

Etika penggunaan AI dalam Pelayanan publik Dari perspektif Administrasi Negara

Aqsha Fatiha Juwita¹, Faizah Mutmainnah², Farhan Ergi Aldino³, Khusnulita Fatma Rhamadhani⁴, Yulia Hanoselina⁵, Yuliarti⁶

¹⁻⁶Universitas Negeri Padang

ARTICLE INFO

Article history:

Received 20 June 2026

Revised 20 June 2026

Accepted 25 June 2026

Available online 22 July 2026

Keywords

Ethics, AI (Artificial Intelligence),
Public Service, Public
Administration.



This is an open access article under
the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2025 by Author.

Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital membuat penggunaan Artificial Intelligence (AI) semakin diterapkan di berbagai bidang pemerintahan, agar pelayanan publik lebih efektif dan hemat waktu. Penggunaan teknologi AI dalam layanan publik bisa memberi banyak manfaat, seperti mempercepat proses layanan, meningkatkan ketepatan dalam mengambil keputusan, serta memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan tersebut. Namun, penggunaan AI juga menghadirkan berbagai masalah etika, seperti kecenderungan bias dalam algoritma, kurangnya kejelasan dalam sistem, perlindungan informasi pribadi, serta tanggung jawab atas keputusan yang dihasilkan oleh teknologi. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana etika dalam menggunakan AI dalam pelayanan publik dari sudut pandang Administrasi Negara, serta menemukan tantangan dan langkah-langkah yang dibutuhkan untuk menciptakan pengelolaan AI yang sesuai dengan etika. Penelitian ini berdasarkan pada teori Good Governance (tata kelola pemerintahan yang baik), yang merangkum nilai-nilai etika pemerintahan dan akuntabilitas publik ke dalam satu kerangka teori yang saling berkaitan sebagai dasar untuk menganalisisnya. Metode

yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian berupa studi kepustakaan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara mencari informasi dari berbagai dokumen, seperti buku, jurnal, peraturan hukum, laporan pemerintah, dan berkas kebijakan yang terkait dengan kecerdasan buatan dan layanan publik. Data tersebut dianalisis secara deskriptif dengan melalui tahap-tahap reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Penelitian menunjukkan bahwa AI memiliki kemampuan besar untuk meningkatkan kualitas layanan publik dengan cara mengotomatisasi pelayanan, memproses data dengan lebih cepat, dan membuat pemerintah lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

ABSTRACT

Advances in digital technology have led to the increasing adoption of Artificial Intelligence (AI) across various areas of government, with the aim of making public services more effective and time-efficient. The use of AI technology in public services can provide many benefits, such as speeding up service processes, improving decision-making accuracy, and making it easier for the public to access these services. However, the use of AI also presents various ethical issues, such as the tendency for bias in algorithms, a lack of transparency in the system, the protection of personal information, and accountability for decisions generated by the technology. This study aims to examine the ethical considerations of using AI in public services from the perspective of Public Administration, as well as to identify the challenges and steps needed to establish an AI management framework that aligns with ethical principles. The study is grounded in the theory of Good Governance, which integrates the principles of public ethics and public accountability into a single, coherent theoretical foundation for its analysis. The method used is a qualitative approach in the form of a literature review. Data collection was conducted by gathering information from various documents, such as books, journals, legal regulations, government reports, and policy documents related to artificial intelligence and public services. The data were analyzed descriptively through the stages of reduction, presentation, and drawing conclusions. Research shows that AI has great potential to improve the quality of public services by automating services, processing data more quickly, and making the government more responsive to the needs of the public.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah berbagai aspek kehidupan manusia secara besar-besaran, tidak hanya di sektor ekonomi dan usaha, tetapi juga

dalam cara pemerintah menjalankan tugas administrasinya dan memberikan layanan kepada masyarakat. Di masa kini yang semakin canggih, pemerintah dituntut mampu menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, lebih cepat, lebih jujur, dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Tuntutan ini muncul karena masyarakat masa kini menginginkan layanan yang cepat, mudah dijangkau, tepat sasaran, dan mampu memenuhi kebutuhan mereka secara memadai. Oleh karena itu, transformasi digital menjadi salah satu agenda penting dalam mengubah wajah birokrasi dan memperbaiki kualitas pelayanan publik di berbagai negara, termasuk Indonesia. Perubahan ini pada gilirannya juga menuntut penyesuaian pada aspek regulasi, kelembagaan, dan sumber daya manusia aparatur agar mampu mengimbangi kecepatan perkembangan teknologi tersebut.

Transformasi digital di sektor pemerintahan merupakan proses pemanfaatan teknologi digital untuk memperbaiki kualitas pengelolaan pemerintahan sekaligus layanan yang diberikan kepada masyarakat. Organisasi untuk Kerja Sama dan Pembangunan Ekonomi (OECD) menjelaskan bahwa digitalisasi pemerintahan bertujuan menjadikan layanan publik lebih terpadu, lebih mengutamakan kebutuhan masyarakat, serta meningkatkan kemampuan pemerintah dalam mengambil keputusan secara lebih efektif dengan memanfaatkan data dan teknologi digital (OECD, 2022). Dalam konteks ini, pemerintah tidak lagi hanya bertugas memberikan layanan, tetapi juga mengelola informasi dengan memanfaatkan teknologi agar kebijakan yang dihasilkan lebih tepat sasaran. Salah satu teknologi yang kini menjadi fokus utama dalam mengubah wajah pemerintahan menjadi lebih modern adalah *Artificial Intelligence (AI)* atau kecerdasan buatan. Kehadiran teknologi ini membawa harapan baru bagi terciptanya birokrasi yang lebih efisien, berbasis data, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Artificial Intelligence (AI) adalah teknologi yang memungkinkan sistem komputer melakukan berbagai pekerjaan yang biasanya memerlukan kecerdasan manusia, seperti belajar dari pengalaman, mengenali pola, memahami bahasa, menganalisis data, serta membuat keputusan. Menurut UNESCO (2021), *AI* merupakan salah satu inovasi teknologi terpenting di abad ke-21 karena memiliki kemampuan besar untuk mendorong perkembangan sosial, ekonomi, dan pemerintahan yang lebih baik. Kemampuan *AI* dalam memproses data dalam jumlah besar dengan cepat dan tepat menjadikannya alat yang sangat bermanfaat untuk membantu berbagai tugas pemerintahan. Oleh karena itu, banyak negara mulai memasukkan *AI* ke dalam berbagai bidang pemerintahan sebagai bagian dari rencana pembangunan digital dan upaya peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Tren global ini juga mendorong lembaga-lembaga internasional untuk menyusun berbagai pedoman etika penggunaan *AI* agar penerapannya tidak menyimpang dari nilai-nilai kemanusiaan.

