

Kesan Pelaksanaan Pusat Internet Desa ke atas Penduduk Luar Bandar di Beranang dan Tanjung Sepat

MUHAMMAD ADNAN PITCHAN
SHARIFAH NUR AZITA SYED ANUWA
Universiti Kebangsaan Malaysia

ABSTRAK

Perkembangan Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT) telah terbukti berupaya membantu memudahkan aktiviti harian yang dahulunya dijalankan secara manual berubah ke arah yang lebih produktif. Tidak dinafikan teknologi ini turut mengubah gaya hidup masyarakat. Pihak kerajaan telah melaksanakan pelbagai usaha bagi memastikan penduduk di Malaysia sama ada di kawasan bandar atau luar bandar seiring menguasai teknologi ICT termasuklah melalui Pusat Internet Desa (PID) Beranang dan PID Tanjung Sepat. Kajian ini mempunyai dua objektif iaitu untuk mengetahui kesan pelaksanaan PID ke atas penduduk luar bandar, serta melihat cadangan penambahbaikan pelaksanaan PID ke atas penduduk luar bandar. Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif iaitu temu bual mendalam bersama penggubal dasar di KKMM dan pelaksana dasar iaitu penyelia yang bertugas di PID serta kumpulan fokus yang melibatkan 28 orang pengguna PID bagi pengumpulan data. Hasil kajian ini mendapati pelaksanaan PID sememangnya berkesan untuk memajukan penduduk luar bandar. Para pengguna memperoleh kepuasan yang begitu tinggi terutamanya bagi aspek ekonomi. Namun begitu, aspek fasiliti yang terhad mengganggu kepuasan pengguna untuk menggunakan PID ini. Hal ini kerana, keluasan PID yang sempit dan jumlah komputer yang terhad mengganggu keselesaan pengguna. Aktiviti hebahan mengenai pelbagai program PID ini turut perlu dipertingkatkan kerana masih ramai penduduk luar bandar yang beranggapan PID ini hanyalah tempat untuk mengakses internet sahaja.

Kata kunci: *Teknologi maklumat, dasar, pusat Internet desa, luar bandar, digital.*

The Impact of the Implementation of Rural Internet Centers on Rural Residents in Beranang and Tanjung Sepat

ABSTRACT

The development of information and communication technology (ICT) has been proven to be able to help facilitate daily activities that were previously carried out manually in a more productive direction. There is no doubt technology is also changing the lifestyle of our society. The government has implemented various efforts to ensure that the people in Malaysia, whether in urban or rural areas, can master ICT, including through the Beranang Rural Internet Center (PID) and Tanjung Sepat PID. This study has two objectives, namely to find out the impact of PID implementation on the rural population, as well as to study the proposed improvement of PID implementation on the rural population. This study uses a qualitative approach that is in-depth interviews with policy makers at KKMM and policy implementers of which are supervisors working at PID and also a focus group involving 28 PID users, to collect data. The results of this study found that the implementation of PID is indeed effective in developing the rural population. Consumers get such high satisfaction especially in the economic aspect. However, the limited aspect of facilities interferes with user satisfaction to use this PID. This is because the area allocated for PID is found to be small and only a limited number of computers are provided. Dissemination activities on various PID programs also need to be increased

because there are still many rural residents who think that PID is just a place to access the internet.

Keywords: *Information technology, policy, rural Internet center, rural, digital.*

PENGENALAN

Penggunaan ICT di kawasan luar bandar sememangnya penting dan berupaya untuk mempertingkatkan pembangunan setempat. Usaha untuk melakukan perubahan sama ada dari aspek sosial mahupun ekonomi bagi sesebuah kawasan khususnya luar bandar tidak akan mampu dicapai tanpa penggunaan teknologi mudah alih seperti ICT dan Internet. Hal ini kerana, penggunaan ICT sememangnya mampu meningkatkan pembangunan kawasan luar bandar kerana setiap transaksi atau capaian boleh dilakukan di hujung jari (Muhammad Adnan, Siti Zobidah, Jusang & Akmar, 2017). Keadaan ini secara tidak langsung membuatkan batasan sempadan dan jarak bukanlah satu penghalang.

