

# PEMANFAATAN GENERATIF AI DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

Selasa, 16 Mei 2023 - Fauziah Kurniati

Kecerdasan buatan/*Artificial Intelligence* (AI) saat ini menjadi topik hangat yang diperbincangkan oleh manusia di seluruh dunia. Kehadirannya dianggap menjadi sebuah ancaman sekaligus tantangan bagi sebuah peradaban. Lantas, bagaimana sebenarnya perkembangan, cara kerja, jebakan hingga strategi pemanfaatan AI dalam hal pengawasan pelayanan publik?

## Perkembangan Generatif AI

Konsep AI pertama kali ditemukan oleh Alan Turing pada 1947, yaitu seorang matematikawan dan filsuf muda. Ia berpendapat bahwa jika manusia bisa mengolah informasi dan memecahkan masalah juga membuat keputusan dari informasi tersebut, maka mesin juga bisa melakukannya.

Sekitar 30 tahun lalu terjadi revolusi internet akibat munculnya Mosaic sebagai *web browser* pertama yang kehadirannya sontak membuat perubahan tajam pada perilaku manusia, mulai dari cara belajar, bekerja, hingga bersosialisasi pun menggunakan internet.

Para pakar berpendapat bahwa saat ini kita telah melewati  *tipping point* (titik kritis) AI, dengannya dunia tidak akan sama lagi. AI sebenarnya bukan barang baru, sebab dalam keseharian kita telah menggunakannya. Seperti yang disampaikan oleh Dr. Indrawan Nugraha dalam konten YouTube-nya bertajuk "Titik kritis kecerdasan buatan telah terlewati! Generative AI mengancam peradaban". Ia mengatakan bahwa dalam melakukan pencarian kita telah menggunakan  *auto complete*, kita telah menggunakan fitur pengarah jalan dari  *maps*, fitur  *spell checkers* di  *Docs*,  *auto reply* di Gmail hingga fitur rekomendasi video di YouTube.

Saat ini dunia dibuat heboh dengan kehadiran ChatGPT. Lantas apa yang membedakan ChatGPT dengan AI lainnya? Dilansir dari  *openai.com*, ChatGPT merupakan generatif AI yang telah berhasil berinteraksi dengan sistem percakapan. Format dialog memungkinkan ChatGPT untuk menjawab pertanyaan tindak lanjut, mengakui kesalahannya, menantang premis yang salah, dan menolak permintaan yang tidak pantas. ChatGPT merupakan generatif AI yang melibatkan  *machine learning*.

Pada 15 Maret 2023 lalu, OpenAI didukung Microsoft Corp telah meluncurkan generatif AI terbaru, yaitu GPT-4 sebuah model kecerdasan buatan yang menggantikan teknologi di balik ChatGPT. GPT-4 bersifat multimodal, yang berarti dapat menghasilkan konten dari permintaan gambar atau teks.

Sam Altman selaku CEO OpenAI mengakui bahwa teknologi ini masih memiliki kekurangan dan performanya akan semakin baik ketika kita semakin sering menggunakannya. Di sisi lain, ia pun mengaku memiliki kekhawatiran dengan kreasi ChatGPT yang dibuatnya. Pasalnya, di samping teknologi itu bisa membuat pekerjaan makin efisien, kecanggihan teknologi itu juga bisa "menghilangkan" banyak pekerjaan.

Tak mau ketinggalan, dalam waktu yang berdekatan Microsoft 365 pun merilis AI  *Copilot*, yaitu sebuah temuan produk super canggih yang digadang-gadang mampu melakukan banyak perintah otomatisasi.  *Chatbot 365 Copilot* adalah produk teknologi dengan konsep ChatGPT-4 yang mampu mengotomatisasi berbagai tugas lewat sederet aplikasi atau  *software* Microsoft melalui ekstensi  *business chat*.

Satya Nadella selaku CEO Microsoft mengungkapkan bahwa Chatbot 365 Copilot yang baru akan mengubah cara komputer dalam membantu pengguna berpikir, merencanakan, dan bertindak. Microsoft  *Chatbot 365 Copilot* terintegrasi secara mulus dalam aplikasi yang bisa dimanfaatkan oleh pengguna setiap harinya, mulai dari  *copilot in word*,  *power point*,  *excel*,  *outlook*,  *teams*,  *power platform* hingga  *business chat*.

## Cara Kerja Generatif AI

AI bekerja sesuai dengan algoritma pemrograman pada sistem komputer yang diberikan dalam proses pembuatannya. Generatif AI termasuk  *machine learning*, istilah ini digunakan untuk menggambarkan algoritma komputer yang menganalisis data dalam jumlah besar. Banyaknya data algoritma yang kompleks, mesin seakan-akan dapat berpikir sendiri, membuat keputusan, belajar, juga beradaptasi.

## Jebakan Generatif AI

Rashid Khan sebagai CPI and Co-Founder *Yellow.ai* mengatakan bahwa generatif AI menghadirkan aspek positif dan juga aspek negatif. Aspek positif generatif AI, yaitu dapat mempercepat inovasi dan kreativitas. Kemampuan yang dimiliki generatif AI sendiri mampu menghasilkan konten baru seperti gambar, video, atau teks dengan hasil yang maksimal dan menggunakan waktu yang singkat.

Di sisi lain, generatif AI juga dapat memberikan konsekuensi negatif jika para pengembang AI tersebut mengembangkannya secara tidak bertanggung jawab. Rashid mengatakan bahwa terdapat kekhawatiran utama yakni potensi yang diberikan oleh generatif AI itu sendiri bisa digunakan untuk tujuan yang buruk. Misalnya, para pengembang bisa menggunakan peran dari generatif AI dengan menyebarkan informasi yang salah.