Di Indonesia, pemanfaatan *AI* dalam pelayanan publik semakin berkembang dan digunakan dalam berbagai bentuk layanan, seperti *chatbot* untuk melayani masyarakat, sistem pengaduan digital, pelayanan administrasi kependudukan, analisis data kependudukan, pengelolaan lalu lintas, pelayanan kesehatan, hingga sistem pendukung pengambilan keputusan kebijakan publik. Perkembangan ini sejalan dengan program transformasi digital nasional, di mana pemerintah menggunakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) untuk mendorong pemanfaatan teknologi digital dalam berbagai layanan pemerintahan. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB) menyatakan bahwa penggunaan teknologi *AI* dan *big data* memainkan peran penting dalam mempercepat proses transformasi digital pemerintah serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. *AI* diharapkan mampu membantu pemerintah mengelola data secara lebih efisien, memperkuat kinerja birokrasi, serta mendorong pengambilan keputusan yang lebih berbasis bukti. Teknologi ini juga dinilai dapat mengurangi beban kerja aparatur pada tugas-tugas yang bersifat rutin dan

repetitif, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih cepat dan hemat sumber daya.

Meskipun *AI* memberikan banyak keuntungan, penggunaannya dalam pelayanan publik juga menghadirkan berbagai persoalan etika yang semakin kompleks, termasuk isu akuntabilitas. Salah satu prinsip etika yang sangat penting dalam pemanfaatan *AI* adalah kemampuan menghasilkan keputusan yang adil, sebab sistem *AI* bekerja dengan menggunakan data yang dipakai dalam proses pelatihan algoritma. Barocas dan Selbst (2016) menyebutkan bahwa algoritma dapat menciptakan diskriminasi secara tidak langsung karena mewarisi pola-pola ketidakadilan yang telah ada dalam data sebelumnya, sehingga sebagian masyarakat berpotensi memperoleh akses layanan yang berbeda dibandingkan kelompok lainnya. Berbeda dengan sektor swasta yang berorientasi pada keuntungan, layanan publik harus didasarkan pada prinsip keadilan, transparansi, akuntabilitas, dan perlindungan hak warga negara. Selain keadilan, prinsip transparansi dan perlindungan data pribadi juga menjadi perhatian penting, sebab banyak sistem *AI* modern bekerja dengan cara yang rumit sehingga sulit dipahami oleh pengguna maupun pengambil keputusan, fenomena yang sering disebut sebagai *black box*. Di sisi lain, *AI* membutuhkan data dalam jumlah besar untuk menghasilkan prediksi yang akurat, sementara data yang digunakan dalam pelayanan publik biasanya berupa informasi pribadi yang sensitif seperti data kependudukan, kesehatan, pendidikan, dan kondisi sosial ekonomi masyarakat, sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi yang menekankan pentingnya melindungi hak-hak seseorang dalam pengelolaan data. Tantangan ini juga terkait erat dengan pertanyaan mengenai pihak yang harus bertanggung jawab ketika sistem *AI* menghasilkan keputusan yang merugikan masyarakat, apakah pengembang sistem, operator teknologi, atau instansi pemerintah yang menggunakan *AI* tersebut. Ketidakjelasan dalam mekanisme pertanggungjawaban ini dapat menimbulkan masalah hukum dan administratif yang berpotensi melemahkan legitimasi pelayanan publik di mata masyarakat, sehingga diperlukan sistem pengelolaan yang jelas agar setiap keputusan yang dihasilkan *AI* tetap berada dalam pengawasan manusia dan dapat dipertanggungjawabkan secara administratif maupun hukum. ■■■

Dari perspektif Administrasi Negara, penggunaan *AI* tidak dapat dipisahkan dari prinsip-prinsip *good governance* yang meliputi transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, partisipasi, responsivitas, dan keadilan. Administrasi Negara memandang bahwa teknologi harus digunakan sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat, bukan semata-mata untuk meningkatkan efisiensi birokrasi belaka, sehingga implementasi *AI* harus ditempatkan dalam kerangka tata kelola pemerintahan yang menjunjung tinggi nilai-nilai etika publik, di mana pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa penggunaan *AI* tidak mengurangi hak-hak masyarakat, tidak menciptakan diskriminasi baru, serta tetap memberikan ruang bagi partisipasi dan pengawasan publik. Pendekatan ini menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak semata diukur dari kecanggihan teknologinya, melainkan dari sejauh mana teknologi tersebut mampu menghadirkan keadilan dan kepercayaan publik. Dalam konteks Indonesia, perspektif ini juga tidak dapat dilepaskan dari nilai-nilai Pancasila sebagai dasar penyelenggaraan pemerintahan: sila kedua, Kemanusiaan yang Adil dan Beradab, menekankan pentingnya penghormatan terhadap martabat manusia dalam setiap kebijakan dan inovasi teknologi, sementara sila kelima, Keadilan Sosial bagi Seluruh Rakyat Indonesia, mengharuskan pemanfaatan teknologi dilakukan secara inklusif dan memberikan manfaat yang merata bagi seluruh masyarakat. Dengan demikian, penggunaan *AI* dalam pelayanan publik tidak boleh hanya berorientasi pada efisiensi dan inovasi, tetapi juga harus memperhatikan aspek kemanusiaan, keadilan, dan tanggung jawab sosial, yang menjadi

filter etis bagi setiap kebijakan digitalisasi agar tetap sejalan dengan karakter dan jati diri bangsa Indonesia.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa perkembangan *AI* membawa peluang besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui berbagai inovasi digital yang lebih cepat, efektif, dan efisien, namun penerapannya juga menghadirkan berbagai persoalan etika yang berkaitan dengan keadilan, transparansi, akuntabilitas, perlindungan data pribadi, dan tanggung jawab pemerintah. Oleh karena itu, penelitian mengenai “Etika Penggunaan *AI* dalam Pelayanan Publik dari Perspektif Administrasi Negara” menjadi penting untuk dilakukan. Kajian ini bertujuan menganalisis peran *AI* dalam pelayanan publik, memahami prinsip-prinsip etika yang harus diterapkan dalam penggunaan *AI*, mengidentifikasi berbagai tantangan etika dalam implementasinya, serta menjelaskan bagaimana perspektif Administrasi Negara dapat menjadi landasan dalam mewujudkan tata kelola *AI* yang transparan, akuntabel, adil, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Etika Pemerintahan dan Etika Teknologi

