

Editor:

Ida Ayu Putu Sri Widnyani | Ida Ayu Githa Girindra



# Efisiensi Pelayanan **PUBLIK** di Era Kecerdasan Buatan



I Wayan Adi Sedana, Ida Ayu Putu Sri Widnyani, Ida Ayu Githa Girindra, Ni Made Ayu Indah Saraswati,  
I Putu Gede Junaedy Ekayasa, Ni Made Pitri Rahayu, Anom Sapariati, Ida Bagus Astawa, I Wayan Arya Sugiarta,  
Putu Unilawati, I Putu Angga Darata Zunaeca, Febriana Tunggadewi, I Putu Nanda Kusuma Adnyana, I Wayan Sujana Putra,  
Made Dwi Kristiawan, Ni Luh Putu Suryani, Dewa Ayu Agung Intan Pinatih, Komang Suryaningsih,  
Ni Putu Krisnanda Sukma Padmayoni, I Ketut Alit Artika, Putu Denny Artina Mahendra,  
I Kadek Dede Junaedy, Nashrul Anas An, Putu Indayani Madya Hesti Gunarsa,  
Putu Gede Pebriantara, I Wayan Agus Purnawirawan, I Wayan Radana,  
Ngakan Made Agus Widiartha, Willibrordus Surya.

# Efisiensi Pelayanan **PUBLIK** di Era Kecerdasan Buatan

I Wayan Adi Sedana, Ida Ayu Putu Sri Widnyani, Ida Ayu Githa Girindra, Ni Made Ayu Indah Saraswati,  
I Putu Gede Junaedy Ekayasa, Ni Made Pitri Rahayu, Anom Sapariati, Ida Bagus Astawa, I Wayan Arya Sugiarta,  
Putu Unilawati, I Putu Angga Darata Zunaeca, Febriana Tunggadewi, I Putu Nanda Kusuma Adnyana, I Wayan Sujana Putra,  
Made Dwi Kristiawan, Ni Luh Putu Suryani, Dewa Ayu Agung Intan Pinatih, Komang Suryaningsih,  
Ni Putu Krisnanda Sukma Padmayoni, I Ketut Alit Artika, Putu Denny Artina Mahendra,  
I Kadek Dede Junaedy, Nashrul Anas An, Putu Indayani Madya Hesti Gunarsa,  
Putu Gede Pebriantara, I Wayan Agus Purnawirawan, I Wayan Radana,  
Ngakan Made Agus Widiartha, Willibrordus Surya.

# **EFISIENSI PELAYANAN PUBLIK DI ERA KECERDASAN BUATAN**

Tim Penulis:

**I Wayan Adi Sedana, Ida Ayu Putu Sri Widnyani, Ida Ayu Githa Girindra,  
Ni Made Ayu Indah Saraswati, I Putu Gede Junaedy Ekayasa,  
Ni Made Pitri Rahayu, Anom Sapariati, Ida Bagus Astawa, I Wayan Arya Sugiarta,  
Putu Unilawati, I Putu Angga Darata Zunaeca, Febriana Tunggadewi,  
I Putu Nanda Kusuma Adnyana, I Wayan Sujana Putra, Made Dwi Kristiawan,  
Ni Luh Putu Suryani, Dewa Ayu Agung Intan Pinatih, Komang Suryaningsih,  
Ni Putu Krisnanda Sukma Padmayoni, I Ketut Alit Artika, Putu Denny Artina Mahendra,  
I Kadek Dede Junaedy, Nashrul Anas An, Putu Indayani Madya Hesti Gunarsa,  
Putu Gede Pebriantara, I Wayan Agus Purnawirawan, I Wayan Radana,  
Ngakan Made Agus Widiartha, Willibrordus Surya.**

Desain Cover:

**Septian Maulana**

Sumber Ilustrasi:

**[www.freepik.com](http://www.freepik.com)**

Tata Letak:

**Handarini Rohana**

Editor:

**Ida Ayu Putu Sri Widnyani  
Ida Ayu Githa Girindra**

ISBN:

**978-623-500-753-3**

Cetakan Pertama:

**Februari, 2025**

---

Hak Cipta Dilindungi Oleh Undang-Undang

**by Penerbit Widina Media Utama**

---

Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit.

**PENERBIT:**

**WIDINA MEDIA UTAMA**

Komplek Puri Melia Asri Blok C3 No. 17 Desa Bojong Emas  
Kec. Solokan Jeruk Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat

**Anggota IKAPI No. 360/JBA/2020**

Website: [www.penerbitwidina.com](http://www.penerbitwidina.com)

Instagram: [@penerbitwidina](https://www.instagram.com/penerbitwidina)

Telepon (022) 87355370

# PRAKATA

Puji syukur ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas anugerah-Nya buku yang berjudul ***“EFISIENSI PELAYANAN PUBLIK DI ERA KECERDASAN BUATAN”*** telah selesai disusun dan berhasil diterbitkan. Seperti ajaran luhur yang diwariskan para leluhur kita, keharmonisan antara manusia, alam, dan Tuhan adalah kunci utama dalam menjaga keseimbangan kehidupan.

Di era revolusi teknologi yang terus berkembang pesat, kecerdasan buatan (*artificial intelligence*/AI) telah menjadi pilar transformasi dalam berbagai sektor, termasuk pelayanan publik. AI menghadirkan peluang besar untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kecepatan layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Dari sistem otomatisasi dalam pengelolaan data hingga pemanfaatan chatbot dalam menjawab pertanyaan publik secara real-time, teknologi ini telah mengubah cara pemerintah dan masyarakat berinteraksi.

Namun, inovasi ini juga memunculkan tantangan baru. Bagaimana pemerintah dapat memanfaatkan AI secara optimal tanpa mengorbankan nilai-nilai transparansi, akuntabilitas, dan inklusivitas? Bagaimana memastikan keamanan data pribadi masyarakat dalam sistem berbasis AI? Dan yang tak kalah penting, bagaimana mempersiapkan sumber daya manusia dalam birokrasi agar mampu beradaptasi dengan teknologi ini?

Buku ini hadir untuk menjawab berbagai pertanyaan tersebut, sekaligus menjadi panduan dalam memahami potensi dan tantangan implementasi AI di sektor pelayanan publik. Melalui analisis mendalam dan contoh-contoh konkret, pembaca akan diajak untuk mengeksplorasi bagaimana kecerdasan buatan dapat meningkatkan efisiensi birokrasi, mempercepat proses pengambilan keputusan, dan menciptakan pengalaman layanan publik yang lebih baik.

Dengan membaca buku ini, diharapkan para pembuat kebijakan, akademisi, dan masyarakat umum dapat memperoleh wawasan yang lebih komprehensif tentang masa depan pelayanan publik di era kecerdasan buatan, serta mengambil peran aktif dalam membentuk transformasi tersebut demi terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih modern, efektif, dan manusiawi.

Denpasar, Februari 2025

# DAFTAR ISI

|                                                                                                                                                                                |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>PRAKATA</b> .....                                                                                                                                                           | iii |
| <b>Upaya Memaksimalkan Kepatuhan Masyarakat Terhadap Kewajiban Membayar Pajak</b><br><i>Oleh: I Wayan Adi Sedana</i> .....                                                     | 1   |
| <b>Meningkatkan Kualitas dan Efisiensi Pelayanan Publik Dengan Aplikasi Sidumas</b><br><i>Oleh: Ni Made Ayu Indah Saraswati, Ida Ayu Putu Sri Widnyani</i> .....               | 9   |
| <b>Inovasi Teknologi Dalam Pengelolaan Pelayanan Publik di Desa Gulingan</b><br><i>Oleh: I Putu Gede Junaedy Ekayasa</i> .....                                                 | 17  |
| <b>Pemanfaatan Kecerdasan Buatan (AI) Dalam Inovasi Teknologi Untuk Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Lembaga Pemerintahan</b><br><i>Oleh: Ni Made Pitri Rahayu</i> ..... | 25  |
| <b>Inovasi Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat di Era Digital</b><br><i>Oleh: Anom Sapariati</i> .....                                                                         | 31  |
| <b>Mengembangkan Kebijakan Pariwisata Berkelanjutan Dengan Teknologi Digital</b><br><i>Oleh: Ida Bagus Astawa, I Wayan Arya Sugiarta</i> .....                                 | 41  |
| <b>Integrasi Layanan Kesehatan Primer</b><br><i>Oleh: Putu Unilawati</i> .....                                                                                                 | 45  |
| <b>Strategi Mengatasi Kemacetan Daerah Tujuan Wisata (DTW)</b><br><i>Oleh: I Putu Angga Darata Zunaeca</i> .....                                                               | 55  |
| <b>Transformasi Digital Pelayanan Publik</b><br><i>Oleh: Febriana Tungga Dewi, Ida Ayu Githa Girindra</i> .....                                                                | 63  |

