STUDI MODEL PENERIMAAN TEKNOLOGI TERHADAP PENGUNAAN KECERDASAN BUATAN DALAM PELAYANAN INFORMASI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA TANGERANG

Dhela Dwi Astuti^{1*}, TB.Yudi Muhtadi², Eko Prasetyo³
^{1,2,3} Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang

*Korespondensi : dheladwiastuti18@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang pemanfaatan kecerdasan buatan dalam mendukung pelayanan informasi melalui pendekatan *Technology Acceptance Model* pada fitur Tanya Sobat AI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi kondisi penggunaan fitur Tanya Sobat AI saat ini, menemukan faktor hambatan yang terjadi, serta menilai upaya perbaikan yang telah dilakukan. Permasalahan utama yaitu rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan pengembangan teknologi, dan infrastruktur yang kurang memadai menyebabkan optimalisasi layanan belum tercapai. Metode penelitian menggunakan kualitatif secara deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur Tanya Sobat AI memberikan kemudahan dalam mengakses informasi kependudukan secara cepat, fleksibel, dan efisien. Namun, dalam penerapannya masih terdapat kendala seperti masyarakat kurang mengetahui adanya sistem layanan fitur Tanya Sobat AI, sistem yang belum sepenuhnya responsif, dan keterbatasan anggaran. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan fitur Tanya Sobat AI berdasarkan analisa teori TAM terdapat dua indikator yang sudah berjalan optimal yaitu *attitude towards behavior* dan *behavior intention to use*, sedangkan pada ketiga indikator lainnya seperti *perceived usefulness*, *perceived ease of use* dan *actual use* belum berjalan optimal.

Kata Kunci : kecerdasan buatan, pelayanan informasi, Tanya Sobat AI, teknologi digital, *Technology Acceptance Model*

ABSTRACT

This study discusses the use of artificial intelligence to support information services through the Technology Acceptance Model approach in the Ask AI Friend feature at the Tangerang City Population and Civil Registration Office. The purpose of this study is to identify the current conditions of use of the Ask AI Friend feature, identify the obstacles that occur, and assess the improvement efforts that have been made. The main problems are low digital literacy, limited technological development, and inadequate infrastructure, which have resulted in service optimization not being achieved. The research method used is descriptive qualitative with data collection through interviews, observation, and documentation. The results show that the Ask AI Friend feature provides convenience in accessing population information quickly, flexibly, and efficiently. However, in its implementation, there are still obstacles such as the public's lack of awareness of the Ask

AI Friend feature service system, the system is not fully responsive, and budget limitations. The conclusion of this study shows that the use of the Ask AI Friend feature based on TAM theory analysis has two indicators that have been running optimally, namely attitudes towards behavior and behavioral intentions to use, while the other three indicators such as perceived usefulness, perceived ease of use, and actual use have not been running optimally.

Keywords : *artificial intelligence, information service, Tanya Sobat AI, digital technology, Technology Acceptance Model.*

A. PENDAHULUAN

Pada penyelenggaraan pemerintah, peningkatan pelayanan di fokuskan pada upaya untuk mempermudah, mempercepat, memperpendek birokrasi, transparan, dan memberikan kepastian dalam pelayanan (Erlianti et al., 2019). Sebab masyarakat selalu ingin menggunakan waktu seefektif mungkin, mereka menginginkan pelayanan yang cepat dan tepat. Kualitas layanan dapat di ukur dengan kepuasan pelanggan selain kecepatan dan ketepatan (Herizal et al., 2020).

Tujuan tata kelola digital adalah untuk memastikan bahwa faktor-faktor seperti kepercayaan terhadap pemerintah, partisipasi publik, keterbukaan, transparansi, dan tata kelola berjalan dengan baik, serta produktivitas dan efisiensi (Prasetyo et al., 2023). Perkembangan teknologi salah satunya *artificial intelligence* (AI) dapat meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat respons pelayanan, dan menyediakan solusi berbasis data yang lebih akurat (Sah Kha Mei Zsazsa & Sitepu, 2023). Di bidang manajemen pemerintahan, kecerdasan buatan telah membantu memproses dokumen dengan pengenalan suara dan teks bernaskah (Wahyudi, 2023).

