

AI pemacu transformasi BDR sektor awam

KEMAJUAN teknologi kecerdasan buatan (AI) telah membawa perubahan besar dalam landskap perkhidmatan awam, khususnya dalam pelaksanaan Bekerja Dari Rumah (BDR).

AI berperanan sebagai pemangkin utama yang meningkatkan kecekapan, produktiviti dan keberkesanan penyampaian perkhidmatan kerajaan dalam era digital. Melalui automasi tugas rutin, analitik data pantas serta sokongan keputusan berasaskan maklumat masa nyata, penjawat awam dapat melaksanakan tanggungjawab dengan lebih efektif walaupun tidak berada di pejabat secara fizikal.

Selain itu, AI turut memperkukuh fleksibiliti kerja dan keseimbangan antara kehidupan serta kerjaya penjawat awam. Penggunaan teknologi seperti pembantu maya, sistem pengurusan pintar dan platform kolaborasi berasaskan AI memudahkan komunikasi serta mempercepatkan perkongsian maklumat dalam organisasi. Hal ini bukan sahaja mengurangkan kebergantungan kepada proses manual yang memakan masa, malah meningkatkan kecekapan penyampaian perkhidmatan awam secara keseluruhan.

Di samping itu, AI juga menyokong komunikasi dan kolaborasi kerja jarak jauh melalui ciri pintar seperti penjadualan mesyuarat automatik, transkripsi perbualan dan analisis interaksi pasukan.

Semua ini membantu memastikan aliran kerja kekal lancar walaupun pasukan bekerja dari lokasi berbeza. AI turut memperkukuh proses membuat keputusan melalui analisis data berskala besar yang lebih pantas dan tepat, sekali gus menyokong perancangan dasar serta operasi kerajaan.

Aspek pemantauan prestasi kerja juga menjadi lebih sistematik dengan bantuan AI. Sistem pintar mampu menilai prestasi berdasarkan indikator yang ditetapkan tanpa

bergantung sepenuhnya kepada pemantauan fizikal. Pendekatan ini meningkatkan ketelusan, akauntabiliti serta membantu mengenal pasti keperluan latihan atau sokongan tambahan kepada penjawat awam.

AI digunakan untuk mengesan aktiviti mencurigakan, mencegah serangan siber serta melindungi data sensitif kerajaan, sekali gus memastikan persekitaran kerja jarak jauh lebih selamat dan dipercayai.

Namun begitu, pelaksanaan AI dalam perkhidmatan awam tidak terlepas daripada beberapa cabaran. Antaranya ialah tahap literasi digital penjawat awam yang masih berbeza, menyebabkan tidak semua dapat menguasai teknologi ini secara optimum.

Kekurangan infrastruktur ICT seperti capaian internet dan sistem yang stabil juga membataskan pelaksanaan AI secara menyeluruh, khususnya di kawasan luar bandar.

Selain itu, isu keselamatan data dan privasi turut menjadi kebimbangan utama kerana banyak maklumat kerajaan bersifat sensitif. Risiko kebocoran data dan ancaman siber memerlukan kawalan keselamatan yang kukuh.

Terdapat juga cabaran dari segi penerimaan budaya kerja, apabila sebahagian penjawat awam masih sukar menyesuaikan diri dengan perubahan teknologi baharu.

Kejayaan penggunaan AI dalam memperkasa BDR bergantung kepada kesiapsiagaan teknologi, pembangunan kemahiran serta tadbir urus yang jelas. Dengan pendekatan yang menyeluruh, AI mampu menjadi pemacu utama transformasi perkhidmatan awam yang lebih cekap, selamat dan berdaya saing dalam era digital.

RUSLI ABDULLAH

Bekas Profesor di Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat, Universiti Putra Malaysia (UPM)



KEJAYAAN penggunaan kecerdasan buatan (AI) dalam memperkasa Bekerja Dari Rumah (BDR) bergantung kepada kesiapsiagaan teknologi, pembangunan kemahiran serta tadbir urus yang jelas.