Etika pemerintahan merupakan seperangkat nilai, norma, dan prinsip moral yang menjadi pedoman bagi aparatur negara dalam menjalankan tugas, fungsi, dan kewenangannya dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kumorotomo (2014), etika administrasi negara berkaitan dengan standar moral yang digunakan untuk menilai perilaku dan tindakan aparatur pemerintah dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat. Etika pemerintahan menjadi landasan penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan publik. Dalam perkembangan administrasi publik modern, etika tidak hanya berkaitan dengan perilaku aparatur negara, tetapi juga mencakup penggunaan teknologi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan, sehingga setiap inovasi teknologi yang diterapkan pemerintah harus tetap berlandaskan pada prinsip keadilan, transparansi, tanggung jawab, akuntabilitas, dan penghormatan terhadap hak-hak masyarakat.

Secara lebih spesifik, etika teknologi berkembang sebagai cabang kajian yang menyoroti relasi antara inovasi teknologi dengan nilai-nilai kemanusiaan yang harus tetap dijaga. Jobin, Ienca, dan Vayena (2019) dalam kajiannya terhadap berbagai pedoman etika *AI* di dunia menemukan bahwa terdapat sejumlah prinsip yang secara konsisten muncul secara global, yaitu transparansi, keadilan, tanggung jawab, *non-maleficence*, dan perlindungan privasi. Temuan ini menegaskan bahwa meskipun konteks kelembagaan setiap negara berbeda, kekhawatiran etis terhadap teknologi kecerdasan buatan bersifat universal. Penerapan prinsip-prinsip tersebut menjadi semakin penting seiring berkembangnya penggunaan *Artificial Intelligence (AI)* dalam pelayanan publik, karena keputusan yang dihasilkan sistem otomatis berpotensi memengaruhi kehidupan warga negara secara langsung dan luas.

Konsep *Artificial Intelligence (AI)*

Artificial Intelligence (AI) atau kecerdasan buatan merupakan teknologi yang dirancang untuk meniru kemampuan intelektual manusia dalam melakukan berbagai aktivitas, seperti belajar, menganalisis data, mengenali pola, memecahkan masalah, dan mengambil keputusan. Russell dan Norvig (2021) menjelaskan bahwa *AI* merupakan cabang ilmu komputer yang berfokus pada pengembangan sistem yang mampu melakukan tugastugas yang umumnya membutuhkan kecerdasan manusia. Kemajuan teknologi *AI* telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor, termasuk sektor pemerintahan dan pelayanan publik, karena kemampuannya dalam mengolah data dalam jumlah besar secara cepat dan akurat memungkinkan pemerintah meningkatkan efektivitas kerja birokrasi, mempercepat proses

pelayanan, serta menghasilkan kebijakan yang lebih berbasis data. Berbagai bentuk penerapan *AI* dalam pelayanan publik dapat ditemukan melalui penggunaan *chatbot* pelayanan masyarakat, sistem pengaduan digital, pelayanan administrasi kependudukan, sistem analisis data, hingga sistem pendukung pengambilan keputusan, sehingga kehadiran *AI* memberikan peluang besar bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik meskipun di sisi lain juga menimbulkan berbagai persoalan etika yang memerlukan perhatian serius.

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Sinambela (2016), pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, transparan, dan berkeadilan. Seiring dengan perkembangan teknologi digital, pelayanan publik mengalami transformasi melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas layanan, dan penggunaan *AI* menjadi salah satu bentuk inovasi yang bertujuan meningkatkan kecepatan pelayanan, efisiensi birokrasi, akurasi pengolahan data, serta kemudahan akses masyarakat terhadap layanan pemerintah. Namun demikian, implementasi *AI* dalam pelayanan publik harus tetap menjamin prinsip-prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, seperti kesetaraan, keadilan, transparansi, akuntabilitas, dan perlindungan hak-hak warga negara.

Teori Good Governance sebagai Landasan Analisis

Untuk menganalisis etika penggunaan *AI* dalam pelayanan publik, penelitian ini menggunakan Teori *Good Governance* sebagai landasan analisis. *Good Governance* merupakan konsep tata kelola pemerintahan yang menekankan penyelenggaraan pemerintahan secara transparan, akuntabel, efektif, efisien, partisipatif, responsif, dan berkeadilan. Menurut *United Nations Development Programme* (UNDP, 1997), prinsip-prinsip utama *good governance* meliputi partisipasi, supremasi hukum, transparansi, responsivitas, orientasi pada konsensus, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, serta visi strategis. Teori ini relevan digunakan karena mampu menjelaskan hubungan antara penggunaan *AI* dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, di mana peran *AI* dalam pelayanan publik dapat dianalisis dari aspek efektivitas dan efisiensi pelayanan, sementara prinsip transparansi digunakan untuk menilai keterbukaan sistem *AI* dalam menghasilkan keputusan. Selain itu, prinsip akuntabilitas digunakan untuk mengkaji tanggung jawab pemerintah terhadap penggunaan *AI*, sedangkan prinsip keadilan digunakan untuk menilai potensi bias dan diskriminasi yang mungkin muncul dalam algoritma *AI*. Dengan demikian, teori *Good Governance* memberikan kerangka analisis yang komprehensif untuk memahami bagaimana *AI* dapat dimanfaatkan dalam pelayanan publik tanpa mengabaikan nilai-nilai etika, hak-hak masyarakat, dan tujuan utama penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan publik. Kerangka ini juga memudahkan peneliti untuk memetakan temuan-temuan literatur ke dalam dimensi-dimensi tata kelola yang lebih terstruktur pada bagian hasil dan pembahasan.

