

Digitalisasi, AI merevolusikan perkhidmatan sektor awam

- Seiring perubahan teknologi ini, kepimpinan tradisional yang berasaskan hierarki, struktur ketat dan kawalan kuasa juga perlu berubah kepada pendekatan lebih terbuka serta fleksibel

- Transformasi digital dalam perkhidmatan awam bukan lagi satu pilihan, tetapi satu keperluan. Namun, kejayaan revolusi ini bergantung kepada strategi yang betul dalam penerapan AI dan teknologi



Oleh Akmal Ariff Zainul Ariff
bhrencana@bh.com.my

Timbalan Ketua
Pusat Pengajian
Pengurusan dan
Kepimpinan, Institut
Tadbiran Awam
Negara (INTAN)

Hampir empat tahun selepas COVID-19 melanda dunia, kesannya masih dirasai dan mengubah banyak aspek kehidupan pada masyarakat hari ini.

Pandemik menyebabkan transformasi cara bekerja baharu seperti pengenalan dan pelaksanaan persidangan secara dalam talian, pembelajaran digital serta bekerja dari rumah (BDR), sekali gus merevolusikan cara bekerja.

Hari ini, perkhidmatan awam tidak terkecuali memanfaatkan teknologi digital, termasuk memanfaatkan kecerdasan buatan (AI) bagi menambah

baik penyampaian perkhidmatan.

Penggunaan *chatbot*, aduan awam, bayaran bil dan pemprosesan borang permohonan dalam talian kini banyak merubah pandangan masyarakat terhadap penyampaian perkhidmatan awam.

Dasar digitalisasi dan sistem elektronik kerajaan secara tidak langsung meningkatkan kecekapan perkhidmatan awam. Proses seperti pembayaran dan permohonan digital yang dahulunya memerlukan kehadiran fizikal kini boleh dicapai secara dalam talian.

Namun, dengan revolusi AI, wujud keperluan bagi menilai dan menambah baik sistem lama berasaskan teknologi usang dan bertunjangkan keperluan jangka pendek.

Perubahan pesat teknologi memberi kesan besar terhadap sistem warisan dalam perkhidmatan awam.

Bagi menangani cabaran ini, Kementerian Digital serta Agensi Keselamatan Siber Negara (NACSA) bertanggungjawab mengeluarkan garis panduan penggunaan AI dalam kalangan penjawat awam dan masyarakat.

Majlis Digital Negara (MDN) ditubuhkan bagi memastikan teknologi diperkenalkan sesuai dengan aspirasi Digital Malaysia. Bidang seperti analitik data, pengkomputeran awan, internet kebendaan (IoT) dan data besar perlu diterapkan dalam budaya perkhidmatan awam.

Teknologi sudah banyak mengubah cara bekerja, bukan sahaja meningkatkan jangkaan orang awam, tetapi juga dalam kalangan pekerja sektor kerajaan sendiri.

Tugas manual boleh dipercepatkan

Inisiatif Pendigitalan Sektor Awam menerusi Majlis Ekonomi Digital dan Revolusi Perindustrian Keempat Negara (MED4IRN) seperti kolaboratif merentas agensi, perkongsian infrastruktur, perkongsian data dan maklumat mula diperkenalkan.

Inisiatif ini dapat memperluaskan kemudahan dan infrastruktur kepada seluruh perkhidmatan awam di seluruh negara dalam memberi akses aplikasi AI dalam pelaksanaan norma kerja baharu perkhidmatan awam.

Tugas manual kini boleh dipercepatkan dengan perkongsian data dan maklumat bagi memproses permohonan dengan menggunakan kod Respons Pantas (QR).

Seiring perubahan teknologi ini, kepimpinan

tradisional yang berasaskan hierarki, struktur ketat dan kawalan kuasa juga perlu berubah kepada pendekatan lebih terbuka serta fleksibel.

Pemimpin hari ini perlu bersedia menghadapi perubahan pesat, memberikan kuasa kepada pekerja serta menggalakkan pemerksaan dalam pembuatan keputusan.

Dalam hal ini, konsep kepelbagaian, kesaksamaan dan keterangkuman (DEI) memainkan peranan penting bagi membentuk budaya kerja lebih dinamik serta berdaya saing.

Berbekalkan gabungan desentralisasi kuasa dan DEI serta penggunaan AI dalam perkhidmatan awam, norma dan etika kerja tradisional akan terus dicabar.

Sistem pengurusan dokumen digital seperti Sistem Pengurusan Pangkalan Data Digital (DDMS) membolehkan fail diakses dengan mudah



“Perubahan pesat teknologi memberi kesan besar terhadap sistem warisan dalam perkhidmatan awam”

pada bila-bila masa.

Perkongsian maklumat melalui wadah seperti Google Docs, Google workspace Gemini Tools dan sistem kolaboratif lain mempercepatkan pelaksanaan kerja tanpa mengira lokasi.

Pada masa sama, kerahsiaan dan keselamatan data, ketelusan algoritma serta kebergantungan kepada teknologi luar adalah antara cabaran perlu dihadapi kerajaan dan banyak pihak hari ini.

Hakikat perlu disedari, garis panduan penggunaan AI dalam kerajaan sudah dibangunkan Kementerian Digital dalam Pelan Strategik Pendigitalan Sektor Awam (PSPSA) 2021-2025, iaitu Transformasi Penyampaian Perkhidmatan Digital Kerajaan Melalui Inisiatif Kemunculan Teknologi Baharu.

Pelan ini menggariskan program bagi mengenal pasti projek kemunculan teknologi baharu berimpak tinggi untuk pelaksanaan di agensi sektor awam.

Selain itu, Pelan Hala Tuju AI Kebangsaan 2021-2025 dibangunkan Kementerian Sains, Teknologi dan Inovasi (MOSTI), menekankan pentingnya kod etika AI bagi membina kepercayaan dan daya tahan ekosistem digital.

Garis panduan urus tadbir dan etika AI dapat mengukuhkan undang-undang sedia ada seperti Akta Keselamatan Siber 2024 yang mula berkuat kuasa 26 Ogos 2024 dan Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 (Pindaan).

Latihan etika kepenggunaan AI dalam perkhidmatan awam perlu diteruskan dan dikembangkan ke seluruh negara bagi mewujudkan budaya AI dalam perkhidmatan awam.

Galak kerjasama awam-swasta

Kerajaan perlu melihat beberapa perkara untuk kemajuan perkhidmatan awam seperti memodenkan infrastruktur AI dengan menggantikan sistem lama dengan teknologi moden.

Selain itu, meningkatkan literasi digital penjawat awam dengan sentiasa memberi latihan teknologi baharu dan menetapkan dasar AI rapi supaya keselamatan kepenggunaan AI penjawat awam terjamin.

Transformasi digital dalam perkhidmatan awam bukan lagi satu pilihan, tetapi satu keperluan. Namun, kejayaan revolusi ini bergantung kepada strategi yang betul dalam penerapan AI dan teknologi.

Langkah boleh diambil adalah seperti memodenkan sistem warisan dalam perkhidmatan awam supaya serasi dengan teknologi baharu, selain mengadaptasi norma kerja fleksibel bagi menarik bakat muda lebih celik teknologi.

Ia termasuk meningkatkan kebolehppercayaan AI dengan dasar melindungi keselamatan dan kerahsiaan rakyat serta menggalakkan kerjasama awam-swasta dalam membangunkan dan membudayakan penggunaan AI dalam perkhidmatan awam.

Menerusi langkah ini, Malaysia dapat terus berdiri teguh dalam era digital sambil memastikan revolusi AI membawa manfaat yang inklusif dan mampan untuk semua.