|                                                                                                                                    |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Penerapan <i>Artificial Intelligence</i> (AI)<br/>Dalam Pelayanan Administrasi Publik</b>                                       |     |
| <i>Oleh: I Putu Nanda Kusuma Adnyana</i> .....                                                                                     | 71  |
| <b>Administrasi Publik di Era Digital</b>                                                                                          |     |
| <i>Oleh: I Wayan Sujana Putra</i> .....                                                                                            | 79  |
| <b>Desain Administrasi Publik Pendekatan Futuristik</b>                                                                            |     |
| <i>Oleh: Made Dwi Kristiawan</i> .....                                                                                             | 89  |
| <b>Reformasi Birokrasi Melalui Mal Pelayanan Publik</b>                                                                            |     |
| <i>Oleh: Ni Luh Putu Suryani</i> .....                                                                                             | 97  |
| <b>Inovasi Pelayanan Publik Futuristik Dalam<br/>Mengatasi Permasalahan Sampah</b>                                                 |     |
| <i>Oleh: Dewa Ayu Agung Intan Pinatih</i> .....                                                                                    | 107 |
| <b>Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik<br/>Melalui Pelayanan Samsat <i>Drive Thru</i></b>                                   |     |
| <i>Oleh: Komang Suryaningsih</i> .....                                                                                             | 117 |
| <b>Generasi Muda, Teknologi Informasi dan UMKM</b>                                                                                 |     |
| <i>Oleh: Ni Putu Krisnanda Sukma Padmayoni</i> .....                                                                               | 125 |
| <b>Transformasi Administrasi Publik Melalui<br/>Penerapan <i>Dynamic Governance</i></b>                                            |     |
| <i>Oleh: I Ketut Alit Artika</i> .....                                                                                             | 133 |
| <b>Digitalisasi Pelayanan Publik Sebagai<br/>Representasi Reformasi Birokrasi</b>                                                  |     |
| <i>Oleh: Putu Denny Artina Mahendra, I Kadek Dede Junaedy</i> .....                                                                | 143 |
| <b>Aplikasi Big Data Pada Pelayanan Publik Dalam<br/>Mendukung Realisasi Konsep <i>Good Governance</i></b>                         |     |
| <i>Oleh: Nashrul Anas An</i> .....                                                                                                 | 153 |
| <b>Transformasi Digital Dalam Administrasi Publik Analisis Sistem<br/><i>E- Government</i> Untuk Masa Depan Yang Lebih Efisien</b> |     |
| <i>Oleh: Putu Indayani Madya Hesti Gunarsa</i> .....                                                                               | 157 |

**Upaya Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD)**

*Oleh: Putu Gede Pebriantara* ..... 167

**Penguatan Ekonomi Desa Adat di Bali**

*Oleh: I Wayan Agus Purnawirawan, I Wayan Radana* ..... 179

**Komunikasi Birokrasi Pelayanan Publik**

*Oleh: Ngakan Made Agus Widiartha, Willibrordus Surya* ..... 189

**DAFTAR PUSTAKA** ..... 196

# 1

## **UPAYA MEMAKSIMALKAN KEPATUHAN MASYARAKAT TERHADAP KEWAJIBAN MEMBAYAR PAJAK**

---

**Oleh:**

I Wayan Adi Sedana

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan Negara yang digunakan untuk melaksanakan pembangunan bagi seluruh Rakyat Indonesia. Pajak dipungut dari warga Negara Indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya. Oleh karena itu peran masyarakat dalam pembiayaan pembangunan harus terus ditumbuhkan dengan meningkatkan kepatuhan dan kesadaran masyarakat tentang kewajibannya membayar pajak. Peran pajak sangatlah penting bagi penerimaan kas Negara.

Pajak merupakan alternatif yang sangat potensial, sebagai salah satu sumber penerimaan Negara yang sangat potensial, sektor pajak merupakan pilihan yang sangat tepat, selain karena jumlahnya yang relatif stabil juga merupakan cerminan partisipasi aktif masyarakat dalam membiayai pembangunan. Jenis pungutan Pajak di Indonesia terdiri dari Pajak Negara (Pajak Pusat), Pajak Daerah, Retribusi Daerah, Bea dan Cukai dan Penerimaan Negara Bukan Pajak. Salah satu pos Penerimaan Asli Daerah (PAD) dalam Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) adalah Pajak Daerah.

Pajak Daerah menurut Kesit (2005:2) “adalah pungutan wajib atas orang pribadi atau badan yang dilakukan oleh pemerintah daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah”.

Pemungutan pajak daerah oleh pemerintah Daerah Provinsi maupun Kabupaten/Kota diatur oleh Undang-Undang nomor 28 tahun 2009. Jenis Pajak Daerah sebagaimana yang ada dalam Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 adalah Pajak Kendaraan Bermotor; Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor; Pajak Air Permukaan; dan Pajak Rokok; Pajak Hotel; Pajak Restoran; Pajak Hiburan; Pajak Reklame; Pajak

# 2

## MENINGKATKAN KUALITAS DAN EFISIENSI PELAYANAN PUBLIK DENGAN APLIKASI SIDUMAS

---

Oleh:

Ni Made Ayu Indah Saraswati

Ida Ayu Putu Sri Widnyani

Dalam era globalisasi dan digitalisasi yang semakin pesat, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas dan efisien semakin meningkat. Kabupaten Badung, sebagai salah satu daerah yang mengalami pertumbuhan pesat di Indonesia, menghadapi tantangan besar dalam memenuhi harapan warganya. Salah satu inovasi yang diimplementasikan untuk menjawab tantangan ini adalah aplikasi SIDUMAS. SIDUMAS merupakan aplikasi layanan aspirasi dan pengaduan masyarakat yang dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Badung yang dapat di unduh di Google Play Store maupun di App Store dengan keyword: Sidumas Badung. Platform digital ini dirancang untuk memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan keluhan, saran, dan masukan terkait pelayanan publik secara langsung kepada pemerintah daerah. Melalui SIDUMAS, diharapkan adanya peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas pemerintah dalam menangani berbagai isu yang dihadapi masyarakat.

Namun, optimalisasi SIDUMAS tidak dapat dilakukan secara parsial. Diperlukan pendekatan yang holistik dan kolaboratif untuk memastikan bahwa sistem ini dapat berfungsi secara maksimal. Pendekatan *Collaborative Governance* menjadi salah satu solusi yang diharapkan mampu meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik di Kabupaten Badung. *Collaborative Governance* adalah pendekatan yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, masyarakat, sektor swasta, dan organisasi non-pemerintah, dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan. Pendekatan ini menekankan pentingnya kerjasama, partisipasi, dan sinergi antara berbagai pihak untuk mencapai tujuan bersama.

# 3

## INOVASI TEKNOLOGI DALAM PENGELOLAAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA GULINGAN

---

Oleh:

I Putu Gede Junaedy Ekayasa

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pengelolaan pelayanan publik. Di era digital ini, pemerintah desa dihadapkan pada tantangan dan peluang untuk memanfaatkan teknologi demi meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah, karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik, belum memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Kantor kecamatan dan kantor dinas kependudukan sebagai tempat masyarakat mendapatkan berbagai pelayanan kemasyarakatan, harus dapat memberikan pelayanan prima kepada setiap masyarakat, dan para aparatur harus memperlihatkan kinerja yang baik (Widanti, 2022, h. 75-76). Desa Gulingan merupakan salah satu contoh desa yang mulai mengadopsi berbagai inovasi teknologi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik yang prima merupakan salah satu indikator keberhasilan pemerintahan desa dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Pelayanan yang cepat, transparan, dan responsif tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah desa. Namun, untuk mencapai pelayanan publik yang prima, diperlukan upaya sistematis dalam pengelolaan dan penyediaan layanan, termasuk penerapan teknologi yang tepat dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi inovasi teknologi dalam pengelolaan pelayanan publik di Desa Gulingan.

Penggunaan teknologi ini diharapkan dapat memberikan akses yang lebih mudah dan cepat bagi masyarakat dalam mendapatkan layanan publik, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan desa. Meskipun demikian, penerapan teknologi dalam pengelolaan pelayanan

# 4

## **PEMANFAATAN KECERDASAN BUATAN (AI) DALAM INOVASI TEKNOLOGI UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS LEMBAGA PEMERINTAHAN**

---

**Oleh:**

Ni Made Pitri Rahayu

Kebijakan publik harus mampu menjawab seluruh tantangan perubahan yang ada, sedangkan perubahan bersifat pasti dalam menjawab berbagai tantangan. Kemampuan untuk bertahan dalam kondisi yang saat ini mengandalkan transformasi teknologi mutlak diperlukan, tidak hanya terkait dengan kemampuan untuk bertahan tetapi juga untuk merespon setiap perubahan yang terjadi.

Dalam era digital yang terus berkembang, kecerdasan buatan (AI) menjadi salah satu pilar utama dalam transformasi teknologi di berbagai sektor, termasuk pemerintahan. Pemanfaatan AI di sektor publik menawarkan peluang besar untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan pemerintah, merespon kebutuhan masyarakat lebih cepat, dan mengoptimalkan pengambilan keputusan. Teknologi AI, melalui kemampuan analisis data besar (big data), otomatisasi proses, dan prediksi berbasis algoritma, dapat mengatasi berbagai tantangan yang dihadapi oleh pemerintahan modern, seperti birokrasi yang kompleks, keterbatasan sumber daya, dan tuntutan transparansi serta akuntabilitas yang semakin tinggi.

Penggunaan AI dalam pemerintahan tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kinerja administratif, tetapi juga untuk menciptakan tata kelola yang lebih responsif dan adaptif terhadap perubahan. Misalnya, analisis data besar dapat membantu pemerintah dalam mengidentifikasi tren dan pola yang relevan untuk pengambilan keputusan yang lebih baik. Otomatisasi proses administratif dapat mengurangi beban kerja manual dan mengurangi kesalahan, sehingga meningkatkan efisiensi operasional. Selain itu, sistem prediksi berbasis AI dapat memberikan wawasan yang lebih akurat dalam merencanakan kebijakan publik dan mengelola sumber daya.