Kerangka Regulasi dan Kebijakan AI di Indonesia

Perkembangan pemanfaatan *AI* dalam pelayanan publik di Indonesia turut diiringi oleh upaya pemerintah dalam menyusun kerangka regulasi yang relevan. Kementerian Komunikasi dan Informatika melalui Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 9 Tahun 2023 tentang Etika Kecerdasan Artifisial memberikan panduan umum

mengenai nilai-nilai etis yang perlu diperhatikan dalam pengembangan dan pemanfaatan AI, termasuk aspek inklusivitas, kemanusiaan, keamanan, aksesibilitas, transparansi, serta perlindungan data pribadi. Kehadiran regulasi ini menjadi langkah awal yang penting meskipun sifatnya masih berupa imbauan dan belum mengikat secara hukum secara penuh. Selain itu, kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) turut menjadi payung strategis yang mengarahkan integrasi teknologi digital, termasuk AI, ke dalam tata kelola pemerintahan nasional. Keberadaan kerangka regulasi ini menunjukkan bahwa pemerintah Indonesia telah menyadari pentingnya aspek etika dalam pemanfaatan AI, meskipun implementasinya di lapangan masih memerlukan penguatan lebih lanjut agar prinsip-prinsip etika benar-benar terwujud dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik sehari-hari. ||||

METODE PENELITIAN ||||

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kepustakaan (*library research*). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami, menganalisis, dan menginterpretasikan berbagai konsep serta fenomena yang berkaitan dengan etika penggunaan *Artificial Intelligence (AI)* dalam pelayanan publik dari perspektif Administrasi Negara. Fokus penelitian diarahkan pada peran AI dalam pelayanan publik, prinsip-prinsip etika penggunaan AI, tantangan etika dalam implementasi AI, serta perspektif Administrasi Negara terhadap penggunaan AI dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pendekatan ini dipandang tepat karena persoalan etika bersifat konseptual dan kontekstual, sehingga memerlukan penelusuran mendalam terhadap berbagai sumber literatur dan kerangka teori yang relevan. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber kepustakaan, seperti buku, jurnal ilmiah, artikel penelitian, dokumen kebijakan pemerintah, peraturan perundang-undangan, serta laporan lembaga nasional dan internasional yang relevan dengan topik penelitian. Sumber-sumber tersebut digunakan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai perkembangan AI, etika pemerintahan, pelayanan publik, dan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemilihan sumber dilakukan secara selektif dengan mengutamakan literatur yang memiliki relevansi tinggi dan diterbitkan oleh lembaga atau penulis yang kredibel di bidangnya. ||||

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi dengan menelaah berbagai literatur yang berkaitan dengan tema penelitian. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis dilakukan dengan mengaitkan berbagai temuan literatur dengan teori *Good Governance* sebagai pisau analisis untuk mengkaji aspek transparansi, akuntabilitas, keadilan, efektivitas, dan efisiensi dalam penggunaan AI pada pelayanan publik. Melalui metode ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang mendalam mengenai etika penggunaan AI dalam pelayanan publik serta implikasinya terhadap penyelenggaraan administrasi negara yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. ||||

HASIL DAN PEMBAHASAN |||

Peran AI dalam Pelayanan Publik ||||

Perkembangan teknologi digital telah mendorong pemerintah di berbagai negara untuk melakukan transformasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu

teknologi yang berkembang pesat dan banyak digunakan saat ini adalah *Artificial Intelligence* (AI) atau kecerdasan buatan. Menurut Russell dan Norvig (2021), AI merupakan sistem komputer yang dirancang untuk melakukan tugas-tugas yang biasanya membutuhkan kecerdasan manusia, seperti pembelajaran, penalaran, pengambilan keputusan, dan pemecahan masalah. Dalam konteks pemerintahan, AI menjadi bagian penting dari transformasi digital karena mampu membantu pemerintah meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat melalui pemanfaatan data dan otomatisasi proses kerja. Kehadiran AI memungkinkan pemerintah menjalankan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. [] [] [] []

Penggunaan AI dalam pelayanan publik semakin penting karena pemerintah menghadapi tantangan berupa meningkatnya jumlah penduduk, kompleksitas kebutuhan masyarakat, serta tuntutan terhadap pelayanan yang lebih efektif dan efisien. OECD (2019) menjelaskan bahwa AI dapat meningkatkan kapasitas pemerintah dalam mengelola informasi, memproses data, dan memberikan layanan secara lebih cepat dibandingkan sistem konvensional. Melalui kemampuan analisis data yang tinggi, AI membantu pemerintah mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, memprediksi permasalahan yang mungkin muncul, serta menyusun kebijakan yang lebih tepat sasaran. Dengan demikian, AI tidak hanya berfungsi sebagai alat pendukung administrasi, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam proses pengambilan keputusan publik yang berbasis bukti dan data. [] [] [] []

Dalam praktiknya, AI telah digunakan dalam berbagai bidang pelayanan publik. Salah satu contoh yang paling umum adalah penggunaan *chatbot* atau asisten virtual yang mampu memberikan informasi kepada masyarakat selama dua puluh empat jam tanpa henti. Penggunaan *chatbot* berbasis AI dinilai dapat meningkatkan aksesibilitas layanan publik karena masyarakat dapat memperoleh informasi secara cepat tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah. Selain itu, AI juga digunakan dalam sistem administrasi kependudukan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pelayanan kesehatan, perpajakan, serta sistem perizinan elektronik. Kemampuan AI dalam mengotomatisasi pekerjaan yang bersifat rutin membantu mengurangi beban kerja aparatur pemerintah sehingga mereka dapat lebih fokus pada tugastugas yang memerlukan pertimbangan dan interaksi manusia secara langsung. [] [] [] []

Pemanfaatan AI juga memberikan dampak positif terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Menurut *United Nations* (2022), teknologi AI memungkinkan pemerintah memproses data dalam jumlah besar dengan tingkat akurasi yang tinggi sehingga dapat mengurangi kesalahan administratif dan mempercepat penyelesaian layanan. Dalam pelayanan publik, kecepatan dan ketepatan merupakan faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat, sehingga AI berkontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan melalui penyederhanaan prosedur, pengurangan waktu tunggu, serta peningkatan kemampuan pemerintah dalam merespons kebutuhan masyarakat secara *real-time*. Manfaat ini pada akhirnya turut mendorong meningkatnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kapasitas pemerintah dalam mengelola layanan publik secara modern. [] [] [] []

