

PERLAKUAN PENGGUNA PENJAWAT AWAM SABAH DAN PENGGUNAAN INTERNET

Mohd Hamdan Haji Adnan

Penggunaan Internet, khasnya melalui media sosial telah membuat pengguna Malaysia kian menjadikan impian kerajaan Malaysia untuk melahirkan masyarakat cintakan teknologi informasi atau IT (Information technology) semakin nyata. Sejak budaya IT mula melanda dunia kerajaan Malaysia telah banyak berbelanja untuk mengadakan kempen "IT Budaya Kita" supaya rakyat Malaysia turut serta menyertainya supaya tidak ketinggalan dengan zaman dunia kian menjadi sejagat akibat perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat. Seiring dengan berbagai-bagai kempen IT Budaya Kita kerajaan telah memberi kelonggaran atau tiada cukai langsung bagi peralatan berkaitan IT seperti komputer dan telefon bimbit. Malah Kerajaan turut mensubsidi para pelajar pengajian tinggi untuk memiliki telefon bimbit pintar dan komputer. Serentak kerajaan memperkenalkan e-Kerajaan dan banyak perkhidmatan kerajaan kian boleh dibayar atas talian. Bermacam-macam kursus telah diadakan bagi memastikan penjawat awam mampu memberi perkhidmatan terbaik kepada pengguna supaya citra baik pihak kerajaan dapat diperbaiki dan dilestarikan. Kajian ini ialah mengenai penggunaan Internet pejawat awam, kemahirann mereka menggunakannya, tempoh penggunaannya dan kesannya terhadap tabii mereka sebagai pengguna. Kaedah kajian ialah tinjauan pendapat secara rawak dengan menggunakan soalselidik yang telah disediakan. Seramai 316 penjawat awam dari 12 agensi kerajaan telah ditemu duga secara bersemuka pada bulan Disember 2016. Penemuan kajian mendapati bahawa hampir kesemua penjawat awam telah menggunakan Internet dan ia telah memberi kesan yang signifikan kepada tabii mereka sebagai pengguna sama ada positif atau negatif.

Kata kunci: Penjawat awam, tabii pengguna, Internet, media sosial, atas talian, celik IT, budaya IT, e-Kerajaan, dan e-Dagang.

The Malaysian government since the information and communication technology (ICT) birth at the end of the 20th century have been ensuring that the nation and its citizens are embracing ICT at all levels. To ensure that Malaysians embrace the ICT culture the government have impose low or even no taxes for products associated with ICT development in Malaysia. It even subsidised students of higher learning to own smart phones. Also, it established the National Information Technology Council chaired by the Prime Minister himself and in 1996 formed the Multimedia Super Corridor (MSC) and with each state forming likewise bodies to promote IT in their states. Government officers were given continuous training to ensure their skills are always updated with regard to ICT or Internet usage. The e-Government was introduced and aggressively promoted and expanded. This study is on how well the civil servants in Sabah have embraced the Internet, how and why they used it as well as its impact on their behaviour as consumers. The method used for this study is the random sampling method with prepared questionnaires. Altogether 316 civil servants of different grades from 12 government agencies in Sabah were interviewed by face to face approach. The findings showed that generally civil servants in Sabah have embraced the Internet, especially the social media. They not only used it for their official duties but also for socialisation, entertainment, buying and paying bills online and even generating extra income. It is suggested that civil servants be given permission to earn extra income outside office hours so as to minimise corruption.

Keywords: *Civil servant nature of users, the Internet, social media, online, IT literacy, culture, IT, e-Government and e-Commerce.*

Pengenalan

Kepesatan perubahan teknologi dunia dan pengenalan kepada pensejagatan atau globalisasi menjadikan perhubungan antara manusia masa kini sudah tidak bersempadan lagi. Bagi kerajaan negara membangun dan negara mundur mereka terpaksa bersaing untuk meningkatkan taraf hidup rakyat mereka dan bersaing dengan teknologi yang berasaskan pengetahuan yang tinggi.

Sebaliknya, isu kepeggunaan bukan sahaja berlaku atau diwacanakan pada dunia realiti semata-mata atau aktiviti pembelian barangan di dunia nyata, tetapi perlu juga dilihat dalam dunia baharu iaitu dunia maya yang mana kegiatan urusan atas talian (e-dagang) mutakhir ini sudah semakin rancak dan sebahagian masyarakat sangat aktif melakukan urusan atau membeli belah di atas talian.

Dunia kini kian pesat menjadi sejagat dan kebergantungan di antara negara semakin meningkat. Peningkatan kepesatan pensejagatan dunia ini dijanakan oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat cepat dan canggih. Kerajaan Persekutuan pula sejak awal fenomena ini telah memastikan Malaysia turut mendapat faedah yang sewajarnya daripada perkembangan ini dan sentiasa mampu berdaya saing dengan negara-negara lain dari setiap sudut.

Bagi memastikan kejayaan untuk menjadikan Malaysia sebagai negara maju dan berbudayakan ICT setiap peralatan yang berkaitan dengannya dikurangkan atau tiada cukai supaya ia mampu dibeli oleh hampir semua pengguna Malaysia. Para pelajar institusi pengajian tinggi pula diberi subsidi untuk membeli komputer dan telefon bimbit pintar. Murid-murid sekolah turut digalakkan untuk menggunakan peralatan ICT. Para pegawai

kerajaan pula diberi wang pinjaman untuk membeli komputer dan ada tempoh boleh mendapat potongan cukai kerana membelinya. Juga, pelbagai kempen komunikasi dibuat bagi memastikan rakyat Malaysia mampu menjadikan negara berbudayakan ICT.

Usaha terus dipertingkatkan serta dipercepatkan untuk memastikan Kerajaan elektronik (e-Kerajaan) Malaysia digunakan oleh rakyat sepenuhnya untuk mendapatkan pelbagai perkhidmatan kerajaan serta membuat pembayaran secara lebih berkesan dan mudah. Para pegawai kerajaan pula sentiasa diberi latihan supaya kekal berupaya memberi perkhidmatan terbaik kepada rakyat.

Pada 1 Ogos 1996 Kerajaan Persekutuan telah melancarkan MSC atau "Multimedia Super Corridor" bagi menerajui program-program ITnya. Kerajaan elektronik atau e-Kerajaan adalah satu daripada tujuh applikasi MSC yang dirancang oleh Kerajaan Persekutuan. Pelancaran MSC telah merangsang kerajaan-kerajaan negeri menubuhkan badan yang sama di negeri masing-masing bagi memastikan e-kerajaan turut berjaya di semua peringkat. Di Sabah, suatu Majlis Teknologi Maklumat Sabah atau SITC (Sabah Information Technology Council) dibentuk bagi membuat dasar dan memajukan setiap program yang memajukan penggunaan ICT di Sabah.

Pada tahun 2000, Jamal A. Dargham dan Patricia Anthony dari Universiti Malaysia Sabah dalam kajian mereka "Evaluating IT Literacy in the Public Sector in Sabah" (Penilaian Celik IT dalam Sektor Awam Sabah) mendapati hanya 46% responden mengaku sebagai celik IT. Bagaimanapun, menurut pentakrifan mereka hanya 17% boleh diklasifikasikan sebagai celik IT. Ini kerana mereka telah mentafsirkan celik IT sebagai seseorang yang mampu menjalankan tugas dalam empat komponen keperluan kemahiran IT.

Namun begitu, hari ini dengan IT kian menjadi mesra pengguna dan latihan sering diberikan untuk penguasaan kemahiran IT sudah tentu keadaan kurang arif dengan IT telah lama berubah. Maka, boleh dikatakan penjawat awam kini adalah lebih mahir menggunakan ICT atau Internet berbanding dengan masa kajian awalan itu dibuat.

Bolehlah kita andaikan bahawa usaha kerajaan untuk membuat ICT suatu budaya rakyat Malaysia telah berjaya. Ini adalah berasaskan kepada penggunaan Internet atau media sosial yang kian berleluasa di kalangan setiap peringkat masyarakat di Malaysia. Ini termasuk di Sabah walaupun penembusan liputan ICT di negeri bawah bayu ini adalah terendah.

Menurut **Internet Live Stats** (<http://www.Internetlifestats.com/>) pengguna Internet di Malaysia pada 1 Julai 2016 dianggarkan sebanyak 21,090,777 daripada jumlah penduduk seramai 30,751, 602 atau tembusan 68.6%. Dalam hal ini **Internet Live Stats** telah mentakrifkan pengguna Internet sebagai individu yang boleh mengakses Internet di rumah dengan menggunakan apa jua peralatan dan penyambungan (Internet user as individual who can access Internet at home, via any device type and connection.) Dari sudut "World Internet Users" (Pengguna Internet Sedunia) Malaysia memiliki 0.6% daripada 3,424,971,237 yang wujud di bumi ini.

Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM) dalam Tinjauan Pengguna Internet 2016 Bilangan 21 (Internet Users Survey 2016 Statistical Brief Number Twenty One Malaysia Communications and Multimedia Commission) merumuskan bahawa perlakuan pengguna Internet di Malaysia asasnya adalah diransangkan oleh kemahuan sosial. Tinjauan ini merumuskan bahawa "Pengguna Malaysia adalah lebih cenderung menggunakan Internet untuk kegiatan-kegiatan riadah yang mengabungkan ciri-ciri perangkaan seperti pesanan OTT, Facebook dan penyertaan dalam forum-forum informal."

Menurut Tinjauan SKMM 2016 ini lagi pelantar-pelantar ini telah menjadi sumber maklumat utama bagi 86.9% pengguna Internet Malaysia berbanding dengan portal berita yang digunakan oleh 65.5% pengguna. Seterusnya, Tinjauan ini merumuskan bahawa penggunaan perkhidmatan perbankan, membeli-belah atau perdagangan atas talian melibatkan dua pertiga pengguna Internet Malaysia yang dianggap kecil berbanding dengan

kegunaan untuk perangkaian sosial. Bagaimanapun, Tinjauan ini turut merumuskan bahawa pelanta atas talian ini telah meningkatkan industri peruncitan ke tahap tertinggi yang baru.

Seterusnya, Tinjauan Pengguna Internet 2016 SKMM ini merumuskan bahawa pengguna Malaysia umumnya berpuas hati dengan pembelian atas talian mereka walaupun turut memberi beberapa cadangan untuk membaiki lagi pemasaran atas talian. Pengguna atas talian Malaysia lazimnya mengandaikan bahawa e-dagang seharusnya menawarkan harga yang lebih berpatutan. Faktor-faktor lain yang dianggap menarik termasuk proses pembayaran yang cepat dan kewujudan malumat-maklumat untuk tujuan membuat perbandingan.

Menurut Tinjauan Pengguna Internet 2016 SKMM lagi, kerajaan telah memperkenalkan banyak servis atas talian untuk memberi perkhidmatan yang lebih baik kepada rakyat. Ini telah menghasilkan 18.5% pengguna Internet untuk terlibat dalam pendaftaran dagangan atas talian serta permohonan mendapatkan lesen, 18.1% menghantar aduan kepada agensi-agensi kerajaan dan 14.7% menggunakan perkhidmatan imigresen atas talian. Seramai 13% pengguna Internet pula telah melawat laman web kerajaan bagi tujuan pelaburan dan 6.4% untuk tujuan tender. Ini ditambah dengan 2.9% pengguna Internet melawat laman rasmi kerajaan bagi mendapatkan maklumat umum dan 2.8% untuk pertanyaan kebajikan serta 2% untuk mengetahui mengenai surat saman yang dikenakan.

Dari segi melawat laman rasmi kerajaan, Tinjauan Pengguna Internet 2016 SKMM mendapati hanya 59% telah membuatnya. Pula, hanya 17.8% mengetahui bagaimana hendak mengaksesnya secara langsung. Seterusnya, 30.2% mengakui mereka tidak pernah melawat laman web rasmi kerajaan atau mendapatkan sebarang maklumat daripadanya. Ini berlaku walaupun kerajaan telah menggunakan pesanan segera, e-mel, blog dan pelanta video untuk menemui pengguna Internet Malaysia. Sebaliknya, 69.6% pengguna Internet Malaysia mengakui telah menggunakan maklumat daripada media sosial berbanding dengan 59% yang telah melawat laman web rasmi kerajaan.