Di era transformasi digital saat ini, pemerintah Kota Tangerang telah mengambil tindakan untuk menerapkan pemerintahan digital. Menurut Peraturan

Walikota Tangerang Nomor 26 Tahun 2019 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Perwal Nomor 26 Tahun 2019, n.d.).

Sehubungan dengan hal tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang meluncurkan fitur "Tanya Sobat AI", sebuah *chatbot* berbasis kecerdasan buatan yang terintegrasi dalam aplikasi pemerintah yaitu "Sobat Dukcapil" dengan menawarkan layanan konsultasi dan informasi administrasi kependudukan selama 24 jam. Namun, masih ada banyak masalah yang menghalangi adopsi teknologi ini. Berdasarkan pada data pengguna tahun 2024-2025 banyaknya jumlah masyarakat yang menggunakan aplikasi Sobat Dukcapil sebesar 18.493 pengguna, sedangkan masyarakat yang memanfaatkan fitur Tanya Sobat AI hanya 1.011 pengguna.

Data ini menunjukkan bahwa fitur ini kurang di gunakan oleh masyarakat. Faktor penghambat utama juga di dasari oleh data literasi digital masyarakat yang hanya sebesar 40% (Diskominfo Kota Tangerang, 2023), sistem AI yang kurang responsif, serta kurangnya infrastruktur dan anggaran yang memadai. Hal ini menimbulkan pertanyaan tentang seberapa efektif penggunaan AI untuk mendukung

pelayanan informasi publik di Disdukcapil Kota Tangerang.

Sejauh ini, sejumlah studi ilmiah telah dilakukan tentang penggunaan AI dalam pelayanan publik salah satunya yaitu pada Pemerintahan Kota Bandung dalam penerapan aplikasi Salaman dan penerapan aplikasi Sistem Surat Masuk Dan Surat Keluar (SISUMAKER) untuk meningkatkan kualitas dan menarik perhatian pengguna di Kota Tangerang Selatan melalui pendekatan teori *Technology Acceptance Model* (TAM).

Temuan terbaru dalam penelitian ini adalah bahwa belum ada penelitian sebelumnya yang secara khusus menganalisa pemanfaatan fitur Tanya Sobat AI dalam layanan informasi di Disdukcapil Kota Tangerang dengan menggunakan pendekatan teori *Technology Acceptance Model* (TAM), yang dikembangkan oleh Fred D. Davis (1989), yang mencakup lima indikator utama: *Perceived Usefulness* (Persepsi Kegunaan), *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan), *Attitude Towards Behavior* (Sikap Terhadap Perilaku), *Behavioral Intention to Use* (Niat Perilaku untuk Menggunakan), dan *Actual Use* (Penggunaan Sesungguhnya) (Ridhatika, 2018).

Berdasarkan dari latar belakang tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk mempelajari penggunaan kecerdasan buatan dalam fitur Tanya Sobat AI yang merupakan inovasi pelayanan informasi publik di Disdukcapil Kota Tangerang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang bagaimana masyarakat dapat menerima perkembangan teknologi salah satunya pemanfaatan AI dan faktor-faktor yang memengaruhinya. Selain itu, penelitian ini akan memberikan rekomendasi untuk mengoptimalkan

penggunaan AI di tingkat lokal untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