Namun begitu, masyarakat berlatar belakangkan tahap pendidikan yang rendah mempunyai pengalaman literasi komputer yang terhad dan jauh dari sumber kemajuan teknologi akan terdedah kepada keciciran daripada perkembangan digital. Golongan ini memerlukan sokongan daripada badan berkepentingan bagi membantu dan memberikan kesedaran kepada mereka tentang kepentingan yang diperolehi jika menggunakan kemajuan ICT dalam menjalani aktiviti harian (Michailidis, Partalidou, Nastis, Papadaki-Klavdianou & Charatsari, 2011). Tanpa campur tangan pihak luar khususnya kerajaan, golongan pinggir ini akan terus tenggelam dari arus kemajuan teknologi dan pemberdayaan pengguna akan menemui kegagalan. Di samping itu, mereka juga memerlukan sokongan daripada orang sekeliling (Syafila & Siti Zobidah, 2021). Jika tidak, keadaan ini turut akan membuatkan jurang digital antara kawasan bandar dengan kawasan pinggir kian menjarak. Peka dengan keadaan ini, pihak kerajaan bertindak dengan melaksanakan dasar pembangunan luar bandar melalui Rangka Rancangan Jangka Panjang Kedua (RRJP2) bermula tahun 1991. Penggubalan RRJP2 berasaskan Dasar Pembangunan Nasional dan ia adalah titik permulaan era baru ke arah membangunkan Malaysia sebagai sebuah negara maju menjelang tahun 2020. Melalui Dasar Pembangunan Nasional ini, pembangunan kawasan luar bandar semakin giat dijalankan. Segala perancangan bagi pembangunan luar bandar telah diletakkan di bawah satu kementerian iaitu Kementerian Pembangunan Luar Bandar. Kementerian ini memainkan peranan penting dalam memastikan ekonomi masyarakat luar bandar berkembang maju.

Melihat kepada kepentingan ICT dan jurang digital yang begitu besar antara penduduk bandar dan luar bandar, antara dasar digital yang telah dilaksanakan oleh pihak kerajaan adalah dengan memperkenalkan Pusat Internet Desa (PID) di kawasan luar bandar. Telecentre biasanya dikaitkan dengan Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT) untuk projek-projek pembangunan. Pusat telekomunikasi dianggap sebagai salah satu projek penyebaran ICT yang paling berjaya di negara-negara membangun, terutamanya terhadap golongan miskin dan penduduk yang tinggal di pedalaman. Menurut Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia (2020), Pusat ICT adalah tempat di mana kemudahan ICT seperti komputer, perkhidmatan Internet, latihan, dan akses Internet disediakan kepada masyarakat luar bandar. Pusat kemudahan ini adalah tempat awam di mana orang ramai dapat mencari maklumat, membuat, belajar, dan berkomunikasi dengan orang lain semasa membangunkan kemahiran digital melalui akses kepada ICT (KKMM, 2020). Dasar ini dilihat berupaya dijadikan sebagai satu penyuntik pembangunan komuniti setempat di samping mampu meningkatkan tahap pengetahuan dan kemahiran penggunaan ICT dalam kalangan masyarakat. Pelaksanaan

fasiliti yang berteraskan teknologi ini dilihat sebagai usaha yang bersepadu oleh badan kerajaan dan diberikan penambahbaikan dari semasa ke semasa.

