

SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW: PEMANFAATAN ARTIFICIAL INTELLIGENCE DALAM KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM DI SEKTOR PUBLIK

Jeremy Aroli Telaumbanua

Politeknik Imigrasi dan Pemasyarakatan Republik Indonesia
Jalan Satria-Sudirman, Tanah Tinggi, Tangerang
jeremyarolitelaumbanua@gmail.com

ABSTRAK

Knowledge Management System (KMS) merupakan komponen esensial dalam administrasi pemerintahan modern yang mendukung keberlangsungan dan efektivitas organisasi publik. Namun, KMS di sektor publik masih menghadapi permasalahan serius berupa ketergantungan tinggi pada input manual, keterbatasan kemampuan pencarian informasi, serta data yang terfragmentasi antardepartemen. Selain itu, mayoritas kerangka implementasi KMS berbasis Artificial Intelligence (AI) yang tersedia masih didominasi oleh kajian sektor swasta, sehingga belum relevan secara kontekstual bagi kebutuhan birokrasi pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menyintesis pemanfaatan AI dalam KMS sektor publik, mengklasifikasikan metode AI yang dominan, serta merumuskan implikasi implementasinya. Metode yang digunakan adalah Systematic Literature Review (SLR) dengan protokol PRISMA melalui penelusuran pada database Scopus, IEEE Xplore, dan Google Scholar, yang menghasilkan 30 artikel memenuhi kriteria inklusi. Hasil kajian menunjukkan bahwa Machine Learning merupakan metode paling dominan (36,7%), diikuti Natural Language Processing (26,7%), Chatbot/LLM (16,7%), dan Expert System (13,3%). Pemanfaatan AI terbukti berpotensi meningkatkan efektivitas KMS sektor publik, namun implementasinya memerlukan tata kelola yang jelas, kesiapan organisasi, perlindungan data, dan pendekatan human-in-the-loop.

Kata Kunci: *Artificial Intelligence, Knowledge Management System, Sektor Publik, Systematic Literature Review, PRISMA.*

1. PENDAHULUAN

Dalam administrasi kontemporer, Knowledge Management (KM) merupakan aset esensial bagi kelangsungan dan efektivitas organisasi pemerintahan yang berfungsi sebagai entitas padat pengetahuan. Selama beberapa dekade, upaya digitalisasi di sektor publik telah melahirkan Knowledge Management System (KMS) generasi awal sebagai fondasi pengelolaan informasi birokrasi. KMS didefinisikan sebagai sistem informasi yang dirancang untuk mendukung proses penciptaan, penangkapan, penyimpanan, dan distribusi pengetahuan dalam organisasi, sehingga berperan krusial dalam memastikan kontinuitas pelayanan dan memori institusional pemerintahan.

Seiring kematangan teknologi, Artificial Intelligence (AI) menawarkan pergeseran paradigma yang mengubah postur KMS dari perangkat lunak reaktif menjadi agen organisasional yang proaktif. AI memberdayakan sistem untuk memprediksi kebutuhan informasi, memahami bahasa alamiah, dan mengekstraksi wawasan dari data yang tidak terstruktur. Berbagai instrumen AI seperti Machine Learning (ML) untuk deteksi anomali, Natural Language Processing (NLP) untuk perangkuman dokumen hukum, Expert System untuk otomatisasi perizinan, hingga Generative AI berupa chatbot dialogis, telah mulai dieksplorasi untuk memodernisasi tata kelola birokrasi. Integrasi AI ke dalam KMS sektor publik dipandang sebagai katalis transformatif yang mengkonversi repositori statis

menjadi ekosistem pengetahuan yang dinamis dan responsif.

Meskipun potensi AI dalam KMS sektor publik sangat besar, terdapat sejumlah permasalahan mendasar yang belum terselesaikan. Pertama, KMS generasi awal di sektor publik sering kali hanya beroperasi sebagai gudang arsip statis. Ketergantungan yang tinggi pada aparatur sipil negara untuk melabeli metadata dan memperbarui informasi secara manual justru menciptakan labirin data yang terfragmentasi, sehingga menyita waktu kerja produktif hanya untuk pencarian dokumen dasar.