B. METODE PENELITIAN

Menurut Bogdan dan Biklen (1982;32) di dalam (Hamzah B. Uno, 2020, n.d.) menyebutkan bahwa paradigma penelitian di definisikan sebagai kumpulan luas dari asumsi, ide, atau gagasan yang di sepakati untuk mengarahkan penelitian. Paradigma *post-positivisme* adalah metodologi yang di gunakan dalam penelitian ini (Irawati et al., 2021). Menurut Sugiyono di dalam (Rizky Bagas Pratama, 2019) terdapat empat kata kunci yang perlu di ingat yaitu metode penelitian, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Metode penelitian pada dasarnya di gunakan untuk mendapatkan data untuk tujuan dan manfaat tertentu.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif secara deskriptif (Atmaja, 2024) melalui proses pengumpulan data dengan wawancara terstruktur dan terbuka dengan narasumber serta pemeriksaan dokumen seperti catatan, laporan dan observasi. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk memberikan penjelasan atau penjelasan tentang keadaan aktual serta menginterpretasikan objek sesuai dengan keadaan, peristiwa, atau segala sesuatu yang berkaitan dengan variabel yang dapat di jelaskan oleh kata-kata atau angka (Zellatifanny & Mudjiyanto, 2018).

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa penggunaan kecerdasan buatan dalam pelayanan informasi di Disdukcapil Kota Tangerang melalui fitur Tanya Sobat AI. Penelitian ini di lakukan dari bulan Januari - Juli 2025 di lingkungan

masyarakat dan kantor Disdukcapil Kota Tangerang.

Metode Miles dan Huberman di gunakan untuk menganalisis data yang di peroleh, metode tersebut terdiri dari empat tahap yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Kase et al., 2023). Untuk menemukan pola tertentu, pencarian data pada lokasi penelitian untuk mendukung penelitian tersebut seperti dokumen atau berkas lainnya dan hasil wawancara dengan informan, reduksi di lakukan dengan mengelompokkan informasi sesuai tema, menyajikan secara deskriptif, dan membandingkan informasi dengan satu sama lain. Dengan menerapkan triangulasi, baik dari segi sumber data, metode, maupun perspektif analisis, hasil yang di peroleh secara akurat.

Edi Riadi dalam (Sari et al, 2019) berpendapat bahwa sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data yaitu data primer dan data sekunder. Penelitian ini menggunakan data primer yang di peroleh langsung dari delapan masyarakat pengguna fitur Tanya Sobat AI dan dua pegawai bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data (PIAKPD) Disdukcapil Kota Tangerang. Data primer di kumpulkan melalui observasi dan wawancara mendalam yang di lakukan secara langsung kepada narasumber serta penyebaran kuesioner secara *online*.

Selain itu, data primer juga di peroleh dari dokumen resmi, laporan tahunan Disdukcapil serta penggunaan fitur Tanya Sobat AI di analisa oleh peneliti melalui situs <https://sobatdukcapil.tangerangkota.go.id/> (Disdukcapil Kota Tangerang, 2024)

dengan mencatat masalah yang di hadapi, kemudahan menggunakan, dan kecepatan respons.

Sedangkan, untuk data sekunder di peroleh dari data literatur dan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, serta dokumen pendukung lainnya yang berkaitan di dapat dari buku dan *website*. Pemilihan teknik pengumpulan data ini di dasarkan pada kerangka teoritis *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menekankan pada indikator *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* serta turunannya (*Attitude Toward Behavior*, *Behavioral Intention to Use*, dan *Actual Use*) sebagai acuan dalam penyusunan instrumen penelitian. Dengan demikian, pengumpulan data tidak hanya empiris, tetapi juga memiliki dasar teoritis yang jelas.

Penelitian ini menunjukkan bahwa metode ini di terapkan pada tahap analisis data dengan membuat kategori, tema, dan konsep berdasarkan data empiris di lapangan. Penelitian ini melalui proses koding dengan menyeleksi, mengelompokkan, dan menginterpretasikan temuan dan hasil wawancara, yang memungkinkan penarikan kesimpulan bersifat induktif. Untuk mendukung temuan, kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) di gunakan untuk menggabungkan pola data lapangan. Oleh karena itu, dasar teori penelitian berfungsi sebagai metode analitis untuk menemukan arti baru dan pola dalam mendukung pelayanan informasi publik dengan AI.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Studi ini menyelidiki bagaimana pemanfaatan kecerdasan buatan dapat mendukung layanan informasi publik