Bolehlah dikatakan bahawa setakat ini kerajaan Malaysia telah mengguna banyak wang untuk meningkatkan celik komputer di kalangan rakyat serta memastikan bahawa penjawat awam yang berkenaan berupaya mengendalikan ICT dengan cekap bagi menjalankan tugas-tugas berkenaan mereka. Namun begitu, setakat ini tidak ramai penjawat awam yang menyedari bahawa mereka perlu mematuhi kod dan etika menggunakan ICT dengan penuh bertanggungjawab. Beberapa negara maju seperti United Kingdom telah membentuk kod amalan dan etika untuk penjawat awamnya menggunakan ICT dengan beretika dan bertanggungjawab.

Penyemakan bahan sedia ada mengenai penggunaan Internet oleh penjawat awam di Malaysia menunjukkan tidak banyak ditulis atau diselidik mengenainya. Maka, wujud keperluan segera untuk mengkaji penggunaan Internet termasuk media sosial di kalangan penjawat awam. Ini termasuk keupayaan mereka menggunakan Internet untuk tugas rasmi, tempoh sehari menggunakannya, tujuan menggunakannya selain daripada tugas rasmi dan kesan mahupun faedahnya kepada mereka.

Maka kajian ini juga cuba melihat apakah penjawat awam di Negeri Sabah terlibat dengan kegiatan pembelian produk atas talian dan apakah faktor penyebab dan pendorong keterlibatan mereka.

Matlamat Kajian

Matlamat utama kajian ini ialah untuk mengetahui tabii penggunaan Internet, khasnya media sosial di kalangan penjawat awam dan kesan tabii pengguna kepada mereka yang bertugas di Sabah, sama ada sebagai pegawai negeri mahupun Persekutuan. Juga, kajian ini berhasrat untuk mengetahui tempoh dan bila mereka menggunakan Internet, tujuan

penggunaan mereka sama untuk tugas rasmi atau lain-lain seperti sosialisasi, hiburan, pembelian atas talian atau menjana pendapatan tambahan untuk diri mereka.

Kajian ini mentafsir Internet sebagai suatu sistem semesta rangkaian komputer bersambungan yang digelar sebagai ibu rangkaian dari segala rangkaian daripada semua pihak seperti awam, swasta, bersendirian, kerajaan, akademik yang menggunakan teknologi ICT. Internet menyampaikan hampir semua jenis sumber dan servis maklumat seperti dokumen hiperteks bersambungan dan aplikasi WWW (World Wide Web), telefon, mel elektronik dan rangkaian perkongsian fail.

Pula, kajian ini mentakrif teknologi maklumat dan komunikasi atau ICT (information and communications technology) sebagai semua teknologi yang digunakan dalam telekomunikasi, media penyiaran, sistem pengurusan bangunan pintar, sistem pemprosesan dan pemancaran audiovisual, kawalan asas-rangkaian serta fungsi-fungsi pemantauan. Juga, ia memperihalkan pelbagai teknologi penyatuan dan penggunaan saluran pemancaran bersama yang membawa pelbagai jenis data, komunikasi dan format. Budaya ICT pula merujuk kepada hasil amalan dan kegiatan yang membentuk pengguna yang celik ICT atau komputer mahupun Internet.

Seterusnya, celik ICT bermaksud kepada keupayaan menggunakan teknologi digital untuk komunikasi/perangkaian serta membuat penyelidikan, penyusunan, penilaian dan mencipta maklumat supaya cekap berfungsi dalam ekonomi ilmu. Ia juga bererti bukan sahaja mampu menggunakan ICT secara berkesan tetapi dengan penuh bertanggungjawab dan beretika sebagai ahli masyarakat sejagat.

Kajian ini mentakrif penjawat awam sebagai semua mereka yang berkhidmat dalam kerajaan di peringkat negeri dan negara. Di Malaysia, menurut Artikel 132, Bahagian X Perlembagaan Persekutuan perkhidmatan awam adalah (a) angkatan tentera; (b) perkhidmatan kehakiman dan perundangan; (c) perkhidmatan awam umum Persekutuan; (d) polis; (f) perkhidmatan bersama seperti disebut dalam Artikel 133; (g) perkhidmatan awam setiap negeri; dan (h) perkhidmatan pendidikan.

Pengguna bagi tujuan kajian ini merujuk kepada Seksyen 3(1) Akta Perlindungan Pengguna Malaysia 1999 yang mentakrif pengguna sebagai seseorang yang mendapatkan barangan atau perkhidmatan untuk penggunaan peribadi, domestik atau isi rumah. Ia tidak boleh digunapakai bagi kegunaan perdagangan.

Budaya pengguna pula merujuk kepada ekonomi yang menumpu kepada penjualan barangan dan perkhidmatan serta membelanjakan wang bagi mempamerkan gaya hidup mewah dengan menggunakan kebendaan dimiliki untuk mendapatkan kepuasan dan kebahagiaan. Ciri-ciri budaya pengguna termasuklah untuk bersaing dengan jiran berkenaan kebendaan dan pemilikan, mempercayai bahawa membeli barangan baru mampu meningkatkan mutu kehidupan, perbelanjaan sebagai pengalaman menyatukan atau ia fenomena sosial dan bukan ia adalah hanya suatu kehendak ekonomi.

Kaedah Kajian

Kajian ini menggunakan Teori Penggunaan dan Kepuasan (TPK) untuk memahami mengapa dan bagaimana penjawat awam di Sabah menggunakan Internet untuk memenuhi tugas rasmi serta keperluan dan kehendak peribadi mereka. Teori Penggunaan dan Kepuasan dipilih kerana kaedah penumpuan khalayaknya ini mampu memberi penjelasan mengapa sesuatu media itu dipilih untuk memenuhi kehendak seseorang itu. Juga, kaedah ini dipilih kerana ia mengandaikan bahawa para pengguna memiliki banyak pilihan lain untuk memenuhi matlamat mahupun kemahuannya.

Kajian ini menggunakan kaedah survei yang berasaskan pengumpulan rawak mudah yang memberi peluang yang sama bagi setiap penjawat awam di Sabah untuk dipilih menjadi responden. Instrumen yang digunakan ialah borang soal selidik yang telah

disediakan dan diuji dalam kuliah bersama pelajar untuk memastikan kesesuaiannya untuk mencari maklumat-maklumat yang diperlukan seperti tercatat dalam matlamat-matlamat kajian.

Borang soal selidik kajian ini dibahagikan kepada lima seksyen. Pertama, mengenai demografik responden seperti jantina, usia, kaum, kelayakan/pendidikan, jawatan, dan pendapatan. Kedua, bagi mendapatkan maklumat responden mengenai tabii penggunaan media yang termasuk Internet seperti matlamat menggunakannya, berapa jam sehari, persepsi mengenai media yang digunakan, dll. Ketiga, untuk mengetahui bagaimana media yang termasuk Internet dan media sosial telah mempengaruhi penjawat awam sama ada sebagai petugas atau pengguna. Keempat untuk mengetahui tahap pengaruh media, khususnya Internet terhadap tabii pengguna para penjawat awam. Kelima, iaitu seksyen akhir adalah untuk mengetahui kesan menyeluruh Internet terhadap penjawat awam dan impaknya terhadap kehidupan harian mereka serta kemahuan mereka terhadap penggunaan Internet yang boleh meningkatkan kualiti kehidupan mereka.

Kajian ini telah dikendalikan bersama 13 pelajar komunikasi tahun tiga 2016 luar kampus Universiti Malaysia Sabah Kota Kinabalu pada bulan Disember 2016 yang telah menemu duga responden secara bersemuka. Hasil temu duga yang menggunakan borang soal selidik telah dianalisis menggunakan perisian IBM SPSS (Statistics Package for Social Sciences).

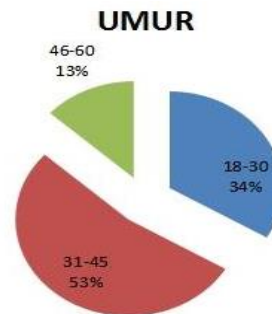
Demografik Responden

Seramai 316 penjawat awam yang terdiri daripada 50% lelaki dan 50% wanita daripada 12 agensi kerajaan di Sabah telah ditemu duga demi menjayakan kajian ini. Mereka terdiri daripada jawatan kerajaan gred 11 sehingga 54 dan berusia di antara 18 tahun ke 59 tahun.

Rajah 1: Pecahan Jantina
JANTINA

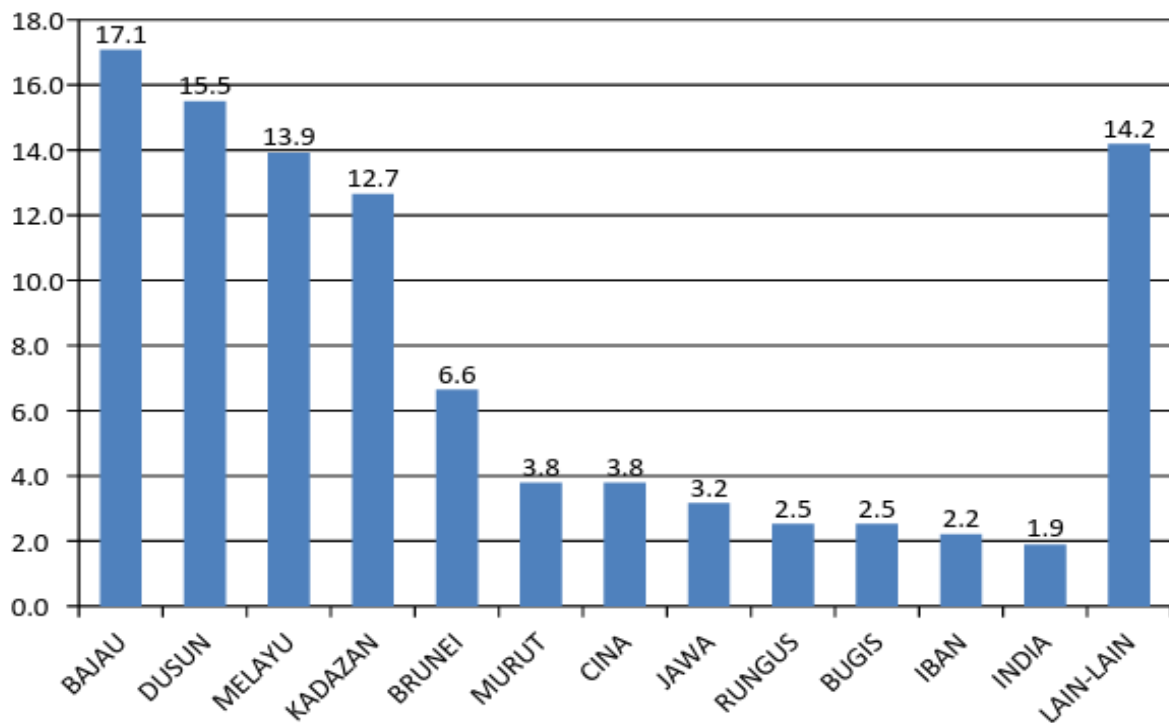


Rajah 2: Pecahan Usia
UMUR



Dari segi pembahagian umur 53% responden adalah berumur di antara 31 ke 45 tahun, 34% adalah berusia di antara 18 ke 30 tahun dan baki 13%nya adalah di antara 46 ke 60 tahun.