# 5

## INOVASI PELAYANAN KESEHATAN BAGI MASYARAKAT DI ERA DIGITAL

---

Oleh:  
Anom Sapariati

Layanan kesehatan saat ini sedang mengalami transformasi besar, menghadapi tekanan untuk menurunkan biaya sekaligus meningkatkan kualitas dan efisiensi. Dalam diskusi mengenai reformasi layanan kesehatan di berbagai negara, teknologi informasi telah menjadi fokus utama. Meskipun demikian, bukti menunjukkan bahwa sektor kesehatan sangat lambat dalam mengadopsi teknologi informasi. Pertumbuhan data kesehatan yang pesat, kebutuhan akan investasi berkelanjutan, dan tuntutan untuk menyediakan layanan perawatan terpadu yang memenuhi kebutuhan pasien menjadi alasan kuat bagi Sistem Informasi Rumah Sakit untuk mulai menerapkan Analisis Data (Wali et al., 2023). Dengan penerapan ini, layanan kesehatan dapat dipastikan lebih andal dan efisien. Situasi ini semakin kompleks karena volume data kesehatan yang sangat besar tidak hanya berasal dari sumber-sumber tradisional seperti wawancara, rawat inap, dan tes medis di rumah sakit atau klinik rawat jalan. Data juga dikumpulkan oleh pasien sendiri melalui perangkat wearable untuk telemonitoring, serta oleh individu sehat yang menggunakan berbagai aplikasi kesehatan dan kesejahteraan. Teknologi wearable dan aplikasi ini memungkinkan pengumpulan data kesehatan secara real-time, memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang kondisi kesehatan seseorang.

Adopsi Analisis Data dalam Sistem Informasi Kesehatan tidak hanya akan membantu dalam mengelola dan menganalisis data yang besar ini, tetapi juga dalam menyediakan wawasan yang dapat ditindaklanjuti untuk meningkatkan keputusan klinis, manajemen operasional, dan kebijakan kesehatan. Dengan demikian, layanan kesehatan dapat lebih proaktif dalam mendeteksi dan merespons kondisi kesehatan pasien, meningkatkan hasil perawatan, serta memberikan pengalaman pasien yang lebih baik. Selain itu, dengan adanya integrasi data yang lebih baik, Sistem Informasi Rumah Sakit dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya, mengurangi pemborosan, dan

# 6

## MENGEMBANGKAN KEBIJAKAN PARIWISATA BERKELANJUTAN DENGAN TEKNOLOGI DIGITAL

---

**Oleh:**

Ida Bagus Astawa

I Wayan Arya Sugiarta

Kelurahan Kedonganan, yang terletak di Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Bali, dikenal dengan pantai berpasir putih, pasar ikan yang hidup, serta deretan kafe yang menawarkan pengalaman kuliner khas pesisir. Potensi pariwisata di Kedonganan tidak hanya menarik wisatawan domestik, tetapi juga wisatawan mancanegara. Dua dekade lalu, Kedonganan merupakan desa nelayan yang masih gelap dan juga miskin. Tetapi kini daerah tersebut bersinar nyaris setiap malam dan menarik ribuan turis yang ingin makan di bawah taburan bintang di tepi pantai. Dinukil dari Kompas, "hampir semua kafe di Kedonganan menawarkan menu makanan serupa, juga pengalaman makan senada, di bawah langit bertaburkan bintang di tepi pantai Teluk Jimbaran yang tak henti dikecup ombak. Makan sambil menikmati tarian Bali atau alunan musik sekelompok pengamen sementara di ujung kanan garis pantai, pesawat yang lampunya berkilauan datang atau pergi dari Bandara Internasional Ngurah Rai," tulis Benny D Koestanto dan kawan-kawan dalam Jelajah Kuliner: Seribu Kunang-Kunang di Kedonganan. Namun, seperti banyak destinasi wisata lainnya, Kedonganan menghadapi tantangan dalam menjaga keseimbangan antara perkembangan pariwisata dan keberlanjutan lingkungan serta kesejahteraan masyarakat lokal. Kelurahan Kedonganan, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung memiliki wilayah seluas 1.750 km<sup>2</sup> terdiri dari 6 (enam ) lingkungan yaitu: 1) Lingkungan Ketapang, 2) Lingkungan Kubu Alit, 3) Lingkungan Kerthayasa, 4) Lingkungan Pengenderan, 5)Lingkungan anyar gede, 6) lingkungan Pasek) Jumlah penduduk Kelurahan Kedonganan sampai tahun 2022 adalah 7.038 jiwa.

# 7

## INTEGRASI LAYANAN KESEHATAN PRIMER

---

**Oleh:**

Putu Unilawati

Pelayanan kesehatan primer merupakan komponen vital dalam sistem kesehatan nasional, berfungsi sebagai garis depan dalam upaya pencegahan, pengobatan, dan promosi kesehatan. Kebijakan integrasi pelayanan kesehatan primer yang telah dikeluarkan oleh Direktorat Tata Kelola Kesehatan Masyarakat menyebutkan bahwa capaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) tidak ada yang mencapai target 100 persen pada masing-masing indikator. Dalam hal ini, pemerintah melakukan transformasi dengan menetapkan tiga fokus integrasi pelayanan kesehatan primer yaitu siklus hidup sebagai fokus integrasi pelayanan kesehatan, mendekatkan layanan kesehatan melalui jejaring hingga tingkat desa dan dusun, serta memperkuat Pemantauan Wilayah Setempat (PWS). Penguatan struktur yang dibentuk dalam transformasi pelayanan kesehatan primer diharapkan Puskesmas sebagai penguatan utama sedangkan Puskesmas Pembantu (Pustu) sebagai penguatan di tingkat Desa atau Kelurahan.

Puskesmas Pembantu merupakan bagian integral dari Puskesmas yang bertujuan untuk meningkatkan jangkauan dan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayahnya. Penanggungjawab Pustu berasal dari tenaga kesehatan keperawatan atau kebidanan yang ditetapkan oleh Kepala Dinas Kesehatan atas usulan Kepala Puskesmas. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal mewajibkan Pustu untuk menerapkan SPM dan juga sebagai administrasi utama Pustu guna menjamin tersedianya akses berkelanjutan terhadap pelayanan kesehatan (Nurisqi et al., 2024). Di Indonesia, Puskesmas Pembantu (Pustu) memainkan peran kunci dalam penyediaan layanan kesehatan di tingkat komunitas, khususnya di daerah-daerah terpencil dan kurang terlayani. Namun, Puskesmas Pembantu menghadapi berbagai tantangan yang menghambat efektivitas dan kualitas layanan yang mereka berikan. Salah satu tantangan utama adalah masalah sumber daya manusia (SDM), yang mencakup kurangnya tenaga kesehatan, ketidakjelasan sistem penggajian, dan keterbatasan otoritas lintas sektor dalam pengadaan SDM kesehatan.

# 8

## **STRATEGI MENGATASI KEMACETAN DAERAH TUJUAN WISATA (DTW)**

---

**Oleh:**

I Putu Angga Darata Zunaeca

Kemacetan lalu lintas di DTW (Daerah Tujuan Wisata) Ubud ibarat novel yang tiada habisnya. Baik pemerintah atau masyarakat nampaknya bingung bagaimana cara mengatasi masalah ini. Industri pariwisata yang menjadi biang segala masalah anak nampaknya tak bisa bergeming di tengah kisruhnya pembangunan Ubud. Masyarakat yang menciptakan, dan masyarakat pun yang menjadi korban.

Pariwisata ialah bagian yang tak terpisahkan dari globalisasi dan memiliki aspek krusial yang membawa perubahan dramatis terhadap sistem sosial budaya publik. Peristiwa perubahan budaya sosial akibat globalisasi dan modernisasi yang melanda warga Ubud menarik perhatian beragam faktor guna menyikapinya. Beragam faktor itu menunjukkan bahwasanya Ubud menghadapi beragam rintangan bahkan ancaman besar yang berpotensi mengubah segalanya. Dampak pariwisata yang mempunyai banyak konsekuensi sosial, meningkatkan potensi perubahan budaya sosial.

Kemacetan yang ada di DTW Ubud ialah akibat alami dari ketidaksiapan Ubud terhadap pesatnya perkembangan pariwisata. Ubud sudah berkembang dari suatu desa pertanian kecil menjadi magnet wisata Bali bertaraf internasional. Tanpa menganalisis kapasitas Ubud sebagai destinasi wisata, pembangunan fasilitas untuk wisatawan terus dijalankan. Kegagalan pemerintah daerah pada penataan ruang publik di Ubud berdampak fatal. Benih-benih kegagalan ini telah terlihat dalam bentuk kemacetan lalu lintas.

Pemerintah belum merasakan langsung dampak kemacetan. Ubud masih menjadi penyumbang terbesar kas daerah, menyumbang hampir 70% dari total pendapatan semua daerah di Kabupaten Gianyar setiap tahunnya. Di lain sisi, penduduk setempat membuang-buang bahan bakar setiap hari, kehilangan waktu lantaran kemacetan lalu lintas, serta mengalami gangguan kesehatan mental. Kehebatan industri pariwisata Ubud yang menjadi motor

# 9

## TRANSFORMASI DIGITAL PELAYANAN PUBLIK

---

Oleh:

Febriana Tunggadewi

Ida Ayu Githa Girindra

Perkembangan dunia yang dihadapi saat ini dengan adanya tantangan era disrupsi telah memberikan dampak yang sangat signifikan pada berbagai sektor kehidupan. Era disrupsi yang ditandai oleh revolusi industri membawa perubahan besar dalam berbagai aspek, termasuk teknologi, ekonomi, dan sosial. Perubahan ini menciptakan tantangan baru yang harus dihadapi oleh semua sektor, baik swasta maupun pemerintahan, untuk dapat bertahan dan berkembang di tengah perubahan yang cepat dan tidak pasti.

Kondisi VUCA (*Volatility, Uncertainty, Complexity, Ambiguity*) yang sebelumnya mendominasi kini beralih menjadi VCoD (*Volatility, Uncertainty, Conflict, Disequilibrium*) (Dr. M.R. Khairul Muluk, 2021). Perubahan ini menunjukkan bahwa tantangan yang dihadapi menjadi semakin kompleks dan membutuhkan pendekatan yang lebih adaptif dan fleksibel. Dengan adanya ketidakstabilan dan konflik yang semakin meningkat, strategi yang tepat harus diterapkan untuk menghadapi ketidakpastian dan perubahan yang cepat, dengan memanfaatkan teknologi dan inovasi untuk menciptakan solusi yang efektif dan efisien.