Namun, dari perspektif Administrasi Negara, keberhasilan penggunaan AI tidak hanya diukur dari aspek efisiensi dan efektivitas pelayanan. Moore (1995) melalui konsep *public value* menegaskan bahwa setiap inovasi yang dilakukan pemerintah harus mampu menciptakan nilai publik dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

Dengan demikian, penggunaan *AI* harus diarahkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memperluas akses layanan, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah. *AI* tidak boleh hanya digunakan untuk mencapai target kinerja birokrasi, tetapi harus mampu menciptakan pelayanan yang lebih inklusif, adil, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat secara menyeluruh. [11]

Dalam perspektif teori *Good Governance*, penggunaan *AI* juga harus mendukung prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, seperti efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas (UNDP, 1997). *AI* dapat meningkatkan efektivitas melalui percepatan proses pelayanan, meningkatkan efisiensi melalui pengurangan biaya operasional, serta meningkatkan responsivitas melalui kemampuan memberikan layanan secara cepat dan berkelanjutan. Namun, manfaat tersebut hanya dapat tercapai apabila implementasi *AI* dilakukan secara tepat dan disertai dengan pengawasan yang memadai. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa *AI* memiliki peran yang sangat strategis dalam mendukung transformasi pelayanan publik, mempercepat proses administrasi, dan mendukung pengambilan keputusan berbasis data, namun pemanfaatannya harus tetap ditempatkan dalam kerangka nilai-nilai administrasi publik agar manfaat yang dihasilkan dapat dirasakan secara optimal oleh masyarakat. [12]

Prinsip Etika Penggunaan *AI* dalam Pelayanan Publik [13]

Pemanfaatan *Artificial Intelligence (AI)* dalam pelayanan publik tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, tetapi juga harus memperhatikan aspek etika dalam penggunaannya. Etika menjadi hal yang penting karena pelayanan publik berkaitan langsung dengan hak, kepentingan, dan kesejahteraan masyarakat. Menurut UNESCO (2021), etika *AI* merupakan seperangkat prinsip dan nilai yang bertujuan memastikan bahwa pengembangan dan penggunaan *AI* menghormati hak asasi manusia, martabat manusia, kebebasan, keadilan, serta keberagaman. Dalam konteks pelayanan publik, prinsip-prinsip etika diperlukan agar teknologi tidak hanya memberikan manfaat, tetapi juga mampu mencegah terjadinya penyalahgunaan yang dapat merugikan masyarakat secara luas. [14]

Salah satu prinsip utama dalam etika *AI* adalah transparansi (*transparency*). Floridi dan Cowls (2019) menjelaskan bahwa transparansi mengharuskan sistem *AI* dapat dijelaskan dan dipahami oleh pengguna maupun pihak yang terdampak oleh keputusan yang dihasilkan. Dalam pelayanan publik, transparansi penting karena masyarakat memiliki hak untuk mengetahui bagaimana suatu keputusan dibuat dan faktor apa saja yang menjadi dasar pengambilan keputusan tersebut. Sebagai contoh, apabila *AI* digunakan dalam penentuan penerima bantuan sosial atau seleksi penerima layanan tertentu, maka pemerintah harus mampu menjelaskan mekanisme dan kriteria yang digunakan oleh sistem tersebut. [15]

Transparansi akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah sekaligus mencegah munculnya kecurigaan atau ketidakpuasan masyarakat terhadap hasil keputusan yang dihasilkan *AI*. [16]

Prinsip kedua adalah akuntabilitas (*accountability*). Menurut OECD (2019), organisasi yang menggunakan *AI* harus bertanggung jawab terhadap seluruh proses dan dampak yang ditimbulkan oleh teknologi tersebut. Dalam pelayanan publik, tanggung jawab tidak dapat dialihkan kepada sistem atau algoritma karena pemerintah tetap menjadi penyelenggara pelayanan yang bertanggung jawab kepada masyarakat. Oleh

karena itu, meskipun keputusan dibantu oleh AI, pemerintah harus memastikan bahwa keputusan tersebut dapat dipertanggungjawabkan secara administratif, hukum, maupun moral. Akuntabilitas juga menjadi dasar untuk memastikan bahwa masyarakat memiliki mekanisme pengaduan atau koreksi apabila terjadi kesalahan dalam penggunaan AI di sektor pelayanan publik. [] [] [] []

Prinsip berikutnya adalah keadilan (*fairness*). Menurut Barocas dan Selbst (2016), sistem AI berpotensi menghasilkan keputusan yang diskriminatif apabila data yang digunakan mengandung bias tertentu. Dalam pelayanan publik, keadilan menjadi prinsip yang sangat penting karena setiap warga negara memiliki hak yang sama untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, pemerintah harus memastikan bahwa data dan algoritma yang digunakan AI tidak mengandung unsur diskriminasi terhadap kelompok tertentu. Keadilan dalam penggunaan AI juga berarti bahwa seluruh masyarakat harus memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh manfaat dari teknologi tanpa adanya perlakuan yang berbeda berdasarkan latar belakang sosial, ekonomi, agama, jenis kelamin, maupun wilayah geografis tempat tinggal mereka. [] [] [] []