Kedua, terdapat kesenjangan literatur yang substansial dalam penelitian berbasis AI untuk sektor publik. Mayoritas kerangka implementasi KMS berbasis AI didominasi oleh studi kasus sektor swasta yang berorientasi pada maksimalisasi profitabilitas, padahal sektor publik beroperasi dengan batasan kewajiban hukum, tuntutan akuntabilitas, dan kewajiban melindungi privasi warga negara. Ketiga, keputusan algoritma yang bias dalam sistem pemerintahan berisiko memicu diskriminasi dan merusak legitimasi institusional. Selain itu, implementasi KMS juga terhambat oleh silo informasi antardepartemen, kompleksitas regulasi, resistensi perubahan budaya organisasi, serta keterbatasan kompetensi sumber daya manusia digital di instansi pemerintahan. Oleh karena itu, literatur yang secara sistematis memetakan efektivitas komparatif berbagai metode AI di ranah birokrasi masih sangat terbatas dan mendesak untuk disusun.

Berangkat dari kesenjangan dan permasalahan tersebut, penelitian ini disusun dengan empat tujuan utama, yaitu:

- Menyintesis literatur global terkait implementasi AI dan Knowledge Management secara eksklusif dalam konteks sektor publik.
- Mengklasifikasikan metode AI yang paling dominan digunakan dalam KMS sektor publik beserta perbandingan efektivitasnya.
- Menyediakan analisis komparatif mengenai keunggulan operasional serta batasan etis dari setiap metode AI yang diterapkan.
- Merumuskan implikasi teknologi terhadap efisiensi dan kualitas pengambilan keputusan organisasi birokrasi pemerintahan.

Untuk menjawab permasalahan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan, penelitian ini menggunakan pendekatan Systematic Literature Review (SLR) dengan mengacu pada protokol PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses). Pendekatan ini dipilih karena kemampuannya menghasilkan sintesis literatur yang komprehensif, transparan, dan dapat direplikasi, sehingga sangat sesuai untuk memetakan lanskap penelitian AI dalam KMS sektor publik secara menyeluruh.

Penelusuran literatur dilakukan pada tiga basis data ilmiah utama, yaitu Scopus, IEEE Xplore, dan Google Scholar, dengan rentang publikasi tahun 2018 hingga 2025. Artikel diseleksi secara bertahap melalui screening judul, abstrak, dan full-text berdasarkan kriteria inklusi yang telah ditetapkan, hingga diperoleh 30 artikel yang relevan. Selanjutnya, artikel-artikel tersebut diklasifikasikan berdasarkan metode AI yang digunakan, dianalisis perbandingan efektivitasnya, dan dikaji implikasi tata kelolanya dalam konteks sektor publik. Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis kritisnya yang melampaui euforia teknologi, dengan meletakkan algoritma AI di bawah lensa tata kelola publik guna menawarkan panduan teoretis sekaligus pragmatis bagi para pembuat kebijakan dan pemimpin inovasi digital di pemerintahan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Knowledge Management System (KMS) didefinisikan sebagai sistem informasi yang dirancang untuk mendukung proses penciptaan, penangkapan, penyimpanan, dan distribusi pengetahuan dalam organisasi [5]. Pada sektor publik, KMS berperan krusial dalam memastikan kontinuitas pelayanan dan memori institusional. Namun implementasinya sering terhambat oleh silo informasi antar departemen, kompleksitas regulasi, dan resistensi perubahan budaya organisasi [6].

Artificial Intelligence dalam konteks KMS merujuk pada kemampuan sistem komputasi untuk meniru proses kognitif manusia guna memproses dan menganalisis pengetahuan secara otonom [7]. Beberapa teknik AI yang relevan mencakup Machine Learning untuk analitik prediktif, Natural Language

Processing untuk pemrosesan teks tidak terstruktur, Expert System untuk otomatisasi keputusan berbasis aturan, serta Generative AI berbasis Large Language Models (LLM) untuk interaksi bahasa natural [8].

Integrasi AI ke dalam KMS sektor publik dipandang sebagai katalis transformatif yang mengkonversi repositori statis menjadi ekosistem pengetahuan yang dinamis dan responsif [9][10].

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR) dengan mengacu pada protokol PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses). SLR dipilih karena kemampuannya menghasilkan sintesis literatur yang komprehensif, transparan, dan dapat direplikasi [11].

3.1. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Artikel yang digunakan sebagai sumber data harus memenuhi kriteria berikut: (1) merupakan artikel penelitian ilmiah dalam bahasa Indonesia atau bahasa Inggris; (2) dipublikasikan dalam rentang tahun 2018 hingga 2025; dan (3) memuat pembahasan mengenai relevansi AI dan Knowledge Management di sektor publik. Artikel yang dikecualikan meliputi artikel non-peer-reviewed, opini editorial, dan studi yang tidak berkaitan dengan sektor publik.