Dalam menghadapi tantangan tersebut, kekuatan yang dibangun tidak hanya mengedepankan pembangunan infrastruktur, namun juga peningkatan kualitas sumber daya manusia, terutama di lingkungan pemerintahan. Sumber daya manusia yang berkualitas dan adaptif menjadi kunci keberhasilan dalam menghadapi era disrupsi. Pemerintah perlu fokus pada pengembangan kompetensi dan keterampilan pegawai, mendorong budaya inovasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kolaborasi dan kreativitas. Dengan demikian, pemerintahan dapat lebih responsif dan proaktif dalam menghadapi perubahan, serta mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

# 10

## **PENERAPAN *ARTIFICIAL INTELLIGENCE* (AI) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK**

---

**Oleh:**

I Putu Nanda Kusuma Adnyana

Pesatnya perkembangan teknologi telah memunculkan banyak sekali inovasi salah satunya adalah kecerdasan buatan atau artificial intelligence (AI). Teknologi Kecerdasan Buatan/ artificial intelligence (AI) telah menjadi salah satu inovasi terpenting dalam era digital. Artificial intelligence (AI), yang mencakup teknologi seperti machine learning, natural language processing, dan deep learning, telah mempengaruhi berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam sektor pelayanan publik. Artificial intelligence (AI), yang dirancang untuk meniru dan melampaui kemampuan kognitif manusia, menawarkan potensi besar untuk merombak dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik kepada masyarakat.

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 berbunyi (1) Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, (7) Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Selain itu dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah pasal 344 berbunyi: (1) pemerintah daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan public berdasarkan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah, (2) pelayanan public dilaksanakan berdasarkan asas; a) kepentingan umum, b) kepastian hukum, c) kesamaan hak, d) keseimbangan hak dan kewajiban, e) keprofesionalan, f) partisipatif, g) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, h) keterbukaan, i) akuntabilitas, j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, k)

# 11

## ADMINISTRASI PUBLIK DI ERA DIGITAL

---

**Oleh:**

I Wayan Sujana Putra

Pada era digital, terdapat banyak hal yang akan menjadi tantangan maupun peluang bagi administrasi publik. Revolusi digital telah mengubah cara masyarakat dalam berinteraksi, bekerja, dan mengakses informasi serta dalam partisipasi publik. Selain itu, revolusi digital juga menciptakan ekspektasi baru terhadap layanan pemerintah. Penentu kebijakan kini dituntut untuk beradaptasi dengan cepat, memanfaatkan teknologi inovatif, dan merancang solusi yang responsif terhadap kebutuhan warga negara di dunia yang semakin terhubung (Soenarjanto, 2019).

Transformasi digital dalam administrasi publik bukan hanya tentang mengadopsi teknologi baru, tetapi juga mengenai perubahan mindset, proses, dan budaya organisasi. Ini melibatkan peninjauan ulang terhadap cara pemerintah untuk beroperasi, membuat keputusan, dan berinteraksi dengan masyarakat. Kinerja sektor publik dapat secara signifikan ditingkatkan melalui penggunaan kecerdasan buatan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, hingga pemanfaatan analisis data besar untuk pembuatan kebijakan berbasis bukti (Mariani & Sumada, 2021).

Disisi lain, transisi era digital ini juga membawa tantangan yang kompleks. Isu-isu seperti keamanan siber, privasi data, kesenjangan digital, dan etika penggunaan teknologi menjadi perhatian utama yang harus diatasi. Penentu kebijakan harus menyeimbangkan antara inovasi dan regulasi, memastikan bahwa kemajuan teknologi tidak mengorbankan hak-hak fundamental warga negara atau meningkatkan ketidaksetaraan yang sudah ada.

Dalam konteks ini, panduan praktis menjadi sangat penting bagi para penentu kebijakan. Tidak hanya potensi teknologi, tetapi juga implikasinya yang luas terhadap masyarakat, ekonomi, dan tata kelola. “Bagaimana mengintegrasikan solusi digital ke dalam kerangka administratif yang ada? Bagaimana memastikan aksesibilitas dan inklusivitas dalam layanan digital? Bagaimana mengelola perubahan organisasi yang diperlukan untuk transformasi digital yang sukses?” dan berbagai pertanyaan lainnya yang akan dijawab dalam artikel ini, akan berguna bagi penentu kebijakan dalam

# 12

## **DESAIN ADMINISTRASI PUBLIK PENDEKATAN FUTURISTIK**

---

**Oleh:**

Made Dwi Kristiawan

Waldo dalam Pasolong (2008:8) menyebutkan bahwa administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintahan. Dalam perkembangannya Ilmu administrasi publik sudah semakin meluas, hal ini dibuktikan dengan kemampuannya dalam menanggapi isu pokok dalam masyarakat serta dalam memformulasikannya ke dalam rumusan kebijakan. Kemunculan kebijakan publik dalam administrasi publik dikarenakan semakin banyaknya administrator yang menduduki jabatan politik dan semakin bertambahnya tuntutan masyarakat agar mendapatkan kebijakan yang lebih memadai. Kebijakan publik dianggap sebagai hasil dari sebuah pemerintahan sedangkan administrasi publik diartikan sebagai sarana untuk mencapai hasil dari sebuah kebijakan publik tersebut. Oleh karena itu, hubungan antara administrasi publik dengan kebijakan publik sangat erat.

Kolaborasi lintas sektor dalam administrasi publik telah muncul sebagai pendekatan strategis yang krusial untuk menghadapi kompleksitas tantangan yang dihadapi masyarakat modern. Dalam konteks globalisasi, urbanisasi yang pesat, dan perubahan sosial-ekonomi yang dinamis, pemerintah dan lembaga publik sering kali tidak dapat mengatasi masalah kompleks sendirian. Tantangan seperti kemiskinan, perubahan iklim, kesehatan masyarakat, dan ketidaksetaraan sosial memerlukan solusi yang holistik dan terpadu yang hanya bisa dicapai melalui kerjasama antara berbagai sektor.

Secara tradisional, administrasi publik sering kali beroperasi dalam batasan sektor yang terpisah, dengan sedikit interaksi antara pemerintah, sektor swasta, lembaga non-pemerintah (LSM), dan masyarakat sipil. Pendekatan ini sering mengakibatkan keengganan berbagi informasi, duplikasi usaha, dan kurangnya koordinasi yang efektif, sehingga menghambat pencapaian hasil yang diinginkan. Dalam banyak kasus,

# 13

## REFORMASI BIROKRASI MELALUI MAL PELAYANAN PUBLIK

---

Oleh:

Ni Luh Putu Suryani

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik bertujuan untuk memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat, terkait pemenuhan kebutuhan di masyarakat. Yang mana dalam pelaksanaannya baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan. Penyelenggaraannya tentu didukung oleh sistem pelayanan yang baik dengan melibatkan seluruh sarana prasarana dan SDM yang ada.

Pelayanan yang diberikan tentu saja adalah pelayanan yang maksimal dengan tujuan agar pelanggan atau masyarakat bisa mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan, atau bisa dikatakan sebagai pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan konsep yang menekankan pemberian pelayanan terbaik kepada pelanggan, baik dalam bidang jasa maupun produk (Besse Qur'ani: 2024). Konsep dasar pelayanan prima meliputi kemampuan, sikap, perhatian, tindakan, dan pertanggungjawaban.

Atep Adya Barata dalam bukunya yang berjudul Dasar-Dasar Pelayanan Prima sebagaimana telah dikutip oleh Besse Qur'ani, mengembangkan budaya pelayanan prima menjadi 6 (enam) yaitu:

1. Kemampuan (*ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan public relation sebagai instrumen dalam membawa hubungan ke dalam dan keluar organisasi/perusahaan.

# 14

## **INOVASI PELAYANAN PUBLIK FUTURISTIK DALAM MENGATASI PERMASALAHAN SAMPAH**

---

**Oleh:**

Dewa Ayu Agung Intan Pinatih

Pada saat ini, dari sekian masalah kehidupan yang juga merupakan masalah serius di Negara ini adalah sampah dan sistem kelolanya. Jika melihat informasi dari Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK) Republik Indonesia tahun 2023 yang dipublikasikan di situs web resmi Penanganan Sampah Nasional (SIPSN), jumlah sampah di 307 Kabupaten atau Kota se-Indonesia berjumlah sekitar 33 juta ton per tahun (SIPSN, 2023). KLHK menyatakan bahwa metode pengelolaan sampah di Indonesia umumnya melibatkan pengangkutan juga penimbunan pada Tempat Pembuangan Akhir (TPA), penguburan, pengomposan, daur ulang, dan pembakaran. Metode ini hanya mampu mengurangi sampah sebesar 14,38 persen atau sekitar 3 juta ton per tahun (SIPSN, 2023). Pada informasi tersebut diketahui bahwa sistem kelola sampah di negara ini jauh dari kata maksimal. Usaha penguraian serta cara kelola sampah terlihat belum mumpuni yang mengakibatkan sampah sebagian besar bermuara ke TPA.

Pemerintah telah melakukan berbagai upaya agar masalah sampah pada negara ini teratasi. Hal itu diatur pada Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 mengenai Pengelolaan Sampah, yang menyatakan bahwa sistem kelola sampah adalah tanggung jawab pemerintah pusat serta daerah agar terbentuk aturan sistem kelola sampah yang benar. Undang-Undang tersebut juga menuntut perubahan mendasar dalam pengelolaan sampah. Menurut Pasal 19, sistem kelola sampah terbagi menjadi 2 tahap utama ialah penekanan sampah serta cara mengatasi sampah. Aktivitas utama yang harus dilakukan pemerintah mengenai penekanan sampah meliputi pengurangan dampak sampah, daur ulang sampah, serta penggunaan kembali sampah.