Namun begitu, walaupun terdapat pelbagai dasar digital yang telah dilaksanakan oleh pihak kerajaan dari semasa ke semasa, jurang digital bagi perkembangan jaringan komunikasi antara kawasan bandar dan luar bandar adalah sangat ketara (Rivera, Lima & Castillo, 2014). Kajian Penggunaan Internet daripada Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (2010) mendapati, sehingga tahun 2020, jumlah pengguna Internet mengikut kawasan bandar dan luar bandar di Malaysia menunjukkan perbezaan angka yang ketara iaitu 75.6% manakala di kawasan luar bandar jumlah penggunaan Internet hanya sekadar mencecah 24.4% sahaja (SKMM, 2020). Tambahan pula, menurut Abdul Jalil Ramli (2021) penduduk kawasan bandar sering menghadapi masalah pencapaian Internet yang lemah dan ini menyukarkan penggunaan kemudahan internet di kawasan luar bandar. Jika dilihat kepada objektif utama pelaksanaan dasar digital khususnya di kawasan luar bandar adalah untuk merapatkan jurang digital antara bandar dan luar bandar yang telah menghampiri 20 tahun iaitu pada Rancangan Malaysia (RMK8) melalui pelaksanaan Pusat Internet Desa. Namun begitu, jurang perbezaan digital antara bandar dan luar bandar yang begitu besar dan kadar pengguna internet di kawasan luar bandar langsung tidak menunjukkan peningkatan yang ketara malah kian menurun dari tahun ke tahun walaupun pelbagai usaha telah dilaksanakan oleh pihak kerajaan. Hal ini menimbulkan tanda tanya tentang peranan yang dimainkan oleh Pusat Internet Desa ke atas penduduk luar bandar sebagai usaha memajukan golongan pinggir dan merapatkan jurang digital.

Pelaksanaan Dasar Pembangunan Luar Bandar oleh pihak kerajaan adalah berteraskan kepada senario komuniti luar bandar yang dilihat jauh keterbelakang bukan hanya melibatkan kemudahan infrastruktur teknologi malah merangkumi tahap ekonomi dan juga sumber pendidikan. Keadaan kawasan luar bandar yang terbelenggu dengan masalah kemiskinan turut membawa kepada kemunduran tahap pendidikan. Pada masa yang sama, kekurangan sumber pekerjaan di kawasan luar bandar ini turut menimbulkan masalah penghijrahan dari luar bandar ke bandar terutamanya dalam kalangan generasi muda (PNUD, 2018). Tambahan pula, ketersediaan dan penggunaan jalur lebar tidak memberi kesan pada pertumbuhan ekonomi terutama di kawasan luar bandar.

Walau bagaimanapun, terdapat kajian yang menunjukkan bahawa kemajuan daripada aspek jaringan internet berupaya memberikan manfaat kepada masyarakat luar bandar sekaligus mengatasi permasalahan ekonomi daripada kian meruncing. Kemudahan Pusat Internet Desa dan juga jaringan komunikasi mampu mengatasi masalah penjana pendapatan di kawasan luar bandar serta memberi peluang kepada masyarakat luar bandar dalam mempromosikan aktiviti perniagaan mereka (Zang, 2019). Teknologi internet di luar bandar turut membantu perniagaan masyarakat setempat di samping mewujudkan peluang interaksi antara mereka (Priyadharna, 2021). Oleh hal yang demikian, perbezaan pandangan terhadap kesan kemajuan teknologi komunikasi di kawasan luar bandar kepada pengguna haruslah diberikan perhatian dengan melihat kepada kesan pelaksanaan dasar kerajaan sebagai usaha untuk memajukan semua penduduk sama ada mampu memberi kesan yang positif atau sebaliknya. Justeru, kertas ini bertujuan untuk menerangkan kesan pelaksanaan serta membincangkan cadangan penambahbaikan pelaksanaan Pusat Internet Desa ke atas penduduk luar bandar.

METODOLOGI

Dapatan kajian ini diperolehi melalui dua kaedah pendekatan kualitatif iaitu temubual mendalam dan kumpulan fokus. Bagi melaksanakan temu bual mendalam, kajian ini menggunakan persampelan secara bertujuan iaitu melibatkan pelaksana dasar di Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia dan penyelia yang berkhidmat di Pusat Internet Desa. Pemilihan informan sebagai sampel dilakukan berdasarkan ciri-ciri seperti: (1) terlibat dalam badan kerajaan yang melaksanakan dasar digital luar bandar; (2) berkhidmat di dalam bidang yang berkaitan dengan pelaksanaan Pusat Internet Desa (3) telah berkhidmat sekurang-kurangnya 3 tahun. Menurut Kembauw (2020), lebih lama tempoh bekerja bermakna lebih banyak pengalaman kerja. Tambahan pula, tempoh masa yang panjang apabila seseorang bekerja dengan pekerjaan yang sama atau serupa akan membuatkan mereka lebih mengetahui dan berkemahiran dalam menjalankan pekerjaan. Pemahaman dan pengalaman mereka dalam pelaksanaan Pusat Internet Desa dapat membantu bagi mendapatkan maklumat kajian yang sama namun dari perspektif yang berbeza. Justeru, jumlah informan temu bual mendalam yang terlibat adalah seramai 3 orang iaitu Ketua Penolong Setiausaha, Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia, Penyelia Pusat Internet Desa Beranang, Selangor dan Penyelia Ketua Zon 4, Pusat Internet Desa Tanjung Sepat, Selangor.

