

# AI elak penjawat awam bosan lakukan tugas

**Kuala Lumpur:** Penggunaan teknologi seperti kecerdasan buatan (AI) di sektor perkhidmatan awam dapat mengelak penjawat awam daripada melakukan tugas yang membosankan dan berulang.

Penggunaannya juga menjimatkan waktu bekerja dan meningkatkan pengalaman pelanggan kepada rakyat.

Ia sebahagian keperluan inovasi baharu yang semakin dipercepat disebabkan pandemik COVID-19 dalam usaha memastikan proses serta operasi kerajaan berjalan lancar ketika menghadapi krisis.

Pengarah Urusan IBM Malaysia, Catherine Lian, berkata teknologi baharu seperti pengkomputeran awan, kecerdasan buatan (AI) dan pengkomputeran kognitif, semuanya dilihat sebagai *game changer* atau pengubah keadaaan.

Katanya, teknologi itu menjadi perniagaan penting daripada sekadar teknologi untuk digunakan, sekali gus tidak lagi dianggap



**Catherine Lian**

sebagai pelaburan penjimatan kos sahaja, sebaliknya pemacu inovasi perniagaan.

Beliau berkata, teknologi seperti AI, pengkomputeran awan, lejer digital terbuka dan internet benda (IoT) mengubah cara organisasi beroperasi serta memberikan nilai, sekali gus meningkatkan kecekapan di seluruh organisasi.

"Teknologi seperti AI di sektor perkhidmatan awam dapat memberi kelegaan kepada penjawat

awam daripada melakukan tugas yang membosankan dan berulang, menjimatkan waktu bekerja dan meningkatkan pengalaman pelanggan untuk rakyat.

"Ini dapat membantu menilai tindak balas dengan lebih cepat dan membolehkan penjawat awam melakukan tugas yang lebih kritikal dan meningkatkan kecekapan operasi," katanya.

Lian berkata, kerajaan mengambil peranan semakin penting ketika penularan COVID-19 ketika rakyat mencari maklumat dipercayai agensi kerajaan untuk keselamatan dan kesejahteraan untuk menyokong serta memberi manfaat secara sosial, ekonomi serta emosi.

"Keutamaan kerajaan sedia ada sebelum berlaku pandemik itu dalam memenuhi persekitaran mencabar termasuk harapan rakyat, penyampaian perkhidmatan inovatif kepada rakyat, belanjawan dan kecekapan perbelanjaan," katanya.

Dengan transformasi digital

meningkatkan kehidupan rakyat dalam hampir setiap urusan setiap hari daripada membeli-belah secara e-dagang kepada perbankan digital, beliau berkata, masyarakat mengharapkan tahap pembabitian sama daripada kerajaan.

Perkhidmatan asas kerajaan seperti kesihatan, cukai, perkhidmatan sosial, imigresen, tenaga kerja dan pengangkutan perlu diakses dengan cepat, cekap serta tersedia secara berkesan selama 24 jam sehari, tujuh hari seminggu sepanjang tahun.

Mengenai bagaimana kerajaan membantu pelanggan menangani kerumitan itu, Lian berkata, teknologi awan, AI dan robotik ialah faktor utama untuk menghasilkan peningkatan produktiviti.

Untuk menjayakan Revolusi Industri Keempat (IR 4.0), pendekatan mampan oleh kerajaan harus diambil untuk memastikan pertumbuhan ekonomi digital berterusan di negara ini.