Sejalan mengenai persoalan itu, inovasi pelayanan publik oleh pemerintah dalam menangani sampah menjadi penting. Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No. 30/2014, inovasi pelayanan publik merupakan

# 15

## **REFORMASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK MELALUI PELAYANAN SAMSAT *DRIVE THRU***

---

**Oleh:**

Komang Suryaningsih

Sebagai salah satu dari lima agenda prioritas Pembangunan Nasional, reformasi birokrasi menjadi ujung tombak terciptanya World Class Bureaucracy yang menjadi Visi Reformasi Birokrasi dalam Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025. Visi tersebut menjadi acuan dalam mewujudkan pemerintahan yang profesional dan berintegritas tinggi, yang mampu menyelenggarakan pelayanan prima kepada masyarakat dan manajemen pemerintahan yang demokratis. Memasuki periode terakhir dalam Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025, pelaksanaan reformasi birokrasi pada periode 2020-2025 diharapkan mampu melakukan percepatan sehingga visi tersebut dapat terealisasi. Percepatan yang dilakukan perlu dilakukan secara komprehensif sehingga outcome yang dihasilkan dapat lebih dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Kajian tentang birokrasi merupakan suatu hal yang kompleks karena berkaitan dengan berbagai aspek, seperti kelembagaan, sumber daya manusia, serta sistem dan prosedurnya yang di buat dan dijalankan oleh birokrasi, serta aspek pembaharuan birokrasi yang di sebut dengan reformasi birokrasi (Lubis, 2017; Prasojo & Kurniawan, 2008; Suryono, 2001). Dalam rangka itulah, maka negara membangun suatu sistem administrasi yang bertujuan untuk melayani kepentingan rakyatnya yang disebut dengan istilah birokrasi.

Berkaitan dengan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan kesejahteraan rakyat, birokrasi publik tentunya memberikan kontribusi yang sangat besar, karena semua yang termasuk dalam lingkup penyelenggaraan negara tidak terlepas dari konteks *public service* dan *public affairs* (Fukuyama, 2017; Hidayat & Nasution, 2017; Mulyani, Sinarwati, Yuniarta, & AK, 2017; Needham & Dickinson, 2017). Barang dan jasa publik hendaknya dapat dikelola secara efisien dan efektif. Sedangkan konsekuensi dari pengelolaan

# 16

## GENERASI MUDA, TEKNOLOGI INFORMASI DAN UMKM

---

Oleh:

Ni Putu Krisnanda Sukma Padmayoni

Perubahan serta pengadopsian teknologi informasi yang kian masif di berbagai bidang kehidupan adalah hal yang tidak terelakkan dan harus diterima oleh setiap orang. Tuntutan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan tersebut memaksa setiap orang belajar untuk keberlangsungan hidupnya. Tidak hanya kehidupan sehari-hari, pengadopsian teknologi informasi dan komunikasi juga merambah pada dunia bisnis. Mewabahnya Pandemi Covid-19 lalu telah berimbas pada kehidupan masyarakat di seluruh dunia termasuk juga Indonesia. Berbagai kebijakan yang dikeluarkan pemerintah guna menekan laju penyebaran virus Covid-19 tersebut nyatanya membawa masalah baru bagi masyarakat. Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu sektor bisnis yang terimbas akibat pandemi dan juga kebijakan tersebut. Berkaca pada sejarah yang telah ada, UMKM berperan strategis pada perekonomian dunia. Dilansir dari *databoks.katadata.com* UMKM telah berkontribusi terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) setiap tahunnya. Peningkatan kontribusi tersebut terlihat dari adanya peningkatan jumlah pada tahun 2018 ke tahun 2019 dimana sebelumnya berkisar Rp5,721,1 menjadi Rp7,034,1 triliun. Hal ini juga didukung dengan adanya temuan bahwa UMKM berhasil melewati krisis ekonomi pada 1997- 1998 (Putra, 2016). Kondisi ini tidak berbeda jauh dengan situasi yang dialami pada masa Pandemi Covid-19 lalu. Tidak hanya itu, kewirausahaan dan UMKM merupakan salah satu pilar pertumbuhan ekonomi selama masa pandemi ([ekon.go.id](http://ekon.go.id)). Ketangguhan UMKM untuk melewati masa kritis Pandemi Covid-19 berperan dalam akselerasi pemulihan ekonomi nasional.

Bali jadi wilayah Indonesia paling terimbas Pandemi Covid-19 karena Provinsi Bali dalam hal ekonomi disokong oleh sektor pariwisata. Berita yang dilansir dari *balibisnis.com*, Deputy Direktur Bank Indonesia Provinsi Bali menyatakan bahwa di masa Pandemi Covid-19 banyak UMKM yang

# 17

## TRANSFORMASI ADMINISTRASI PUBLIK MELALUI PENERAPAN *DYNAMIC GOVERNANCE*

---

Oleh:  
I Ketut Alit Artika

Dunia saat ini tengah menghadapi perubahan yang sangat cepat dan penuh ketidakpastian. Kondisi ini dikenal sebagai *VUCA era (Volatility, Uncertainty, Complexity, dan Ambiguity)*. *VUCA (Volatility, Uncertainty, Complexity, dan Ambiguity)* merujuk pada kondisi di mana ketidakpastian dan perubahan yang cepat dalam berbagai bidang membuat model kehidupan yang ada saat ini tidak lagi memadai untuk menghadapi tantangan ini. Istilah *VUCA (Volatility, Uncertainty, Complexity, dan Ambiguity)* diciptakan oleh Warren Bennis dan Burt Nanus, yang merupakan ahli dalam bidang bisnis dan kepemimpinan di Amerika Serikat. Istilah ini muncul dalam teori kepemimpinan mereka pada tahun 1987 dan kini menjadi norma baru di era modern. Menurut Bennis dan Nanus (1987), salah satu faktor utama yang mempengaruhi perubahan tak terduga ini adalah kemajuan pesat dalam teknologi dan informasi saat ini.

Amalia (2020) menyatakan bahwa kondisi *VUCA (Volatility, Uncertainty, Complexity, dan Ambiguity)* semakin diperburuk oleh pandemi Covid-19, yang menimbulkan berbagai masalah baru di berbagai sektor kehidupan. Kemajuan teknologi yang tidak terkontrol, ditambah dengan pandemi Covid-19, menciptakan disrupsi yang sangat signifikan (LAN RI, 2022). Disrupsi ini berdampak pada tata kelola pemerintahan, pelayanan publik, dan proses bisnis yang mengalami perubahan drastis. Akibatnya, pemerintah harus beradaptasi dengan cepat untuk menghadapi berbagai perubahan yang terjadi, terutama dalam konteks tata pemerintahan negara.

Dalam menghadapi era *VUCA (Volatility, Uncertainty, Complexity, dan Ambiguity)*, pemerintah harus menyadari pentingnya melakukan reorientasi program untuk dapat beradaptasi dengan perubahan melalui pembentukan pemerintahan yang dinamis. Jika pemerintah masih tetap menggunakan sistem lama yang statis maka akan berdampak pada permasalahan tidak

# 18

## DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI REPRESENTASI REFORMASI BIROKRASI

---

Oleh:

Putu Denny Artina Mahendra  
I Kadek Dede Junaedy

Prinsip reformasi birokrasi menciptakan kebaruan dan melakukan transformasi menuju sistem penyelenggaraan yang lebih baik. Reformasi birokrasi berfokus untuk pembenahan sistem pemerintahan hingga terwujudnya sistem pemerintahan yang bersifat *good governance* (Geusan Akbar & Rulandari, (2021). Penerapan reformasi birokrasi di Indonesia dilakukan secara progresif dengan memperhatikan tata kelola pemerintahan agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat (Dwiyanto et al., 2021). Reformasi birokrasi Indonesia banyak melakukan reformasi birokrasi dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk bisa menciptakan birokrasi yang lebih cepat dalam penyelesaian pelayanan. Salah satunya dalam reformasi birokrasi dengan menggunakan aplikasi. Penggunaan aplikasi menjadi alternatif dalam mengelola sistem pelayanan yang efektif dan efisien serta menjadi peran penting dalam reformasi birokrasi untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat. Kehadiran reformasi birokrasi dengan memanfaatkan teknologi dipahami sebagai bentuk proses keberlanjutan dalam suatu perubahan menjadi lebih baik dan mewujudkan birokrasi pemerintah yang transparan, akuntabel, dan bersih.

Pelayanan menjadi sebuah tiang utama dalam menopang kepuasan masyarakat. Masyarakat mendapatkan kemudahan dari pelayanan tersebut dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi maupun kebutuhan yang ingin dipenuhi (Jamal et al., 2024). Pelayanan merupakan aktivitas yang terlaksana yang dilakukan akibat dari adanya suatu interaksi yang dilakukan oleh konsumen kepada individu dari suatu instansi yang bertugas sebagai pemberi pelayanan kepada konsumen dengan maksud pemberi layanan akan memberikan pelayanan yang ada atau sesuai dengan bidang instansi terkait kepada konsumen yang membutuhkan pelayanan untuk mencari pemecahan masalah dan memenuhi kebutuhan (Maulidiah, 2014). Rancangan mengenai

# 19

## **APLIKASI BIG DATA PADA PELAYANAN PUBLIK DALAM MENDUKUNG REALISASI KONSEP *GOOD GOVERNANCE***

---

**Oleh:**

Nashrul Anas AN

Administrasi publik menghadapi perubahan signifikan seiring dengan kemajuan teknologi, perubahan sosial, dan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks. Dalam konteks ini, pembuat kebijakan harus memahami bagaimana inovasi dan model baru dapat mempengaruhi cara mereka merumuskan dan melaksanakan kebijakan.

