

PERAN ARTIFICIAL INTELLIGENCE DALAM MENDORONG OTOMATISASI PROSES BISNIS KANTOR MODERN

Dhany Rachmawan^{1*}, Deri Alfianto², Eneng Prima Septiani³, Hadi Supratikta⁴

^{1,2,3,4} *Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pamulang*

**E-mail: dhany@live.co.uk*

ABSTRAK

Transformasi digital telah mendorong instansi pemerintah untuk mengadopsi teknologi berbasis Artificial Intelligence (AI) guna meningkatkan efisiensi layanan administrasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi AI dalam proses bisnis kantor modern pada salah satu instansi pemerintah di Tangerang Selatan. Melalui pendekatan kualitatif studi kasus, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi dari unit kerja yang menggunakan sistem otomatisasi berbasis AI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan AI, seperti sistem pengarsipan otomatis dan chatbot pelayanan publik, mampu mempercepat proses kerja, mengurangi beban administratif, dan meningkatkan akurasi data. Namun, tantangan muncul dalam bentuk resistensi budaya organisasi, keterbatasan pelatihan SDM, dan kebutuhan adaptasi terhadap perubahan sistem kerja. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan otomatisasi kantor tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada kesiapan struktural dan manajerial instansi dalam melakukan transformasi digital secara menyeluruh. Rekomendasi difokuskan pada peningkatan literasi digital pegawai, pemetaan ulang proses kerja, dan integrasi sistem berbasis kebutuhan pengguna.

Kata Kunci: Artificial Intelligence, otomatisasi kantor, transformasi digital, pelayanan publik, studi kasus.

ABSTRACT

The wave of digital transformation has compelled government institutions to adopt Artificial Intelligence (AI)-based technologies to enhance administrative efficiency. This study aims to examine the implementation of AI in the business processes of modern office environments within a governmental institution in South Tangerang. Using a qualitative case study approach, data were gathered through in-depth interviews, direct observation, and documentation from administrative units utilizing AI-driven automation systems. The findings reveal that AI applications—such as automated archiving systems and public service chatbots—have accelerated workflows, reduced administrative burdens, and improved data accuracy. However, challenges persist in the form of organizational cultural resistance, limited human resource training, and the need to adapt to evolving work systems. The study concludes that the success of office automation relies not only on technological advancement but also on the structural and managerial readiness of institutions to embrace comprehensive digital transformation. Recommendations include enhancing staff digital literacy, re-mapping business processes, and developing user-centered system integration.

Keywords : Artificial Intelligence, office automation, digital transformation, public service, case study.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang pesat dalam dua dekade terakhir telah membawa dampak transformatif bagi tata kelola organisasi modern. Tidak hanya sektor swasta yang mengalami digitalisasi besar-besaran, tetapi sektor publik pun turut terdorong untuk beradaptasi dengan paradigma kerja baru yang menekankan efisiensi, transparansi, serta pelayanan berbasis teknologi. Administrasi publik, yang sebelumnya identik dengan proses manual dan birokratis, kini dituntut untuk mengadopsi pendekatan yang lebih cerdas dan responsif guna menjawab dinamika kebutuhan masyarakat yang kian kompleks dan menuntut kecepatan (Androniceanu, 2024). Dalam konteks ini, teknologi menjadi bukan sekadar alat bantu, tetapi fondasi strategis bagi reformasi birokrasi.

Salah satu inovasi yang kini menjadi sorotan utama dalam transformasi digital sektor publik adalah penerapan Artificial Intelligence (AI) dalam otomatisasi proses bisnis kantor. AI dipandang sebagai solusi progresif untuk mengatasi tantangan efisiensi dalam layanan administrasi, karena kemampuannya dalam mengolah data secara cepat, mendeteksi pola kerja, serta menggantikan tugas-tugas repetitif dengan akurasi tinggi. Aplikasi AI seperti sistem pengarsipan otomatis, pemrosesan dokumen berbasis machine learning, dan layanan chatbot untuk komunikasi publik memungkinkan instansi pemerintah meningkatkan produktivitas serta mengurangi beban administratif pada pegawai, sehingga mereka dapat lebih fokus pada tugas strategis yang memerlukan pertimbangan manusiawi dan kontekstual.