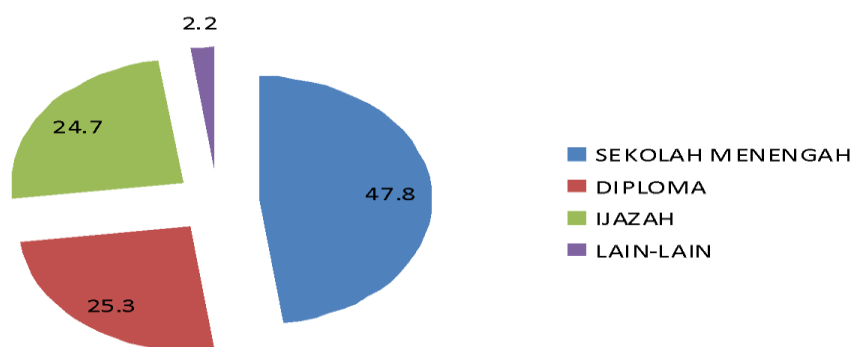
Rajah 3: Pembahagian Suku Kaum Responden



Dari sudut suku kaum seramai 17.1% mengaku selaku Bajau, 15.5% sebagai Dusun, 13.9% mengaku Melayu, 12.7% Kadazan dan bakinya melabelkan kaumnya sebagai Rungus, Bugis, Iban dan India. Namun begitu, perlu dinyatakan sebanyak 14.2% responden tidak mahu mengaku diri mereka menjadi mana-mana kaum. Perlu juga dinyatakan di Sabah masyarakat Melayu Brunei lebih suka dipanggil Brunei daripada Melayu dan Melayu pula lazimnya merujuk kepada mereka yang datang daripada Semananjung. Pula, pendatang daripada Indonesia lebih suka dipanggil dengan suku kaum asalnya seperti Bugis, Java dan sebagainya. Namun, kian ramai juga pendatang daripada Indonesia lebih suka digelar Melayu sahaja seperti di Semananjung memandangkan faedah yang mampu diperolehi daripadanya.

Dari segi kelayakan atau pendidikan penjawat awam seramai 47.8% responden mengaku memiliki sijil persekolahan, 25.3% berkelayakan diploma dan 24.7% sebagai pemegang ijazah universiti. Seramai 2.2% memberi kelayakan mereka sebagai lain-lain. Sila lihat Rajah 4.

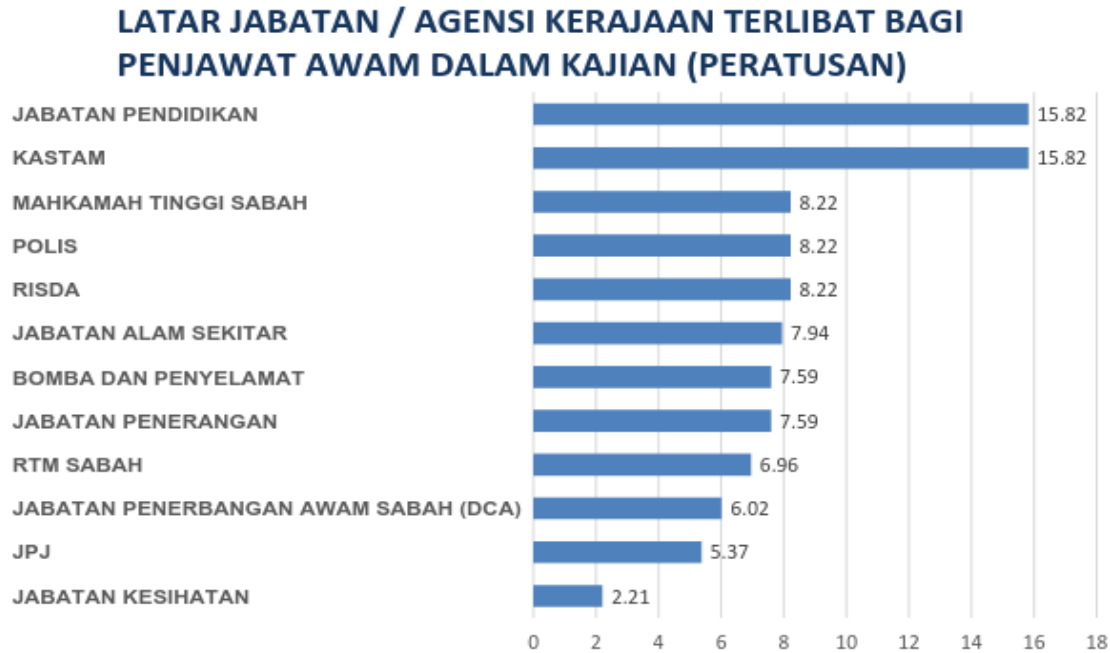
Rajah 4: Pecahan Pendidikan Responden



Dari segi jumlah penjawat awam menurut agensi kerajaan, Jabatan Pendidikan dan Kastam merupakan agensi yang memberi sumbangan responden tertinggi sebanyak 15.82%, diikuti

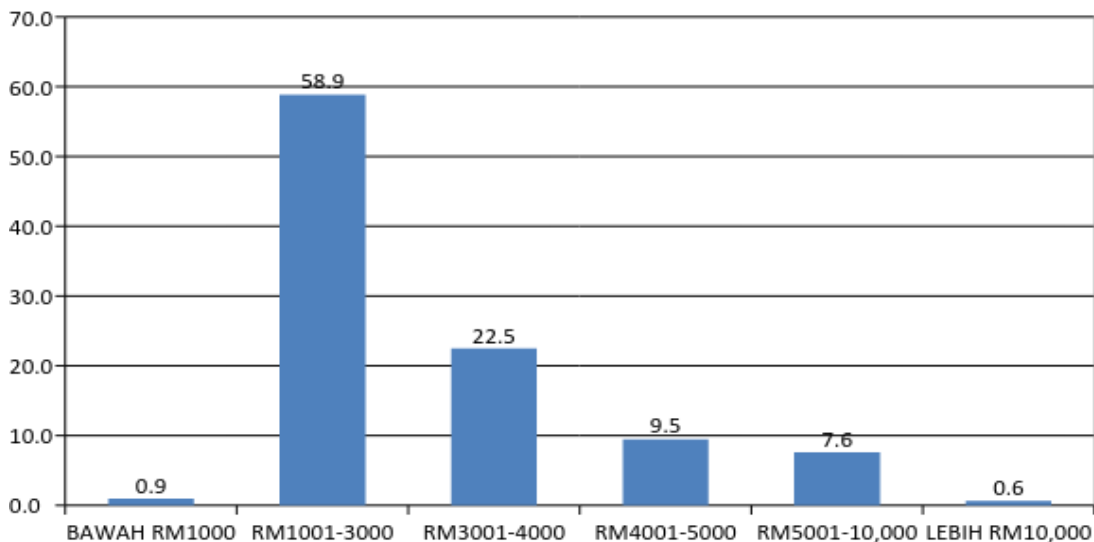
PDRM, RISDA, dan Mahkamah Tinggi Sabah iaitu 8.2%, Jabatan Alam Sekitar 7.94%), Bomba dan Penyelamat serta Jabatan Penerangan 7.59%, Radio Televisyen Malaysia Sabah atau RTM sebanyak 6.96%, dan tiga terakhir adalah Jabatan Penerbangan Awam Sabah, Jabatan Pengangkutan Jalan Negeri Sabah, dan Jabatan Kesihatan iaitu peratusan masing-masing adalah 6.02%, 5.37%, dan terakhir 2.21%.

Rajah 5: Jumlah Responden Menurut Agensi Kerajaan Di Sabah



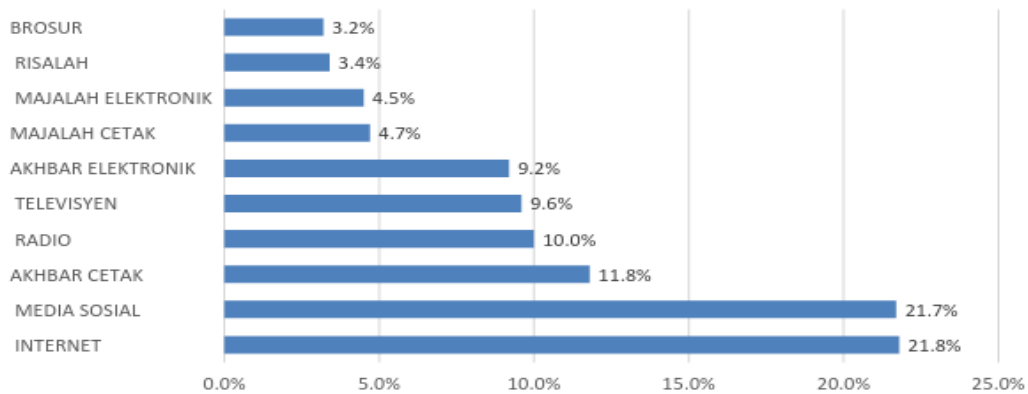
Menurut pembahagian pendapatan penjawat awam pula ialah sebanyak 58.9% responden memiliki gaji di antara RM1001 ke RM3000 sebulan, seramai 22.5% di antara RM3001 ke RM4000, 9.5% di antara RM4001 ke RM5000, 7.6% di antara RM5001 ke RM10000, 0.9% di bawah RM1000 dan RM10000 ke atas seramai 0.6%.

Rajah 6: Pembahagian Pendapatan Responden



Penggunaan Media Oleh Penjawat Awam Sabah

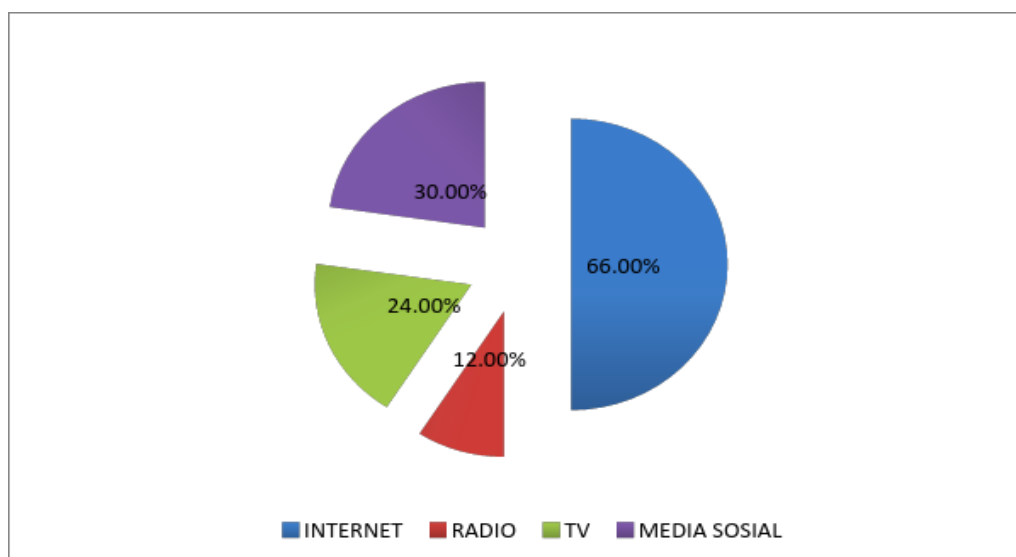
Rajah 7: Media Yang Sering Digunakan Oleh Penjawat Awam Sabah
GRAF DAPATAN KAJIAN MEDIA YANG SELALU DIGUNAKAN PENJAWAT AWAM DI SABAH



Pada penghujung tahun 2016 adalah didapati bahawa media utama yang digunakan oleh penjawat awam di Sabah adalah Internet. Iaitu, sama ada untuk tujuan rasmi, sosial, pembelian mahupun penjaan pendapatan dengan 21.8% menyebut Internet, 21.7% media sosial dan 9.2% akhbar atas talian. Ini dituruti oleh akhbar cetak sebanyak 11.8%, radio sebanyak 10%, televisyen sebanyak 9.6% dan bakinya untuk majalah bercetak atau atas talian, brosur dan risalah. Sila lihat Rajah 7.

