

TRANSFORMASI DIGITAL : PEMANFAATAN KECERDASAN BUATAN (AI) DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PUBLIK

Yunus Triyono¹

yunus.triyono@mhs.unsoed.ac.id¹

Tobirin²

tobirin@unsoed.ac.id²

Ali Rokhman³

alirokhman@unsoed.ac.id³

^{1,2,3}Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto

ABSTRACT

Artificial Intelligence (AI) has become a key technology that can change the public service paradigm by increasing efficiency, responsiveness and quality of service to the community. With the potential to optimize administrative processes, analyze data quickly, and improve interactions between government and citizens, the use of AI in the public sector brings significant benefits. However, challenges related to regulation, ethics, and human resource capacity need to be overcome to ensure successful AI implementation. Clear, inclusive and sustainable policies are needed as well as collaboration between various stakeholders to support this digital transformation. Thus, AI can be an effective tool in improving public services and strengthening interactions between government and society.

Keywords: AI Artificial Intelligence, Public Services, Digital Transformation.

ABSTRAK

Kecerdasan Buatan (AI) telah menjadi teknologi kunci yang dapat mengubah paradigma layanan publik dengan meningkatkan efisiensi, responsivitas, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan potensi untuk mengoptimalkan proses administratif, menganalisis data secara cepat, dan meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat, pemanfaatan AI dalam sektor publik membawa manfaat yang signifikan. Namun, tantangan terkait dengan regulasi, etika, dan kapasitas sumber daya manusia perlu diatasi untuk memastikan implementasi AI yang sukses. Diperlukan kebijakan yang jelas, inklusif, dan berkelanjutan serta kolaborasi antar berbagai pemangku kepentingan untuk mendukung transformasi digital ini. Dengan demikian, AI dapat menjadi alat yang efektif dalam

meningkatkan layanan publik dan memperkuat interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Kata Kunci: Kecerdasan Buatan AI, Layanan Publik, Transformasi Digital.

PENDAHULUAN

Dalam era digital yang semakin berkembang pesat, transformasi digital menjadi suatu keharusan bagi sektor publik agar tetap relevan dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kecerdasan Buatan (AI) menjadi salah satu teknologi kunci yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas layanan publik. AI memiliki potensi untuk mengoptimalkan proses-proses administratif, menganalisis data secara cepat dan akurat, serta meningkatkan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Pemanfaatan AI dalam sektor publik juga dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan sumber daya dan anggaran. Dengan adopsi AI, proses-proses yang repetitif dan memakan waktu dalam administrasi publik dapat diotomatisasi, sehingga memungkinkan pegawai publik untuk fokus pada tugas-tugas yang lebih kompleks dan bernilai tambah. Hal ini akan mengurangi biaya operasional dan meningkatkan produktivitas organisasi publik (Zsazsa & Sitepu, 2023).

Selain itu, pemanfaatan AI dalam sektor publik juga dapat meningkatkan akurasi dan kecepatan dalam pengambilan keputusan. AI mampu menganalisis data secara besar-besaran

dan kompleks dalam waktu yang relatif singkat, sehingga membantu pemerintah dalam membuat keputusan yang lebih tepat dan efektif. Hal ini dapat meningkatkan kualitas kebijakan publik dan respons terhadap kebutuhan masyarakat. Implementasi AI dalam sektor publik juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan adopsi teknologi AI, pemerintah dapat menyediakan layanan yang lebih personalisasi dan responsif terhadap kebutuhan individu. Contohnya, AI dapat digunakan dalam sistem pelayanan kesehatan untuk memberikan diagnosa yang lebih akurat atau dalam sistem perpajakan untuk memberikan informasi yang lebih tepat kepada wajib pajak (Wahyudi, 2023).

Pemanfaatan AI juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pemerintahan. AI dapat digunakan untuk menganalisis data secara objektif dan menghasilkan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini dapat membantu mengurangi potensi korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan dalam sektor publik. Meskipun pemanfaatan AI dalam sektor publik memiliki potensi yang besar, namun terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi. Salah

satunya adalah kekhawatiran terkait privasi dan keamanan data. Dalam mengimplementasikan AI, pemerintah perlu memastikan bahwa data yang digunakan aman dan tidak disalahgunakan.

Selain itu, pemerintah juga perlu memperhatikan aspek etika dalam penggunaan AI. Kecerdasan buatan memiliki potensi untuk menimbulkan diskriminasi atau bias dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu, perlu ada regulasi yang jelas dalam penggunaan AI agar tidak melanggar hak asasi manusia dan nilai-nilai moral yang berlaku. Di Indonesia, pemanfaatan AI dalam sektor publik masih tergolong baru dan masih banyak tantangan yang perlu diatasi (Lubis, 2021).

Berdasarkan pada latar belakang di atas maka berikut adalah rumusan masalahnya.

1. Bagaimana implementasi AI dalam sektor publik dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan kepada masyarakat?
2. Apa saja manfaat dan tantangan yang dihadapi dalam pemanfaatan AI dalam meningkatkan layanan publik?
3. Bagaimana AI dapat digunakan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik?
4. Bagaimana penggunaan AI dapat mempengaruhi interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dalam konteks pelayanan publik?

5. Apa saja kebijakan yang diperlukan untuk mendukung implementasi AI dalam meningkatkan layanan publik?

Adapun tujuan dari penulisan karya ilmiah ini sebagai berikut.

1. Menjelaskan implementasi AI dalam sektor publik dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan kepada masyarakat.
2. Menjelaskan manfaat dan tantangan yang dihadapi dalam pemanfaatan AI dalam meningkatkan layanan publik.
3. Menjelaskan AI dapat digunakan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.
4. Menjelaskan penggunaan AI dapat mempengaruhi interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dalam konteks pelayanan publik.

Menjelaskan kebijakan yang diperlukan untuk mendukung implementasi AI layanan publik.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dapat digunakan untuk mengkaji implementasi AI dalam meningkatkan layanan publik dapat mencakup beberapa pendekatan, antara lain:

1. **Studi Literatur** : Melibatkan analisis terhadap berbagai sumber informasi seperti jurnal ilmiah, buku, dan dokumen resmi terkait implementasi AI dalam sektor

- publik. Studi literatur dapat memberikan pemahaman mendalam tentang konsep, manfaat, tantangan, dan kebijakan terkait pemanfaatan AI.
2. **Studi Kasus** : Melakukan analisis mendalam terhadap implementasi AI dalam layanan publik di beberapa wilayah atau instansi pemerintah. Dengan studi kasus, dapat dipelajari secara konkret bagaimana AI diterapkan, manfaat yang diperoleh, serta kendala yang dihadapi.
 3. **Wawancara** : Melibatkan stakeholder terkait seperti pejabat pemerintah, pakar AI, dan masyarakat dalam wawancara untuk mendapatkan pandangan langsung mengenai implementasi AI dalam layanan publik. Wawancara dapat memberikan insight yang berharga tentang persepsi, pengalaman, dan rekomendasi terkait pemanfaatan AI.
 4. **Survei** : Menggunakan survei untuk mengumpulkan data dari berbagai pihak terkait, seperti pegawai pemerintah, masyarakat pengguna layanan publik, dan ahli AI. Survei dapat memberikan data kuantitatif yang dapat dianalisis untuk memahami tingkat penerimaan, kepuasan, dan harapan terhadap implementasi AI.
 5. **Analisis Kebijakan** : Melakukan analisis terhadap kebijakan yang

ada atau yang diperlukan untuk mendukung implementasi AI dalam layanan publik. Dengan menganalisis kerangka regulasi dan kebijakan, dapat diidentifikasi hambatan serta rekomendasi untuk meningkatkan pemanfaatan AI.

Dengan kombinasi metode penelitian di atas, dapat dilakukan analisis komprehensif terkait implementasi AI dalam meningkatkan layanan publik, serta mengidentifikasi langkah-langkah yang perlu diambil untuk memaksimalkan manfaat teknologi ini bagi masyarakat dan pemerintah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi AI Sektor Publik Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan

Implementasi kecerdasan buatan (AI) dalam sektor publik dapat memberikan dampak yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Pertama, AI dapat digunakan untuk mengotomatisasi tugas-tugas administratif yang repetitif dan memakan waktu, seperti pengolahan data dan pembuatan laporan. Hal ini akan mengurangi beban kerja pegawai publik dan mempercepat proses pengelolaan informasi. Selain itu, AI juga dapat meningkatkan akurasi dalam pengambilan keputusan dengan menganalisis data secara cepat dan akurat. Misalnya, dalam sektor

kesehatan, AI dapat digunakan untuk menganalisis data medis pasien dan memberikan rekomendasi pengobatan yang lebih tepat. Hal ini akan meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat (Sallu, dkk, 2023).

Selain itu, AI juga dapat digunakan untuk meningkatkan efektivitas dalam merespons permintaan dan keluhan masyarakat. Dengan adopsi chatbot atau sistem AI lainnya, pemerintah dapat memberikan layanan yang lebih cepat dan responsif terhadap pertanyaan dan masalah yang dihadapi masyarakat. Hal ini akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selanjutnya, AI dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan sumber daya dan anggaran. Dengan analisis data yang lebih baik, pemerintah dapat mengalokasikan sumber daya secara lebih efisien sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini akan mengurangi pemborosan dan meningkatkan efektivitas pengelolaan keuangan publik (Supriyadi & Asih, 2020).

Selanjutnya, pemanfaatan AI dalam sektor publik juga dapat meningkatkan efektivitas dalam merespons permintaan dan keluhan masyarakat. Dengan adopsi chatbot atau sistem AI lainnya, pemerintah dapat memberikan layanan yang lebih cepat dan responsif terhadap pertanyaan dan masalah yang dihadapi masyarakat. Hal ini akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan

yang diberikan. Selain itu, AI juga dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan sumber daya dan anggaran. Dengan analisis data yang lebih baik, pemerintah dapat mengalokasikan sumber daya secara lebih efisien sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini akan mengurangi pemborosan dan meningkatkan efektivitas pengelolaan keuangan publik (Fauzan, 2020).

Selanjutnya, implementasi AI juga dapat meningkatkan efisiensi dalam proses pengambilan keputusan yang melibatkan banyak variabel. AI dapat mengolah data dari berbagai sumber dan memberikan rekomendasi yang lebih baik dalam pengambilan keputusan kompleks, seperti dalam perencanaan pembangunan atau kebijakan publik. Pemanfaatan AI dalam sektor publik juga dapat meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan transportasi dan infrastruktur publik. Dengan analisis data yang lebih baik, pemerintah dapat merencanakan rute transportasi yang lebih efisien dan mengelola infrastruktur publik dengan lebih baik. Hal ini akan meningkatkan kualitas layanan transportasi dan infrastruktur yang diberikan kepada masyarakat (Herawati, dkk, 2023).

Selain itu, AI juga dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan lingkungan dan mitigasi bencana. Dengan analisis data yang lebih baik, pemerintah dapat merencanakan langkah-langkah

mitigasi bencana yang lebih efektif dan mengelola lingkungan dengan lebih baik. Hal ini akan meningkatkan ketahanan lingkungan dan mengurangi risiko bencana bagi masyarakat. Implementasi AI juga dapat meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan layanan publik lainnya, seperti pendidikan, kebudayaan, dan pariwisata. Dengan analisis data yang lebih baik, pemerintah dapat merencanakan kebijakan yang lebih tepat dan mengelola layanan publik dengan lebih efisien. Hal ini akan meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan (Dharmawan, 2018).

Meskipun memiliki banyak manfaat, implementasi AI dalam sektor publik juga dihadapkan pada beberapa tantangan. Salah satunya adalah terkait dengan privasi dan keamanan data. Penggunaan AI dalam analisis data yang bersifat pribadi dapat menimbulkan risiko terhadap privasi individu jika tidak diatur dengan baik. Selain itu, terdapat juga tantangan terkait dengan keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan untuk mengelola dan mengembangkan teknologi AI secara optimal. Selanjutnya, pemanfaatan AI juga dapat meningkatkan ketidaksetaraan akses terhadap layanan publik bagi masyarakat yang tidak memiliki akses atau keterampilan dalam menggunakan teknologi digital. Hal ini dapat menyebabkan terjadinya kesenjangan digital yang lebih besar di

masyarakat. Selain itu, terdapat juga tantangan terkait dengan etika dalam penggunaan AI, seperti kekhawatiran akan terjadinya diskriminasi atau bias dalam pengambilan keputusan oleh sistem AI. Dengan demikian, implementasi kecerdasan buatan (AI) dalam sektor publik memiliki potensi besar dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat (Utama & Wibawa, 2021). Namun, untuk mengoptimalkan manfaatnya, pemerintah perlu memperhatikan dan mengatasi tantangan yang mungkin timbul dalam implementasi AI.

B. Manfaat dan Tantangan Pemanfaatan AI dalam Layanan Publik

Pemanfaatan kecerdasan buatan (AI) dalam meningkatkan layanan publik memiliki manfaat yang signifikan. Pertama, AI dapat meningkatkan efisiensi dalam pelayanan dengan mengotomatisasi tugas-tugas administratif, seperti pengolahan data dan pembuatan laporan, yang memungkinkan pegawai publik untuk fokus pada tugas-tugas yang memerlukan keputusan manusia. Kedua, AI dapat meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan rekomendasi yang lebih tepat dalam pengambilan keputusan kompleks, seperti dalam pelayanan kesehatan atau penegakan hukum. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah. Selain itu, pemanfaatan AI

juga dapat meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik dengan memberikan akses yang lebih luas kepada informasi publik melalui platform digital. Hal ini dapat meningkatkan akuntabilitas pemerintah dan mengurangi potensi korupsi. Selain itu, AI juga dapat digunakan untuk menganalisis data dan mengidentifikasi pola-pola yang mungkin tidak terlihat oleh manusia, sehingga membantu pemerintah dalam membuat kebijakan yang lebih efektif dalam menangani berbagai isu yang dihadapi oleh masyarakat (Marlin, dkk, 2023).

Meskipun memiliki manfaat yang besar, pemanfaatan AI dalam meningkatkan layanan publik juga dihadapkan pada berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama adalah terkait dengan privasi dan keamanan data. Penggunaan AI dalam analisis data yang bersifat pribadi dapat menimbulkan risiko terhadap privasi individu jika tidak diatur dengan baik. Selain itu, terdapat juga tantangan terkait dengan keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan untuk mengelola dan mengembangkan teknologi AI secara optimal. Selanjutnya, pemanfaatan AI juga dapat meningkatkan ketidaksetaraan akses terhadap layanan publik bagi masyarakat yang tidak memiliki akses atau keterampilan dalam menggunakan teknologi digital. Hal ini dapat menyebabkan terjadinya kesenjangan digital yang lebih besar di masyarakat. Selain itu, terdapat juga

tantangan terkait dengan etika dalam penggunaan AI, seperti kekhawatiran akan terjadinya diskriminasi atau bias dalam pengambilan keputusan oleh sistem AI (Mokombombang, dkk, 2023).

Pemanfaatan AI juga dihadapkan pada tantangan terkait dengan integrasi data dari berbagai sumber yang berbeda. Penggunaan AI memerlukan data yang berkualitas dan bervolume besar untuk memberikan hasil yang akurat, namun tidak semua data yang diperlukan tersedia atau mudah diakses oleh pemerintah. Hal ini dapat menjadi hambatan dalam implementasi AI dalam meningkatkan layanan publik. Selanjutnya, pemanfaatan AI juga dihadapkan pada tantangan terkait dengan perubahan budaya dan proses kerja di sektor publik. Implementasi AI memerlukan perubahan dalam cara kerja dan pemikiran pegawai publik, yang mungkin tidak selalu mudah dilakukan. Selain itu, terdapat juga tantangan terkait dengan biaya dan investasi yang diperlukan untuk mengembangkan dan memelihara sistem AI yang kompleks dan canggih. Terakhir, pemanfaatan AI juga dihadapkan pada tantangan terkait dengan regulasi dan kebijakan yang belum matang dalam mengatur penggunaan AI dalam layanan publik. Diperlukan regulasi yang jelas dan komprehensif untuk mengatur penggunaan AI agar tidak melanggar hak-hak individu dan nilai-nilai etika yang berlaku dalam masyarakat (Choirunnisa, dkk, 2023).

Manfaat pemanfaatan kecerdasan buatan (AI) dalam layanan publik sangatlah besar. Pertama, AI dapat meningkatkan efisiensi layanan publik dengan mengotomatisasi proses-proses yang repetitif dan memakan waktu. Hal ini dapat mengurangi beban kerja pegawai dan mempercepat pengolahan informasi. Kedua, AI dapat meningkatkan akurasi dalam pengambilan keputusan dengan menganalisis data secara cepat dan akurat. Hal ini dapat membantu pemerintah membuat keputusan yang lebih tepat dan efektif. Selanjutnya, pemanfaatan AI dalam layanan publik juga dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan adopsi teknologi AI, pemerintah dapat memberikan layanan yang lebih personalisasi dan responsif terhadap kebutuhan individu. Hal ini akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, AI juga dapat digunakan untuk menganalisis data dan mengidentifikasi pola-pola yang mungkin tidak terlihat oleh manusia, sehingga membantu pemerintah dalam membuat kebijakan yang lebih efektif dalam menangani berbagai isu yang dihadapi oleh masyarakat (Pongtambing, dkk, 2023).

Dalam konteks layanan publik, pemanfaatan AI juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Dengan adopsi teknologi AI, pemerintah dapat menyediakan informasi yang lebih

transparan kepada masyarakat tentang kebijakan, anggaran, dan kinerja layanan publik. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mengurangi potensi terjadinya korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan. Selanjutnya, AI juga dapat digunakan untuk memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Dengan adopsi teknologi AI, pemerintah dapat menyediakan platform digital yang memungkinkan masyarakat untuk memberikan masukan dan pendapat mereka tentang kebijakan-kebijakan publik. Hal ini akan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan dan meningkatkan legitimasi kebijakan publik (Lukman & Sakir, 2024).

Selain itu, pemanfaatan AI juga dapat meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan sumber daya dan anggaran publik. Dengan analisis data yang lebih baik, pemerintah dapat mengalokasikan sumber daya secara lebih efisien sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini akan mengurangi pemborosan dan meningkatkan efektivitas pengelolaan keuangan publik. Dengan demikian, pemanfaatan kecerdasan buatan (AI) dalam layanan publik memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi, kualitas, dan transparansi pelayanan publik. Namun, untuk mengoptimalkan manfaatnya, pemerintah perlu memperhatikan dan mengatasi tantangan yang mungkin timbul dalam implementasi AI (Sugiono, 2021).

C. AI Digunakan untuk Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik

AI dapat digunakan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik melalui beberapa cara. Pertama, AI dapat digunakan untuk menganalisis data secara cepat dan akurat, sehingga memungkinkan pemerintah untuk memberikan informasi yang lebih transparan kepada masyarakat. Misalnya, AI dapat digunakan untuk menganalisis data anggaran publik dan membuat laporan yang dapat diakses oleh masyarakat secara online. Selain itu, AI juga dapat digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi kinerja pelayanan publik secara real-time. Dengan adopsi teknologi AI, pemerintah dapat melacak dan menganalisis data kinerja layanan publik, seperti waktu respon dalam menanggapi keluhan masyarakat atau tingkat kepuasan pengguna layanan. Hal ini akan memungkinkan pemerintah untuk melakukan perbaikan dan peningkatan layanan secara lebih cepat dan efektif (Hakim & Mustari, 2019).

Selanjutnya, AI juga dapat digunakan untuk mendeteksi dan mencegah potensi korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan dalam pelayanan publik. Dengan analisis data yang lebih baik, AI dapat membantu pemerintah untuk mengidentifikasi pola-pola yang mencurigakan dalam pengelolaan keuangan dan sumber daya

publik. Hal ini akan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan publik. Selain itu, AI juga dapat digunakan untuk memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Dengan adopsi teknologi AI, pemerintah dapat menyediakan platform digital yang memungkinkan masyarakat untuk memberikan masukan dan pendapat mereka tentang kebijakan-kebijakan publik. Hal ini akan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pembuatan kebijakan (Julaytenth, dkk, 2023).

Selanjutnya, AI juga dapat digunakan untuk mengoptimalkan proses pengawasan dan penegakan hukum dalam pelayanan publik. Dengan analisis data yang lebih baik, pemerintah dapat mendeteksi potensi pelanggaran atau kecurangan dalam pelayanan publik secara lebih cepat dan akurat. Hal ini akan meningkatkan efektivitas dalam penegakan hukum dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Selain itu, AI juga dapat digunakan untuk meningkatkan transparansi dalam pengelolaan data dan informasi publik. Dengan adopsi teknologi AI, pemerintah dapat mengembangkan sistem manajemen data yang lebih terstruktur dan terbuka, sehingga memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi publik dengan lebih mudah dan transparan. Hal ini akan meningkatkan akuntabilitas

pemerintah dalam pengelolaan data dan informasi publik (Hardi, dkk, 2023).

Selanjutnya, AI juga dapat digunakan untuk meningkatkan transparansi dalam pemantauan dan evaluasi program-program pemerintah. Dengan adopsi teknologi AI, pemerintah dapat mengembangkan sistem pemantauan dan evaluasi yang lebih terstruktur dan terbuka, sehingga memungkinkan masyarakat untuk mengevaluasi dampak dari program-program pemerintah dengan lebih baik. Hal ini akan meningkatkan akuntabilitas pemerintah dalam pelaksanaan program-program mereka. Terakhir, AI juga dapat digunakan untuk meningkatkan transparansi dalam pengelolaan kebijakan publik. Dengan adopsi teknologi AI, pemerintah dapat mengembangkan sistem pengelolaan kebijakan yang lebih terbuka dan akuntabel, sehingga memungkinkan masyarakat untuk memahami dan mengevaluasi kebijakan-kebijakan pemerintah dengan lebih baik. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pemerintah (Ardiansa & Tantri, 2023).

Transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui pemanfaatan kecerdasan buatan (AI). Pertama, AI dapat digunakan untuk meningkatkan transparansi dalam pengambilan keputusan dengan memberikan penjelasan tentang algoritma yang digunakan. Hal ini dapat membantu

masyarakat memahami bagaimana keputusan dibuat dan meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah. Kedua, AI dapat digunakan untuk meningkatkan akuntabilitas dalam pelayanan publik dengan memberikan informasi yang lebih akurat dan terpercaya. Dengan analisis data yang lebih baik, pemerintah dapat memberikan laporan yang lebih komprehensif tentang kinerja layanan publik. Hal ini akan memudahkan masyarakat untuk mengevaluasi kinerja pemerintah dan menuntut pertanggungjawaban (Afifah, dkk, 2023).

Selanjutnya, pemanfaatan AI juga dapat meningkatkan transparansi dalam pengelolaan anggaran publik. Dengan adopsi teknologi AI, pemerintah dapat memantau pengeluaran anggaran secara real-time dan memberikan informasi yang lebih akurat tentang penggunaan anggaran publik. Hal ini akan memungkinkan masyarakat untuk mengawasi penggunaan anggaran publik dengan lebih efektif. Selain itu, AI juga dapat digunakan untuk meningkatkan transparansi dalam pengelolaan data dan informasi publik. Dengan adopsi teknologi AI, pemerintah dapat mengembangkan sistem manajemen data yang lebih terstruktur dan terbuka, sehingga memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi publik dengan lebih mudah dan transparan. Hal ini akan meningkatkan akuntabilitas pemerintah dalam

pengelolaan data dan informasi publik (Nasution, dkk, 2024).

Selanjutnya, pemanfaatan AI juga dapat meningkatkan transparansi dalam pemantauan dan evaluasi program-program pemerintah. Dengan adopsi teknologi AI, pemerintah dapat mengembangkan sistem pemantauan dan evaluasi yang lebih terstruktur dan terbuka, sehingga memungkinkan masyarakat untuk mengevaluasi dampak dari program-program pemerintah dengan lebih baik. Hal ini akan meningkatkan akuntabilitas pemerintah dalam pelaksanaan program-program mereka. Selain itu, AI juga dapat digunakan untuk meningkatkan transparansi dalam pengambilan keputusan pemerintah. Dengan adopsi teknologi AI, pemerintah dapat mengembangkan sistem pengambilan keputusan yang lebih terbuka dan akuntabel, sehingga memungkinkan masyarakat untuk memahami dan mengevaluasi alasan di balik setiap keputusan yang diambil. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap keputusan pemerintah (Nuriani, dkk, 2021).

Selanjutnya, pemanfaatan AI juga dapat meningkatkan transparansi dalam pelaporan kinerja pemerintah. Dengan adopsi teknologi AI, pemerintah dapat mengembangkan sistem pelaporan kinerja yang lebih terstruktur dan terbuka, sehingga memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi tentang kinerja pemerintah dengan lebih mudah dan

transparan. Hal ini akan meningkatkan akuntabilitas pemerintah dalam pelaporan kinerja mereka kepada masyarakat. Selain itu, AI juga dapat digunakan untuk meningkatkan transparansi dalam pengelolaan kebijakan publik (Nasution, dkk, 2024). Dengan adopsi teknologi AI, pemerintah dapat mengembangkan sistem pengelolaan kebijakan yang lebih terbuka dan akuntabel, sehingga memungkinkan masyarakat untuk memahami dan mengevaluasi kebijakan-kebijakan pemerintah dengan lebih baik. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Terakhir, pemanfaatan AI juga dapat meningkatkan transparansi dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Dengan adopsi teknologi AI, pemerintah dapat memberikan layanan yang lebih cepat dan responsif terhadap permintaan dan keluhan masyarakat. Hal ini akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

D. AI Mempengaruhi Interaksi Pemerintah dengan Masyarakat dalam Pelayanan Publik

Penggunaan kecerdasan buatan (AI) dapat mempengaruhi interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dalam konteks pelayanan publik secara signifikan. Pertama, AI dapat meningkatkan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat

dengan menyediakan layanan yang lebih cepat dan efisien. Dengan adopsi teknologi AI, pemerintah dapat memanfaatkan chatbot atau sistem otomatis lainnya untuk menjawab pertanyaan dan mengatasi keluhan masyarakat secara real-time, tanpa harus menunggu interaksi langsung dengan petugas pelayanan. Penggunaan AI dapat meningkatkan personalisasi layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Dengan analisis data yang lebih baik, pemerintah dapat memberikan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan individu, seperti rekomendasi program bantuan sosial atau informasi tentang layanan kesehatan yang relevan. Hal ini akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah (Wahyudi, 2023).

AI dapat digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi kinerja pelayanan publik secara real-time. Dengan adopsi teknologi AI, pemerintah dapat melacak dan menganalisis data kinerja layanan publik, seperti waktu respon dalam menanggapi keluhan masyarakat atau tingkat kepuasan pengguna layanan. Hal ini akan memungkinkan pemerintah untuk melakukan perbaikan dan peningkatan layanan secara lebih cepat dan efektif. Penggunaan AI dapat meningkatkan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dengan menyediakan layanan yang lebih inovatif dan adaptif

(Nuryanti, 2020). Dengan adopsi teknologi AI, pemerintah dapat mengembangkan solusi-solusi baru dalam memberikan layanan publik, sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan.

E. Kebijakan untuk Implementasi AI dalam Meningkatkan Layanan Publik

Untuk mendukung implementasi kecerdasan buatan (AI) dalam meningkatkan layanan publik, diperlukan kebijakan yang komprehensif dan terintegrasi. Pertama, pemerintah perlu mengembangkan regulasi yang jelas tentang penggunaan dan pengelolaan data dalam konteks AI. Regulasi ini harus mencakup perlindungan data pribadi, keamanan data, dan hak kekayaan intelektual untuk memastikan bahwa data yang digunakan oleh sistem AI aman dan terlindungi. Pemerintah perlu mengembangkan kebijakan untuk memastikan inklusivitas dalam pemanfaatan AI dalam layanan publik. Hal ini meliputi memastikan bahwa semua lapisan masyarakat memiliki akses dan keterampilan untuk menggunakan teknologi AI, serta memastikan bahwa tidak ada diskriminasi dalam penggunaan AI dalam layanan publik (Wulandari, 2018).