3.2. Sumber Literatur dan Prosedur Pencarian

Sumber artikel diperoleh dari tiga basis data ilmiah utama: Scopus, IEEE Xplore, dan Google Scholar. Pencarian dilakukan menggunakan kombinasi kata kunci: "Artificial Intelligence", "Machine Learning", "Natural Language Processing", "Knowledge Management System", dan "Public Sector". Artikel hasil pencarian diseleksi secara bertahap berdasarkan kesesuaian judul, abstrak, dan full-text dengan topik penelitian.

Tabel 1. Hasil Pengumpulan Artikel

Sumber (Database)	Studi Ditemukan (Identified)	Kandidat (Setelah Screening Abstrak)	Terpilih (Setelah Full-Text)
Google Scholar	850	120	10
Scopus	420	95	12
IEEE Xplore	310	65	8
Total	1.580	280	30

Dari Tabel 1 dapat dilihat bahwa proses identifikasi menghasilkan 1.580 artikel dari tiga database, yang kemudian disaring menjadi 280 artikel kandidat setelah screening abstrak, dan akhirnya diperoleh 30 artikel yang memenuhi kriteria inklusi setelah telaah full-text.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Tren Publikasi

Berdasarkan hasil tinjauan, terdapat perkembangan signifikan dalam literatur AI-KMS sektor publik. Penelitian periode 2018–2020 berfokus pada identifikasi potensi dan tantangan konseptual penerapan AI dalam administrasi publik [2][14].

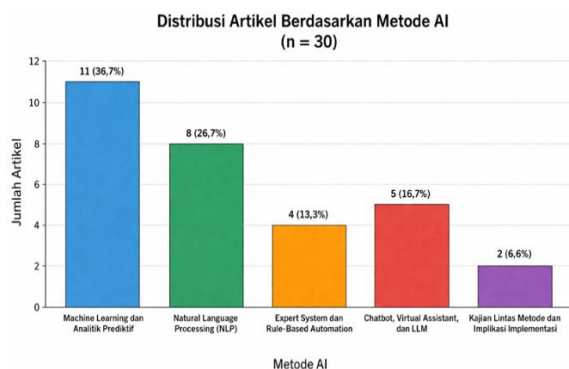
Memasuki 2021–2022, terjadi pergeseran ke arah implementasi spesifik seperti adopsi AI dalam layanan publik dan penggunaan chatbot untuk komunikasi warga [15][16]. Pada periode 2023–2025, penelitian semakin kompleks dengan menyoroti aspek tata kelola AI, risiko implementasi, serta implikasi etis, disertai kajian khusus integrasi AI dalam KMS [12][13].

4.2. Klasifikasi Metode AI

Berdasarkan tinjauan literatur, diperoleh empat metode AI yang paling dominan diimplementasikan dalam KMS sektor publik, sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Klasifikasi Artikel Berdasarkan Metode AI

No.	Metode AI	Jumlah Artikel	Persentase
1	Machine Learning dan Analitik Prediktif	11	36,7%
2	Natural Language Processing (NLP)	8	26,7%
3	Expert System dan Rule-Based Automation	4	13,3%
4	Chatbot, Virtual Assistant, dan LLM	5	16,7%
5	Kajian Lintas Metode dan Implikasi Implementasi	2	6,6%
	Total	30	100%



Gambar 1. Metode AI

Dari Tabel 2 terlihat bahwa Machine Learning dan analitik prediktif merupakan metode yang paling

dominan dengan 11 artikel (36,7%), diikuti Natural Language Processing dengan 8 artikel (26,7%). Chatbot, virtual assistant, dan LLM tercatat 5 artikel (16,7%), Expert System dan rule-based automation 4 artikel (13,3%), sedangkan kajian lintas metode merupakan kategori paling sedikit dengan 2 artikel (6,6%).

4.3. Perbandingan Efektivitas Metode

Berdasarkan hasil tinjauan literatur, berbagai teknik Artificial Intelligence telah diterapkan dalam Knowledge Management System di sektor publik. Metode yang paling sering digunakan meliputi Machine Learning (ML), Natural Language Processing (NLP), Expert System, dan Chatbot atau asisten virtual berbasis Large Language Models (LLMs). Setiap metode memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing.