Jelas bahawa keutamaan media yang dipilih oleh responden dalam kajian ini menunjukkan pemilihan media internet adalah pilihan utama penjawat awam, iaitu sebanyak 66.0%, diikuti media sosial sebanyak 30%, media televisyen sebanyak 24% dan radio 12%. Ini bermakna 96% penjawat awam kian memilih media Internet atau digital sebagai media pilihan utama mereka. Ini membayangkan hampir kesemua penjawat awam di Sabah adalah biasa dengan komunikasi ICT. Sila lihat Rajah 8.

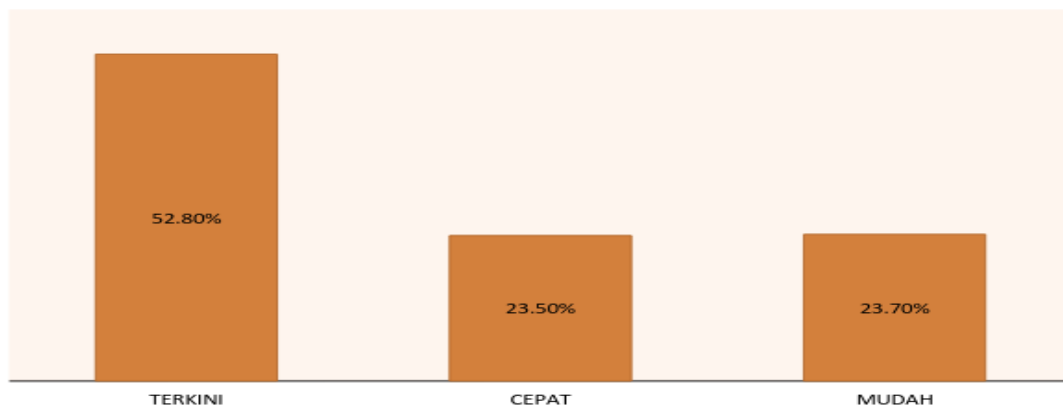
Rajah 8: Pilihan Media Utama Penjawat Awam Di Sabah



Para penjawat awam di Sabah memilih Internet selaku media utama mereka berasaskan kepada tiga penyebab signifikan. Iaitu, kerana ia terkini, seramai 52.80% menyatakannya, cepat atau secara langsung seramai 23.50% dan mudah atau mesra pengguna sebanyak 23.70%. Sila lihat Rajah 9.

Rajah 9: Tiga Faktor Menjadikan Internet Media Utama Penjawat Awam

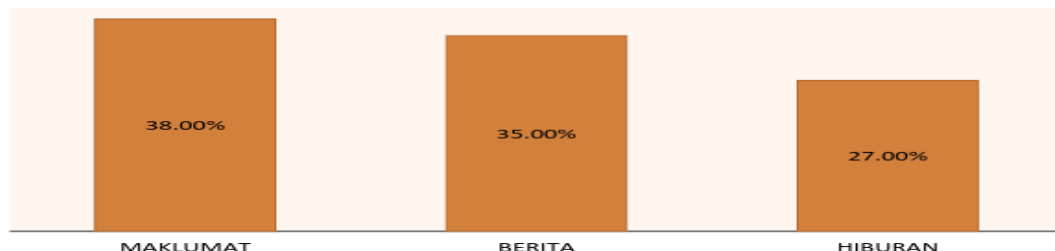
PERATUSAN MENGAPA MEDIA INI DIUTAMAKAN



Maka, tidak hairanlah bahawa 38% responden menyatakan bahawa Internet berperanan penting dalam menjalankan tugas rasmi mereka, khususnya dari segi penyebaran maklumat. Seramai 35% responden pula mengakui bahawa Internet mampu mendapatkan mereka maklumat-maklumat yang berkaitan dengan urusan rasmi mereka dan ia turut meningkatkan pengetahuan umum mereka yang termasuk apa yang berlaku di dalam dan luar negara. Seterusnya, baki 27% responden menyatakan bahawa Internet, istimewanya media sosial sangat berguna bukan sahaja untuk tugas rasmi atau maklumat berkaitan tetapi juga bagi pergaulan sosial, hiburan, membeli produk dan perkhidmatan serta menjana pendapatan.

Rajah 10: Bahan Pilihan Utama Bila Menggunakan Internet

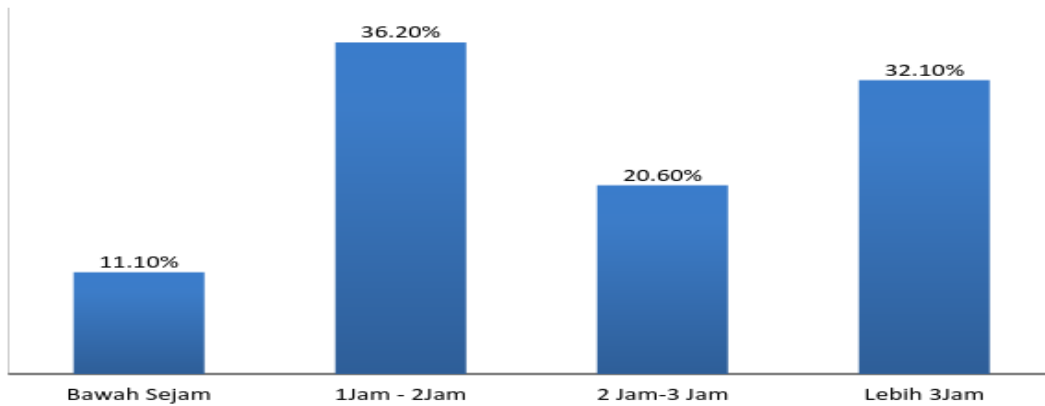
PERATUSAN PERANAN PENGGUNAAN MEDIA



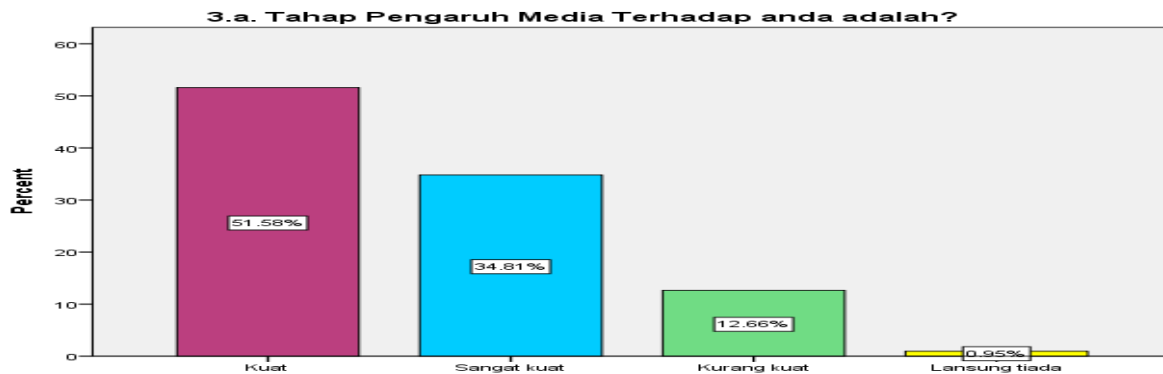
Turut menarik adalah sebab-sebab mengapa penjawat awam Sabah mengutamakan Internet. Seramai 38% menyatakan kerana maklumatnya, 35% kerana berita terkini atau secara langsung dan baki 27% oleh sebab hiburannya.

Jumlah jam yang terbanyak yang digunakan oleh penjawat awam Sabah untuk mengguna media massa ialah di antara satu ke dua jam sehari seperti yang nyatakan oleh 36.2% responden. Ini dituruti oleh tempoh lebih daripada tiga jam sehari yang diakui oleh 32.1% responden. Yang menyebut di antara dua ke tiga jam ialah seramai 20.6% responden dan bakinya seramai 11.10% mengakui mereka mendedahkan diri kepada media kurang daripada sejam sehari. Kajian ini turut mendapati bahawa penjawat awam berpangkat tinggi lebih suka mendedahkan diri kepada media massa untuk mengetahui mengenai hal ehwal awam. Juga, kajian ini mendapati bahawa penjawat awam lelaki mengguna lebih masa untuk media massa berbanding dengan wanita.

Rajah 11: Tempoh Penjawat Awam Sabah Mendedahkan Diri Kepada Media Massa



Rajah 12: Tahap Pengaruh Media



Impak Pengguna Media Massa Terhadap Penjawat Awam Sabah

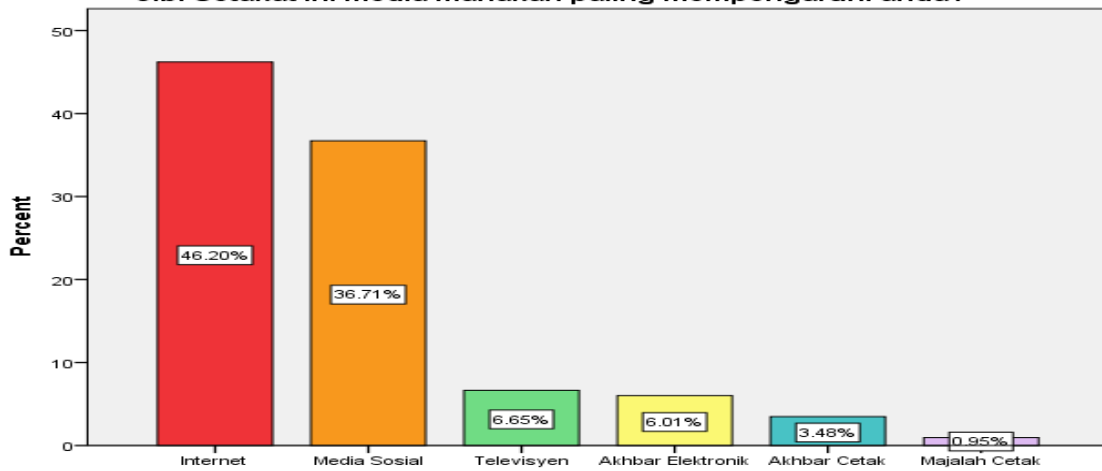
Kajian ini menunjukkan bahawa 51.58% penjawat awam Sabah mengakui bahawa pengaruh media massa terhadap mereka adalah kuat, manakala 34.81% merasakan sangat kuat dan baki 12.66% menyatakan bahawa pengaruh media terhadap mereka adalah sederhana. Bagaimanapun, hanya 0.95% penjawat awam di Sabah menolak pengaruh media massa terhadap mereka. Ringkasnya, media amnya mampu mempengaruhi tindakan penjawat awam Sabah. Sila lihat Rajah 12.

a Terhadap Penjawat Awam Sabah

Kajian ini seperti boleh diramal mendapati bahawa media yang paling mempengaruhi penjawat awam Sabah kini ialah Internet seperti diakui oleh 46.20% responden. Ini diikuti oleh media sosial seramai 36.72% mengakuinya, dituruti oleh televisyen seramai 6.65% responden, akhbar elektronik seramai 6.01%, akhbar cetak 3.48% dan majalah cetak sebanyak 0.95%. Perlu ditegaskan bahawa Internet, media sosial dan akhbar elektronik adalah berkaitan dengan ICT dan bila dicampurkan peratusan pengaruhnya adalah sangat kuat kini, iaitu 88.3% mengakui kehebatan pengaruh media digital yang kian menular dan merebak serta menembusi setiap masyarakat yang terdedah kepadanya. Sila lihat Rajah 13.

Rajah 13: Media Paling Berpengaruh Terhadap Penjawat Awam Sabah

3.b. Setakat ini media manakah paling mempengaruhi anda?