Para pengembang bisa menggunakan generatif AI untuk menyebarkan foto atau video palsu hasil dari AI itu sendiri. Hal ini bisa dijadikan alat untuk melakukan propaganda atau bahkan pemerasan kepada para korban. Selanjutnya, kumpulan data yang dimanfaatkan oleh generatif AI dapat menjadi bias secara inheren. Generatif AI juga dapat menyajikan informasi yang salah hingga kurangnya transparansi ketika merancang program tersebut.

Dalam hal pelayanan publik, penggunaan AI dikhawatirkan dapat dijadikan *tools* oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab untuk menyampaikan keluhan atau laporan fiktif atas ketidakpuasan terhadap produk layanan yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan publik.

## Pemanfaatan Generatif AI

Generatif AI dianggap sebagai revolusioner karena mampu mengubah cara kerja kita. Dilansir dari *digination.id*, generatif AI memiliki berbagai manfaat diantaranya menciptakan karya seni, meningkatkan keamanan, pembelajaran yang lebih interaktif, mendiagnosa penyakit, pengembangan produk, hingga menciptakan pengalaman baru dalam dunia hiburan yang lebih menarik dan realistis. Selain itu, Generatif AI juga dianggap mampu mengotomisasi tugas-tugas, mempersonalisasi pengalaman, dan menghasilkan karya baru.

Laporan Bank Investasi Goldman Sachs mencatat 300 juta pekerjaan penuh waktu akan tergantikan. AI membantu agen *customer service* di sebuah perusahaan perangkat lunak Fortune 500 menjadi rata-rata 14% lebih produktif. Sementara di sisi pelayanan publik, pekerjaan pengelola pengaduan pun digadang-gadang akan tergantikan oleh pemanfaatan generatif AI, misalnya dalam hal menanggapi aduan dari masyarakat, dengan adanya generatif AI maka manusia yang awalnya berfungsi sebagai *customer service* justru fungsinya akan digantikan oleh seorang robot, yang sudah dirancang sedemikian rupa, lengkap dengan data-data spesifik yang dibutuhkan pada saat berinteraksi dengan masyarakat. Bahkan di negara-negara maju, hal ini sudah dilakukan uji coba untuk mengukur tingkat validitas "jawaban" yang diberikan oleh sang robot dan hasilnya mendekati sempurna, kendati tetap membutuhkan beberapa alternatif pengembangan jawaban.

Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas pelayanan publik sudah seharusnya memanfaatkan generatif AI guna menunjang efektivitas dan efisiensi pekerjaan, baik dalam hal pelaksanaan produk layanan hingga fungsi pengawasan kepada para penyelenggara pelayanan publik. Melalui karya tulis yang berjudul "Hadapi era VUCA" (

Sementara dari sisi pemanfaatan generatif AI, Ombudsman dapat membuat sistem pengawasan pelayanan publik yang berbasis *citizen centric*, *omnichannel*, dan pembuatan kalkulator pelayanan publik.

*Citizen centric* menjadi sebuah strategi di mana Ombudsman dapat mengajak masyarakat untuk turut aktif berpartisipasi melapor atas dugaan maladministrasi yang terjadi pada penyelenggara pelayanan publik melalui kanal digital misalnya penggunaan media sosial. Ombudsman RI harus aktif melakukan *tracking* (tentu dengan pemanfaatan generatif AI) atas laporan masyarakat yang sudah beredar di media sosial dan data tersebut pun pada akhirnya dapat dijadikan sebagai bahan kajian sekaligus strategi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik yang notabene merupakan salah satu tujuan reformasi birokrasi kita.

Di era digital, masyarakat menuntut laporan tersebut dapat ditindaklanjuti secara cepat dan tepat. Atas kebutuhan tersebutlah, Ombudsman seharusnya dapat menciptakan sistem pengaduan yang bersifat *omnichannel*, di mana semua kanal pengaduan terhubung ke dalam satu *platform* sehingga memudahkan masyarakat untuk berinteraksi dan bahkan dapat melakukan pengecekan secara mandiri atas status laporan tersebut sudah sejauh mana ditindaklanjuti.

Selanjutnya, pembuatan Kalkulator Pelayanan Publik dengan pemanfaatan generatif AI dapat menjadi sebuah inovasi Ombudsman dalam mendukung keterbukaan informasi publik, di mana melalui aplikasi ini para penyelenggara pelayanan publik atau bahkan masyarakat pun dapat mengetahui status kualitas layanan yang ada pada penyelenggara pelayanan publik mereka, yaitu hanya dengan memasukkan beberapa elemen penilaian kualitas pelayanan yang digunakan pada

penilaian Survei Kepatuhan atau Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik ke dalam aplikasi tersebut dan hasilnya dapat diketahui secara *real time*, kapan pun dan di mana pun.

Saat ini, banyak di antara kita yang merasa takut jika pekerjaannya sewaktu-waktu akan tergantikan oleh generatif AI. Padahal, generatif AI tetaplah buatan manusia. Apakah kehadiran Generatif AI dapat benar-benar mengancam peradaban? Generatif AI adalah bentuk keniscayaan baru, kehadirannya tidak dapat dihindarkan namun justru harus kita manfaatkan untuk menciptakan kerja-kerja yang penuh dengan kreativitas.

Fauziah Kurniati - Calon Asisten Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu