

Literature Review : Peran *Artificial Intelligence* untuk Mendukung Pelayanan Publik di Sektor Pemerintahan

Anggos Habil Seulalae¹, Azmi Fitrisia², Siti Fatimah³

^{1,2,3} Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang

e-mail: Anggoshabils@gmail.com¹, Azmifitrisia@fis.unp.ac.id², sitifatimah@fis.unp.ac.id³

Abstrak

Perkembangan teknologi kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence/AI*) telah membuka peluang baru dalam transformasi pelayanan publik di sektor pemerintahan. Artikel ini bertujuan untuk mengevaluasi manfaat *AI* dalam meningkatkan efisiensi dan produktivitas di sektor pemerintahan dalam melakukan pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi pustaka atau *literature study* untuk pengumpulan data. Hasil kajian menunjukkan bahwa *AI* mampu mengotomatisasi proses administratif, serta meningkatkan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Di Indonesia, penerapan *AI* mulai terlihat dalam penggunaan chatbot, sistem perizinan digital, serta pengelolaan data kependudukan. Namun, implementasi ini masih menghadapi tantangan seperti keterbatasan infrastruktur digital, rendahnya literasi teknologi aparatur, dan belum adanya regulasi khusus yang mengatur penggunaan *AI* secara etis. Oleh karena itu, kolaborasi antara pemerintah, pengembang teknologi, dan masyarakat menjadi penting dalam membangun ekosistem *AI* yang berkelanjutan. Kajian ini memberikan wawasan bagi pengambil kebijakan untuk merumuskan strategi penerapan *AI* dalam pelayanan publik yang adaptif dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Kata kunci: *Administrasi, Good Governance, Infrastruktur, Masyarakat, Teknologi*

Abstract

The development of artificial intelligence (*AI*) has opened up new opportunities in the transformation of public services in the government sector. This article aims to utilize *AI* in improving the efficiency and productivity of the government sector in providing public services. This study uses a qualitative descriptive method with a literature study approach for data collection. The results of the study show that *AI* is able to automate administrative processes, accelerate decision-making, and improve the quality of interaction between the government and the community. In Indonesia, the application of *AI* has begun to be seen in the use of chatbots, digital licensing systems, and population data management. However, this implementation still faces challenges such as limited digital infrastructure, low technological literacy of civil servants, and the absence of specific regulations governing the ethical use of *AI*. Therefore, collaboration between the government, technology developers, and the community is important in building an inclusive and sustainable *AI* ecosystem. This study provides initial insights for policy makers to formulate strategies for implementing *AI* in public services that are adaptive and oriented towards the interests of the community.

Keywords : *Administration, Good Governance, Infrastructure, Public, Technology*

PENDAHULUAN

Pada era modern yang penuh dengan tantangan, sektor publik dihadapkan pada dinamika yang semakin kompleks dalam mengelola pemerintahan dan memberikan pelayanan publik. Tuntutan masyarakat terhadap efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan sumber daya publik semakin mendesak. Kepemerintahan yang efektif dalam konteks (*good governance*) adalah topik utama yang paling relevan dalam bidang administrasi publik saat ini. Keinginan yang semakin kuat dari masyarakat kepada pemerintah untuk menerapkan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik sejalan dengan bertambahnya tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat, serta adanya