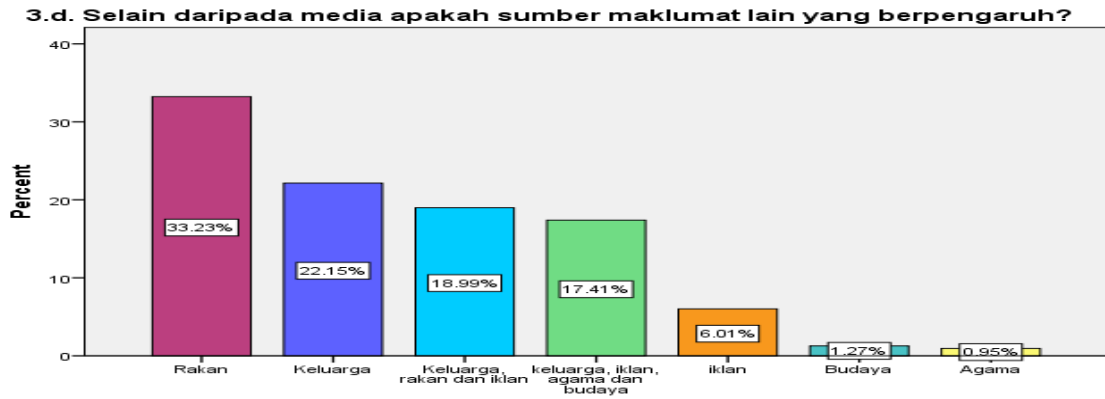


Kesukaan penjawat awam Sabah yang sangat tinggi terhadap Internet menurut responden adalah kerana ia mudah diperolehi dan kesemua agensi kerajaan dibekalkan dengan pelbagai komputer dan laluan kepada Internet sebagai suatu daripada peralatan pekerjaan mereka selain ia kian mesra pengguna. Semua ini disuarakan oleh 50% responden. Seramai 40% responden pula merasakan kepopularannya adalah kerana kredibilitinya yang tinggi. Bagaimanapun, 5% daripada responden menyatakan bahawa kredibiliti Internet adalah terhad. Manakala, baki 5% responden berpendapat bahawa Internet langsung tiada kredibiliti.

Faktor Lain Mempengaruhi Penjawat Awam Di Sabah

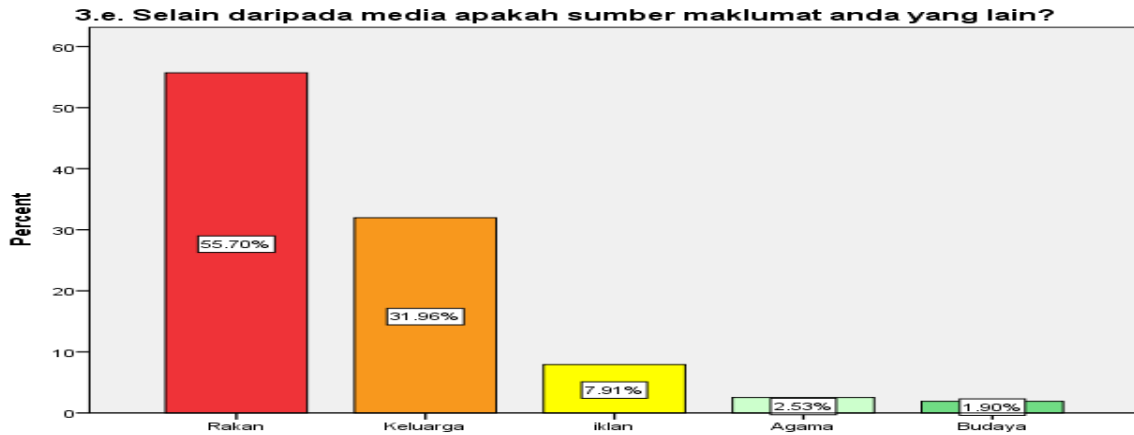
Selain daripada media, faktor-faktor yang mempengaruhi penjawat awam Sabah ialah rakan, keluarga, periklanan, budaya dan agama. Paling berpengaruh ialah rakan. Ini diakui oleh 33.23% responden. Ini dituruti oleh keluarga dengan 22.15% responden mengakuinya. Manakala, sebanyak 18.99% responden merasakan bahawa keluarga, iklan, agama dan budaya adalah paling berpengaruh dan 17.41% responden menyatakan bahawa keluarga, iklan, agama dan budaya adalah yang paling berpengaruh bagi mereka. Hanya 6.01% responden menganggap iklan sebagai paling berpengaruh dan sebenarnya iklan adalah sebahagian daripada komunikasi pemujuan. Menyedihkan adalah hanya 1.27% responden paling berpengaruh bagi mereka adalah budaya dan hanya 0.95% menyebut agama sebagai faktor yang paling mempengaruhi mereka.

Rajah 14: Faktor-Faktor Selain Media Yang Paling Berpengaruh



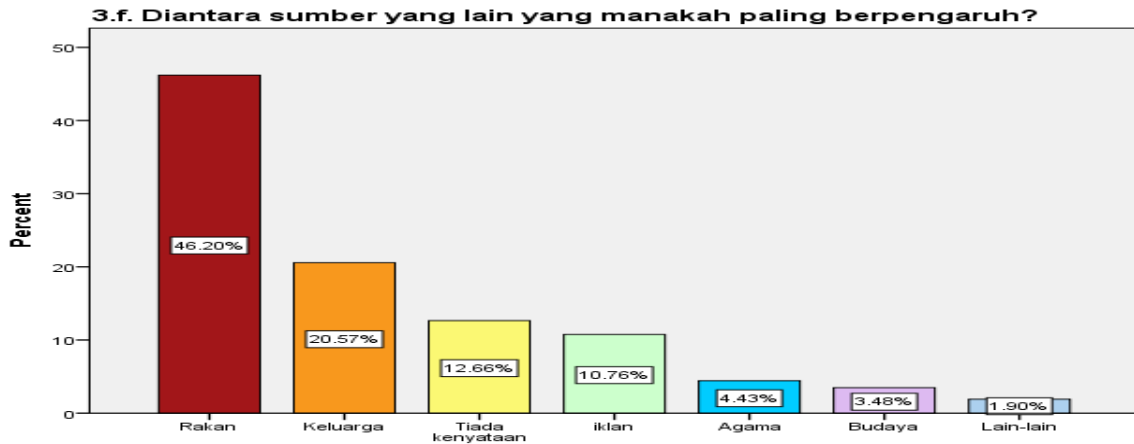
Dari segi sumber maklumat yang terpenting bagi penjawat awam Sabah selain daripada media ialah rakan. Ini disuarakan oleh 55.70% responden dan dituruti oleh 31.96% untuk keluarga. Ini diikuti oleh iklan dengan 7.91%, agama dengan 2.53% dan akhirnya budaya oleh 1.90% responden. Sila lihat Rajah 15.

Rajah 15: Sumber Maklumat Selain Daripada Media



Dengan menggunakan soalan terbuka untuk bertanya dengan penjawat awam Sabah selain daripada media dari siapakah mereka akan mendapat maklumat jawapan yang diberi adalah rakan dengan 46.20% responden menyuarakannya. Ini dituruti oleh keluarga seperti dinyatakan oleh 20.57%, iklan disebut oleh 12.66%, agama dan budaya masing-masing sebanyak 4.43% manakala bakinya tidak menjawab.

Rajah 16: Sumber Paling Berpengaruh Bagi Penjawat Awam Sabah

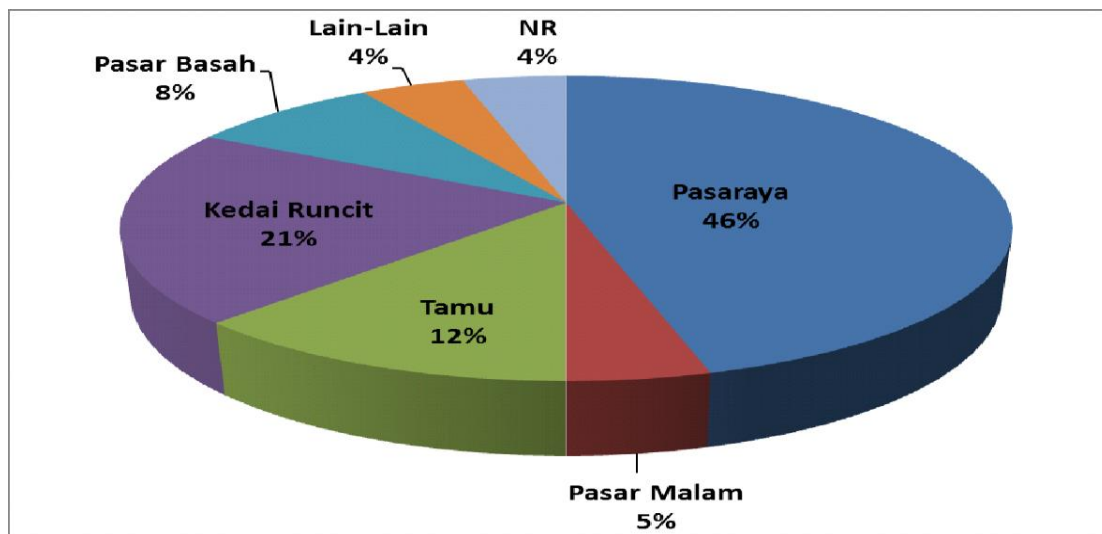


Tabii Pengguna Penjawat Awam Sabah Akibat Pendedahan Media

Tempat paling kerap penjawat awam Sabah membeli-belah ialah pasar raya, iaitu sebanyak 92% responden mengakuinya. Ini didturuti oleh kedai runcit yang dinyatakan oleh 83% responden, tamu atau pasar tani oleh 79% responden, pasar malam oleh 71% responden dan 62% di pasar basah.

Manakala, 46% responden menyatakan pasar raya sebagai tempat yang mereka paling suka membeli-belah, 21% kedai runcit, 12% tamu, 8% pasar basah, 5% pasar malam dan 4% tiada tempat membeli-belah yang mereka paling minati. Sila lihat Rajah 17.

Rajah 17: Premis Paling Disukai Penjawat Awam Sabah Membeli-belah



Alasan yang diberi mengapa paling ramai memilih pasar raya untuk membeli belah termasuklah hampir kesemua barang yang diperlukan terdapat di pasar raya, ia cukup kuat dipromosikan serta sering memberi pelbagai ganjaran yang semuanya dirasakan memberi faedah kepada pengguna, khasnya penjawat awam serta menjimatkan.

Masa yang paling kerap bagi penjawat awam Sabah pergi membeli belah ialah ketika mereka betul-betul memerlukan sesuatu barangan seperti disuarakan oleh 41% responden. Alasan utama yang diberikan adalah mereka memiliki masa terhad serta batasan kewangan.

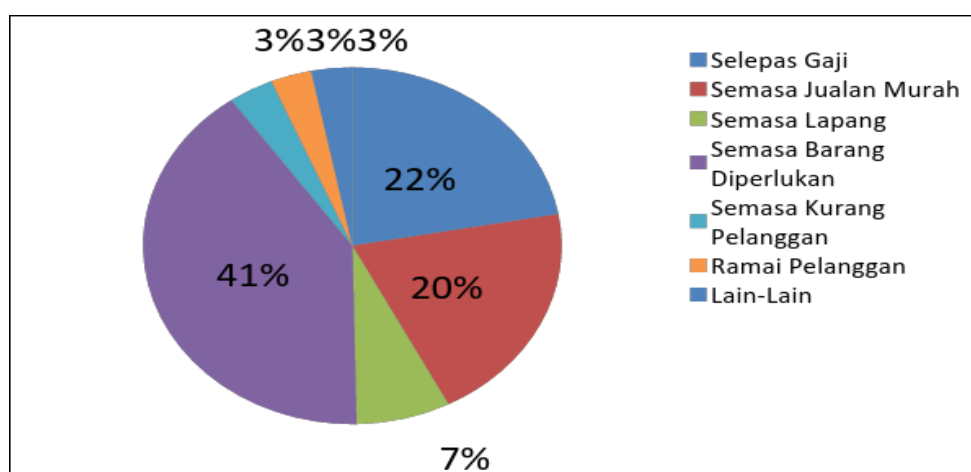
Seramai 22% responden menyatakan bahawa masa paling suka mereka membeli-belah ialah selepas dapat gaji. Alasan yang diberi termasuklah ia memastikan bahawa semua barang atau perkhidmatan yang diperlukan mampu dibeli ketika itu. Pula, ia adalah

waktu paling mudah untuk membuat perancangan mengenai perbelanjaan peribadi mahupun keluarga.