Lebih dari sekadar inovasi teknologi, penerapan AI di sektor publik juga mencerminkan arah kebijakan pembangunan jangka panjang yang menekankan pentingnya reformasi berbasis data dan pelayanan yang proaktif. Dalam ekosistem pemerintahan digital, AI memiliki peran vital dalam memperkuat pengambilan keputusan, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan akuntabilitas organisasi. Namun demikian, implementasi teknologi ini harus disertai dengan kesiapan struktural, kebijakan yang inklusif, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar transformasi digital tidak bersifat permukaan semata, melainkan menciptakan perubahan mendalam yang berkelanjutan dalam sistem pelayanan publik.

Penerapan Artificial Intelligence (AI) dalam administrasi publik merupakan wujud konkret dari adaptasi birokrasi terhadap era digital. AI memungkinkan instansi pemerintah mengotomatiskan berbagai tugas rutin dan repetitif, seperti pengarsipan dokumen, pencatatan data kependudukan, hingga pembuatan laporan otomatis berbasis sistem. Sistem-sistem ini tidak hanya mempercepat proses kerja administratif, tetapi juga meningkatkan akurasi dan konsistensi data yang dihasilkan. Dengan meminimalkan ketergantungan pada intervensi manual, kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan secara signifikan melalui proses yang lebih efisien, transparan, dan terukur.

Selain itu, kehadiran AI juga menciptakan ruang bagi pegawai untuk beralih dari pekerjaan administratif rutin menuju peran strategis yang lebih analitis dan kolaboratif. Penggunaan big data dan machine learning, misalnya, memungkinkan analisis prediktif terhadap kebutuhan pelayanan masyarakat. Hal ini mendorong pegawai untuk berperan sebagai pengelola informasi dan perumus solusi kebijakan berbasis data, bukan sekadar pelaksana tugas teknis. Dengan demikian, AI tidak hanya menjadi alat otomatisasi, tetapi juga katalisator perubahan budaya kerja dalam birokrasi yang lebih adaptif dan berbasis pengetahuan (Henman, 2020).

Transformasi digital berbasis AI juga selaras dengan arah pembangunan birokrasi modern yang digagas dalam agenda pemerintahan digital. Visi ini menekankan perlunya inovasi teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara berkelanjutan, partisipatif, dan inklusif. Penerapan AI berperan penting dalam pencapaian indikator tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), seperti akuntabilitas, efisiensi penggunaan anggaran, serta kemampuan merespons kebutuhan masyarakat dengan lebih cepat dan tepat sasaran. Oleh karena itu, integrasi AI dalam sistem administrasi publik harus didukung dengan perencanaan kebijakan, pengembangan infrastruktur digital, serta peningkatan literasi teknologi di semua tingkat birokrasi.

Meskipun potensi Artificial Intelligence (AI) dalam meningkatkan kinerja sektor publik sangat besar, implementasinya tidak lepas dari berbagai hambatan sistemik. Tantangan pertama terletak pada aspek struktural organisasi, khususnya terkait kesiapan infrastruktur dan kebijakan pendukung. Banyak instansi pemerintah masih menghadapi keterbatasan dalam hal ketersediaan perangkat keras dan lunak, serta belum memiliki standar interoperabilitas sistem yang memadai. Ketidaksiapan ini menyebabkan proses integrasi antara sistem lama dan teknologi baru menjadi lambat atau bahkan stagnan. Selain itu, ketidakseimbangan distribusi sumber daya digital antarunit kerja turut memperlebar kesenjangan transformasi, menciptakan inkonsistensi dalam pelaksanaan kebijakan otomasi.