Machine Learning (ML) terbukti efektif dalam melakukan analitik prediktif dan deteksi anomali pada set data yang besar, meskipun memiliki keterbatasan pada transparansi model (black-box) dan kemampuannya sangat bergantung pada kualitas serta integritas data latih [14].

Natural Language Processing (NLP) unggul dalam mengekstraksi wawasan dari data teks yang tidak terstruktur dan menjalankan pencarian semantik, sehingga sangat sesuai untuk peringkasan dokumen hukum dan analisis sentimen masyarakat.

Expert System dapat digunakan untuk mengotomatisasi keputusan administratif yang membutuhkan kepatuhan mutlak terhadap aturan dan regulasi baku, dengan menawarkan tingkat konsistensi dan transparansi jejak audit yang sangat tinggi [16].

Chatbot / LLMs mampu memfasilitasi interaksi pengguna secara natural dan mendemokratisasi akses pencarian informasi 24/7, namun metode ini memerlukan pengawasan ketat terhadap risiko halusinasi informasi, bias algoritmik, dan kerentanan privasi data [15][18].

Generative AI dalam bentuk Large Language Models (LLMs) dapat menghubungkan silo-silo informasi internal departemen tanpa memerlukan struktur taksonomi manual yang kaku. Selain itu, teknik ini juga mampu menyintesis jawaban langsung dari berbagai repositori kebijakan. Dibandingkan dengan sistem pencarian tradisional berbasis leksikal, LLM menawarkan fleksibilitas yang jauh lebih baik dalam menangani kueri yang kompleks dari warga maupun aparatur negara. Namun demikian, hasil keluaran sangat bergantung pada mekanisme kontrol arsitektur seperti Retrieval-Augmented Generation (RAG) untuk menjangkar respons pada data yang valid dan memastikan akurasinya.

Tabel 3. Article Summary

No	Penulis	Tahun	Judul
1.	Wirtz, Weyerer, & Geyer	2019	Artificial Intelligence and the Public Sector—Applications and Challenges
2.	Agarwal	2018	Public Administration Challenges in the World of AI and Bots
3.	Anastasopoulos & Whitford	2019	Machine Learning for Public Administration Research, With Application to Organizational Reputation
4.	Sun & Medaglia	2019	Mapping the challenges of Artificial Intelligence in the public sector: Evidence from public healthcare
5.	Al-Mushayt	2019	Automating E-Government Services With Artificial Intelligence
6.	de Sousa et al.	2019	How and where is artificial intelligence in the public sector going? A literature review and research agenda
7.	Androutsopoulou et al.	2019	Transforming the communication between citizens and government through AI-guided chatbots
8.	van Noordt & Misuraca	2022	Artificial intelligence for the public sector: results of landscaping the use of AI in government across the European Union
9.	Gesk & Leyer	2022	Artificial intelligence in public services: When and why citizens accept its usage
10.	Madan & Ashok	2023	AI adoption and diffusion in public administration: A systematic literature review and future research agenda
11.	Straub et al.	2023	Artificial intelligence in government: Concepts, standards, and a unified framework
12.	Hjaltalín & Sigurdarson	2024	The strategic use of AI in the public sector: A public values analysis of national AI strategies
13.	Selten & Klievink	2024	Organizing public sector AI adoption: Navigating between separation and integration
14.	de Almeida & dos Santos Jr.	2025	Artificial intelligence governance: Understanding how public organizations implement it
15.	Liu, Tang, & Collard	2025	Hybrid intelligence for the public sector: A bibliometric analysis of artificial intelligence and crowd intelligence
16.	Haesevoets, Verschuere, & Roets	2025	AI adoption in public administration: Perspectives of public sector managers and public sector non-managerial employees
17.	Tangi, Rodriguez Müller, & Janssen	2025	AI-augmented government transformation: Organisational transformation and the sociotechnical implications of artificial intelligence in public administrations
18.	Papyshev & Yarime	2023	The state's role in governing artificial intelligence: development, control, and promotion through national strategies
19.	Aarab et al.	2025	Integrating AI in Public Governance: A Systematic Review
20.	Vatamanu & Tofan	2025	Integrating Artificial Intelligence into Public Administration: Challenges and Vulnerabilities
21.	Omonov & Ahn	2025	Towards Smart Public Administration: A TOE-Based Empirical Study of AI Chatbot Adoption in a Transitioning Government Context
22.	Babšek et al.	2025	Artificial Intelligence Adoption in Public Administration: An Overview of Top-Cited Articles and Practical Applications
23.	Rekunen et al.	2025	The use of artificial intelligence in public administration: Bibliometric analysis
24.	Bokhari & Myeong	2022	Artificial Intelligence-Based Technological-Oriented Knowledge Management, Innovation, and E-Service Delivery in Smart Cities: Moderating Role of E-Governance
25.	Taherdoost & Madanchian	2023	Artificial Intelligence and Knowledge Management: Impacts, Benefits, and Implementation
26.	Panda & Puri	2025	Understanding the role of artificial intelligence in knowledge management systems: a systematic review using the antecedent, consequences and intervention framework
27.	Gelashvili-Luik, Vihma, & Pappel	2025	Navigating the AI revolution: challenges and opportunities for integrating emerging technologies into knowledge management systems. Systematic literature review
28.	Seghroucheni, Lazaar, & Al Achhab	2025	Using AI and NLP for Tacit Knowledge Conversion in Knowledge Management Systems: A Comparative Analysis
29.	Nakash & Bolisani	2025	The transformative impact of AI on knowledge management processes
30.	Novalin, Gunawan, & Prihandoko	2024	The Implementation of Artificial Intelligence in Knowledge Management: A Systematic Literature Review