dampak dari globalisasi (Riyanda, 2017). Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai penyedia layanan yang memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi tersebut, sesuai dengan prinsip dasar dan prosedur yang telah ditentukan (Hardiyansyah, 2011). Data tahun 2022 yang dilaporkan Ombudsman RI menunjukkan sejumlah instansi yang masuk zonasi hijau sebesar 52,96% yang dilakukan terhadap 25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota dan 415 pemerintah kabupaten. Data tahun 2024 pelayanan publik di Indonesia menunjukkan peningkatan kualitas dan kepatuhan. Hal ini ditandai dengan semakin banyaknya penyelenggara layanan yang masuk dalam zona hijau, yaitu kategori dengan Opini Kualitas Tertinggi dan Tinggi.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Pemerintah bertugas menyediakan layanan yang berkualitas, cepat, dan merata kepada seluruh warga negara tanpa diskriminasi. Masyarakat saat ini semakin menuntut sistem pelayanan yang efisien, transparan, dan berbasis teknologi. Oleh karena itu, pemerintah perlu melakukan inovasi dalam tata kelola pelayanan publik agar mampu menjawab kebutuhan zaman. Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah membuka peluang baru dalam penyelenggaraan layanan publik. Salah satu inovasi yang menonjol adalah penggunaan kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence/AI*) untuk mendukung proses birokrasi dan pelayanan administrative (Supriyadi & Asih, 2020). Teknologi AI dapat membantu mempercepat proses pengambilan keputusan, mengurangi beban kerja manual, serta meningkatkan akurasi dalam pelayanan. Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah membuka peluang baru dalam penyelenggaraan layanan publik. Salah satu inovasi yang menonjol adalah penggunaan kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence/AI*) untuk mendukung proses birokrasi dan pelayanan administrative (Supriyadi & Asih, 2020). Pemerintah di berbagai negara, termasuk Indonesia, mulai mengeksplorasi pemanfaatan AI dalam sistem pelayanan publik. *Artificial Intelligence* (AI) menjadi teknologi kunci dalam membangun dunia digital di era modern. Beberapa lembaga pemerintah di Indonesia telah menerapkan sistem berbasis AI, seperti chatbot layanan publik, sistem perizinan otomatis, dan analisis data kependudukan. Penerapan ini menunjukkan potensi AI dalam menciptakan pelayanan yang lebih efisien dan responsif. AI mampu mendukung personalisasi pembelajaran, meningkatkan presisi layanan medis, dan mendorong efisiensi operasional bisnis. Namun, implementasi AI menghadapi tantangan seperti keterbatasan data berkualitas, kebutuhan perangkat keras yang mahal, serta risiko privasi data (Alifiya *et al.*, 2025). Tantangan lainnya, yaitu keterbatasan infrastruktur digital dan rendahnya literasi teknologi aparatur. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi manfaat AI dalam meningkatkan efisiensi dan produktivitas di sektor pemerintahan dalam melakukan pelayanan publik. Kajian ini akan memetakan potensi, manfaat, serta hambatan yang dihadapi dalam penerapan AI di sektor publik.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi pustaka atau *literature study* untuk pengumpulan data. Data yang diperoleh berasal dari jurnal ilmiah, buku, laporan tugas akhir, berita, dan publikasi yang relevan dengan judul penelitian. Pencarian data dilakukan melalui database akademik, yaitu Google Scholar, Scopus, situs *repository*, dan *ScienceDirect*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan AI di Sektor Pelayanan Publik Indonesia

Kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence/AI*) berperan penting dalam mempercepat transformasi pelayanan publik. Pemerintah di berbagai negara telah memanfaatkan AI untuk mengotomatiskan proses administratif, seperti pemrosesan dokumen, pelayanan informasi, dan pengelolaan data penduduk. Teknologi ini memungkinkan birokrasi menjadi lebih efisien karena sistem AI dapat bekerja tanpa jeda waktu dan mengurangi keterlibatan manusia dalam tugas-tugas rutin (Zsazsa & Sitepu, 2023). Sejumlah studi menyebutkan bahwa implementasi AI dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui personalisasi layanan dan kemampuan analisis prediktif (Alifiya *et al.*, 2025). Pemerintah mampu menggunakan data historis untuk memprediksi kebutuhan layanan masyarakat secara lebih akurat. Sebagai contoh, sistem berbasis AI di

beberapa kota besar digunakan untuk mengatur alokasi sumber daya publik, seperti pengaturan lalu lintas atau distribusi bantuan sosial. Teknologi ini membantu aparat pemerintah memberikan pelayanan yang lebih responsif dan tepat sasaran (Alkhaza'leh *et al.*, 2025).