Di samping tantangan teknis, hambatan kultural menjadi faktor penentu dalam keberhasilan transformasi digital berbasis AI. Pegawai dengan literasi digital yang rendah sering kali mengalami kesulitan dalam memahami serta mengoperasikan sistem baru, bahkan menunjukkan resistensi terhadap perubahan yang dianggap mengancam kenyamanan kerja mereka. Ketidaktahuan atau ketakutan akan kehilangan peran dalam organisasi memicu kecenderungan untuk mempertahankan prosedur kerja tradisional, meskipun tidak lagi efisien. Budaya organisasi yang masih kaku dan hierarkis turut memperlambat proses adaptasi, karena keputusan inovatif tidak jarang hanya bersumber dari tingkat atas tanpa partisipasi aktif dari seluruh elemen birokrasi (Misuraca et al., 2020).

Oleh karena itu, penerapan AI dalam organisasi publik harus dipandang sebagai proses transformasi sosial-organisasional, bukan sekadar modernisasi teknologi. Diperlukan strategi manajemen perubahan yang inklusif, mulai dari pelatihan literasi digital yang berkelanjutan, penyusunan ulang proses kerja berbasis digital, hingga pembangunan budaya organisasi yang lebih adaptif. Pendekatan ini menuntut kepemimpinan yang visioner dan kolaboratif, serta kebijakan yang mendukung penguatan kapasitas institusional secara menyeluruh. Tanpa kesiapan struktural dan budaya organisasi, keberhasilan implementasi AI akan terhambat dan berisiko menjadi proyek simbolik tanpa dampak nyata terhadap kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan dinamika yang telah dipaparkan dalam latar belakang, pertanyaan mendasar yang menjadi fokus penelitian ini adalah: *Bagaimana bentuk implementasi Artificial Intelligence (AI) dalam proses bisnis kantor di instansi pemerintah, dan sejauh mana dampaknya terhadap efisiensi layanan publik?* Pertanyaan ini muncul dari kesadaran bahwa penerapan teknologi, khususnya AI, tidak hanya berkaitan dengan efisiensi operasional semata, tetapi juga menyangkut perubahan struktural, kultural, dan manajerial dalam organisasi publik. Oleh karena itu, penting untuk menelaah proses implementasi AI secara empiris agar dapat memahami realitas di balik transformasi digital dalam birokrasi.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana AI diimplementasikan dalam konteks kerja administratif di instansi pemerintah, termasuk jenis teknologi yang digunakan, unit kerja yang terlibat, serta kebijakan internal yang mendukung. Penelitian juga bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan AI terhadap efisiensi pelayanan, baik dalam hal kecepatan proses, akurasi data, maupun pengurangan beban kerja manual. Dengan pemahaman ini, diharapkan dapat dievaluasi sejauh mana AI berkontribusi terhadap perbaikan kualitas pelayanan publik dan apakah teknologi ini benar-benar menjawab kebutuhan reformasi birokrasi secara efektif.

Lebih jauh, penelitian ini berusaha mengidentifikasi berbagai tantangan yang dihadapi dalam proses implementasi, termasuk hambatan teknis, keterbatasan kapasitas SDM, serta resistensi organisasi terhadap perubahan. Selain itu, penelitian ini akan menggali strategi adaptasi yang dilakukan oleh instansi terkait dalam menjawab tantangan tersebut. Dengan pendekatan ini, hasil penelitian diharapkan tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga analitis dan aplikatif dalam memberikan masukan terhadap kebijakan transformasi digital di sektor pemerintahan.

Ruang lingkup penelitian ini difokuskan pada studi kasus di salah satu instansi pemerintah daerah di Tangerang Selatan yang sedang menerapkan sistem otomatisasi berbasis Artificial Intelligence (AI) dalam proses bisnis kantornya. Pemilihan lokasi ini dilandasi oleh pertimbangan bahwa pemerintah daerah menjadi titik strategis dalam implementasi kebijakan digitalisasi pelayanan publik. Dalam konteks tersebut, instansi yang menjadi objek studi diharapkan merepresentasikan dinamika aktual yang terjadi di lapangan—terutama dalam menghadapi tantangan adaptasi teknologi dan reformasi birokrasi lokal.