Sementara itu, 20% daripada responden merasakan bahawa masa paling bijak dan meriah untuk keluar membeli-belah ialah pada musim jual murah. Alasan-alasan yang mereka berikan termasuklah sudah pasti banyak penjimatan boleh dibuat kerana lazimnya harga barang adalah lebih murah ketika itu, banyak promosi diadakan, lebih banyak pilihan dan suasana adalah cukup ceria kerana sering diiringi dengan berbagai bentuk hiburan untuk menjadi tarikan.

Bagi 7% responden waktu terbaik untuk pergi membeli-belah ialah ketika masa lapang kerana ia memberi peluang untuk turut keluar bersama keluarga. Ini menurut mereka mampu meningkatkan perhubungan di antara ahli keluarga. Juga, ia memberi peluang untuk membuat pilihan terbaik kerana tidak perlu terburu-buru untuk membuat keputusan membeli atau tidak.

Rajah 18: Masa Terbaik Bagi Penjawat Awam Sabah Untuk Pergi Membeli-belah



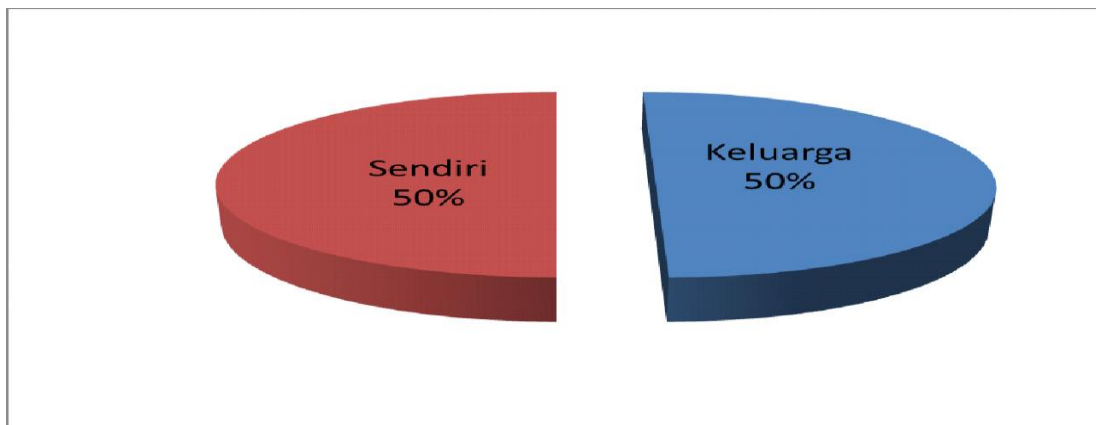
Untuk 4% penjawat awam Sabah pula masa terbaik untuk pergi membeli-belah ialah ketika pasaraya atau kompleks membeli-belah adalah lapang atau tidak sesak. Ini menurut mereka akan memberi keselesaan untuk membuat pilihan yang terbaik sebelum membuat sebarang pembelian. Juga, mereka tidak perlu risau sangat terhadap penyolek saku. Pula, mereka akan diberi layanan yang lebih mesra dan mungkin dapat potongan harga yang lebih baik berbanding ketika kedai berkenaan penuh sesak dengan pelanggan.

Hanya 3% responden menyatakan mereka seronok pergi membeli-belah ketika tempat berkenaan sesak dengan pengguna. Ini kerana semasa itu suasana walaupun sangat sibuk ia turut cukup meriah dan lazimnya dapat hiburan secara percuma. Mereka juga berandaian bahawa semasa itu lebih mudah mendapat potongan harga dan kemungkinan besar dapat bertemu dengan rakan-rakan yang lama tidak bertemu.

Baki 3% responden pula tidak kisah bila masa membeli-belah mereka. Yang penting bagi mereka ialah dapat membeli barang atau perkhidmatan yang diperlukan dan tidak tertipu.

Setengah daripada responden menyatakan mereka lebih suka pergi membeli-belah bersama keluarga atau rakan, manakala yang setengah lagi lebih suka untuk bersendirian semasa membeli-belah. Lebih daripada setengah yang telah berumah-tangga menyatakan mereka lebih suka keluar membeli-belah bersama keluarga. Menurut mereka ia mampu meningkatkan perhubungan keluarga. Sebaliknya, yang masih bujang lebih suka untuk keluar membeli-belah secara bersendirian atau perseorangan. Alasan yang mereka beri adalah kerana mereka merasa merdeka dan bebas bergerak ke sana sini.

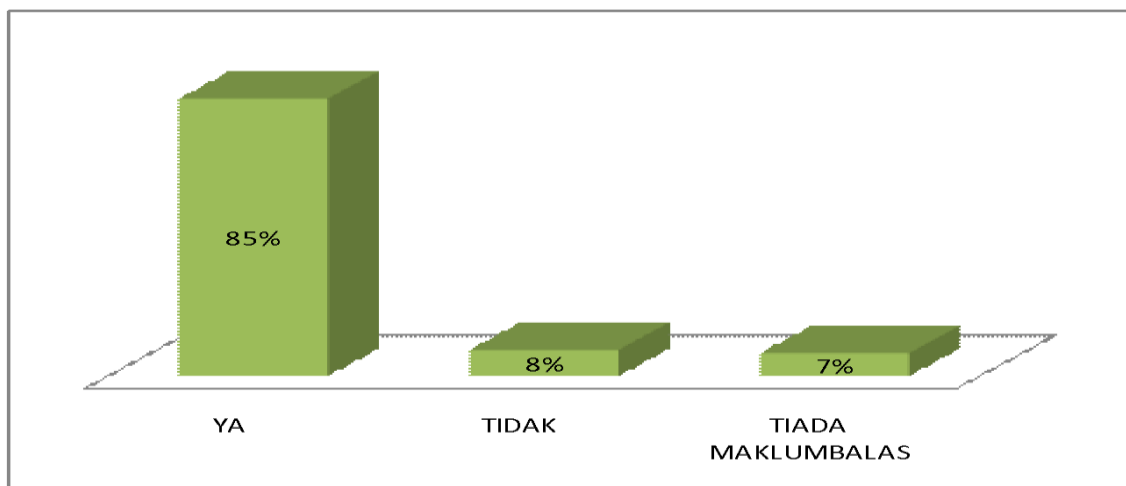
Rajah 19: Pergaulan Penjawat Awam Selaku Pengguna



Penjawat Awam Sabah Membeli Atas Talian

Seramai 85% penjawat awam Sabah mengaku bahawa mereka pernah membeli produk atau servis atas talian, 8% lagi menyatakan bahawa belum lagi membuat sebarang pembelian atas talian dan baki 7% responden tidak memberi jawapan. Mereka yang mengaku membeli atas talian menyatakan bahawa ia cukup mudah dan selesa serta menjimat wang dan masa seperti tidak menghadapi jalan lalu lintas yang amnya sesak serta sukar mencari tempat meletak kenderaan. Penemuan yang menarik adalah seramai 87.5% penjawat awam di Kudat mengaku bahawa mereka pernah membeli atas bagi barangan atau perkhidmatan, iaitu jumlah tertinggi di Sabah berbanding dengan bandar lain yang termasuk Kota Kinabalu.

Rajah 20: Peratusan Penjawat Awam Membeli-Belah Atas Talian



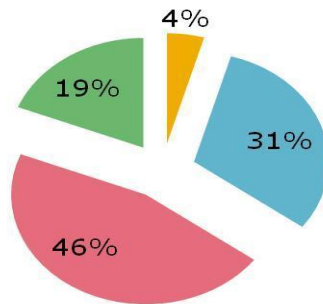
Namun begitu, kekerapan penjawat awam Sabah untuk membeli belah atas talian pula menunjukkan rata-rata kurang kerap dalam aktiviti membeli belah atas talian dengan 54.2% responden mengaku sedemikian. Ini disusuli dengan yang mengaku kerap sebanyak 33.3% dan sangat kerap seramai 4% manakala yang bakinya menyatakan tidak pernah atau tidak memberi jawapan.

Hasil tinjauan menggunakan soalan terbuka turut mendapatkan penemuan yang sama, iaitu penjawat awam Sabah memang kurang kerap membeli melalui internet dengan 46% responden mengaku sedemikian. Juga, hanya 4% daripada mereka mengaku sangat kerap membeli belah dengan 31% responden menyatakan kerap membeli belah melalui Internet manakala 19% langsung tiada. Sila lihat Rajah 21.

Alasan bagi mereka yang tidak membeli atas talian ialah mereka kurang atau tidak yakin dengan proses jual beli yang berlangsung melalui Internet lalu merasa sangat berlakunya penipuan di mana amat sukar atau mustahil untuk mendapat pampasan atau sebarang penyelesaian.

Rajah 21: Kekerapan Membeli Atas Talian

■ Sangat Kerap ■ Kerap ■ Kurang Kerap ■ Langsung Tiada



Kajian ini mendapati responden banyak membeli pakaian melalui Internet, iaitu sebanyak 33%. Ini diikuti dengan pembelian gajet sebanyak 20% yang termasuk barangan lain seperti peralatan sukan, barangan bayi, aksesori kereta, elektronik dan pelbagai. Jumlah peratusan ini menunjukkan resminya, penjawat awam Sabah mempercayai kualiti barangan dan servis yang dibeli melalui Internet serta yakin akan mendapatnya dengan janji-janji yang telah dibuat oleh peniaga atas talian.

Rajah 22: Barangan Yang Dibeli Penjawat Awam Sabah Atas Talian



Alasan yang turut diberi oleh penjawat awam Sabah mengenai membeli atas talian adalah kerana masih banyak barangan sukar didapati di kawasan mereka pada harga yang berpatutan serta kualitinya tidak memuaskan.

Seramai 88% responden menyatakan bahawa mereka pernah membeli tiket kapal terbang atas talian dan hanya 4% responden mengaku tidak pernah, manakala 8% responden tidak menjawab soalan. Adalah menarik bahawa ramai di antara mereka mengetahui adanya aplikasi syarikat penerbangan seperti AirAsia, Malindo Air dan Malaysia Airlines di telefon pintar untuk memberi peluang kepada pengguna untuk membeli tiket dengan mudah pada harga yang murah. Menurut mereka, misalnya AirAsia kadang-kadang menawarkan promosi harga 30% yang hanya boleh didapati melalui aplikasi di

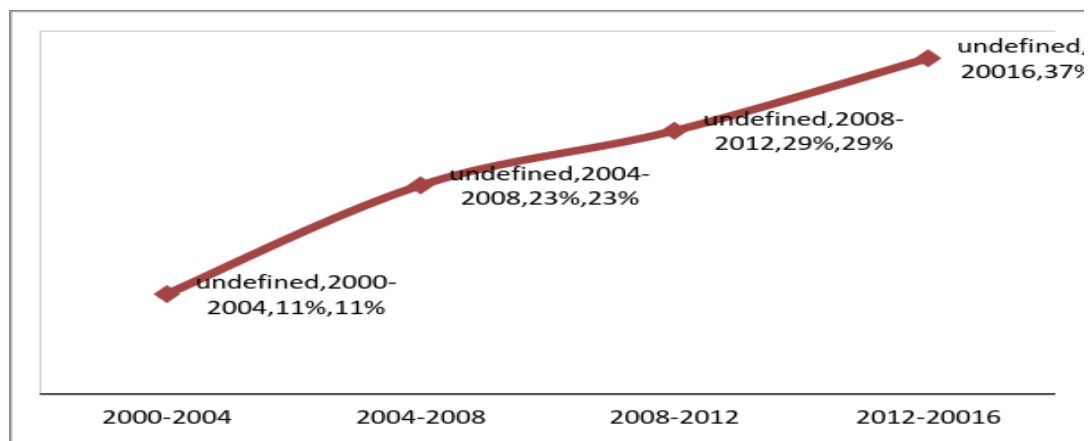
telefon pintar.