dengan menggunakan fitur Tanya Sobat AI di Disdukcapil Kota Tangerang. Faktor-faktor yang di analisa dengan indikator-indikator teori TAM yaitu *perceived usefulness* (persepsi kegunaan), *perceived ease of use* (persepsi kemudahan), *attitude towards behavior* (sikap perilaku), *behavioral intention to use* (niat perilaku untuk menggunakan) dan *actual use* (penggunaan sebenarnya). Pengumpulan data ini di lakukan melalui wawancara dan observasi pengguna dan staf Disdukcapil Kota Tangerang.

a. Perceived Usefulness

Sejauh mana seseorang menganggap suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya, di sebut persepsi kegunaannya. Dengan demikian, jika seseorang merasa sistem informasi berguna, maka mereka akan menggunakannya. Davis menggunakan enam item untuk membentuk komponen ini, yaitu *work more quickly, job performance, increase productivity, effectiveness, makes job easier* dan *useful*.

Sebagian besar responden menyatakan bahwa fitur *Tanya Sobat AI* memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi layanan seperti pembuatan KTP, KK, dan akta kelahiran. Indikator *work more quickly* dan *makes job easier* menunjukkan hasil positif. Selain itu, pada *effectiveness* tingkat efektivitasnya tercermin dari kemampuan memberikan jawaban yang tepat, konsisten, dan membantu menyelesaikan kebutuhan informasi masyarakat, serta pada *Useful* dalam penerapan fitur *Tanya Sobat AI* menunjukkan bahwa teknologi kecerdasan buatan ini memiliki kegunaan tinggi dalam menunjang pelayanan informasi, meski pada *job performance* terdapat kendala teknis seperti jeda respon 10–22 detik serta gangguan sistem yang pernah membuat

layanan tidak dapat di akses seminggu lamanya.

Meskipun demikian, dari sisi indikator *increase productivity*, hanya sebagian kecil pengguna yang merasa fitur ini lebih unggul dari pelayanan konvensional. Ini di buktikan oleh rendahnya tingkat penggunaan (1.011 pengguna sejak peluncuran Juli 2024 hingga Juni 2025). Hal ini di sebabkan oleh kurangnya sosialisasi serta keterbatasan literasi digital masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi.

b. Perceived Ease of Use

Sejauh mana suatu teknologi di anggap mudah di gunakan, maka di sebut kemudahan penggunaan. Misalnya, jika seseorang merasa sistem informasi mudah di gunakan, mereka akan menggunakannya. Davis menggunakan enam buah item untuk membentuk komponen ini, yaitu *easy of learn, controllable, clear & understandable, flexible, easy to become skillfull* dan *ease to use*.

Fitur ini di nilai mudah di gunakan (*ease of learn*) karena desainnya sederhana dan tidak membutuhkan pelatihan khusus. Namun, untuk indikator *clear & understandable* dan *controllable*, sebagian responden mengeluhkan bahwa respons AI terkadang kurang sesuai konteks, terutama pada pertanyaan yang kompleks.

Selain itu, pada indikator *easy to become skillfull* dan *easy to use* pengguna menyebutkan bahwa meskipun sistem sangat mudah di gunakan, akan lebih baik jika di tambahkan tombol bantuan atau contoh pertanyaan untuk membimbing pengguna yang benar-benar awam. Dari sisi *flexibility*, sebagian besar responden merasa sistem ini fleksibel karena dapat di akses 24 jam dari berbagai perangkat. Tetapi

keterbatasan fitur (tidak mendukung suara, tidak adaptif bagi pengguna lansia atau difabel) menjadi hambatan yang harus di perhatikan.