Diharapkan hasil dari penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi secara teoritis dalam pengayaan literatur terkait transformasi digital sektor publik, tetapi juga memiliki implikasi praktis yang dapat mendukung pengambilan keputusan strategis di tingkat pemerintah daerah. Penelitian ini berupaya menyumbangkan rekomendasi kebijakan yang aplikatif mengenai penguatan struktur teknologi, peningkatan literasi digital pegawai, serta pembentukan ekosistem inovasi birokrasi yang berkelanjutan. Dengan demikian, ruang lingkup penelitian ini menjadi bagian dari upaya kolaboratif untuk memperkuat tata kelola pemerintahan digital yang modern, inklusif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus, yang dipilih untuk memungkinkan peneliti mengeksplorasi secara mendalam dan menyeluruh proses implementasi Artificial Intelligence (AI) dalam birokrasi pemerintahan tingkat daerah. Pendekatan ini dianggap paling relevan karena fokus utamanya bukan pada pengukuran kuantitatif dari variabel-variabel yang telah ditentukan, melainkan pada pemahaman naratif dan kontekstual terhadap praktik dan pengalaman implementasi AI dalam sistem administrasi publik. Dengan demikian, studi ini berupaya menangkap dinamika sosial, budaya, dan struktural yang tidak dapat direduksi ke dalam angka semata.

Jenis studi kasus memungkinkan peneliti menyelidiki peristiwa secara intensif pada satu lokasi dengan mempertimbangkan karakteristik khas dari unit analisis yang diteliti. Dalam hal ini, instansi pemerintah daerah di Tangerang Selatan dipilih secara purposive karena telah menerapkan sebagian sistem kerja yang terdigitalisasi dengan

dukungan AI, seperti sistem pengarsipan otomatis dan aplikasi chatbot layanan publik. Pendekatan ini memberikan kesempatan untuk menganalisis implementasi teknologi dalam konteks nyata dan kompleks, termasuk proses internal, respon pegawai, serta mekanisme adaptasi organisasi terhadap inovasi digital yang sedang berlangsung.

Melalui studi ini, peneliti diharapkan dapat memperoleh pemahaman yang holistik terhadap bagaimana AI diadopsi, dimaknai, dan dijalankan dalam lingkungan birokrasi. Tidak hanya terbatas pada keberhasilan teknis, pendekatan kualitatif juga memungkinkan penggalian makna simbolik dan budaya kerja yang melingkupi transformasi digital tersebut. Dengan kata lain, keberadaan AI tidak hanya akan dianalisis sebagai sistem teknologi, tetapi juga sebagai agen perubahan yang memiliki dampak struktural dan normatif terhadap tata kelola organisasi pemerintah daerah.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga teknik utama yang saling melengkapi untuk memperoleh gambaran yang utuh dan mendalam mengenai implementasi Artificial Intelligence (AI) dalam proses bisnis kantor. Pertama, dilakukan wawancara mendalam terhadap informan kunci, seperti kepala unit teknologi informasi, staf administrasi, dan pejabat struktural yang secara langsung terlibat dalam proses penerapan AI. Wawancara ini bertujuan untuk menggali perspektif, pengalaman, serta dinamika implementasi teknologi dari berbagai level organisasi. Kedua, teknik observasi partisipatif diterapkan untuk mengamati secara langsung aktivitas kerja yang telah terdigitalisasi, seperti penggunaan sistem pengarsipan otomatis dan chatbot pelayanan publik. Observasi ini membantu peneliti memahami bagaimana AI dioperasikan dalam praktik serta sejauh mana teknologi tersebut memengaruhi efisiensi kerja. Ketiga, studi dokumentasi dilakukan dengan menganalisis dokumen-dokumen kelembagaan, seperti standar operasional prosedur (SOP), laporan internal, serta kebijakan digitalisasi yang berlaku di instansi tersebut.