Pemerintah perlu mengembangkan kebijakan untuk mengatasi tantangan etika yang terkait dengan penggunaan AI dalam layanan publik. Kebijakan ini harus mencakup

pedoman tentang pengambilan keputusan yang adil dan tidak diskriminatif oleh sistem AI, serta mekanisme untuk mengatasi bias yang mungkin muncul dalam data atau algoritma AI. Pemerintah perlu mengembangkan kebijakan untuk meningkatkan kapasitas dan keterampilan sumber daya manusia dalam pengelolaan dan pengembangan teknologi AI. Hal ini meliputi pelatihan dan pendidikan tentang AI bagi pegawai pemerintah, serta dukungan untuk pengembangan teknologi AI lokal yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat. Pemerintah perlu mengembangkan kebijakan untuk meningkatkan kolaborasi antara sektor publik, swasta, dan akademisi dalam pengembangan dan pemanfaatan teknologi AI dalam layanan publik. Hal ini dapat dilakukan melalui pembentukan kemitraan yang memungkinkan pertukaran pengetahuan dan sumber daya antar sektor (Cahyarini, 2021).

Pemerintah perlu mengembangkan kebijakan untuk memastikan keberlanjutan dan kesinambungan dalam pengembangan dan pemanfaatan teknologi AI dalam layanan publik. Hal ini mencakup pengembangan kebijakan yang memastikan bahwa teknologi AI yang diterapkan dapat terus berkembang dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Terakhir, pemerintah perlu mengembangkan kebijakan untuk memastikan bahwa implementasi AI

dalam layanan publik tidak menimbulkan risiko yang tidak terkendali. Hal ini melibatkan pengembangan kebijakan yang memastikan bahwa sistem AI yang diterapkan aman dan dapat dipercaya, serta memiliki mekanisme pengawasan yang memadai (Wisesa, 2023).

KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam keseluruhan pembahasan, implementasi kecerdasan buatan (AI) dalam layanan publik memerlukan kebijakan yang komprehensif dan terintegrasi. Kebijakan yang diperlukan mencakup regulasi yang jelas tentang penggunaan dan pengelolaan data, kebijakan inklusivitas untuk memastikan akses dan keterampilan yang merata dalam penggunaan AI, serta kebijakan untuk mengatasi tantangan etika dan meningkatkan kapasitas sumber daya manusia. Selain itu, kolaborasi antara sektor publik, swasta, dan akademisi juga penting dalam pengembangan dan pemanfaatan teknologi AI dalam layanan publik. Pemerintah juga perlu memastikan transparansi, akuntabilitas, dan keberlanjutan dalam penggunaan AI dalam layanan publik. Hal ini mencakup pengembangan kebijakan yang memastikan informasi yang jelas tentang penggunaan sistem AI dalam pengambilan keputusan, mekanisme untuk menerima masukan dan keluhan dari masyarakat, serta keberlanjutan teknologi AI yang digunakan. Pemerintah juga harus memastikan bahwa implementasi AI tidak

menyebabkan penggantian atau penurunan kualitas layanan yang diberikan oleh manusia, melainkan digunakan untuk meningkatkan layanan yang sudah ada.

Dengan mengembangkan kebijakan yang tepat, pemerintah dapat memastikan bahwa implementasi AI dalam layanan publik memberikan manfaat yang merata bagi masyarakat dan tidak menimbulkan risiko yang tidak terkendali. Dengan demikian, penggunaan AI dalam layanan publik dapat meningkatkan efisiensi, responsivitas, dan kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah, serta meningkatkan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, M., Oktavia, D. R., Suhendar, E., Azhari, T. R. A., Rahmadhina, J. A. K., Riska, E. A., ... & Fajar, M. (2023). Pemanfaatan Teknologi Metaverse dalam Komunikasi Layanan Publik. *Karimah Tauhid*, 2(4), 1212-1228.
- Amalia, S. (2018). Reformasi Birokrasi 4.0: Strategi Menghadapi Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 21(2).
- Ardiansa, M. A., & Tantri, A. H. (2023, September). Perkembangan Kecerdasan Buatan Pada E-Government Di Indonesia. In *Seminar Nasional Sistem Informasi (SENASIF)* (Vol. 7, pp. 3898-3904).
- Cahyarini, F. D. (2021). Implementasi Digital Leadership dalam Pengembangan Kompetensi Digital pada Pelayanan Publik. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 25(1), 47-60.
- Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial*, 3(1), 71-95.
- Dharmawan, Y. S. (2018). Skenario Masa Depan Untuk Sektor Publik Dan Pengaruhnya Terhadap Pegawai Negeri Sipil. *Jurnal Teknologi*, 1(1), 66-78.
- Fauzan, I. (2020). Artificial Intelligence (Ai) Pada Proses Pengawasan Dan Pengendalian Kepegawaian-Sebuah Eksplorasi Konsep Setelah Masa Pandemi Berakhir. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS*, 14(1 Juni), 31-42.
- Hakim, L., & Mustari, N. (2019, December). Transparansi Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Rappocini Dan Tamalanrea Kota Makassar. In *Seminar Nasional Hasil Penelitian & Pengabdian Kepada Masyarakat (SNP2M)* (Vol. 4, No. 1, pp. 19-24).
- Hardi, R., Harakan, A., Khaerah, N., Hamrun, H., & Hawing, H. (2023). Integrasi Artificial Intelligence dalam E-Governance.

- Herawati, N., Hidayat, A., Astuti, D., & Warpindyastuti, L. D. (2023). Digitalisasi Korporasi: Penggunaan Augmented Reality Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(5), 3188-3193.
- Julaytenth, M. A. M., Nareswari, K. P., & Dewiyanti, S. (2023, January). Penerapan AI pada penyempurnaan sistem informasi pemerintah daerah di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk. In *Proceeding of National Conference on Accounting & Finance* (pp. 36-44).
- Larah, A. D., Siregar, N. S., Salsabila, T., & Nurbaiti, N. (2023). Aspek Etika Dalam Penggunaan Kecerdasan Buatan (Ai) Dalam Layanan Perbankan Syariah. *Borjuis: Jurnal Of Economy*, 1(1), 1-12.
- Lubis, M. S. Y. (2021, August). Implementasi Artificial Intelligence Pada System Manufaktur Terpadu. In *Prosiding Seminar Nasional Teknik UISU (SEMNASTEK)* (Vol. 4, No. 1, pp. 1-7).
- Lukman, J. P., & Sakir, A. R. (2024). Transformasi Digital dalam Administrasi Publik: Peluang dan Tantangan. *MULTIPLE: Journal of Global and Multidisciplinary*, 2(1), 1042-1049.
- Marlin, K., Tantrisna, E., Mardikawati, B., Anggraini, R., & Susilawati, E. (2023). Manfaat dan Tantangan Penggunaan Artificial Intelligences (AI) Chat GPT Terhadap Proses Pendidikan Etika dan Kompetensi Mahasiswa Di Perguruan Tinggi. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(6), 5192-5201.
- Mokobombang, W., Syafaruddin, S., Syafaruddin, A. R. A., Khaeriyah, K., & Natsir, N. (2023). Dampak Perubahan Layanan Publik Yang Disebabkan Oleh Teknologi Dan Media Sosial. *Journal of Business, Finance, and Economics (JBFE)*, 4(1), 348-359.
- Nasution, A. I., Hermawati, N. N., & Setia, M. N. R. (2024). Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Dana Zakat Terhadap Kepercayaan Muzzaki dalam Membayar Zakat di Baznas Provinsi Jawa Barat. *Journal of Applied Islamic Economics and Finance*, 4(2), 264-272.
- Nuriani, K. M., Rochim, A. I., & Kusnan, K. (2021). Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Pada Kantor Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 1(03), 48-69.
- Pongtambing, Y. S., & Sampetoding, E. A. M. (2023). Transformasi Digital pada Layanan Kesehatan Berkelanjutan di Indonesia. *SainsTech Innovation Journal*, 6(2), 412-420.
- Sallu, S., Qammaddin, Q., Ashari, A., & Nursamsir, N. (2023). Tinjauan

- Literature: Pembelajaran Digital Administrasi Publik berbasis Artificial Intelligence (AI). REMIK: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer, 7(1), 367-380.
- Sugiono, S. (2021). Peran E-Government Dalam Membangun Society 5.0: Tinjauan Konseptual Terhadap Aspek Keberlanjutan Ekonomi, Sosial, Dan Lingkungan. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 5(2), 115-125.
- Supriyadi, E. I., & Asih, D. B. (2020). Implementasi Artificial Intelligence (Ai) Di Bidang Administrasi Publik Pada Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal RASI*, 2(2), 12-22.
- Utama, A., & Wibawa, A. (2021). Aliran filsafat dan progresivisme teknologi artificial intelligence. *Jurnal Inovasi Teknologi Dan Edukasi Teknik*, 1(8), 571-583.
- Wahyudi, T. (2023). Studi Kasus Pengembangan dan Penggunaan Artificial Intelligence (AI) Sebagai Penunjang Kegiatan Masyarakat Indonesia. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 9(1), 28-32.
- Wisesa, A. R. (2023). Inovasi artificial intelligence sebagai financial advisor kementerian keuangan. *SWATANTRA*, 21(1), 01-08.
- Wulandari, I. (2018). Sistem Pakar Talenta Implementasi Kecerdasan Buatan Dalam Pelayanan Publik Menuju Sragen Smart City. *Jurnal Litbang Sukowati: Media Penelitian Dan Pengembangan*, 2(1), 75-88.
- Yokomichi, K., & Sanbigs, L. B. F. Kepemimpinan Pemerintahan Berbasis Artificial Intelligence. *Kepemimpinan Pemerintahan*, 190.
- Zsazsa, C. S. K. M., & Sitepu, E. (2023). Implementasi Artificial Intelligence pada Pelayanan Publik. *All Fields of Science Journal Liaison Academia and Society*, 3(3), 24-42.