Di Indonesia, pemanfaatan AI dalam sektor pemerintahan masih berada pada tahap awal dan terbatas di wilayah tertentu (Nuryanto, 2020). Beberapa kementerian dan pemerintah daerah telah menggunakan chatbot untuk pelayanan informasi, serta sistem pendukung keputusan dalam pengelolaan data kependudukan. Meskipun demikian, tantangan seperti keterbatasan infrastruktur digital, kurangnya integrasi antarinstansi, dan rendahnya literasi teknologi di kalangan aparatur sipil menjadi hambatan dalam penerapan yang lebih luas. Perkembangan AI di sektor pelayanan publik Indonesia menunjukkan tren yang meningkat dalam beberapa tahun terakhir. Pemerintah mulai memanfaatkan teknologi ini untuk mendorong efisiensi dan efektivitas birokrasi. Beberapa lembaga telah mengembangkan sistem pelayanan berbasis AI, seperti chatbot untuk layanan informasi, sistem prediksi untuk analisis data, dan proses perizinan otomatis. Inovasi-inovasi ini menjadi langkah awal digitalisasi administrasi publik secara menyeluruh.

Kementerian Keuangan dan Direktorat Jenderal Pajak menjadi pelopor dalam penggunaan AI melalui layanan chatbot "Pajak Pintar" yang mampu menjawab pertanyaan wajib pajak secara cepat dan akurat. Selain itu, Kementerian PAN-RB dan pemerintah daerah tertentu mulai menerapkan AI untuk mendukung Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Perkembangan ini menunjukkan bahwa sektor pelayanan publik di Indonesia mulai mengadopsi teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Meskipun implementasinya belum merata, integrasi AI mulai diterapkan dalam bidang seperti kependudukan, pelayanan kesehatan, dan pendidikan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) telah menggunakan sistem digital yang mempercepat pencetakan dokumen kependudukan, dan beberapa rumah sakit rujukan mulai menerapkan sistem pendukung diagnosis berbasis AI. Perkembangan ini membuktikan bahwa sektor publik perlahan bergerak ke arah modernisasi layanan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, kemajuan tersebut masih memerlukan penguatan dari sisi regulasi, pelatihan sumber daya manusia, serta infrastruktur digital yang memadai (Pradana *et al.*, 2025). Untuk mendorong perkembangan yang lebih luas, pemerintah harus menyediakan kerangka kerja nasional yang mendukung penggunaan AI secara etis, efisien, dan inklusif. Jika dikembangkan dengan pendekatan yang tepat, AI memiliki potensi besar untuk merevolusi sistem pelayanan publik Indonesia menuju birokrasi yang responsif dan transparan.

Peranan AI di Sektor Pelayanan Publik

Artificial Intelligence (AI) memiliki peran strategis dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Pemerintah memanfaatkan AI untuk mempercepat proses administratif, seperti pemrosesan data kependudukan, pengajuan perizinan, dan layanan informasi digital. Teknologi ini memungkinkan proses layanan berjalan lebih efisien karena dapat mengurangi waktu tunggu dan meminimalkan kesalahan manusia. Dengan demikian, pelayanan publik menjadi lebih cepat, akurat, dan terukur (Zsazsa & Sitepu, 2023). Penerapan AI juga berkontribusi dalam meningkatkan transparansi birokrasi. Pemerintah dapat menggunakan sistem berbasis AI untuk mencatat, memantau, dan mengevaluasi kinerja pelayanan secara otomatis. Sistem ini membantu mengurangi praktik korupsi karena seluruh proses tercatat secara digital dan dapat diaudit kapan saja. Selain itu, AI dapat menyesuaikan layanan berdasarkan kebutuhan masyarakat, sehingga pelayanan menjadi lebih personal dan tepat sasaran. Beberapa contoh implementasi AI di sektor publik Indonesia termasuk penggunaan chatbot dalam layanan pajak dan kependudukan, serta sistem analisis data untuk penyaluran bantuan sosial. AI memungkinkan lembaga pemerintahan mengenali pola kebutuhan masyarakat berdasarkan data historis. Namun, tantangan seperti keterbatasan anggaran, kurangnya infrastruktur digital di daerah terpencil, dan minimnya pelatihan teknologi pada aparatur negara masih menjadi kendala yang perlu diatasi secara sistemik. Pemerintah perlu menyusun kebijakan yang melindungi privasi masyarakat dan mencegah penyalahgunaan data. Tanpa landasan hukum yang kuat, penggunaan AI bisa menimbulkan risiko diskriminasi algoritmik dan ketimpangan layanan. Oleh karena itu, kolaborasi antara pembuat