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis tematik. Proses ini dimulai dengan mentranskripsi dan mengorganisasi data hasil wawancara serta catatan observasi secara sistematis. Selanjutnya, dilakukan proses koding terbuka untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari data, diikuti dengan kategorisasi dan interpretasi makna berdasarkan konteks organisasi dan interaksi antaraktor. Untuk memastikan validitas dan reliabilitas temuan, dilakukan triangulasi antar sumber data, baik dari wawancara, observasi, maupun dokumen, guna memperkuat konsistensi interpretasi hasil penelitian. Teknik ini memungkinkan peneliti membangun pemahaman yang mendalam dan reflektif terhadap proses serta tantangan yang dihadapi dalam implementasi AI di sektor publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Artificial Intelligence (AI) di instansi pemerintah yang diteliti telah difokuskan pada dua sistem utama, yaitu **sistem pengarsipan otomatis** dan **chatbot layanan publik**. Sistem pengarsipan otomatis diterapkan untuk mengubah proses manual menjadi digital, dengan pemindaian dokumen serta pelabelan otomatis menggunakan algoritma pencocokan kata kunci. Transformasi ini memungkinkan pencarian dokumen menjadi lebih cepat dan akurat, mengurangi waktu kerja administratif yang sebelumnya menyita banyak tenaga dan sumber daya. Chatbot, di sisi lain, digunakan untuk menjawab pertanyaan masyarakat secara langsung melalui

platform digital, terutama dalam layanan terkait jadwal pelayanan, persyaratan administrasi, dan status pengajuan.

Observasi lapangan mengungkapkan bahwa kedua sistem tersebut telah berhasil mempercepat proses kerja harian pegawai. Misalnya, waktu pemrosesan dokumen yang sebelumnya membutuhkan dua hingga tiga hari dapat diselesaikan dalam hitungan jam. Chatbot mampu melayani lebih dari 100 interaksi masyarakat per hari tanpa keterlibatan langsung pegawai, sehingga memberikan ruang bagi staf untuk berfokus pada tugas yang lebih kompleks. Efisiensi ini dirasakan terutama pada unit pelayanan publik dan tata usaha, yang mengalami penurunan beban kerja administratif hingga 30% dalam satu tahun terakhir, menurut laporan internal yang dianalisis.

Namun demikian, implementasi AI tidak sepenuhnya berjalan mulus. Terdapat tantangan signifikan yang bersifat teknis dan kultural. Beberapa pegawai, terutama dari kelompok usia senior, menunjukkan resistensi dalam penggunaan sistem baru karena minimnya pelatihan dan adaptasi teknologi. Mereka masih memilih proses manual karena merasa lebih percaya diri dengan metode konvensional. Hal ini menyebabkan ketimpangan penggunaan sistem antar unit kerja, di mana unit yang berisi pegawai muda lebih cepat beradaptasi dibandingkan yang lainnya. Kesenjangan ini menjadi indikasi perlunya pendekatan pelatihan yang lebih inklusif dan berkelanjutan agar semua pegawai dapat mengikuti perubahan secara merata.

Selain resistensi, terdapat pula masalah dalam integrasi sistem. AI yang diterapkan masih bersifat parsial dan tidak sepenuhnya terhubung dengan sistem informasi manajemen instansi yang telah ada. Hal ini memunculkan masalah dalam sinkronisasi data dan efektivitas lintas unit kerja. Misalnya, data yang diinput oleh chatbot tidak selalu terbaca otomatis oleh sistem pelaporan internal, sehingga masih dibutuhkan proses verifikasi manual. Ketidaktepatan ini memperlihatkan bahwa proses digitalisasi belum terbangun secara menyeluruh, dan masih memerlukan penguatan dari sisi arsitektur sistem serta desain alur kerja yang lebih terintegrasi.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan AI telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi proses bisnis kantor, khususnya dalam pengurangan beban administratif dan peningkatan kecepatan pelayanan. Namun, keberhasilan teknologi tersebut sangat bergantung pada kesiapan struktural dan kultural organisasi. Dukungan dalam bentuk pelatihan teknis, sosialisasi kebijakan digital, serta perencanaan sistem yang terintegrasi menjadi kunci untuk mendorong otomatisasi kantor yang berkelanjutan. Temuan ini sejalan dengan teori Henman (2020) yang menekankan bahwa AI harus dilihat bukan hanya sebagai alat, melainkan sebagai bagian dari reformasi birokrasi yang menyeluruh.

