

Kecekapan teknologi tingkat penyampaian perkhidmatan awam

Berita HARIAN (24/03/2022) M15 11

Oleh Dr Mohamad Ridhuan Mat Dangi dan Rohayu Ruwati Ibrahim
bhrencana@bh.com.my



Perubahan landskap dalam teknologi maklumat dan komunikasi mengubah corak penyampaian perkhidmatan awam lebih inovatif kepada segenap lapisan masyarakat. Penjawat awam perlu lebih realistik dan dinamik kepada perubahan polisi diimplemantasi berdasarkan perkhidmatan bertunjangkan teknologi moden.

Ini memberi kesan kepada organisasi untuk jangka panjang kerana pengaruh penggunaan teknologi berupaya membina dan meningkatkan set kemahiran digital baharu bagi penjawat awam.

Set kemahiran digital itu membawa nilai tambah tinggi kepada kakitangan yang akan diterjemah melalui pencapaian penilaian prestasi tahunan atau proses peningkatan kerjaya pada masa hadapan.

Teknologi komunikasi dan maklumat dalam kepelbagaian jenis set, aplikasi bersesuaian serta platform teknologi mampan. Ia membolehkan penjawat awam mengakses, membuat, menyebarkan, menyimpan, mengurus dan menyampaikan sebarang bentuk format maklumat secara digital.

Ia sejajar dengan peranan penjawat awam sebagai barisan hadapan kerajaan bagi penyampaian perkhidmatan tangkas kepada masyarakat serta mewujudkan penjimatan kos efektif.

Budaya seperti ini akan mendorong an-

jakan paradigma, iaitu daripada hasil dan cara pemikiran tradisional kepada budaya kerja berprestasi tinggi dipacu elemen digital dalam setiap tugas.

Bagi mencapai tahap prestasi tinggi perkhidmatan awam abad ke-21, penjawat awam berkepakaran, berani menghadapi perubahan arus pemodenan pentadbiran bersandarkan teknologi dan pemikiran inovatif.

Seterusnya, nikmat besar akan dirasai Keluarga Malaysia apabila hala tuju Ekonomi Digital Malaysia (MyDigital), Dasar Revolusi Perindustrian Keempat (4IR) dan Rancangan Malaysia Ke-12 (RMK-12) dapat dilaksanakan.

Sementara itu, penggunaan teknologi kecerdasan buatan (AI) contohnya, akan memendekkan masa masyarakat bagi capaian maklumat dan menentukan kesahihan sesuatu polisi atau maklumat bagi membantu menyelesaikan masalah.

Sistem AI diprogramkan dan bertindak menyelesaikan isu atau masalah dihadapi serta berupaya mencadangkan penyelesaian terbaik sebelum tindakan lebih lanjut diambil penjawat awam.

Penggunaan internet atau medium komunikasi semasa dapat mempercepatkan perkongsian maklumat antara agensi, rakan sekerja dan penyampaian polisi pemerintah kepada rakyat.

Sebagai penjawat awam, data diperoleh daripada pelbagai sumber tidak dibazirkan atau dibiarkan begitu sahaja.

Konsep data raya dan analisis data menggunakan perisian teknologi maklumat perlu dioptimumkan.

Malah, kecekapan pengurusan data besar melalui teknologi ini berupaya menyumbang kepada penghasilan keputusan lebih tepat dan berkualiti.

Usaha ini membolehkan penjawat awam mampu

menyelesaikan sesuatu tugas lebih efisien dan tidak berulang-ulang, manakala data diperoleh dan dianalisis boleh dikongsi bersama agensi perkhidmatan lain.

Kesan positifnya adalah menyediakan solusi data yang lebih komprehensif kepada permasalahan dihadapi oleh masyarakat.

Namun, teknologi maklumat dan komunikasi juga mempunyai cabaran tersendiri. Transformasi perubahan penyampaian memerlukan kesanggupan tinggi penjawat awam agar mempunyai tahap penerimaan teknologi baik.

Kedua, jenis teknologi digunakan haruslah tidak terlalu tinggi tahap penguasaannya. Kebanyakan masyarakat masih belum mempunyai tahap kesedaran tinggi terhadap teknologi.

Ia perlu disokong alat peranti dan jaringan internet berkapasiti baik membolehkan mereka berurusan menggunakan medium teknologi secara efektif. Perkaranya ini jika diabaikan akan meluaskan jurang teknologi antara penjawat awam dengan masyarakat.

Ketiga, persoalan integriti pengurusan data dan maklumat secara digital. Lazim mengetahui, ketersediaan hubungan akses akan lebih memudahkan pihak ketiga atau individu tidak mempunyai hak memperoleh akses maklumat berkenaan.

Maka, penguasaan digital, pengetahuan dan kemahiran tinggi terhadap teknologi ini mampu mengurangkan risiko cabaran masa hadapan.

Jaringan internet dan infrastruktur teknologi kini jauh lebih canggih.

Sewajarnya penjawat awam merebut peluang terbuka ini sebaiknya agar aspirasi negara untuk membudayakan penyampaian perkhidmatan awam berprestasi cemerlang serta pemerkasaan aspirasi Keluarga Malaysia dapat dicapai.

Mohamad Ridhuan adalah Pensyarah Kanan Fakulti Perakaunan, Universiti Teknologi MARA (UiTM), manakala Rohayu Ruwati adalah Penolong Pendaftar Kanan (Pentadbiran), Fakulti Komunikasi dan Pengajian Media UiTM