kebijakan, pengembang teknologi, dan masyarakat sipil sangat dibutuhkan agar AI dapat berperan sebagai alat pendukung pelayanan publik yang etis, inklusif, dan berkelanjutan.

Tantangan AI di Sektor Pelayanan Publik

Penerapan AI dalam pelayanan publik menghadapi tantangan utama pada aspek infrastruktur digital yang belum merata. Pemerintah daerah di wilayah terpencil masih mengalami keterbatasan akses internet dan perangkat teknologi yang memadai. Ketimpangan ini menghambat penyebaran sistem AI secara nasional dan menciptakan kesenjangan kualitas layanan antara daerah perkotaan dan pedesaan. Oleh karena itu, pembangunan infrastruktur menjadi prasyarat penting dalam implementasi AI yang menyeluruh. Tantangan lain muncul dari sisi sumber daya manusia. Banyak aparatur sipil negara belum memiliki kompetensi teknis yang memadai untuk mengoperasikan sistem AI. Kurangnya pelatihan dan minimnya literasi digital membuat adopsi teknologi ini berjalan lambat (Suriadi *et al.*, 2024). Pemerintah perlu menyusun program pelatihan berkelanjutan agar aparatur siap menghadapi perubahan digital. Tanpa peningkatan kapasitas SDM, teknologi AI sulit dioptimalkan dalam sistem birokrasi (Pradana *et al.*, 2025). Masalah regulasi dan kebijakan juga menjadi kendala yang signifikan. Saat ini, belum ada kerangka hukum yang secara komprehensif mengatur penggunaan AI dalam pelayanan publik. Ketidaksiapan regulasi menimbulkan risiko penyalahgunaan data pribadi, diskriminasi algoritmik, serta pelanggaran hak asasi digital warga. Oleh karena itu, pembentukan kebijakan yang etis, transparan, dan melindungi hak masyarakat menjadi sangat penting dalam proses digitalisasi birokrasi. Selain itu, kepercayaan publik terhadap sistem AI masih rendah. Masyarakat sering meragukan keakuratan keputusan mesin dan merasa kurang nyaman berinteraksi dengan layanan otomatis. Ketidakpastian ini diperparah oleh kurangnya informasi mengenai bagaimana data digunakan dan dijaga oleh pemerintah. Untuk membangun kepercayaan, pemerintah perlu mensosialisasikan manfaat AI secara terbuka dan menjamin perlindungan data dalam setiap layanan digital yang diterapkan serta merampungkan berbagai data nasional sehingga pemerintah dapat mengendalikan sepenuhnya penerapan AI (Simanjuntak *et al.*, 2024).

Pembahasan

Artificial Intelligence

Kecerdasan Buatan (AI) adalah sistem yang didasarkan pada kemampuan buatan komputer yang mampu menjalankan tugas yang umumnya memerlukan kecerdasan dari manusia. Teknologi ini mampu mengambil keputusan dengan cara mengolah dan memanfaatkan data yang ada dalam sistem (Mariyam & Setiyowati, 2021). Proses yang berlangsung dalam kecerdasan buatan melibatkan pembelajaran, penalaran, dan perbaikan diri. Tahapan ini serupa dengan cara manusia melakukan evaluasi sebelum mengambil keputusan (Lubis, 2021). Para peneliti telah mengembangkan berbagai model algoritma yang memungkinkan mesin untuk belajar dari data, mengenali pola, serta mengambil keputusan secara mandiri. Saat ini, AI tidak hanya digunakan dalam bidang teknologi informasi, tetapi juga merambah ke sektor kesehatan, pendidikan, pemerintahan, hingga industri kreatif. Beberapa studi menunjukkan bahwa teknologi AI berkontribusi besar dalam efisiensi kerja dan pengambilan keputusan (Brynjolfsson & McAfee, 2017). Sistem cerdas seperti *machine learning* dan *deep learning* mampu menganalisis data dalam jumlah besar dengan akurasi tinggi. Namun, penerapan AI juga menimbulkan tantangan. Beberapa peneliti menyoroti isu etika dan sosial yang muncul, seperti risiko hilangnya lapangan kerja akibat otomatisasi dan penyalahgunaan data pribadi oleh sistem AI. Oleh karena itu, diperlukan regulasi yang ketat untuk memastikan AI digunakan secara bertanggung jawab dan berkelanjutan.

Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan Publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh institusi birokrasi politik untuk memenuhi berbagai bentuk kebutuhan dan kepentingan dari warga masyarakat pengguna. Pemerintah pada hakekatnya memiliki fungsi dasar yakni pelayanan sesuai dengan sejarah terbentuknya negara atau pemerintahan dengan konsep negara sebagai

penjaga, oleh karena itu pemerintah wajib untuk melayani masyarakatnya dalam upaya untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat, khususnya kebutuhan dasar manusia seperti rasa aman, rasa tentera, dan lain-lain. (Bazarah *et al.*, 2021). Pemerintah Indonesia menyelenggarakan pelayanan publik sebagai bentuk tanggung jawab negara kepada masyarakat (Undang-Undang No. 25 Tahun 2009). Pemerintah bertugas menyediakan layanan dasar seperti administrasi kependudukan, pendidikan, kesehatan, dan layanan perizinan. Layanan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, dan transparan. Berbagai studi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan (Dwiyanto, 2011). Faktor-faktor seperti birokrasi yang rumit, rendahnya kompetensi aparatur sipil negara, serta kurangnya pemanfaatan teknologi sering menjadi penghambat. Pemerintah pusat dan daerah dituntut untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem pelayanan guna menjawab tuntutan masyarakat yang semakin kompleks. Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah mulai menerapkan pendekatan digital melalui program *e-government* untuk memperbaiki kinerja layanan publik. Sistem online seperti layanan administrasi kependudukan daring dan perizinan berbasis OSS (*Online Single Submission*) telah mempercepat proses pelayanan. Upaya tersebut menunjukkan peningkatan responsivitas birokrasi terhadap kebutuhan warga.

Meski demikian, sebagian penelitian mengungkapkan bahwa transformasi digital belum sepenuhnya merata di seluruh wilayah Indonesia. Daerah-daerah terpencil masih mengalami keterbatasan infrastruktur dan sumber daya manusia. Oleh karena itu, keberhasilan reformasi pelayanan publik di Indonesia memerlukan komitmen kuat dari semua pemangku kepentingan. Secara umum, pelayanan publik di Indonesia sedang berada dalam proses transisi menuju sistem yang lebih modern dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Pengembangan sistem yang adaptif dan inklusif menjadi kunci dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berkeadilan. Jenis-jenis Pelayanan Publik berdasarkan Kepmenpa Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu administratif, barang dan jasa. **Pelayanan administratif** merupakan pelayanan yang dilakukan oleh unit pelayanan dalam bentuk kegiatan pencatatan, pemeriksaan, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan administrasi lainnya yang menghasilkan produk akhir berupa dokumen resmi. Contoh: penerbitan sertifikat, perizinan, dan rekomendasi. **Pelayanan barang** merupakan pelayanan yang mencakup penyediaan, pengolahan, distribusi, dan penyaluran barang fisik kepada pengguna secara langsung (individu atau unit). Produk akhir berupa barang berwujud fisik. Contoh: layanan listrik, air bersih, dan telepon. **Pelayanan jasa** merupakan pelayanan yang disediakan dalam bentuk sarana, prasarana, serta fasilitas penunjang lainnya yang menghasilkan manfaat langsung bagi pengguna dan bersifat habis pakai dalam periode waktu tertentu. Contoh: layanan perbankan, layanan pos, dan layanan pemadam kebakaran.

SIMPULAN

Artificial Intelligence (AI) memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di sektor pemerintahan. Pemerintah dapat menggunakan AI untuk mempercepat proses layanan, meningkatkan akurasi administrasi, serta menyesuaikan layanan dengan kebutuhan masyarakat. Teknologi ini menjadi alat bantu strategis untuk mewujudkan birokrasi yang lebih efisien, terbuka, dan responsif. AI memiliki potensi besar untuk merevolusi pelayanan publik jika didukung oleh regulasi yang jelas, infrastruktur yang memadai, dan sumber daya manusia yang kompeten. Dengan pendekatan yang terencana dan inklusif, pemerintah dapat memanfaatkan AI sebagai sarana untuk mewujudkan layanan publik yang lebih adil, efektif, dan berorientasi pada kepuasan warga.

DAFTAR PUSTAKA

- Alifiya, H., Utomo, J. E., Kusuma, H. P., Azzahra, D. K., & Buana, P. A. (2025). Eksplorasi penerapan *artificial intelligence* dalam transformasi infrastruktur digital untuk keberlanjutan ekonomi digital. *Jurnal Komputer dan Teknologi Sains (KOMTEKS)*, 4(1), 1-7.
- Alkhaza'leh, Y. M. S. (2025). Artificial Intelligence and its impact on social policy-making. *Journal of Ecohumanism*, 4(1), 2320-2337.

- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep pelayanan publik di Indonesia (Analisis literasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105-122.
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2017) The Business of Artificial Intelligence. *Harvard Business Review*, 7, 3-11. <https://starlab-alliance.com/wp-content/uploads/2017/09/The-Business-of-Artificial-Intelligence.pdf>
- Dwiyanto, A. (2011). Manajemen Pelayanan Publik. Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah (2011). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gaya Media.
- Lubis, M. S. Y. (2021). Implementasi *artificial intelligence* pada system manufaktur terpadu. *Semnastek USU* 2021. 1-7.
- Mariyam, S., & Setiyowati, S. (2021). Legality of *artificial intelligence* (AI) technology in public service transformation: possibilities and challenges. *Lex Publica*, 8(2), 75-88.
- Nuryanto, A. (2020). Tantangan administrasi publik di dunia *artificial intelligence* dan bot. *Jejaring Administrasi Publik*, 12(2), 139-147.
- Ombudsman. (2022). Pelayanan Publik Kita Masih Buruk. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kitamasih-buruk>
- Ombudsman. (2024). Ombudsman RI Beri Catatan Pelayanan Publik Kesehatan, Kepegawaian, Ketenagakerjaan dan Jaminan Sosial. <https://ombudsman.go.id/news/r/menutup-tahun-2024-ombudsman-ri-bericatat-pelayanan-publik-kesehatan-kepegawaian-ketenagakerjaan-danjaminan-sosial>
- [Pradana, A. E., Herawati, A. R., Dwimawanti, I. H., & Maesaroh. \(2025\).](#) Tantangan kecerdasan buatan dalam implikasi kebijakan pemerintah di Indonesia: studi literatur. *Jurnal Good Governance*, 21(1), 51-64.
- Riyanda, R. (2017). Faktor-faktor yang menghambat kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. *Jurnal Niara*, 9(2), 92-101.
- Supriyadi, E. I., & Asih, D. B. (2020). Implementasi *artificial intelligence* (AI) di bidang administrasi public pada era revolusi industry 4.0. *Jurnal RASI*, 2(2), 12-23.
- Suriadi, H., Mulyono, & Lovita, W. (2024). Pemanfaatan teknologi AI untuk meningkatkan kualitas dan responsivitas pelayanan publik di era digital. *Jurnal Media Ilmu*, 3(2), 107-132.
- Zsazsa, C. S. K. M., & Sitepu, E. (2023). Implementasi *artificial intelligence* pada pelayanan publik. *AFoSJ-LAS*, 3(3), 32-42