Tabel 1. Temuan Tematik Implementasi AI

Tema Utama	Subtema Temuan
Efisiensi Proses	Pengurangan waktu pencarian arsip, respons cepat dari chatbot
Tantangan SDM	Kurangnya pelatihan teknis, resistensi terhadap sistem baru
Integrasi Sistem	Sistem AI belum sepenuhnya terhubung dengan database internal
Persepsi Pegawai	Pegawai muda lebih adaptif, pegawai senior cenderung skeptis

Tema Utama	Subtema Temuan
Dampak Layanan Publik	Meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap kecepatan layanan

Temuan penelitian ini memperkuat pandangan Henman (2020), yang menyatakan bahwa penerapan Artificial Intelligence (AI) dapat mempercepat proses kerja administratif dan memungkinkan pegawai untuk mengalihkan fokus pada pengambilan keputusan strategis. Dalam praktiknya, kehadiran AI di lingkungan birokrasi pemerintah memang terbukti mampu mengurangi beban kerja operasional serta meningkatkan akurasi dan kecepatan pelayanan publik. Teknologi seperti chatbot dan sistem pengarsipan otomatis telah memberikan solusi konkret atas persoalan inefisiensi, terutama dalam pengelolaan dokumen dan interaksi awal dengan masyarakat.

Dalam konteks Indonesia, hasil ini selaras dengan temuan Misuraca et al. (2020) yang menekankan bahwa kesiapan organisasi dan kompetensi sumber daya manusia merupakan faktor kritis dalam keberhasilan implementasi AI di sektor publik. Meskipun potensi AI sangat besar, tanpa dukungan kebijakan internal, pelatihan SDM, serta pemahaman mendalam terhadap fungsi teknologi, upaya digitalisasi berisiko berhenti di tataran simbolik. Observasi di lapangan menunjukkan bahwa sebagian unit kerja masih menghadapi tantangan adaptasi yang cukup serius, seperti ketergantungan pada cara kerja konvensional dan ketidakterpaduan sistem.

Perbandingan dengan studi kasus di Estonia (Public Sector Network, 2024) menunjukkan adanya kesenjangan signifikan dalam skala dan kedalaman implementasi AI. Estonia telah berhasil mengintegrasikan AI ke dalam berbagai sektor layanan publik seperti pajak, kependudukan, dan perizinan secara terpusat dan terkoordinasi. Sementara itu, instansi pemerintah daerah yang diteliti masih berada pada tahap awal adopsi, dengan penerapan teknologi yang bersifat parsial dan belum sepenuhnya sistemik. Hal ini menandakan bahwa kesuksesan transformasi digital membutuhkan lebih dari sekadar penyediaan alat—ia menuntut komitmen kebijakan dan kesiapan organisasi secara menyeluruh.

Penerapan AI yang tidak terintegrasi berpotensi menciptakan silo digital di dalam organisasi, di mana masing-masing unit mengadopsi teknologi dengan standar dan ritme yang berbeda-beda. Dampaknya, proses bisnis tidak berjalan secara sinergis, dan potensi AI untuk menghasilkan nilai tambah secara menyeluruh menjadi terbatas. Oleh karena itu, penting bagi instansi pemerintah untuk mengembangkan peta jalan digitalisasi (digital roadmap) yang memuat tahapan pengembangan sistem, integrasi data lintas unit, serta penguatan tata kelola digital yang inklusif dan kolaboratif.