4.4. Tata Kelola dan Implikasi Implementasi

Temuan literatur menegaskan bahwa AI telah mengubah paradigma operasional KMS pemerintah dari perpustakaan pasif menjadi entitas yang proaktif sekaligus prediktif. AI mengotomatisasi penyusunan ontologi dan memproses data birokrasi yang tidak terstruktur menjadi knowledge graphs yang saling terhubung. Transformasi ini mereduksi friksi birokrasi sekaligus prediktif. AI mengotomatisasi penyusunan ontologi dan memproses data birokrasi yang tidak terstruktur menjadi knowledge graphs yang saling terhubung. Transformasi ini mereduksi friksi birokrasi dan mengatasi sindrom hilangnya memori institusional [19][20].

Meski demikian, implementasi AI dalam KMS sektor publik menghadapi tantangan signifikan. Keputusan algoritma yang bias berpotensi menimbulkan diskriminasi dan merusak legitimasi institusional [4]. Isu privasi data dan keamanan informasi warga menjadi perhatian utama. Selain itu, kesiapan organisasi dan kompetensi SDM digital di instansi pemerintahan masih perlu ditingkatkan secara sistematis [17][21][22].

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Pemanfaatan AI dalam KMS sektor publik merupakan katalis transformatif yang mengonversi repositori kaku menjadi ekosistem kolaboratif yang responsif dan analitis. Machine Learning dan Natural Language Processing merupakan arsitektur dominan untuk mengotomatisasi ekstraksi wawasan regulasi, diiringi lonjakan tren asisten Generative AI untuk mendemokratisasi pencarian informasi internal secara otonom. Meskipun terbukti mampu mengoptimalkan efisiensi pengambilan keputusan dan memecah silo informasi birokrasi, implementasi ini secara paralel menuntut mitigasi ketat terhadap risiko halusinasi algoritma dan kebocoran privasi data. Disarankan bagi penelitian dan pengembangan tata kelola di masa mendatang untuk memfokuskan investasi pada rekayasa Explainable AI (XAI) guna menjamin rasionalitas keputusan publik, pemantapan framework keamanan berbasis regulasi perlindungan data pribadi, serta mengintegrasikan prinsip human-in-the-loop sebagai kontrol otoritatif final yang tidak tergantikan oleh mesin.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Nakash and E. Bolisani, "The transformative impact of AI on knowledge management processes," *Business Process Management Journal*, vol. 31, no. 8, pp. 124–140, 2025.
- [2] B. W. Wirtz, J. C. Weyerer, and C. Geyer, "Artificial Intelligence and the Public Sector—Applications and Challenges," *International Journal of Public Administration*, vol. 42, no. 7, pp. 596–615, 2019.
- [3] W. G. de Sousa, E. R. P. de Melo, P. H. D. O. Bermejo, R. A. S. Farias, and A. O. Gomes, "How and where is artificial intelligence in the public sector going? A literature review and research agenda," *Government Information Quarterly*, vol. 36, no. 4, p. 101395, 2019.
- [4] M. Kuziemski and G. Misuraca, "AI governance in the public sector: Three tales from the frontiers of automated decision-making in democratic settings," *Telecommunications Policy*, vol. 44, no. 6, p. 101976, 2020.
- [5] M. Panda and R. Puri, "Understanding the role of artificial intelligence in knowledge management systems: a systematic review using the antecedent, consequences and intervention framework," *Information Research*, vol. 30, no. 1, pp. 1–25, 2025.
- [6] S. A. A. Bokhari and S. Myeong, "Artificial Intelligence-Based Technological-Oriented Knowledge Management, Innovation, and E-Service Delivery in Smart Cities: Moderating Role of E-Governance," *Sustainability*, vol. 14, no. 8, p. 4739, 2022.
