

TARIKH	RABU, 9 APRIL 2025
AKHBAR	UTUSAN MALAYSIA
TAJUK ARTIKEL	SEKTOR KERAJAAN PERLU MODENKAN SISTEM USANG UNTUK KEKAL RELEVAN
M/S	16
BIDANG	CIVIL SERVICE
KATA KUNCI	MANAGEMENT, WORK

# Sektor kerajaan perlu modenkan sistem usang untuk kekal relevan



AKMAL ARIFF  
ZAINUL ARIFF

**H**AMPIR empat tahun selepas pandemik melanda dunia, namun kesannya masih dirasai dan mengubah banyak aspek dalam kehidupan.

Pengenalan persidangan dalam talian, pembelajaran digital serta kerja dari rumah telah merevolusikan cara bekerja.

Perkhidmatan awam juga tidak terkecuali dalam menyambut era kecerdasan buatan (AI) bagi menambah baik penyampaian perkhidmatan. Penggunaan *chatbot*, aduan dan bayaran bil dalam talian serta pemrosesan borang permohonan banyak merubah pandangan masyarakat terhadap penyampaian perkhidmatan awam.

Dasar digitalisasi dan sistem elektronik kerajaan secara tidak langsung meningkatkan kecakapan 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 yang berasaskan teknologi usang dan bertunjangkan keperluan jangka pendek. Ini kerana perubahan pesat teknologi memberi kesan besar terhadap sistem warisan dalam perkhidmatan awam.

Menurut Teori Penyebaran Inovasi oleh E.M. Rogers, kajian yang melihat perubahan tingkah laku sesuatu masyarakat terhadap perkara baharu menyebabkan kebanyakan masyarakat tergolong dalam kategori majoriti awal atau majoriti lewat. Ia bermaksud mereka menerima teknologi lebih lambat dan kebanyakannya hanya sebagai pengguna. Ini kerana terdapat banyak pertimbangan yang perlu dikaji sebelum sesuatu teknologi dapat diterapkan dalam masyarakat Malaysia seperti kos, tahap pelajaran masyarakat dan lokasi penduduk.



TRANSFORMASI digital dalam perkhidmatan awam bukan lagi pilihan, tetapi satu keperluan.

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

Selain itu, Majlis Digital Negara telah ditubuhkan bagi memastikan teknologi yang diperkenalkan sesuai dengan aspirasi Digital Malaysia.

## TRANSFORMASI TEKNOLOGI DAN NORMA KERJA BAHARU

Bidang seperti analitik data, pengkomputeran awam, internet kebendaan (IoT) dan data raya perlu diterapkan dalam budaya perkhidmatan awam.

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

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

Inisiatif-inisiatif ini dapat memperluaskan kemudahan

dan infrastruktur kepada seluruh perkhidmatan awam di seluruh negara dalam memberi akses aplikasi-aplikasi AI dalam pelaksanaan norma kerja baharu.

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

Dalam artikel *The Future of Leadership: Shaping The Next Generation of Leaders* oleh Iris Gallmann, kepimpinan tradisional yang berasaskan hierarki, struktur ketat dan kawalan kuasa perlu berubah kepada pendekatan yang lebih terbuka dan fleksibel.

Pemimpin hari ini perlu bersedia menghadapi perubahan pesat, memberikan kuasa kepada pekerja (*decentralization of power*) serta menggalakkan pemerkasaan dalam pembuatan keputusan.

Dalam hal ini, konsep kepelbagaian, keadilan dan inklusi (DEI) memainkan peranan penting bagi membentuk budaya kerja yang lebih dinamik dan berdaya saing.

Dengan gabungan desentralisasi kuasa, 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 pada bila-bila masa.

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

## CABARAN ETIKA DAN KESELAMATAN

Privasi dan keselamatan data, ketelusan algoritma dan kebergantungan kepada teknologi luar merupakan antara cabaran yang perlu dihadapi. Garis panduan penggunaan AI dalam kerajaan dibangunkan oleh 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-program bagi mengenal pasti projek kemunculan teknologi baharu yang berimpak tinggi untuk dilaksanakan di agensi sektor awam.

Selain itu, Pelan Hala Tuju Kecerdasan Buatan 2021-2025 yang 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 berkuatkuasa pada 26 Ogos 2024 dan Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 yang telah dipinda.

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

Kerajaan perlu juga melihat beberapa perkara bagi kemajuan perkhidmatan awam, seperti memodenkan infrastruktur AI dengan menggantikan sistem lama dengan teknologi moden, meningkatkan literasi digital penjawat awam dengan sentiasa memberi latihan teknologi baharu dan menetapkan dasar AI yang rapi supaya keselamatan kepenggunaan teknologi itu 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-langkah yang boleh diambil adalah seperti memodenkan sistem warisan dalam perkhidmatan awam agar serasi dengan teknologi baharu iaitu mengadaptasi norma kerja fleksibel bagi menarik bakat muda yang lebih celik teknologi, meningkatkan kebolehpercayaan AI dengan dasar yang melindungi keselamatan dan privasi rakyat, menggalakkan kerjasama awam-swasta dalam membangunkan dan membudayakan penggunaan AI dalam perkhidmatan awam.

Dengan langkah-langkah ini, Malaysia dapat terus memimpin dalam era digital sambil memastikan revolusi AI membawa manfaat yang inklusif dan mampan untuk semua.

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

DISEDIAKAN  
OLEH

1-PN NOR SURIANI BINTI MOHD ZIN (S44), BPM