Sebagai bagian dari strategi keberlanjutan, aspek budaya organisasi juga tidak dapat diabaikan. Resistensi terhadap perubahan, terutama dari pegawai yang telah lama bekerja dengan sistem manual, menjadi hambatan psikososial yang memerlukan pendekatan persuasif dan partisipatif. Penguatan budaya kerja digital dapat dilakukan melalui pelatihan berkelanjutan, penyusunan kebijakan insentif bagi pengguna awal (early adopters), serta dukungan kepemimpinan transformatif yang mendorong keberanian mengambil risiko dalam inovasi pelayanan publik.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa AI memang memiliki kontribusi nyata dalam efisiensi proses bisnis kantor, namun keberhasilannya bergantung

pada pendekatan sistemik yang mencakup kesiapan teknologi, organisasi, dan manusia secara simultan. Hanya dengan mengintegrasikan pelatihan SDM, penyusunan arsitektur sistem informasi yang terhubung, serta pergeseran nilai dalam budaya birokrasi, transformasi digital dapat menjadi perubahan struktural yang berkelanjutan dan berdampak luas terhadap kualitas layanan publik di Indonesia.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di salah satu instansi pemerintah daerah di Tangerang Selatan, dapat disimpulkan bahwa implementasi Artificial Intelligence (AI) melalui sistem pengarsipan otomatis dan chatbot pelayanan publik telah memberikan kontribusi nyata terhadap efisiensi proses bisnis kantor. AI terbukti mampu mempercepat alur kerja, meningkatkan akurasi administrasi, dan mengurangi beban operasional pegawai. Transformasi ini mendukung pencapaian layanan publik yang lebih cepat dan responsif, sesuai dengan tuntutan era digital.

Namun, penerapan AI di lingkungan birokrasi tidak lepas dari tantangan. Hambatan utama mencakup keterbatasan pelatihan teknis, resistensi pegawai terhadap perubahan sistem, serta kurangnya integrasi antara AI dan sistem informasi internal yang sudah ada. Temuan ini memperjelas bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada aspek teknologi, tetapi juga pada kesiapan struktural, budaya organisasi, serta kepemimpinan institusi dalam mengarahkan perubahan.

Oleh karena itu, disarankan agar instansi pemerintah tidak hanya fokus pada pengadaan teknologi, tetapi juga menyusun strategi pelatihan literasi digital bagi seluruh pegawai, membangun arsitektur sistem yang terintegrasi, serta menumbuhkan budaya organisasi yang terbuka terhadap inovasi. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian ini dengan menambahkan komparasi antarinstansi atau wilayah, untuk memperoleh gambaran lebih luas mengenai faktor-faktor penentu keberhasilan implementasi AI dalam sektor publik Indonesia.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan penuh rasa hormat dan penghargaan, saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam proses penyusunan dan penyempurnaan penelitian ini. Ucapan terima kasih saya sampaikan secara khusus kepada Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan dan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Tangerang Selatan, atas dukungan, kerja sama, serta masukan yang sangat berharga selama proses penelitian berlangsung. Semoga hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan kebijakan dan praktik pelayanan publik yang lebih efisien dan adaptif di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Androniceanu, A. (2024). Artificial intelligence in administration and public management. *Administratie si Management Public*, 42, 99–114. <https://doi.org/10.24818/amp/2024.42-06>
- Henman, P. (2020). Improving public services using artificial intelligence: Possibilities, pitfalls, governance. *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 42(4), 209–221. <https://doi.org/10.1080/23276665.2020.1816188>
- Misuraca, G., van Noordt, C., & Boukli, A. (2020). *AI Watch: Artificial Intelligence in public services*. European Commission. <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC119974>
- Public Sector Network. (2024). *AI in government: Lessons from Estonia's digital transformation*. <https://publicsectornetwork.com/resource/ai-in-government-estonia>