- [7] H. Taherdoost and M. Madanchian, "Artificial Intelligence and Knowledge Management: Impacts, Benefits, and Implementation," *Computers*, vol. 12, no. 4, p. 72, 2023.
- [8] N. Gelashvili-Luik, P. Vihma, and I. Pappel, "Navigating the AI revolution: challenges and opportunities for integrating emerging technologies into knowledge management systems. Systematic literature review," *Journal of Knowledge Management*, 2025.
- [9] Y. Z. Seghroucheni, M. Lazaar, and M. Al Achhab, "Using AI and NLP for Tacit Knowledge Conversion in Knowledge Management Systems: A Comparative Analysis," *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, vol. 16, no. 1, 2025.
- [10] C. van Noordt and G. Misuraca, "Artificial intelligence for the public sector: results of landscaping the use of AI in government across the European Union," *Government Information Quarterly*, vol. 39, no. 3, p. 101705, 2022.
- [11] T. Q. Sun and R. Medaglia, "Mapping the challenges of Artificial Intelligence in the public sector: Evidence from public healthcare," *Government Information Quarterly*, vol. 36, no. 2, pp. 368–383, 2019.
- [12] R. Madan and M. Ashok, "AI adoption and diffusion in public administration: A systematic literature review and future research agenda," *Government Information Quarterly*, vol. 40, no. 1, p. 101774, 2023.
- [13] K. Hjaltalín and S. E. Sigurdarson, "The strategic use of AI in the public sector: A public values analysis of national AI strategies," *Government Information Quarterly*, vol. 41, no. 2, p. 101918, 2024.
- [14] L. J. Anastasopoulos and A. B. Whitford, "Machine Learning for Public Administration Research, With Application to Organizational Reputation," *Journal of Public Administration*

- Research and Theory, vol. 29, no. 3, pp. 491–510, 2019.
- [15] A. Androutsopoulou, N. Karacapilidis, E. Loukis, and Y. Charalabidis, “Transforming the communication between citizens and government through AI-guided chatbots,” *Government Information Quarterly*, vol. 36, no. 2, pp. 358–367, 2019.
- [16] O. S. Al-Mushayt, “Automating E-Government Services With Artificial Intelligence,” *IEEE Access*, vol. 7, pp. 146821–146829, 2019.
- [17] F. Selten and B. Klievink, “Organizing public sector AI adoption: Navigating between separation and integration,” *Government Information Quarterly*, vol. 41, no. 3, p. 101932, 2024.
- [18] O. A. Omonov and M. J. Ahn, “Towards Smart Public Administration: A TOE-Based Empirical Study of AI Chatbot Adoption in a Transitioning Government Context,” *Government Information Quarterly*, vol. 42, no. 1, p. 102011, 2025.
- [19] D. C. A. Novalin, A. A. S. Gunawan, and A. C. Prihandoko, “The Implementation of Artificial Intelligence in Knowledge Management: A Systematic Literature Review,” *Procedia Computer Science*, vol. 234, pp. 1100–1108, 2024.
- [20] P. G. R. de Almeida and C. D. dos Santos Jr., “Artificial intelligence governance: Understanding how public organizations implement it,” *Government Information Quarterly*, vol. 42, no. 1, p. 101993, 2025.
- [21] C. Vatamanu and D. Tofan, “Integrating Artificial Intelligence into Public Administration: Challenges and Vulnerabilities,” *Administrative Sciences*, vol. 15, no. 2, p. 45, 2025.
- [22] A. Aarab, A. Bahi, M. Elazhari, I. Berrada, and S. Raghay, “Integrating AI in Public Governance: A Systematic Review,” *Government Information Quarterly*, vol. 42, no. 2, p. 102021, 2025.