c. Attitude Toward Behavior

Mayoritas responden menunjukkan sikap positif terhadap penggunaan *Tanya Sobat AI*, terutama karena efisiensi waktu dan ketersediaan layanan informasi yang tidak terbatas waktu. Namun, pengalaman negatif seperti jawaban yang tidak akurat atau sistem yang tidak merespon dengan baik menimbulkan ketidakpercayaan pada sebagian pengguna.

d. Behavioral Intention to Use

Sebagian besar responden menunjukkan niat untuk menggunakan kembali fitur ini. Mereka juga bersedia merekomendasikan fitur *Tanya Sobat AI* ini kepada kerabat di sekitarnya. Namun, intensi ini akan lebih kuat jika fitur tersebut di tingkatkan, baik dari sisi keakuratan jawaban maupun jangkauan informasi yang di sediakan.

e. Actual Use

Penggunaan aktual fitur masih tergolong rendah. Faktor utamanya adalah minimnya sosialisasi, kurangnya pemahaman masyarakat, serta keterbatasan infrastruktur dan anggaran. Akibatnya, masyarakat lebih memilih datang langsung ke kantor Disdukcapil daripada menggunakan AI.

Upaya yang telah di lakukan oleh Disdukcapil Kota Tangerang dalam mengatasi permasalahan pada fitur *Tanya Sobat AI* sebagai berikut:

1. Disdukcapil Kota Tangerang melakukan peningkatan infrastruktur sistem melalui tim teknis internal untuk perbaikan *error*. Hal ini di lakukan untuk meningkatkan performa dari kegunaan fitur *Tanya Sobat AI*, sehingga fitur ini

bisa selalu di gunakan oleh Masyarakat.

2. Disdukcapil melakukan evaluasi terhadap informasi dari masyarakat yang di dapatkan dari layanan pengaduan, mengumpulkan informasi tersebut lalu kemudian melakukan testing-testing untuk di latih kembali kepada data AI nya, agar pengetahuan AI lebih banyak. Sehingga kualitas jawaban yang di berikan oleh AI akan lebih baik dan dapat menjawab pertanyaan secara spesifik yang mudah di mengerti oleh pengguna.

3. Sosialisasi aktif penggunaan AI, Disdukcapil Kota Tangerang rutin melakukan sosialisasi secara *online* melalui akun media sosial Disdukcapil, pembuatan banner dan pamphlet serta layanan *offline* yang dimana petugas berkolaborasi melalui kegiatan di kantor kelurahan, kecamatan, tokoh masyarakat, ketua RT/RW, dan kader di lapangan untuk membantu menyebarluaskan informasi.

2. Pembahasan

a. Konsistensi Temuan dengan Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan fitur *Tanya Sobat AI* di Disdukcapil Kota Tangerang membuat akses informasi kependudukan lebih mudah, cepat, dan efisien. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian yang di lakukan oleh (Lesmanawaty Wargadinata et al., 2025) yang melihat penggunaan aplikasi Salaman di Kota Bandung. Selain itu, aplikasi ini di anggap bermanfaat, mudah di gunakan, dan memberikan pengalaman digital yang positif untuk pelayanan kependudukan. Oleh karena itu, penelitian kedua ini konsisten dari sudut pandang persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan.

Namun, perbedaan muncul dari tingkat keseluruhan penerimaan pengguna. Penelitian Wargadinata menemukan bahwa aplikasi Salaman gagal menjangkau sebagian besar kepala keluarga yang tergolong *immigrant digital* karena kendala seperti kompleksitas, eksklusivitas, dan kurangnya sosialisasi. Dalam penelitian ini, namun, kendala serupa di temukan, tetapi fokusnya lebih pada rendahnya literasi digital masyarakat umum Kota Tangerang. Hal ini menunjukkan bahwa kendala struktural dan kultural masih menghambat penerapan AI secara luas.

