasuk Indonesia, Mall Pelayanan Publik hadir sebagai simbol modernisasi birokrasi: cepat, terintegrasi, efisien, dan berbasis teknologi. Namun, di balik narasi kemajuan tersebut, muncul pertanyaan yang semakin mendesak: apakah seluruh warga memiliki kapasitas yang sama untuk berpartisipasi dalam transformasi ini?

Bagi sebagian kelompok masyarakat, digitalisasi membuka peluang baru untuk memperoleh layanan yang lebih mudah dan fleksibel. Akan tetapi, bagi warga lanjut usia, perubahan tersebut sering kali menghadirkan pengalaman yang berbeda. Lansia tidak hanya berhadapan dengan persoalan teknis penggunaan teknologi, tetapi juga dengan perubahan cara berkomunikasi, perubahan ritme birokrasi, hingga perubahan makna kehadiran sosial dalam pelayanan publik. Ketika antrean fisik digantikan aplikasi, ketika percakapan tatap muka bergeser menjadi instruksi digital, dan ketika algoritma menentukan alur layanan, banyak lansia mengalami kecemasan, ketidakpastian, bahkan invisibilitas sosial dalam ruang pelayanan modern. Transformasi digital pada akhirnya bukan sekadar persoalan inovasi teknologi, melainkan juga persoalan keadilan komunikasi, inklusivitas sosial, dan martabat manusia.

Fenomena ini menjadi semakin relevan di tengah meningkatnya ageing society secara global. Organisasi kesehatan dunia dan berbagai lembaga internasional terus mengingatkan bahwa populasi lansia akan menjadi salah satu kelompok sosial

terbesar pada abad ke-21. Pada saat yang sama, negara-negara di dunia sedang berlomba membangun smart governance dan birokrasi digital. Ironisnya, diskursus mengenai inovasi pelayanan publik sering kali lebih berfokus pada efisiensi sistem, percepatan layanan, dan integrasi teknologi dibandingkan pengalaman lived experience warga yang menggunakannya. Lansia kerap diposisikan sebagai “pengguna yang harus menyesuaikan diri”, bukan sebagai subjek sosial yang memiliki kebutuhan komunikasi, pengalaman budaya, dan hak partisipasi yang setara.

Buku *Melampaui Akses: Kompetensi Komunikasi Antarbudaya Lansia dalam Mall Pelayanan Publik Hibrida* lahir dari kegelisahan intelektual terhadap kondisi tersebut. Sebagian besar kajian tentang transformasi digital dan pelayanan publik masih menempatkan teknologi sebagai instrumen netral yang diasumsikan mampu menyelesaikan persoalan administratif secara otomatis.

Sementara itu, dimensi komunikasi antarbudaya, pengalaman emosional lansia, hambatan simbolik dalam bahasa birokrasi, serta ketimpangan relasional dalam interaksi pelayanan relatif belum memperoleh perhatian yang memadai. Banyak penelitian membahas literasi digital, tetapi sedikit yang mengkaji bagaimana lansia menegosiasikan identitas, rasa percaya diri, rasa malu, kecemasan, atau ketergantungan sosial ketika harus berhadapan dengan sistem pelayanan yang semakin terdigitalisasi.

Buku ini berangkat dari perspektif komunikasi antarbudaya, critical digital studies, dan human-centered public service yang memandang teknologi bukan sekadar perangkat teknis, melainkan arena sosial yang membentuk relasi kuasa, pengalaman komunikasi, dan struktur inklusi-eksklusi dalam kehidupan sehari-hari.

Dalam konteks pelayanan publik, komunikasi tidak hanya berkaitan dengan penyampaian informasi administratif, tetapi juga menyangkut bagaimana warga merasa diakui, dihormati, dipahami, dan dilibatkan secara bermakna. Oleh karena itu,

pembahasan dalam buku ini tidak berhenti pada isu akses teknologi, tetapi bergerak lebih jauh menuju pertanyaan etis dan sosial: bagaimana membangun pelayanan publik yang tetap manusiawi di tengah ekspansi sistem digital?