Selain itu, perlindungan privasi dan keamanan data merupakan prinsip etika yang tidak dapat diabaikan. AI membutuhkan data dalam jumlah besar untuk dapat berfungsi secara optimal. Menurut UNESCO (2021), pengumpulan dan penggunaan data harus dilakukan dengan tetap menghormati hak privasi individu serta menjamin keamanan informasi yang digunakan. Dalam pelayanan publik, data yang dikelola pemerintah sering kali berupa data pribadi yang bersifat sensitif, seperti data kependudukan, kesehatan, pendidikan, dan kondisi ekonomi masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah harus memastikan bahwa data tersebut terlindungi dari kebocoran, penyalahgunaan, maupun akses yang tidak sah, sebab perlindungan data menjadi faktor penting dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan AI di sektor publik. Prinsip lainnya adalah pengawasan manusia (*human oversight*). *European Commission* (2019) menegaskan bahwa sistem AI harus tetap berada di bawah pengawasan manusia sehingga keputusan yang dihasilkan dapat dievaluasi dan diperbaiki apabila diperlukan. Dalam pelayanan publik, keterlibatan manusia penting karena tidak semua persoalan dapat diselesaikan hanya melalui analisis data dan algoritma, sehingga AI sebaiknya diposisikan sebagai alat bantu yang mendukung proses pelayanan publik, bukan sebagai pengganti peran aparatur pemerintah secara keseluruhan. Berdasarkan berbagai prinsip tersebut, dapat dipahami bahwa penggunaan AI dalam pelayanan publik harus berlandaskan pada nilai-nilai etika yang kuat. [] Transparansi, akuntabilitas, keadilan, perlindungan privasi, dan pengawasan manusia menjadi syarat utama agar teknologi dapat digunakan secara bertanggung jawab, sejalan dengan nilai-nilai *good governance* yang menekankan pentingnya penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat secara berkelanjutan. [] [] [] []

Tantangan Etika dalam Implementasi AI [] [] [] []

Meskipun AI menawarkan berbagai manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik, implementasinya juga menghadapi sejumlah tantangan etika yang kompleks. Tantangan ini muncul karena penggunaan AI melibatkan pengolahan data, pengambilan keputusan otomatis, serta interaksi antara teknologi dan masyarakat. Menurut Dwivedi et al. (2021), perkembangan AI yang sangat cepat sering kali tidak diimbangi dengan kesiapan regulasi dan kerangka etika yang memadai. Akibatnya, berbagai risiko etika dapat muncul dan memengaruhi kualitas pelayanan publik serta kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dalam jangka panjang. [] [] [] []

Salah satu tantangan utama adalah bias algoritma (*algorithmic bias*). Barocas dan Selbst (2016) menjelaskan bahwa sistem *AI* belajar dari data yang tersedia sehingga kualitas keputusan yang dihasilkan sangat bergantung pada kualitas data tersebut. Apabila data yang digunakan mengandung ketimpangan atau diskriminasi yang pernah terjadi di masa lalu, maka *AI* dapat menghasilkan keputusan yang bias dan tidak adil. Dalam pelayanan publik, kondisi ini berpotensi menyebabkan sebagian masyarakat memperoleh perlakuan yang berbeda meskipun memiliki hak yang sama, misalnya sistem *AI* yang digunakan untuk menentukan penerima bantuan sosial dapat menghasilkan keputusan yang tidak tepat apabila data yang digunakan tidak mencerminkan kondisi masyarakat secara menyeluruh. [] [] [] []

Tantangan berikutnya adalah kurangnya transparansi dalam proses pengambilan keputusan *AI*. Pasquale (2015) menyebut fenomena ini sebagai *black box*, yaitu kondisi ketika proses yang menghasilkan suatu keputusan tidak dapat dipahami secara jelas oleh pengguna maupun masyarakat. Dalam pelayanan publik, kondisi tersebut dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat karena mereka tidak mengetahui alasan di balik keputusan yang dihasilkan sistem. Kurangnya transparansi juga menyulitkan pemerintah dalam menjelaskan atau mempertanggungjawabkan hasil yang diberikan *AI* kepada masyarakat, sehingga berpotensi menimbulkan gesekan sosial apabila keputusan yang dihasilkan dianggap merugikan sebagian pihak. Persoalan perlindungan data pribadi juga menjadi tantangan yang sangat penting. Perkembangan teknologi digital dinilai telah meningkatkan risiko pengumpulan dan pemanfaatan data pribadi secara berlebihan. Dalam pelayanan publik, pemerintah mengelola berbagai data sensitif yang berkaitan dengan identitas dan kehidupan masyarakat. Apabila sistem keamanan tidak memadai, maka terdapat risiko kebocoran data yang dapat merugikan masyarakat dan mengurangi kepercayaan publik terhadap pemerintah. Oleh karena itu, penggunaan *AI* harus diiringi dengan sistem perlindungan data yang kuat serta kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku di Indonesia maupun standar internasional yang relevan. [] [] [] []

Tantangan lain yang sering muncul adalah masalah akuntabilitas. Ketika *AI* menghasilkan keputusan yang salah atau merugikan masyarakat, sering kali sulit menentukan pihak yang harus bertanggung jawab. Menurut *European Commission* (2019), ketidakjelasan tanggung jawab merupakan salah satu persoalan utama dalam implementasi *AI*, sehingga pemerintah harus memastikan adanya mekanisme yang jelas untuk menentukan pihak yang bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan sistem. Selain itu, implementasi *AI* juga menghadapi tantangan berupa kesenjangan digital (*digital divide*), karena tidak semua masyarakat memiliki kemampuan dan akses yang sama terhadap teknologi digital. Menurut *United Nations* (2022), kesenjangan digital dapat menyebabkan sebagian kelompok masyarakat tertinggal dalam memperoleh manfaat dari transformasi digital, sehingga pemerintah perlu memastikan bahwa inovasi teknologi tetap memperhatikan aspek inklusivitas dan aksesibilitas bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan dan masyarakat di wilayah terpencil. [] [] [] []

Dari hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa tantangan etika dalam implementasi *AI* tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga menyangkut aspek sosial, hukum, dan administrasi. Oleh karena itu, diperlukan regulasi yang jelas, pengawasan yang efektif, serta komitmen pemerintah dalam menerapkan prinsip-prinsip etika agar penggunaan *AI* dapat memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat secara menyeluruh dan berkelanjutan. [] [] [] []

[] [] [] []

Perspektif Administrasi Negara terhadap Etika AI

Dalam perspektif Administrasi Negara, penggunaan *AI* harus dipandang sebagai instrumen yang mendukung pencapaian tujuan pelayanan publik dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Menurut Henry (2018), Administrasi Negara merupakan proses pengelolaan sumber daya publik dan pelaksanaan kebijakan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, setiap inovasi teknologi yang diterapkan pemerintah harus berorientasi pada kepentingan publik dan tidak semata-mata bertujuan meningkatkan efisiensi birokrasi belaka. Perspektif Administrasi Negara menempatkan masyarakat sebagai pusat dari seluruh aktivitas pemerintahan. Denhardt dan Denhardt (2015) melalui konsep *New Public Service* menjelaskan bahwa pemerintah memiliki tugas utama untuk melayani warga negara, bukan sekadar mengelola organisasi secara efisien. Dalam konteks penggunaan *AI*, prinsip tersebut menegaskan bahwa teknologi harus digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. *AI* harus menjadi sarana untuk memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, bukan menciptakan jarak yang lebih besar akibat dominasi teknologi dalam proses pelayanan sehari-hari.