Hasil penelitian (Dian Permana et al., 2022) tentang aplikasi SISUMAKER di Kota Tangerang Selatan juga konsisten. Penelitian ini di nilai bahwa aplikasi dapat meningkatkan layanan dan memenuhi minat masyarakat, tetapi ada tantangan untuk memastikan bahwa semua aplikasi di gunakan secara merata. Oleh karena itu, penelitian ini secara garis besar menyatakan bahwa literasi digital, sosialisasi, dan infrastruktur teknologi merupakan komponen pendukung yang sangat penting untuk penggunaan AI dalam pelayanan publik.

Sementara itu, hasilnya tidak sepenuhnya konsisten dengan penelitian (Khatib Sulaiman et al., n.d.) yang mengembangkan *chatbot* di Desa Tosari menggunakan teknologi NLP. Dengan nilai SUS sebesar 86 dan skor UEQ di atas 0,8 (Sangat Baik), penelitian tersebut menunjukkan hasil pengujian *usability* dan pengalaman pengguna yang sangat positif. Sebaliknya, masalah seperti keterbatasan database, rendahnya responsivitas AI terhadap berbagai pertanyaan, dan keterbatasan infrastruktur pendukung masih menjadi kendala dalam fitur Tanya Sobat AI dalam penelitian ini. Antara satuan kerja

kota besar dan perangkat desa yang berkonsentrasi pada penerapan sistem tertentu, perbedaan ini dapat di jelaskan secara tujuan oleh tingkat kompleksitas pengguna, tingkat kesiapan teknologi, dan kapasitas sumber daya manusia pengelola.

Selain itu, penelitian ini menunjukkan konsistensi dengan teori TAM yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan adalah faktor utama yang mendorong pengguna untuk menggunakan teknologi. Meskipun demikian, terdapat perbedaan yang mencolok antara niat dan perilaku nyata ketika indikator penggunaan nyata di pertimbangkan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun masyarakat menyadari manfaat dan kemudahan teknologi, tidak semua orang secara aktif menggunakan fitur Tanya Sobat AI karena alasan praktis atau karena mereka lebih suka menerima layanan secara konvensional.

b. Kelebihan dan Kelemahan Fitur Tanya Sobat AI

a) Kelebihan:

1. Mampu menyediakan layanan informasi selama 24 jam.
2. Meningkatkan efisiensi pada tahap pra-dokumen.
3. Mengurangi jumlah pertanyaan berulang yang ditangani oleh petugas depan.

b) Kelemahan:

1. Respon AI belum sepenuhnya akurat atau sesuai konteks.
2. Ada kendala teknis, seperti keterlambatan dan kesalahan server.
3. Karena kurangnya literasi digital dan sosialisasi, penyerapan masyarakat masih rendah.

D. KESIMPULAN

Pertama, dari aspek *perceived usefulness*, Tanya Sobat AI terbukti membantu masyarakat memperoleh informasi layanan kependudukan tanpa harus datang langsung, meskipun akurasi dan kelengkapan jawaban masih perlu di tingkatkan. Kedua, dari aspek *perceived ease of use*, fitur ini relatif mudah di akses karena terintegrasi dengan website, namun kendala teknis dan keterbatasan pemahaman bahasa pertanyaan membuat kemudahan penggunaannya belum optimal.

Ketiga, dari aspek *attitude towards behavior*, sikap masyarakat terhadap penggunaan fitur ini cenderung positif karena di nilai mempercepat layanan, meskipun pengalaman negatif dapat mengurangi minat penggunaan ulang. Keempat, dari aspek *behavioral intention to use*, niat masyarakat untuk menggunakan kembali fitur ini cukup tinggi, terutama karena efisiensi waktu, tetapi sangat bergantung pada konsistensi kualitas layanan. Kelima, dari aspek *actual use*, pemanfaatan nyata fitur ini sudah terjadi di berbagai kalangan masyarakat, namun tingkat adopsinya belum maksimal akibat kurangnya sosialisasi dan literasi digital.