Melalui pendekatan yang bersifat reflektif, dialogis, dan interdisipliner, buku ini berupaya merekonstruksi cara pandang terhadap lansia dalam ekosistem pelayanan publik modern. Lansia tidak dipahami sebagai kelompok pasif yang tertinggal oleh teknologi, melainkan sebagai aktor sosial yang memiliki pengalaman, strategi adaptasi, modal sosial, serta pengetahuan budaya yang penting untuk dipertimbangkan dalam desain layanan publik. Dalam pengertian ini, buku ini berupaya melakukan rethinking terhadap paradigma pelayanan publik yang terlalu teknokratis, sekaligus reconceptualizing hubungan antara teknologi, komunikasi, dan keadilan sosial.

Kontribusi buku ini diharapkan hadir pada beberapa level sekaligus. Pada level teoretis, buku ini mencoba menjembatani kajian komunikasi antarbudaya, studi digital ageing, dan tata kelola pelayanan publik dalam satu kerangka analitis yang lebih integratif.

Pada level metodologis, buku ini menempatkan pengalaman lived experience lansia sebagai sumber pengetahuan penting dalam memahami transformasi birokrasi digital. Pada level praktis dan kebijakan, buku ini menawarkan perspektif mengenai pentingnya desain layanan berbasis empati, literasi komunikasi, sensitivitas budaya, serta partisipasi warga lanjut usia dalam pengembangan sistem pelayanan publik hibrida. Dengan demikian, modernisasi birokrasi tidak hanya diukur melalui percepatan sistem dan efisiensi administratif, tetapi juga melalui kapasitas negara dalam menjaga dignity, trust, dan inklusivitas sosial bagi seluruh warga.

Buku ini ditujukan bagi akademisi, peneliti, mahasiswa pascasarjana, praktisi pelayanan publik, pekerja sosial, pengembang teknologi layanan publik, serta pembuat kebijakan

yang memiliki perhatian terhadap isu transformasi digital, komunikasi antarbudaya, dan masyarakat menua.

Di tengah berkembangnya diskursus mengenai smart city, AI governance, dan digital bureaucracy, buku ini mengajak pembaca untuk melihat bahwa masa depan pelayanan publik tidak dapat dibangun hanya dengan logika teknologi. Ia membutuhkan empati, reflexive practice, dan kemampuan memahami keragaman pengalaman manusia.

Secara struktur, bagian awal buku membahas transformasi pelayanan publik digital, perubahan relasi negara dan warga, serta teori-teori komunikasi antarbudaya yang menjadi fondasi konseptual pembahasan. Bagian tengah mengulas berbagai pengalaman lansia dalam menghadapi birokrasi digital, mulai dari kecemasan komunikasi, hambatan simbolik, eksklusif digital, ketergantungan sosial, hingga strategi adaptasi dalam ruang pelayanan hibrida. Pada bagian akhir, buku ini menawarkan refleksi kritis mengenai keadilan digital, co-creation layanan publik, desain komunikasi ramah lansia, dan pentingnya membangun paradigma pelayanan publik yang lebih partisipatoris, inklusif, dan humanistik.

Pada akhirnya, buku ini berangkat dari keyakinan sederhana namun fundamental: keberhasilan pelayanan publik tidak dapat diukur hanya dari seberapa cepat sistem bekerja, tetapi dari sejauh mana warga merasa dipahami, dihargai, dan diperlakukan sebagai manusia yang bermartabat. Teknologi dapat mempercepat pelayanan, tetapi hanya komunikasi yang empatik dan relasional yang mampu membangun rasa percaya antara negara dan warga. Dalam konteks masyarakat yang semakin terdigitalisasi, tantangan terbesar birokrasi masa depan bukan sekadar menciptakan sistem yang canggih, melainkan memastikan bahwa tidak ada manusia yang kehilangan suara, identitas, dan tempatnya di dalam sistem tersebut.

Penulis menyampaikan apresiasi kepada berbagai akademisi, praktisi pelayanan publik, komunitas lansia, serta

seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan inspirasi intelektual dalam proses penulisan buku ini. Terima kasih juga disampaikan kepada keluarga dan kolega yang terus memberikan ruang refleksi, dukungan, dan percakapan kritis selama proses penyusunan naskah ini. Semoga buku ini dapat menjadi kontribusi kecil bagi upaya membangun pelayanan publik yang lebih inklusif, dialogis, dan memanusiakan.

Jakarta, 09 May 2026

Dr. Julia Magdalena Wuysang, M.Si