Penggunaan *AI* juga harus sejalan dengan prinsip-prinsip *good governance*. Menurut UNDP (1997), tata kelola pemerintahan yang baik ditandai oleh adanya transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, efisiensi, dan keadilan. Dalam pelayanan publik, *AI* dapat membantu mewujudkan prinsip efektivitas dan efisiensi melalui percepatan proses pelayanan. Namun, pemerintah tetap harus memastikan bahwa penggunaan teknologi tidak mengabaikan prinsip transparansi dan akuntabilitas, sebab keputusan yang dihasilkan *AI* harus dapat dijelaskan kepada masyarakat dan tetap berada dalam pengawasan pemerintah sebagai pihak yang bertanggung jawab terhadap pelayanan publik. Selain itu, konsep *public value* yang dikemukakan oleh Moore (1995) menjelaskan bahwa keberhasilan suatu kebijakan publik harus diukur berdasarkan manfaat yang dirasakan masyarakat. Dalam konteks *AI*, keberhasilan implementasi teknologi tidak hanya diukur dari kecepatan pelayanan atau pengurangan biaya operasional, tetapi juga dari sejauh mana *AI* mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memperluas akses layanan, dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Dengan demikian, penggunaan *AI* harus diarahkan untuk menciptakan nilai publik yang nyata dan berkelanjutan bagi seluruh lapisan masyarakat.

Dalam konteks Indonesia, penggunaan *AI* harus disesuaikan dengan nilai-nilai Pancasila sebagai dasar penyelenggaraan pemerintahan. Nilai kemanusiaan, keadilan, dan kesejahteraan sosial harus menjadi landasan dalam setiap pemanfaatan teknologi. Sila kedua Pancasila menegaskan pentingnya penghormatan terhadap martabat manusia, sedangkan sila kelima menekankan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Oleh karena itu, pemerintah harus memastikan bahwa penggunaan *AI* tidak menimbulkan diskriminasi, pelanggaran hak privasi, maupun ketimpangan akses pelayanan publik di berbagai wilayah Indonesia.

Berdasarkan perspektif Administrasi Negara, dapat dipahami bahwa *AI* merupakan alat yang memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, keberhasilan penggunaannya sangat bergantung pada kemampuan pemerintah dalam mengelola teknologi tersebut secara etis, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Dengan demikian, penggunaan *AI* harus selalu ditempatkan dalam kerangka tata kelola pemerintahan yang baik dan nilai-nilai pelayanan publik agar manfaatnya dapat dirasakan secara luas oleh seluruh masyarakat

Indonesia. Jika dicermati lebih dalam, penerapan *AI* dalam pelayanan publik sesungguhnya menuntut adanya perubahan paradigma dalam administrasi negara, dari pola pemerintahan yang bersifat hierarkis dan prosedural menuju tata kelola yang lebih adaptif terhadap teknologi. Administrasi Negara tidak lagi cukup berperan sebagai pelaksana kebijakan semata, tetapi juga harus menjadi pengawal etika (*ethical gatekeeper*) yang memastikan setiap sistem *AI* yang digunakan pemerintah tetap berpijak pada nilai-nilai pelayanan publik. Peran ini menjadi semakin penting karena keputusan yang dihasilkan oleh algoritma dapat memengaruhi kehidupan masyarakat secara langsung, sehingga dibutuhkan kerangka kelembagaan yang mampu menerjemahkan prinsip etika menjadi prosedur kerja yang konkret, bukan sekadar wacana normatif di atas kertas. □□□

Salah satu langkah strategis yang dapat ditempuh adalah penguatan regulasi dan kebijakan teknis yang secara khusus mengatur penggunaan *AI* dalam sektor publik, termasuk pedoman etika, standar audit algoritma, serta mekanisme sertifikasi sistem sebelum diimplementasikan secara luas. Tanpa adanya regulasi yang spesifik, prinsip-prinsip etika yang telah dirumuskan secara konseptual cenderung sulit diterapkan secara konsisten di lapangan. Pemerintah perlu membangun lembaga atau unit pengawas independen yang bertugas memantau kepatuhan instansi terhadap prinsip transparansi, akuntabilitas, dan keadilan dalam penggunaan *AI*, sekaligus menjadi saluran bagi masyarakat untuk menyampaikan keberatan apabila merasa dirugikan oleh keputusan yang dihasilkan sistem otomatis. Selain aspek regulasi, penguatan kapasitas sumber daya manusia aparatur sipil negara juga menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi *AI* yang etis. Banyak pegawai pemerintah belum memiliki pemahaman teknis yang memadai mengenai cara kerja algoritma, sehingga sulit bagi mereka untuk mengevaluasi secara kritis apakah suatu sistem *AI* menghasilkan keputusan yang adil atau justru berpotensi bias. Oleh karena itu, pelatihan literasi digital dan etika teknologi perlu menjadi bagian integral dari pengembangan kompetensi aparatur, agar pemerintah tidak hanya berperan sebagai pengguna pasif teknologi, tetapi mampu bersikap kritis dan reflektif dalam mengawasi jalannya sistem yang mereka terapkan sehari-hari. □□□

Partisipasi masyarakat juga memiliki peran krusial dalam memastikan akuntabilitas penggunaan *AI* di sektor publik. Sebagai pihak yang paling terdampak oleh keputusan layanan publik, masyarakat berhak dilibatkan dalam proses perumusan kebijakan terkait digitalisasi pelayanan, baik melalui forum konsultasi publik, uji coba terbatas, maupun penyediaan kanal pengaduan yang mudah diakses. Keterlibatan masyarakat ini sejalan dengan prinsip partisipasi dalam teori *Good Governance*, yang menegaskan bahwa legitimasi sebuah kebijakan tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan teknisnya, tetapi juga oleh sejauh mana proses pengambilan keputusan tersebut bersifat terbuka dan melibatkan suara warga negara secara aktif. Secara keseluruhan, analisis ini menegaskan bahwa keberhasilan penggunaan *AI* dalam pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari sinergi antara regulasi yang kuat, kapasitas aparatur yang memadai, pengawasan kelembagaan yang independen, serta keterlibatan aktif masyarakat. Keempat unsur tersebut saling melengkapi dalam mewujudkan tata kelola *AI* yang etis dan akuntabel. Apabila salah satu unsur tersebut lemah, maka risiko penyalahgunaan teknologi, ketidakadilan algoritma, dan hilangnya kepercayaan publik akan tetap menjadi ancaman nyata. Oleh sebab itu, perspektif Administrasi Negara perlu terus dikembangkan secara adaptif agar mampu menjawab

dinamika perkembangan teknologi tanpa mengorbankan nilai-nilai etika dan kepentingan masyarakat sebagai tujuan akhir penyelenggaraan pemerintahan. |||

Dimensi lain yang tidak kalah penting adalah kesiapan kelembagaan dalam menghadapi perkembangan teknologi *AI* generatif yang semakin pesat. Kehadiran teknologi *AI* generatif membuka peluang baru bagi pelayanan publik, namun sekaligus menghadirkan risiko etika yang lebih kompleks, seperti potensi penyalahgunaan informasi maupun ketergantungan berlebihan pada sistem otomatis dalam pengambilan keputusan. Administrasi Negara dituntut untuk terus memutakhirkan kerangka etika dan regulasi agar tetap relevan dengan perkembangan teknologi tersebut, tanpa kehilangan orientasi pada perlindungan hak dan kepentingan masyarakat. Dengan demikian, tata kelola *AI* yang etis bukan merupakan kondisi yang statis, melainkan proses yang harus terus disesuaikan seiring dengan perubahan lanskap teknologi dan kebutuhan masyarakat. |||

|||

SIMPULAN |||

Perkembangan *Artificial Intelligence (AI)* telah membawa perubahan yang signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan meningkatkan efektivitas, efisiensi, kecepatan, dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Pemanfaatan *AI* memungkinkan pemerintah mengotomatisasi berbagai proses administratif, mengelola data dalam jumlah besar, serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat dan berbasis data. Dari perspektif Administrasi Negara, penggunaan *AI* tidak hanya berfungsi sebagai instrumen modernisasi birokrasi, tetapi juga sebagai sarana untuk menciptakan nilai publik (*public value*) yang mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan kualitas tata kelola pemerintahan secara menyeluruh. Meskipun demikian, implementasi *AI* dalam pelayanan publik harus dilandasi oleh prinsip-prinsip etika yang kuat, seperti transparansi, akuntabilitas, keadilan, perlindungan privasi, keamanan data, serta pengawasan manusia. Prinsip-prinsip tersebut penting untuk memastikan bahwa penggunaan *AI* tetap menghormati hak-hak masyarakat dan tidak menimbulkan dampak negatif dalam proses pelayanan publik, sekaligus membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah di era digital yang terus berkembang. Di sisi lain, implementasi *AI* masih menghadapi berbagai tantangan etika, seperti bias algoritma, kurangnya transparansi dalam proses pengambilan keputusan, risiko pelanggaran privasi data, ketidakjelasan akuntabilitas, serta kesenjangan digital di masyarakat. Berbagai tantangan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penggunaan *AI* tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada kesiapan regulasi, tata kelola, dan pengawasan yang memadai. |||

Berdasarkan perspektif Administrasi Negara, penggunaan *AI* harus sejalan dengan prinsip-prinsip *good governance* yang meliputi transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, partisipasi, dan keadilan. Selain itu, dalam konteks Indonesia, penerapan *AI* juga harus berlandaskan nilai-nilai Pancasila yang menjunjung tinggi kemanusiaan, keadilan sosial, dan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, *AI* dapat menjadi instrumen yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang modern, responsif, dan berkualitas, tanpa mengabaikan nilai-nilai etika serta kepentingan masyarakat sebagai tujuan utama penyelenggaraan administrasi negara. |||

|||

REFERENSI

- Barocas, S., & Selbst, A. D. (2016). *Big data's disparate impact*. *California Law Review*, 104(3), 671– 732.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). *Routledge*.
- Dwivedi, Y. K., Hughes, L., Ismagilova, E., Aarts, G., Coombs, C., Crick, T., ... Williams, M. D. (2021). *Artificial intelligence (AI): Multidisciplinary perspectives on emerging challenges, opportunities, and agenda for research, practice and policy*. *International Journal of Information Management*, 57, 101994.
- European Commission. (2019). *Ethics guidelines for trustworthy AI*. *European Commission HighLevel Expert Group on Artificial Intelligence*.
- Floridi, L., & Cowls, J. (2019). *A unified framework of five principles for AI in society*. *Harvard Data Science Review*, 1(1), 1–17.
- Henry, N. (2018). *Public administration and public affairs* (13th ed.). *Routledge*.
- Jobin, A., Ienca, M., & Vayena, E. (2019). *The global landscape of AI ethics guidelines*. *Nature Machine Intelligence*, 1(9), 389–399.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2023). Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 9 Tahun 2023 tentang Etika Kecerdasan Artifisial. Kementerian Komunikasi dan Informatika.
- Kumorotomo, W. (2014). *Etika administrasi negara*. Rajawali Pers.
- Moore, M. H. (1995). *Creating public value: Strategic management in government*. *Harvard University Press*.
- OECD. (2019). *OECD principles on artificial intelligence*. *Organisation for Economic Cooperation and Development*.
- OECD. (2022). *Digital government review: Assessing digital government performance*. *Organisation for Economic Co-operation and Development*.
- Pasquale, F. (2015). *The black box society: The secret algorithms that control money and information*. *Harvard University Press*.
- Russell, S., & Norvig, P. (2021). *Artificial intelligence: A modern approach* (4th ed.). *Pearson Education*.
- Sinambela, L. P. (2016). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.
- UNDP. (1997). *Governance for sustainable human development*. *United Nations Development Programme*.
- UNESCO. (2021). *Recommendation on the ethics of artificial intelligence*. *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*.
- United Nations. (2022). *E-government survey 2022: The future of digital government*. *United Nations*.