### **Big Data dan Data Analitik**

Big data dan data analitik adalah teknologi canggih terkini yang telah merevolusi cara data digunakan dalam administrasi publik. Dengan kemampuan untuk mengumpulkan dan menganalisis data dari berbagai sumber, pembuat kebijakan dapat memperoleh wawasan yang lebih mendalam tentang kebutuhan dan perilaku masyarakat. Big data memungkinkan identifikasi pola dan tren yang sebelumnya tidak terlihat, sehingga kebijakan yang dihasilkan lebih responsif terhadap kondisi yang ada. Misalnya, analitik prediktif dapat digunakan untuk meramalkan kebutuhan layanan di masa depan, memfasilitasi alokasi sumber daya yang lebih efisien.

### ***Artificial Intelligence (AI)***

AI memainkan peran penting dalam administrasi publik dengan mengotomatiskan proses dan meningkatkan kualitas pengambilan keputusan. Algoritma AI dapat memproses data besar untuk memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih akurat, serta mengidentifikasi potensi masalah sebelum menjadi krisis. Contohnya, sistem berbasis AI dapat digunakan untuk memantau dan menganalisis data lalu lintas secara real-time, membantu dalam perencanaan transportasi dan manajemen kota yang lebih baik.

# 20

## **TRANSFORMASI DIGITAL DALAM ADMINISTRASI PUBLIK ANALISIS SISTEM *E- GOVERNMENT* UNTUK MASA DEPAN YANG LEBIH EFESIEN**

---

**Oleh:**

Putu Indayani Madya Hesti Gunarsa

Pelayanan publik yang disediakan menunjukkan bahwa prosedur penyusunannya dirancang secara sederhana tanpa melalui proses yang panjang dan berbelit-belit, sehingga memudahkan masyarakat dalam menyelesaikan administrasi kependudukan yang diperlukan. Dalam layanan ini, terdapat kejelasan dan kepastian yang sangat penting karena mampu menghemat biaya, waktu, dan tenaga bagi masyarakat yang membutuhkan (Atmajaya dan Wirata, 2021, p. 11). Sebagai institusi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan publik, peran yang diemban sangat krusial dalam memastikan administrasi negara berjalan dengan baik dan efisien melalui pengembangan kebijakan yang tepat serta pengelolaan sumber daya yang optimal untuk kepentingan publik (Nusantari, dkk., 2023). Oleh karena itu, tidak hanya instansi pemerintah tetapi juga lembaga swasta harus memiliki komitmen yang tinggi dalam merancang dan mengimplementasikan sistem pelayanan yang efisien, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini penting karena semua orang menginginkan dan berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas tinggi dari setiap organisasi yang memberikan layanan publik (Astawa, dkk., 2024). Dengan demikian, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik harus terus dilakukan secara berkesinambungan untuk memastikan kepuasan dan kesejahteraan masyarakat.

Digitalisasi pelayanan publik melibatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang canggih melalui berbagai aplikasi dan platform digital, termasuk situs web dan aplikasi mobile, untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan melakukan transaksi tanpa perlu datang ke kantor secara langsung. Proses digitalisasi ini tidak hanya meningkatkan

# 21

## UPAYA MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD)

---

Oleh

Putu Gede Pebriantara

Kabupaten Gianyar merupakan salah satu dari 9 (Sembilan) kabupaten/kota di Bali yang mulai tahun 2019 menempati urutan kedua sebagai daerah terkaya di Bali setelah Kabupaten Badung. Semenjak pemerintahan Bupati Gianyar I Made Mahayastra dan Wakil Bupati A.A. Mayun ditahun 2018 menerapkan kebijakan system online pajak, pemerintah kabupaten Gianyar yang sebelum tahun 2019 sebagai daerah penghasil PAD nomor tiga terbesar setelah kabupaten Badung dan Kota Denpasar ditahun 2019, Kabupaten Gianyar yang merupakan daerah pariwisata pendapatan asli daerah (PAD) nya meningkat drastis mencapai angka 1 triyun lebih yang mana ditahun sebelumnya hanya tercapai 650 milyar. Sampai tahun tahun 2023 pendapatan asli daerah (PAD) Kabupaten Gianyar terus mengalami peningkatan dimana ditahun 2023 PAD kabupaten Gianyar sebesar 1,480 triliyun meski ditahun 2020-2022 karena pandemi covid-19 sempat tersendat.

Seperti yang telah disampaikan implementasi kebijakan adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pejabat-pejabat pemerintahan baik secara individu atau kelompok yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan dalam kebijakan (Van Meter dan Van Horn dalam Wahab, 2008:65). Implementasi kebijakan merupakan proses yang sangat menentukan dalam proses kebijakan, karena tanpa implementasi yang efektif maka keputusan pembuat kebijakan tidak akan berhasil. Untuk mengukur kinerja implementasi kebijakan harus menegaskan pada standar dan sasaran tertentu yang harus dicapai oleh pelaksana kebijakan, kinerja kebijakan pada dasarnya merupakan penilaian atas Tingkat Ketercapaian standar dan sasaran tersebut” (Sulaiman, 1998)

Perumusan lebih rinci mengenai kebijakan sebagaimana dikutip oleh Winarno bahwa implementasi kebijakan adalah Tahap pembuatan kebijakan antara pembentukan kebijakan dan konsekuensi-konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang dipengaruhi. Jika suatu kebijakan tidak tepat /tidak

## PENGUATAN EKONOMI DESA ADAT DI BALI

---

**Oleh:**

I Wayan Agus Purnawirawan

I Wayan Radana

Kebijakan Pemerintah Provinsi Bali dalam menata fundamental Desa Adat di Bali berpedoman kepada Visi “Nangun Sat Kerthi Loka Bali” melalui Pola Pembangunan Semesta Berencana menuju Bali Era Baru, yang bermakna “Menjaga Kesucian dan Keharmonisan Alam Bali Beserta isinya, Untuk Mewujudkan Kehidupan Krama Bali Yang Sejahtera dan Bahagia, menuju Bali Era Baru yang dituangkan dalam misi ke-12, yakni Memperkuat kedudukan tugas dan fungsi Desa Adat dalam menyelenggarakan kehidupan Krama Bali yang meliputi Parahyangan, Pawongan, dan Palemahan, Melalui Visi dan Misi inilah akan dapat memperkuat kedudukan tugas dan fungsi Desa Adat dibidang perekonomian. Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 4 Tahun 2019 tentang Desa Adat di Bali dan Peraturan Gubernur Bali Nomor 4 Tahun 2020 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 4 Tahun 2019 tentang Desa Adat di Bali, Desa Adat diberikan peluang untuk membentuk unit usaha di sektor riil berupa Baga Utsaha Padruwen Desa Adat (BUPDA) sesuai potensi yang dimiliki Desa Adat. Unit usaha sektor riil atau BUPDA mencakup bidang usaha produksi, bidang usaha distribusi/perdagangan, dan bidang usaha jasa. Dengan adanya peluang ini diperlukan pedoman bagi Desa Adat dalam mendirikan dan mengelola BUPDA yang berdasarkan Hukum Adat serta dikelola dengan tata kelola modern untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemandirian Krama Desa Adat

Program pemberdayaan ekonomi dan peningkatan jaminan sosial masyarakat desa Adat dijalankan oleh Pemerintah melalui berbagai program melalui pembentukan badan usaha Padruwen Desa adat yang bergerak dalam bidang perdagangan modern “Tenten Mart”. Namun upaya itu belum bisa terwujud di seluruh Desa Adat yang ada di Bali. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi diantaranya adalah:

1. Kurangnya Sumberdaya Manusia Masyarakat Adat yang mau dan mampu secara optimal melaksanakan program pemberdayaan ekonomi yang di kemas dalam bentuk BUPDA

# 23

## KOMUNIKASI BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK

---

**Oleh:**

Ngakan Made Agus Widiartha  
Willibrordus Surya

Dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan dewasa ini, terutama dalam penyelenggaraan pemerintahan tingkat bawah, kualitas pelayanan publik tersebut masih belum optimal, bahwa terdapat kecenderungan penilaian masyarakat atas pelayanan yang diberikan itu dinilai mahal (dari aspek biaya, waktu dan tenaga yang dikeluarkannya. Bukan berdasarkan aspek nominal), tidak dinamis, berbelit-belit dan tindakan petugas pelayanan di kantor yang kadang kala menuntut imbalan, kurang ramah dan arogan, kualitas pelayanan yang tidak memenuhi persyaratan secara teknis dan kualitasnya antara lain merupakan fenomena yang kerap kali mewarnai proses hubungan pelayanan dan yang dilayani.