Seterusnya, 82% responden mengaku pernah menggunakan perkhidmatan bank melalui Internet manakala 5% tidak pernah menggunakannya dan 13% tidak menjawab soalan. Responden yang pernah menggunakan perkhidmatan bank mengatakan sistemnya mudah, tidak perlu beratur, jimat dan transaksi kewangan boleh dilakukan bila-bila masa sahaja.

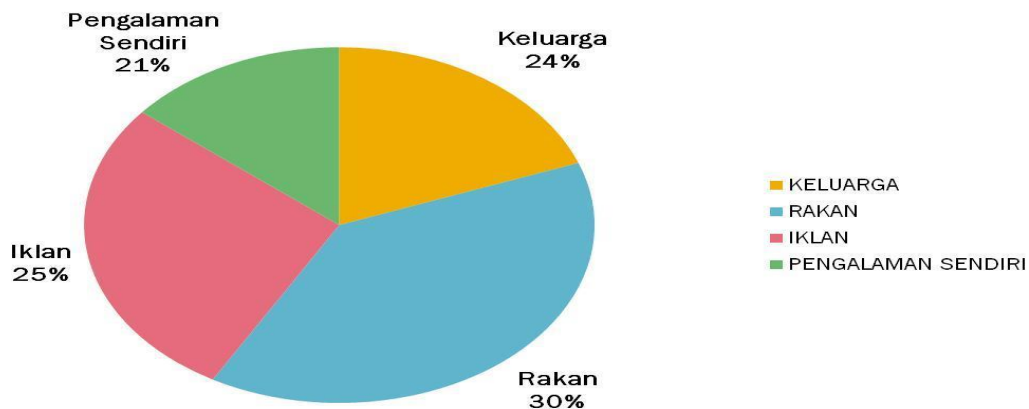
Ramai di antara responden turut mampu menamakan perkhidmatan-perkhidmatan lain atas talian yang termasuk *prepaid reload*, hotel, talian telefon dan internet, tiket wayang, tiket kapal terbang, pembayaran bil utiliti, insurans dan perubatan. Maka, boleh dirumuskan bahawa resminya para penjawat awam sangat memberi tumpuan kepada perkembangan pesat pelbagai servis yang ditawarkan melalui Internet.

Tahun terawal para responden membeli belah melalui Internet bermula tahun 2000. Alasan mereka adalah membeli tiket penerbangan melalui Internet semasa mereka masih belajar di luar negara. Ini bermaksud penembusan Internet semakin lama semakin tinggi lalu menembusi kawasan yang luas di Sabah. Perkembangan ini kian pesat di zaman adanya telefon pintar yang menjadi pemangkin berkesan kepada keadaan semakin ramai rakyat mampu memilikinya dengan harganya bertambah murah dan ianya juga berterusan mesra pengguna. Tidak hairan bahawa fon pintar dan komputer terus menjadi suatu keperluan dan bukan lagi seperti dahulu dianggap sebagai alat bagi orang berada sahaja.

Rajah 23: Taburan Tahun Bermula Membeli Atas Talian



Rajah 24: Pengaruh Merangsang Penjawat Awam Membeli Atas Talian Ciri-Ciri Pembelian Atas Talian Penjawat Awam Sabah

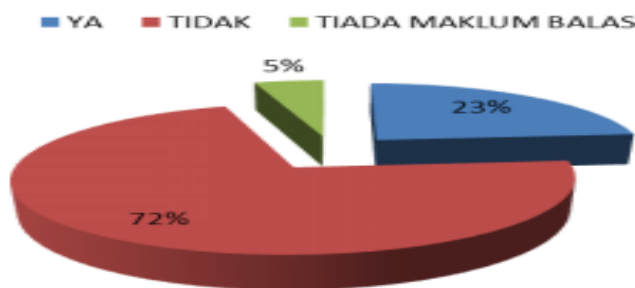


Seramai 30% responden memilih rakan yang mempengaruhi mereka untuk membeli belah, diikuti 25% responden mengatakan iklan. Keadaan ini menunjukkan rakan masih

menjadi sumber kukuh kerana nasihat dan pengalaman rakan mampu memberi kesan kepada proses keputusan untuk membeli. Pengaruh iklan berkesan kepada responden kerana berjaya menggoda dan memujuk pengguna untuk membeli dan menggunakan produk atau barangan yang ditawarkan. Pengalaman sendiri pula adalah 21% responden dan keluarga 24% responden. Sila lihat Rajah 24.

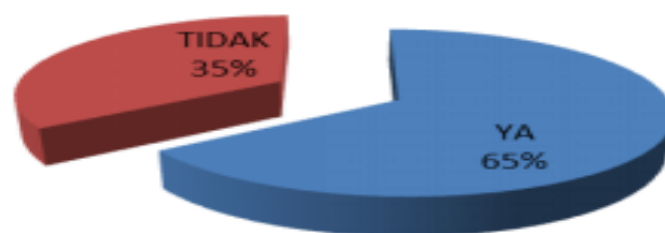
Seterusnya, 72% responden menyatakan Internet tidak membuat mereka berbelanja lebih dan 23% mengakui bahawa Internet telah menyebabkan mereka berbelanja lebih. Walau bagaimanapun 5% daripada responden tidak memberi maklum balas bagi soalan ini. Lumrahnya, barangan dan perkhidmatan yang dibeli melalui Internet atau media sosial adalah lebih murah daripada yang dijual secara bersemuka. Malah boleh dikatakan murah sehingga 50% lagi rendah daripada membelinya di tempat lain. Sila lihat Rajah 25.

Rajah 25: Penjawat Awam, Internet & Perbelanjaan



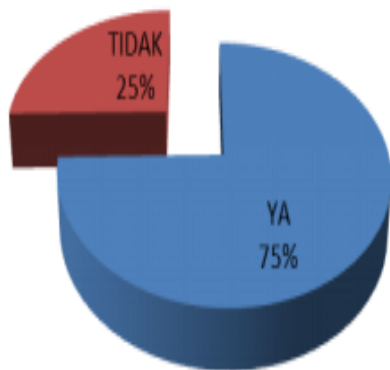
Pula, 65% responden penjawat awam Sabah berpendapat bahawa membeli belah melalui Internet telah membantu mereka menjadi pengguna bijak. Ini kerana melalui Internet mereka mampu membuat perbandingan harga, mencari maklumat lebih lanjut, merancang pembelian serta mempunyai pelbagai pilihan. Manakala 35% responden tidak bersetuju, antara sebabnya adalah andaian mereka bahawa penipuan atas talian kini adalah berleluasa seperti terlapor dalam media.

Rajah 26: Internet Membantu Penjawat Awam Menjadi Pengguna Bijak

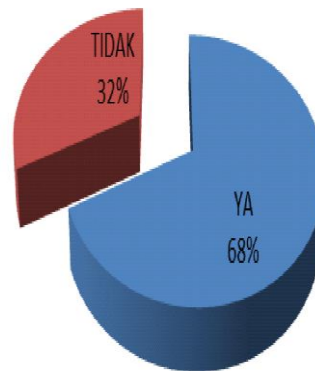


Namun begitu, sebanyak 75% responden berpendapat bahawa mendapatkan maklumat awal adalah langkah penting dalam membuat pembelian barangan. Menurut mereka dengan adanya maklumat awal penipuan boleh dielakkan, malah perbelanjaan boleh dirancang dengan rapi serta pilihan dapat dibuat dengan baik. Malangnya, 25% responden tidak memberi pendapat. Sila lihat Rajah 27.

Rajah 27: Maklumat Hindar Penipuan

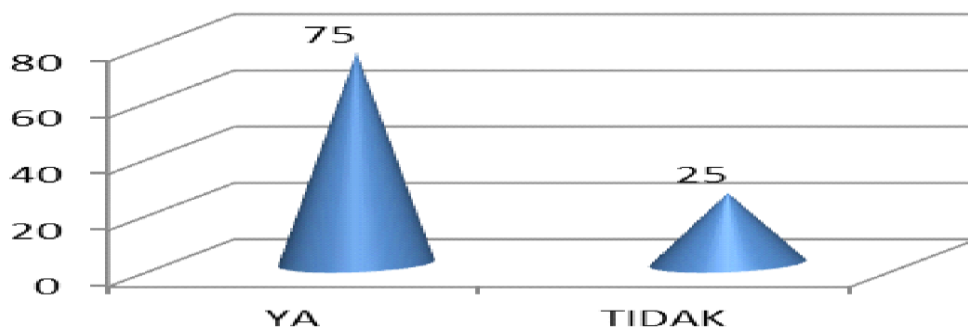


Rajah 28: Menasihati Belian Talian



Bagaimanapun, seramai 68% penjawat awam Sabah menyatakan bahawa mereka akan menasihati rakan-rakan serta para keluarga untuk membeli atas talian berasas sebab-sebab yang mereka telah nyatakan. Namun begitu, 32% daripada responden menyatakan tidak akan menasihati rakan-rakan dan keluarga-keluarga untuk membeli atas talian. Ini bererti 7% daripada mereka yang menyatakan maklumat mampu menghindari penipuan masih tidak sepenuhnya menyakini apa yang mereka percayai mengenai pembelian atas talian. Bagaimanapun, boleh diandaikan semua penjawat awam yang menyatakan membeli atas talian menjadikan mereka pengguna yang bijak menyakininya. Sila lihat Rajah 28.

Rajah 29: Menggalak & Melarang Penjawat Awam Meniaga Atas Talian



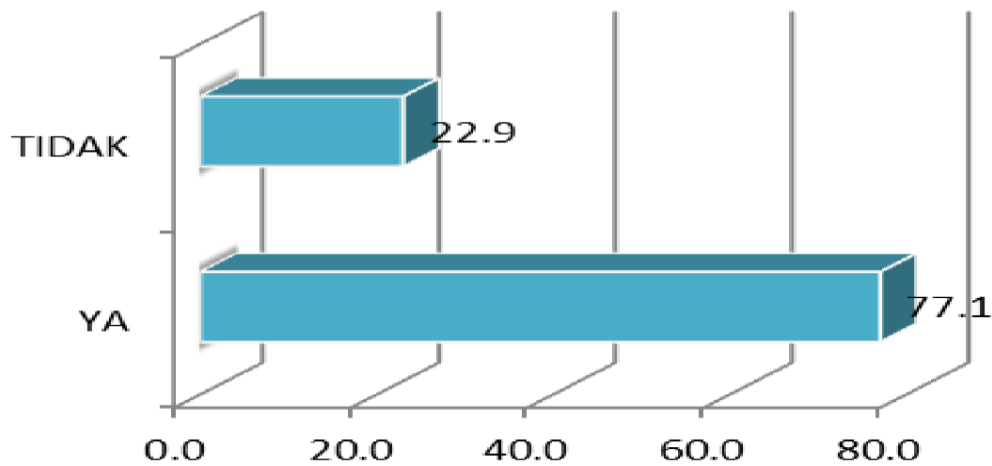
Seterusnya, seramai 75% responden berpendapat bahawa adalah wajar untuk membenarkan penjawat awam untuk meniaga melalui internet. Ini bagi menjana pendapatan tambahan ekoran daripada kemelesetan ekonomi, kos sara hidup yang semakin tinggi, gaji yang diperoleh adalah tidak memadai, malah membuat perniagaan secara atas talian tidak memerlukan bayaran sewa kedai. Ada pula menyatakan bahawa mungkin ia mampu mengurangkan masalah rasuah di kalangan penjawat awam yang kian terdesak oleh kos kehidupan yang semakin melambung.

Namun begitu, seramai 25% responden tidak bersetuju kerana aktiviti ini mampu mengganggu tugas hakiki dan menyebabkan prestasi kerja penjawat awam menurun dan menjejaskan lagi imej kerajaan. Sila lihat Rajah 29.