Secara substantif, penelitian ini menyimpulkan bahwa fitur Tanya Sobat AI memiliki potensi besar sebagai inovasi pelayanan publik berbasis *digital governance* di Disdukcapil Kota Tangerang. Namun, agar benar-benar di adopsi secara luas dan berkelanjutan, masih di perlukan peningkatan kualitas respons, kemudahan akses, serta strategi sosialisasi dan integrasi layanan yang lebih baik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa TAM dapat di gunakan di lebih banyak instansi pemerintah lokal di Indonesia. Penyelidikan empiris tentang

bagaimana masyarakat menanggapi sistem AI yang di buat oleh lembaga publik, bukan swasta atau komersial, adalah inti dari penelitian ini. Meskipun masih ada kendala dalam hal teknis, literasi digital, dan sosialisasi, keberhasilan indikator seperti sikap terhadap perilaku dan niat menggunakan perilaku menunjukkan bahwa masyarakat mulai menerima dan beradaptasi dengan model pelayanan digital yang berbasis pada kecerdasan buatan.

Dari segi kepioneran, fitur Tanya Sobat AI adalah salah satu yang pertama dalam penggunaan AI untuk layanan informasi kependudukan di tingkat kota. Model ini dapat di gunakan di seluruh negeri untuk layanan administrasi publik lainnya, asalkan di dukung oleh sistem yang lebih baik dan strategi komunikasi publik yang lebih kuat.

Implikasi penelitian ini cukup luas. Studi ini mencakup pembahasan tentang penggunaan AI dalam tata kelola pemerintahan berbasis digital (*digital governance*), juga menekankan pentingnya menciptakan sistem yang inklusif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat lokal. Dalam hal sosial, fitur ini membantu mengurangi beban pelayanan tatap muka, memberikan akses ke informasi bagi kelompok yang sebelumnya masyarakat terbatas mobilitasnya, dan membantu mengakses hak administratifnya sendiri .

Secara budaya, transformasi yang terjadi dalam cara masyarakat menggunakan teknologi untuk mendapatkan akses ke layanan publik mencerminkan pergeseran paradigma menuju layanan yang lebih personal, cepat, dan terjangkau. Namun, ini juga menimbulkan masalah baru, seperti kesenjangan digital antar generasi dan wilayah. Di sisi ekonomi, sistem ini

memiliki kemampuan untuk menangani masalah berulang kali tanpa campur tangan manusia, sehingga meningkatkan efisiensi operasional organisasi. Dari sudut pandang politik dan hukum, peraturan harus di ubah agar AI dapat terlibat dalam pelayanan publik. Peraturan ini harus terutama mengatur perlindungan data pribadi, sistem transparansi dan tanggung jawab atas sistem respons otomatis.

Untuk mengoptimalkan manfaat kecerdasan buatan melalui fitur Tanya Sobat AI, Disdukcapil Kota Tangerang di sarankan untuk melakukan beberapa langkah strategis seperti berikut ini:

- a. Peningkatan Kualitas Respons dan Akurasi Jawaban AI
- b. Pengembangan Antarmuka yang Inklusif dan *User-Friendly*
- c. Integrasi Layanan *Hybrid* AI dan Petugas Manusia
- d. Sosialisasi dan Edukasi Publik Secara Aktif
- e. Monitoring, Evaluasi, dan Perbaikan Berkelanjutan
- f. Penguatan Infrastruktur Teknologi dan Keamanan Data
- g. Kolaborasi dengan Instansi dan Ahli Teknologi

Dengan demikian, fitur Tanya Sobat AI bukan hanya kemajuan teknologi tetapi juga alat yang dapat mengubah layanan publik kontemporer. Hasilnya menunjukkan bahwa pengembangan AI yang kontekstual, moral, dan berbasis kebutuhan masyarakat nyata sangat penting. Dengan demikian, teknologi ini dapat berfungsi sebagai jembatan antara administrasi yang efektif dan keadilan akses layanan publik di era digital.

E. DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Atmaja, S. (2024). Pemanfaatan Artificial Intelligence (Ai) Dalam Transformasi Digital Untuk Pelayanan Publik. 06(1), 9–21.
- Dian Permana, M. D., Wasistiono, S., & Nurnawati, E. (2022). Pengembangan Aplikasi Sistem Surat Masuk Dan Surat Keluar (Sisumaker) Untuk Meningkatkan Kualitas Dan Minat Pengguna Di Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 48(1), 91–102.
<https://doi.org/10.33701/jipwp.v48i1.2675>
- Disdukcapil Kota Tangerang. (2024). Sarana Online Bantu Administrasi Tuntas dengan Sobat Dukcapil Kota Tangerang.
<https://Sobatdukcapil.Tangerangkota.Go.Id/>.
- Diskominfo Kota Tangerang. (2023).
- Erlianti, D., Tinggi, S., Lancang, I. A., Dumai, K., Gunung, J., No, M., Dumai, B. A., Pelayanan, K., & Jaminan, P. E. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci (Vol. 1, Issue 1). <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Hamzah B. Uno, 2020. (n.d.).
- Herizal, H., Mukhril, M., & Wance, M. (2020). Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik. *Journal of Governance and Social Policy*, 1(1), 24–34.
<https://doi.org/10.24815/gaspol.v1i1.17327>

- Irawati, D., Fatah Natsir, N., Haryanti, E., & Islam, E. (2021). Positivisme, Pospositivisme, Teori Kritis, dan Konstruktivisme dalam Perspektif “Epistemologi Islam” Kata kunci. In *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* (Vol. 4). <http://jiip.stkipyapisdampu.ac.id>
- Kase, A. D., Sarwindah Sukiatni, D., Kusumandari, R., & Psikologi, F. (2023). Resiliensi remaja korban kekerasan seksual di Kabupaten Timor Tengah Selatan: Analisis Model Miles dan Huberman. *INNER: Journal of Psychological Research*, 3(2), 301–311.
- Khatib Sulaiman, J., Abid Nadzif, M., & Stikubank Semarang, U. (n.d.). Penggunaan Teknologi *Natural Language Processing* dalam Sistem Chatbot Untuk Peningkatan Layanan Informasi Administrasi Publik. *Indonesian Journal of Computer Science Attribution*, 13(1), 2024–1227.
- Lesmanawaty Wargadinata, E., Gede Suratha, I., Munawaroh, N., & Tendean, N. R. (2025). Analisis Penerimaan Aplikasi Salaman, Pelayanan Administrasi Kependudukan Digital Kota Bandung. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 5(1), 1–18. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v4i2.4899>
- Perwal Nomor 26 Tahun 2019. (n.d.).
- Prasetyo, E., Mazya, T. M., & Nurimani, N. (2023). Penerapan Model Tata Kelola Digital Pada Pelayanan Publik Daring. www.ppid.cilegon.go.id
- Ridhatika, M. (2018). Analisis Persepsi dan Sikap Aparatur Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Timur Terhadap Website Sebagai Representasi *Good Governance*.
- Rizky Bagus Pratama. (2019).
- Sah Kha Mei Zsazsa, C., & Sitepu, E. (2023). *All Fields of Science J-LAS Implementasi Artificial Intelligence pada Pelayanan Publik Implementation of Artificial Intelligence in Public Services. Elisabeth Sitepu AFoSJ-LAS*, 3(3). <https://j-las.lemkomindo.org/index.php/AFoSJ-LAS/index>
- Sanandya Silmi. (2018). Program Studi Manajemen FEB UNIKA Soegijapranata.
- Sari, M., & Zefri, M. (2019). Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura.
- Wahyudi, T. (2023). Studi Kasus Pengembangan dan Penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) Sebagai Penunjang Kegiatan Masyarakat Indonesia. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 9(1), 28–32. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ijse28>
- Zellatifanny, C. M., & Mudjiyanto, B. (2018). Tipe Penelitian Deskripsi Dalam Ilmu Komunikasi *The Type Of Descriptive Research In Communication Study. In Jurnal Diakom* (Vol. 1, Issue 2).