Sikap dan tindakan birokrat dalam kenyataannya berdampak pada sulitnya masyarakat dalam memenuhi kebutuhan, aspirasi kepentingan dan menjalani kehidupannya, yang pada gilirannya mempengaruhi proses peningkatan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat. Hal ini disiratkan pula oleh Thoha (1998: 119-120) dalam tulisannya menyatakan bahwa: "Realitas empirik menunjukkan birokrasi pemerintahan belum menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat, tetapi ingin dilayani masyarakat". Akumulasi dari kelemahan- kelemahan itu dapat disoroti dari aspek ketanggapan aparatur, orientasi, sarana kerja, keandalan/ketanggapan dan feedback yang dihasilkan dalam pemberian layanan yang berkualitas. Berdasarkan telusuran literatur, penulis dapat mengungkapkan sejumlah masalah terjadi dalam pelayanan publik, antara lain:

Berbagai persoalan muncul dalam pelayanan publik, antara lain:

1. Lemahnya daya serap aspirasi masyarakat oleh pelayan publik, akibat adanya ketersumbatan komunikasi yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan demikian untuk meningkatkan kualitas layanan publik perlu

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). *The theory of planned behavior*. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211
- Ni Putu Tirka Widanti, (2022). *Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jurnal Pengabdian Masyarakat Vol. 3 No. 1 Tahun 2022, Universitas Ngurah Rai
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Arikunto. S, (2013), *Prosedur Penelitian: Pendekatan Praktik*, Jakarta: Edisi Keenam, Penerbit Rineka Cipta.
- Arum, Harjanti Puspa. 2012. *"Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)"*.Diponegoro Journal Of Accounting Volume 1, Nomor 1, hal 1-8.
- Hidayati, Iva Farida. 2014. *Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan, Efektifitas Sistem Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta)*.
- Tamrin Silalahi, 2017. *"Analisis Beberapa Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Buleleng*. (Studi Kasus pada Kantro Samsat Buleleng)"
- Nazir, Nazmel. 2010. *"Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Atas WP-OP PBB di KPP Pratama Jakarta Pasar Kebo)"*.Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi dan Keuangan Publik, Vol.5 No.2. Hal. 85-100
- Pratiwi, I G. A. M. Agung Mas Andriani dan Putu Ery Setiawan. 2014. *"Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan Perusahaan, dan Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame Di Dinas Pendapatan Kota Denpasar"*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 6.1. ISSN: 2302-8556. Hal: 139-153
- Supadmi, (2009). *Meningkatkan Kepatuhan Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. AUDI Jurnal Akuntansi dan Bisnis. Vol 2.

- Siahaan, P. Marihot, (2005), *Pajak Daerah dan Restribusi Daerah*, Jakarta: PT. Raja grafindo Persada.
- Undang – Undang No. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Ali, M. (2023, July 23). *Collaborative Governance: Teori dan Konsep untuk Menghadapi Tantangan Kompleks*. Kompasiana.com. <https://www.kompasiana.com/muhamadqli/64bcd0bfa0688f7d504ad402/collaborative-governance-teori-dan-konsep-untuk-menghadapi-tantangan-kompleks>
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung. (2023, April). *LAYANAN SIDUMAS KABUPATEN BADUNG*. [diskominfo.badungkab.go.id](https://diskominfo.badungkab.go.id). <https://diskominfo.badungkab.go.id/artikel/49054-layanan-sidumas-kabupaten-badung>
- Ida Ayu Githa Girindra, Nyoman Diah Utari Dewi, & Ida Ayu Putu Sri Widnyani. (2021, Juni 1). *OPTIMALISASI WEBSITE PEMERINTAH DAERAH BERBASIS COLLABORATIVE GOVERNANCE (STUDI PADA DINAS KOTA MALANG )*. JURNAL ILMIAH MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK PASCASARJANA UNIVERSITAS NGURAH RAI, 9(1).
- I Gede Yoga Utama, Ni Putu Tirka Widanti, & Anak Agung Gde Raka. (2023). *Efektivitas Pelayanan Online Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) di Kabupaten Badung*. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 24319-24324.
- Ni Putu Ayu Kania Dewi, , I Ketut Winaya, & Kadek Wiwin Dwi Wismayanti. (2024). *Kualitas Pelayanan Aspirasi Masyarakat Berbasis Online Melalui Aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) di Kabupaten Badung*. *IJESPG Journal*, 2(1).
- Ali, K., & Saputra, A. (2020). *Tata Kelola Pemerintahan Desa terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Pematang Johar*. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602-614.
- Antoni, D., Herdiansyah, M. I., Akbar, M., & Sumitro, A. (2021). *Pengembangan Infrastruktur Jaringan untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Palembang*. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 5(4), 1652-1659.
- Bekkers, V. J., & Homburg, V. M. F. (2007). *The myths of e-government: Looking beyond the assumptions of a new and better government*. *Information Polity*, 12(1-2), 109-122.
- Bozeman, B., & Kingsley, G. (1998). *Risk culture in public and private organizations*. *Public Administration Review*, 58(2), 109-118.

- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*. UGM PRESS.
- Dewi, D. S., & Tobing, T. N. W. (2021). *Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Masa Perubahan Melawan Covid-19 di Indonesia*. Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research, 5(1), 210-214.
- Hajar, S., Ali, K., & Saputra, A. (2021). *Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar*. Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hummanioramania, 6(1), 136-142.
- Linder, S. H., Jarvenpaa, S. L., & Davenport, T. H. (2003). *Toward an innovation sourcing strategy*. MIT Sloan Management Review, 44(4), 43-49
- Margetts, H., John, P., Escher, T., & Reissfelder, S. (2015). *Social information and the urbanrural divide in political behaviour*. Political Studies, 63(1\_suppl), 42-60
- Widanti, N. P. T. (2022). *Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur*, 75-76.
- Widanti, N. P. T. (2020). *Model Kebijakan Pemberdayaan Perempuan di Bali*. Model Kebijakan Pemberdayaan Perempuan Di Bali, 29-52.
- Widanti, N. P. T. (2022). *Implementation of Verbal Linguistics Analysis Development in Ecollexicon and Ecoteks at Bale Sangkep, Green School Bali*. Influence: International Journal of Science Review, 4(1), 192-207.
- Wicaksono, K. W. (2018). *Tipologi Inovasi Sektor Publik Pada Tiga Program Inovatif Pemerintah Daerah Kota Surabaya (Tinjauan Reflektif terhadap Tiga Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2018)*. Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, 1(2), 196-205.
- IAP Sri Widnyani. *"Public Policy In Responding to Challenges The Role of Regional Government in Indonesia: A Literature Study,"*Jurnal Administrasi Publik. IAPA(2024)
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2017). *Machine, Platform, Crowd: Harnessing Our Digital Future*. W.W. Norton & Company.
- Eggers, W. D., Schatsky, D., & Viechnicki, P. (2017). *AI-Augmented Government: Using Cognitive Technologies to Redesign Public Sector Work*. Deloitte Insights.
- O'Neil, C. (2016). *Weapons of Math Destruction: How Big Data Increases Inequality and Threatens Democracy*. Crown.
- Wirtz, B. W., Weyerer, J. C., & Geyer, C. (2019). *Artificial Intelligence and the Public Sector—Applications and Challenges*. International Journal of Public Administration, 42(7), 596-615.

- Vinuesa, R., Azizpour, H., Leite, I., Balaam, M., Dignum, V., Domisch, S., ... & Nerini, F. F. (2020). *The Role of Artificial Intelligence in Achieving the Sustainable Development Goals*. *Nature Communications*, 11(1), 233.
- Zhang, B., & Dafoe, A. (2019). *Artificial Intelligence: American Attitudes and Trends*. PLOS ONE, 14(11), e0225130.
- Davenport, T. H., & Ronanki, R. (2018). *Artificial Intelligence for the Real World*. *Harvard Business Review*, 96(1), 108-116.
- European Commission. (2020). *White Paper on Artificial Intelligence: A European Approach to Excellence and Trust*. European Commission.
- OECD. (2019). *Artificial Intelligence in Society*. OECD Publishing.
- Sun, T. Q., & Medaglia, R. (2019). *Mapping the Challenges of Artificial Intelligence in the Public Sector: Evidence from Public Healthcare*. *Government Information Quarterly*, 36(2), 368-383. Ministry of Communications and Information, Singapore. (2019). *Model AI Governance Framework*. Government of Singapore.
- Digital Government Society. (2020). *Proceedings of the 21st Annual International Conference on Digital Government Research* (pp. 1-10). Digital Government Society.
- Russell, S., & Norvig, P. (2020). *Artificial Intelligence: A Modern Approach* (3rd ed.). Pearson.
- Oxford English Dictionary. (n.d.). *Artificial Intelligence*. Retrieved from <https://www.oed.com/>
- IBM. (n.d.). *What is Artificial Intelligence (AI)?*. Retrieved from <https://www.ibm.com/cloud/learn/what-is-artificial-intelligence>
- McCarthy, J. (2007). *What is Artificial Intelligence?*. Retrieved from <http://www-formal.stanford.edu/jmc/whatisai.html>
- Merriam-Webster Dictionary. (n.d.). *Artificial Intelligence*. Retrieved from <https://www.merriam-webster.com/>
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Dashboard Perencanaan Tenaga Kesehatan*. <https://renbut.kemkes.go.id/dreams/user/kekosongan/PUSTU/nakes/2>
- Luckytasari, V. A., & Maulana, A. (2024). *PROSES PENYUSUNAN RENCANA KERJA PEMERINTAH (RKP) DI DESA HARJOMULYO KECAMATAN SILO KABUPATEN JEMBER*. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 3(12), 1–11.
- Marsitadewi, K. E., & Widnyani, I. A. P. S. (2021). *Peran Pemerintah Kota Denpasar Dalam Mengakomodasi Hak Penyandang Disabilitas Dalam Memperoleh Pekerjaan*. *POLITICOX: Jurnal Politik Dan Pemerintah*, 1(2), 98–112.