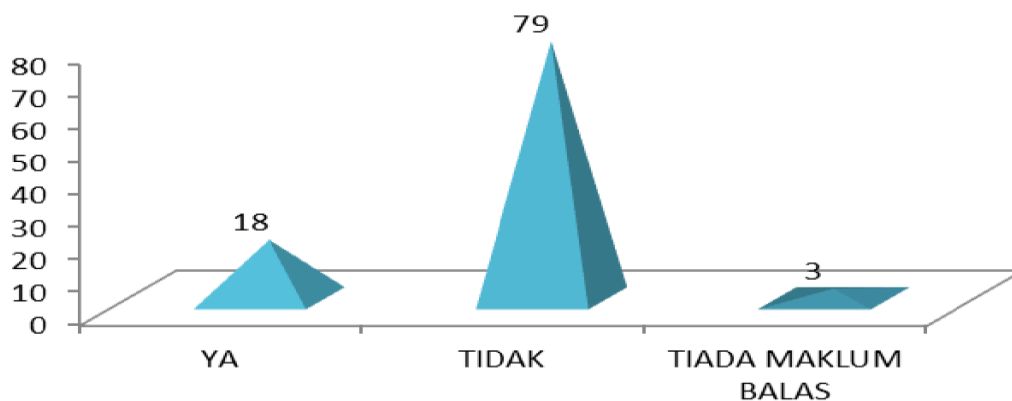
Namun begitu, sekiranya diberi peluang untuk meniaga melalui internet, seramai 77.1% responden mahu mencuba meniaga melalui internet manakala 22.9% pula tidak berminat berbuat sedemikian. Baki responden masih belum ada sebarang kepastian dan ada pula

melihat berkembang dan kemampuan dahulu. Sila lihat Rajah 30.

Rajah 30: Penjawat Awam Sabah Diberi Peluang Meniaga Atas Talian



Setakat ini hanya 18% responden mengaku telah menjalankan perniagaan atas talian atau e-dagang. Seramai 79% responden dengan tegas menyatakan tidak terlibat dalam sebarang perniagaan yang termasuk e-dagang. Baki 3% responden enggan memberi sebarang maklumat. Sila lihat Rajah 31.



Rumusan dan Saranan

Adalah didapati bahawa Teori Kegunaan dan Kepuasan sesungguhnya sesuai untuk menjelaskan fenomena yang penjawat awam di Sabah secara sedar memilih Internet sebagai media utama mereka sama ada untuk urusan rasmi mahupun yang tidak rasmi. Iaitu, seperti bersiaran, mendapatkan maklumat, berita, hiburan, e-dagang serta menjana pendapatan tambahan. Sebaliknya, adalah jelas bahawa penggunaan Internet turut mempengaruhi perlakuan mereka selaku pengguna. Amnya, impak penggunaan Internet lebih dilihat memberi kesan positif daripada negatif sama ada untuk urusan rasmi mahupun sosial, berita, dagangan, hiburan dan sebagainya. Rumusan ini dibuat berasaskan sebilangan besar responden menganggap Internet atau media sosial sebagai suatu yang positif dan bukannya negatif, menguntungkan dan tidak merugikan.

Jelas kajian ini menunjukkan bahawa penjawat awam di Sabah menggunakan Internet untuk pelbagai tujuan. Ini turut menunjukkan bahawa penjawat awam di Sabah umumnya tidak menyalahgunakan kemudahan komputer dan Internet yang dibekalkan. Sebaliknya,

didapati mereka amnya telah menggunakan kemudahan-kemudahan berkenaan secara beretika dan bertanggungjawab.

Tidak seorang pun penjawat awam yang ditemuduga menyatakan masalah berkaitan penyalahgunaan kemudahan komputer dan Internet, khususnya di waktu kerja atau pejabat. Di kebanyakan negara maju seperti di United Kingdom telah disediakan kod penggunaan kemudahan Internet di Pejabat untuk dipatuhi. Jika kod amalan penggunaan kemudahan Internet di pejabat, khususnya di ofis awam belum lagi diadakan baik juga dibentuk segera bagi menjamin penggunaan yang beretika serta bertanggungjawab walaupun setakat ini belum jelas nampak keperluannya.

Bagi penjawat awam yang terlibat membeli atas talian sama ada kerap atau jarang perlu juga mereka harus diberi pendidikan sewajarnya supaya tidak menyalah gunakan kemudahan kerajaan atau mudah menjadi mangsa penipuan atas talian. Baik juga mereka ini digalakkan lebih berurusan atas talian bagi menjimatkan wang, masa dan sebarang pembaziran serta terlalu kerap meninggalkan pejabat. Juga, dalam hal ini suatu kod perilaku penggunaan Internet untuk e-dagang perlu dibentuk.

Seterusnya, perlu juga digalakkan supaya setiap agensi kerajaan membeli atas talian bagi kebanyakan keperluan pejabat atau rasmi mereka sebagai langkah lebih berjimat yang mungkin mampu menjimatkan berjuta-juta ringgit. Baik juga dilantik pegawai-pegawai untuk urusan ini bagi memastikan akauntabiliti, keberkesanan dan penjimatan yang ketara.

Bijak juga bagi memastikan setiap pegawai yang terlibat dalam penggunaan Internet sentiasa dipertingkatkan kemahiran serta amalan etika mereka melalui kursus-kursus jangka pendek dan panjang yang sesuai. Pula, masih perlu untuk memastikan laman web setiap agensi kerajaan kian mesra pengguna supaya lebih ramai rakyat akan menggunakannya.

Juga, untuk mengambil kesempatan bahawa bukan sahaja kian ramai penjawat awam semakin celik ICT atau Internet tetapi rakyat pun begitu semua perkhidmatan e-Kerajaan harus boleh berjalan 24 jam sehari. Ini termasuk untuk pembayaran cukai atau khidmat-khidmat kerajaan yang lain. Ini termasuk untuk memastikan setiap laman web agensi kerajaan dipastikan sentiasa terkini dan semakin mesra pengguna serta boleh diakses pada bila-bila masa untuk mendapat maklumat dan membuat pembayaran.

Memandangkan kian ramai penjawat awam menunjuk minat untuk berniaga atas talian untuk menambah pendapatan maka perlu dikaji mengenai kewajarannya. Ini supaya tidak membawa sebarang kesan yang negatif atau penyalahgunaan peralatan pejabat. Apa yang jelas ialah kos menyara kehidupan kian meningkat dan gaji pegawai kerajaan cukup sederhana, khususnya bagi mereka yang gred rendah.

Turut ketara ialah lebih kurang suku penjawat awam yang ditemuduga telah mengaku bahawa kini mereka sudah terlibat dalam e-dagang maka kaedah yang sesuai harus dicari bagi mencari penyelesaiannya. Kajian yang rapi juga harus dibuat mengenainya. Juga, jika diluluskan suatu kod etika wajib dipatuhi serta perlu ditubuhkan suatu badan pemantau supaya tidak berlaku masalah penyalahgunaan kemudahan yang diberi.

Adalah dicadangkan bahawa penjawat awam di bawah gred jusa dibenarkan untuk terlibat dalam e-dagang dengan mematuhi garis panduan yang dibentuk dan hanya boleh dibuat semasa luar pejabat. Ini dijangka akan mengurangkan masalah kenaikan kos kehidupan, memastikan taraf dan kualiti hidup penjawat awam dan keluarga mereka terjamin tanpa sentiasa perlu menuntut kenaikan gaji serta mungkin mampu mengurangkan masalah menerima rasuah di kalangan penjawat awam kerana ada peluang atau pilihan lain untuk menambah pendapatan .

Akhir kata, peningkatan kegunaan Internet atau media sosial untuk urusan kerajaan di Sabah adalah penting memandangkan tahap prasarana komunikasi, khususnya jalan raya dan jambatan adalah masih tidak memuaskan. Belanja perjalanan lumrahnya adalah mahal bagi penduduk desa dan tempat yang terpencil. Kos untuk menyediakannya pasti memakan belanja yang besar serta mengambil masa yang lama. Hingga kini masih banyak kawasan di Sabah masih sukar untuk keluar masuk. Apa yang diharapkan ialah kerajaan memberi

tumpuan kepada e-kerajaan dan liputan Internet atau *broadband* untuk diperluaskan laluan. Rakyat luar bandar dan kawasan terpencil turut dibina prasarana Internet yang berkesan serta memastikan bekalan peralatan dipermudah dan dipemurahkan. Ini mesti diiringi dengan kursus-kursus untuk menggunakannya secara berkesan.

Rujukan

- Adna Bagozzi, R. P., Gurhan-Canli, Z. & Priestir, R. (2002). ***The social psychology of consumer behavior***. Buckingham: Open University Press.
- Castells, Manuel (2009). ***Rise of the Network Society***. London: Wiley-Blackwell.
- Ducey, J. Adam (2003). ***Predicting Tablet Computer Use: An Extended Technology Acceptance Model***. Florida: University of South Florida Scholar Commons.
- Fuziah Kartini Hassan Basri, Asiah Sarji & Arfah Yusof. (2004). ***Era digital: Cabaran baru kepada karyawan serta pendidik penyiaran dan perfileman di Malaysia***. Jurnal Komunikasi. (20). 1-15.
- Foxall, G. (2005.) ***Understanding Consumer Choice***. Baingstoke: Palgrave Macmillian.
- J. Dargham & P. Anthony (2000). ***Evaluating IT Literacy Rate in the Public Sector in Sabah***. PACIS 2000 Proceedings, aisel.aisnet.org.
- Hamdan Adnan & Hafied Canggara (1987). ***Prinsip-Prinsip Hubungan Masyarakat***. Surabaya: Usaha Nasional
- Kaltiala-Heino, R., Lintonen, T., & Rimpela, A. (2004). ***Internet addiction? Potentially problematic use of the Internet in a population of 12 – 18 year old adolescents***. Addiction Research and Theory, Vol. 12 (1), pp. 89 – 96.
- LaRose, R. & Eastin, M. S. (2002). ***Is online buying out of control? Electronic commerce and consumer self-regulation***. Journal of Broadcasting & Electronic Media, Vol. 46 (4), pp. 549 – 564.
- Legal Research Board (Compiler) (2000). ***Consumer Protection Act 1999 (Act 599) & Regulations*** (As At 20th March 2000). Kuala Lumpur: International Law Book Services.
- Oxford Business Group. ***The Report: Sabah 2011***. Oxford Business Group. pp. 13 Retrieved 26 June 2014.
- Mohd Hamdan Adnan (1988). ***Konsep Asas Perhubungan Awam***. Kuala Lumpur: DBP.
- Mohd Hamdan Adnan (1994). ***Konsep Asas Kepenggunaan***. Kuala Lumpur: DBP.
- Mohd Hamdan Haji Adnan (1995). ***Pendapat Umum***. Kuala Lumpur: DBP
- Mohd Hamdan Adnan (2004). ***Government Public Relations – Persuasion, Personality and Power***. Kajang: Asian Public Relations Academy.

- Mohd Hamdan Adnan (2010). ***Government & Political Public Relations – An Introduction***. Shah Alam: UPENA.
- Mohd Hamdan Adnan (2013) .***Consumers Internet Usage and Their Behaviour to Enhance Broadband Penetration in Sabah***. Jurnal Kinabalu Vol. 19/2013. Kota Kinabalu: Universiti Malaysia Sabah.
- National Science Foundation (2000). ***The Internet Changing the Way We Communicate***. Arlington: America Investment in the Future.
- OSCE (2004). ***Media Freedom Internet Cookbook***. Vienna: Representative on Freedom of the Media.
- Rohana Yusof (2003). ***Penyelidikan Sains Sosial***. Kuala Lumpur: PTS Publications & Distributor Sdn Bhd.
- Ugarteche, O (2000). ***The False Dilemma – Globalization: Opportunity or Threat***. Ottawa & London: Inter Pares and Zed Book Ltd.