- Nurisqi, R. F., Winarti, N., & Putra, A. (2024). *Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pembantu Kelurahan Penyengat Kecamatan Tanjungpinang Kota*. Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Romadhona, Y. S., & Siregar, K. N. (2018). Analisis Sebaran Tenaga Kesehatan Puskesmas di Indonesia berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Manarang*, 4(2), 114. <https://doi.org/10.33490/jkm.v4i2.99>
- Saputri, K. L. P., Wirajaya, M. K. M., & Laksmi, P. A. (2023). Evaluasi Program Kerja Bidang Promosi Kesehatan dalam Penanganan Stunting di UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur. *Promotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 13(2), 85–94. <https://doi.org/10.56338/promotif.v13i2.4022>
- Udayani, N. P. D., Dewi, N. D. U., & Widnyani, I. A. S. (2021). Partisipasi Masyarakat Dalam Pengembangan Desa Wisata Gamplong. *Jurnal Manajemen Publik & Kebijakan Publik (JMPKP)*, 3(1), 14–24. <https://doi.org/10.36085/jmpkp.v3i1.1408>
- Widanti, N. P. T. (2022). *Prinsip Administrasi Publik*. UNR Press.
- Anonim. 1997. *Manual Kapasitas Jalan Indonesia (MKJI)*. Jakarta: Direktorat Jenderal Bina Marga.
- Boediningsih, W. 2011. *Dampak Kepadatan Lalu Lintas Terhadap Polusi Udara Kota Surabaya*. *Jurnal* 20, h. 122-132.
- Poloma, Margaret M. *Sosiologi Kontemporer*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Handoko, T. Hani. 1993. *Manajemen*. Jakarta: EPFD.
- Stoner, James A. F. dan Wankel, Charles. 1986. *Perencanaan Dan Pengambilan Keputusan Dalam Manajemen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Deardorff, Dale S. and Williams, Greg. 2006. *Synergy Leadership in Quantum Organizations*. Fesserdorff Consultants.
- Priyanto, Sigit. 2010. *Peran Manajemen Lalu Lintas Dalam Mengurangi Kemacetan*. Yogyakarta: UGM
- Ni Putu Tirka Widanti, (2022). *Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. *Jurnal Pengabdian Masyarakat* Vol. 3 No. 1 Tahun 2022, Universitas Ngurah Rai
- Alma'arif. (2015). Adaptive Public Leadership: Tantangan Kepemimpinan Menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA). *Jurnal Administrasi Pemerintahan Daerah*, 8(1), 21.
- Amalia, R. P. (2021, Desember). *Administrasi Publik Di Era Disrupsi Dan Big Data*. SIP Publishing.
- Retrieved From <https://www.researchgate.net/publication/369882694>

- Annur, C. M. (2023, September 14). *Jumlah Pegawai ASN di Indonesia Berdasarkan Jenisnya (Semester I-2023)*. Databoks Katadata. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/09/14/jumlah-asn-di-indonesia-capai-428-juta-orang-pada-semester-i-2023-mayoritas-pns>
- Basuki, J. (2021). Tantangan Ilmu Administrasi Publik: Paradigma Baru Kepemimpinan Aparatur Negara. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 160-181. <https://doi.org/10.22225/pi.6.2.2021.160-181>
- Kardiat, Y. (2022). Inovasi administrasi publik. *Pallangga Praja*, 4(2), Oktober.
- Machmud, F. (2018, October-November). Transformasi Administrasi: Peningkatan Inovasi [Transforming Administration: Strengthening Innovation]. *Baktinews*. Edisi 153. Retrieved from <https://baktinews.bakti.or.id/artikel/transformasi-administrasi-peningkatan-inovasi-transforming-administration-strengthening>
- Magfiroh, H. Triana, O., Anisah, S., & Anshori, M. I. (2023). Kepemimpinan Adaptif: Sebuah Studi Literatur. *Journal Of Management And Social Sciences (JMASC)*, 1(3), 118-136. <https://doi.org/10.59031/jmsc.v1i3.151>
- Muluk, M. R. K. (2021, September 7). *Tema-tema Kajian Bidang Administrasi Publik Yang Futuristik Dan Berguna Bagi Para Pembuat Keputusan [Webinar]*. PGAR FIA UI. <https://www.youtube.com/watch?v=oxN3Ug5eVzM>
- Osborne, D., & Gaebler, T. (2002). *Reinventing Government: How The Entrepreneurial Spirit Is Transforming The Public Sector*. Penerbit Nalar.
- Sepriano, S. S., M. Kom., C. B. P. A. dkk (2023). *Transformasi Administrasi Publik Menghadapi Era Digital*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 63
- Suryanto, A. (2023). *Transformasi Administrasi Publik Menjawab Tantangan Era Disrupsi: Gagasan Pembaharuan Praktik Kepemimpinan*. Jakarta: [Penerbit].
- Widnyani, I, A, P, S. (2017). Pergeseran Paradigma Administrasi Publik dalam Pelayanan Publik. *Sintesa: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. 8(2), pp.93-102. <http://dx.doi.org/10.22225/sintesa.8.2.1060.93-102>
- Vilosa, O. 2021. Terlalu Gendut! Ternyata Pemerintah Gunakan 27.400 Aplikasi Selama Ini. Diakses melalui <https://teknologi.solopos.com/terlalu-gendut-ternyata-pemerintah-gunakan-27-400-aplikasi-selama-ini-1216426> (31/07/2024)
- Yulanda, A., dan Adnan, M.F. 2023. Transformasi Digital: Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Ditinjau dari Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, Vol 1 (3), 103-110

- Budi Winarno 2007. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*, Jakarta PT Buku Kita
- Edward III, George C. 1998. *Public Policy Implementing*. London: Jai Press Inc
- Naditya Dkk 2022:1088 *implementasi Kebijakan Publik*
- Sulaiman, Affan 1998. *Public Policy Kebijakan Pemerintah*, Bandung: BKU Ilmu Pemerintahan Program Magister ilmu-ilmu Sosial pada Institut Ilmu Pemerintahan Kerjasama UNPAD-IIP
- Van Meter, Donald & Van horn, Carl E.1975, *The Policy Implementatin Proses: A conceptual Framework in: administration and society* v 6 No. 4 p 445-485.civi
- Wahab abdul (2008) *Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Akasara
- Widanti, N. P. T. (2002). *Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jurnal Pengabdian Masyarakat Vol. 3 No. 1 Tahun 2022, Universitas Ngurah Rai
- Zaen Zulhaj Imaniati (2016) *pengaruh Persepsi wajib Pajak tentang Penerapan PP NO. 46 Tahun 2013, Pemahaman Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan TerhadapKepatuhan wajib PajakUsaha Mikro, Kecil, dan Menengah di Kota Yogyakarta*. Jurnal NOMINAL Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen Vol. No 2 Universitas Negeri Yogyakarta
- Undang-Undang No 34 Tahun 2000 tentang perubahan atas Undang-Undang No 18 Tahun 1997 tentang Pajak dan Retribusi Daerah
- Undang-Undang No 33 tahun 2004 tentang Perimbangan keuangan pemerintah dan Pemerintah Daerah
- Undang-Undang No 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Undang-Undang No 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antar Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat
- Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 4 Tahun 2019 Bab IX, bagian kedua, pasal 60 tentang Usaha Desa Adat.
- Keputusan Pasamuan Agung II MDA Bali Tahun 2021 Nomor 07/KEP-PSM.II/MDA-BALI/X/2021 Tentang Pedoman Pendirian dan Pengelolaan Bhaga Usaha Padruwen Desa Adat (BUPDA)
- I Gede Parimartha, Parimartha, I Gde, "Desa Adat dalam Perspektif Sejarah", dalam Majalah Dinamika Kebudayaan, (Denpasar: Lembaga Penelitian Universitas Udayana, 1998),
- Journal Pemetaan potensi usaha desa dan penerapan "adwords" sebagai solusi menghadapi persaingan usaha pada BUMDes Bhuana Amertha Sari Desa Tampaksiring, Gianyar.
- I Komang Sumerta1,\*, Anak Agung Gede Rai2
- 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ngurah Rai, Denpasar, Indonesia

- 2 Magister Administrasi Publik Universitas Ngurah Rai, Denpasar, Indonesia
- Journal Optimalisasi Pengembangan BUPDA melalui Peningkatan Kapasitas  
 Pegawai Rifqi Nur Fakhrurozi Politeknik Negeri Bali, I Ketut  
 Pasek Politeknik Negeri Bali, Gede Santanu Politeknik Negeri Bali, I  
 Wayan Sukarta Politeknik Negeri Bali, I Made Widianegara Politeknik  
 Negeri Bali
- Buluamang, Y.M.O. (2017). *Transparansi Komunikasi dalam Birokrasi Pemerintahan. Jurnal Penelitian Pers dan Komunikasi Pembangunan*, 21(1). <https://doi.org/10.46426/jp2kp.v21i1.63>
- Dwimawanti, I.H. (2004). *Kualitas Pelayanan Publik (Vol.1)*. Semarang: JIAKP
- Simbala, A., Berkania, M., Sonny, P. (2018). *Ipteks E- Government Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Manado* (Vol. 2 No. 2). Manado: FE & B Universitas Sam Ratuangi
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Thoha, M. (1991). *Beberapa Aspek Kebijakan Birokrasi*. Yogyakarta: Media Widya Mandala.
- Wahab, A. S. (2005). *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara
- Wibawa, S. (2005). *Reformasi Administrasi Bunga Rampai Pemikiran Administrasi Negara/Publik*. Tangerang: Gava Media

# Efisiensi Pelayanan **PUBLIK** di Era Kecerdasan Buatan

Buku ini mengupas tuntas bagaimana teknologi kecerdasan buatan (AI) merevolusi pelayanan publik, menciptakan efisiensi yang belum pernah terjadi sebelumnya. Dari otomatisasi proses administrasi hingga sistem berbasis AI yang mampu memberikan layanan real-time kepada masyarakat, buku ini menyajikan wawasan mendalam tentang transformasi sektor publik.

Namun, inovasi ini tidak terlepas dari tantangan. Buku ini membahas bagaimana pemerintah dapat memastikan transparansi, akuntabilitas, dan perlindungan data pribadi dalam era digital. Selain itu, pembaca diajak memahami pentingnya kesiapan sumber daya manusia birokrasi untuk beradaptasi dengan teknologi canggih ini.

Dengan pendekatan yang komprehensif dan penuh wawasan, buku ini menjadi panduan bagi pembuat kebijakan, akademisi, dan masyarakat umum untuk memahami potensi, tantangan, serta langkah-langkah strategis dalam memanfaatkan AI guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih modern, inklusif, dan efisien.