Kaedah kumpulan fokus pula digunakan untuk memperolehi data mengenai kesan pelaksanaan PID ke atas penduduk luar bandar. Pemilihan informan adalah terdiri daripada golongan yang berlatar belakangkan sebagai pengguna internet di Pusat Internet Desa khususnya di PID Beranang dan PID Tanjung Sepat. Jumlah informan kumpulan fokus yang terlibat adalah seramai 28 orang yang mana ciri-ciri informan yang dipilih adalah berdasarkan kepada kriteria-kriteria berikut seperti; mestilah penduduk luar bandar, pengguna PID Beranang atau PID Tanjung Sepat dan berusia 15 tahun hingga 40 tahun.

Selain daripada itu, kajian ini turut menggunakan pendekatan persetujuan peserta kajian bagi meningkatkan kebolehpercayaan dan kesahan data dan maklumat yang diperolehi sepanjang sesi kedua-dua temu bual. Menurut Sharan (2019) pendekatan persetujuan peserta adalah dengan melakukan pemeriksaan data dan interpretasi untuk dirujuk semula oleh peserta kajian. Tindakan ini dilakukan bagi membolehkan peserta kajian mengesahkan segala data dan maklumat yang diperolehi adalah benar dan tepat. Persetujuan peserta kajian ini pada masa yang sama turut boleh meningkatkan kredibiliti dan kebolehpercayaan dapatan.

DEMOGRAFI INFORMAN

Dari segi demografi informan kumpulan fokus, majoriti daripada informan adalah berjantina perempuan iaitu seramai 15 orang (53.6%) berbanding informan lelaki seramai 13 orang (46.4%). Daripada segi kaum pula, majoriti daripada informan adalah berbangsa Melayu iaitu seramai 18 orang (64.3%). Informan yang selebihnya pula adalah terdiri daripada pengguna berbangsa India iaitu seramai 6 orang (21.4%) dan berbangsa Cina iaitu seramai 4 orang (14.3%). Umur informan pula, majoriti informan berumur dalam lingkungan 15 tahun sehingga 20 tahun iaitu seramai 11 orang (39.3%), diikuti dengan informan berumur 35 tahun sehingga 40 tahun seramai 9 orang (32.1%). Manakala informan berumur 26 tahun sehingga 30 tahun adalah seramai 5 orang (17.9%) dan berumur 21 tahun sehingga 25 tahun adalah seramai 3 orang (10.7%).

KESAN PELAKSANAAN PUSAT INTERNET DESA KE ATAS PENDUDUK LUAR BANDAR

Bagi membincangkan kesan pelaksanaan PID ke atas penduduk luar bandar, empat tema telah diajukan kepada informan kumpulan fokus iaitu aspek ekonomi, kemahiran teknologi, pendidikan dan sosial. Hampir ke semua daripada informan saling berkongsi pandangan dan pendapat bahawa pelaksanaan PID ini sememangnya mampu memberikan kesan yang positif ke atas penduduk luar bandar. Kesan-kesan positif ini diperoleh melalui penglibatan para informan menggunakan perkhidmatan yang ditawarkan oleh PID kepada komuniti sama ada melalui penyertaan bagi program-program yang dilaksanakan di PID atau melalui penggunaan kemudahan dan perkhidmatan yang ada di sini.

a) *Ekonomi*

Daripada sudut ekonomi, hasil dapatan menunjukkan pelaksanaan PID dilihat mampu memberikan kesan yang memberangsangkan terhadap ekonomi para pengguna. Perkongsian bersama para informan menunjukkan bahawa sebahagian besar golongan usahawan yang menyertai program eUsahawan dan PeDAS (program lanjutan untuk eUsahawan yang lebih mendalam) telah berjaya meningkatkan tahap jualan sekaligus memberikan lonjakan pendapatan bulanan berbanding sebelum menyertai program anjuran PID ini. Hal ini disokong melalui perkongsian bersama informan seperti berikut:

...kat sini akak belajar macam mana nak pasarkan di media sosial macam *Shopee, Facebook* dan *Instagram*. Alhamdulillah kalau dulu sales akak cuma untuk orang terdekat tapi sekarang dah ke seluruh Malaysia.

...lepas join program belajar pasal buat bisnes *online*, makin naik la dari RM8000 naik RM15000 pastu naik lagi.

...alhamdulillah sekarang *sales* bulanan memang hit target. Sekarang sejak ada page sendiri dekat *Instagram* dan *Facebook* banyak *order online*.

Perkongsian dan pengajaran yang diberikan oleh PID berupaya meningkatkan kemahiran informan mempraktikkan sistem perniagaan secara dalam talian dengan lebih efisien. Teknik pengedaran imej bagi kerja-kerja promosi mampu menarik lebih ramai pelanggan berbanding pelaksanaan promosi secara manual. Pada masa yang sama, promosi secara dalam talian yang berkesan membolehkan informan mencapai lebih ramai pelanggan tanpa mengira sempadan, jarak mahupun masa sekaligus meningkatkan tahap pendapatan ekonomi. Di samping itu juga, dapatan ini menunjukkan penggunaan media baharu melalui laman sosial seperti *Facebook* dan *Instagram* berupaya membantu para usahawan dalam kalangan penduduk luar bandar bagi meningkatkan penjana pendapatan. Platform media sosial yang mudah digunakan dengan hanya berbekalkan telefon pintar dan tidak dikenakan sebarang caj bayaran memberikan manfaat yang cukup besar kepada golongan usahawan ini. Ilmu perniagaan yang diperoleh daripada program PID dan digabungkan dengan platform pemasaran yang boleh diakses pada bila-bila masa berupaya memberikan pulangan yang lumayan. Pada masa yang sama, para usahawan mampu mengurangkan kos premis kerana semua aktiviti perniagaan secara dalam talian ini boleh dilakukan dari rumah sahaja.

Seterusnya, selain daripada informan yang menyertai program-program untuk memupuk kemahiran dalam selok belok perniagaan bagi meningkatkan penjana pendapatan yang dianjurkan oleh PID, turut terdapat informan yang menggunakan kemudahan di pusat internet ini untuk mendapatkan khidmat nasihat dan tunjuk ajar daripada penyelia di PID bagi membantu menyelesaikan masalah penggunaan ICT dalam rutin kerja harian. Gerak kerja yang lancar mampu meningkatkan produktiviti sekaligus memberikan kesan yang baik kepada ekonomi. Hal ini disokong melalui perkongsian bersama informan seperti berikut:

...sekarang bila abang dah tahu semua *procedure* macam mana nak *apply tender*, macam mana nak *join vendor*. Sekarang, selain katering abang pun dah kembangkan ke projek-projek pembinaan yang lesen kecil-kecil la.

...sejak akak belajar isi permohonan pekerja asing secara *online* kat sini, pekerja dah cukup, akak dah tak ada tolak *order customer*.

Perkongsian ini menunjukkan bahawa kemahiran ICT sememangnya penting dan perlu dikuasai oleh semua penduduk khususnya di kawasan luar bandar. Kemahiran ICT ini tidak hanya memfokuskan kepada kemahiran menggunakan Microsoft semata-mata tetapi bersifat lebih meluas bersesuaian dengan kehendak dan kepuasan yang diinginkan oleh pengguna. Pada masa yang sama, dapatan ini turut menunjukkan bahawa badan-badan berkepentingan kerajaan seperti Jabatan Imigresen Malaysia telah melakukan perubahan daripada penggunaan kertas bagi membuat sesuatu permohonan kepada pengaplikasian kemudahan digital sesuai dengan kemajuan ICT semasa (Hishammuddin, 2011). Setiap urusan bersama dengan badan kerajaan yang telah mengetengahkan penggunaan media digital bagi sebarang urusan rasmi menunjukkan bahawa semua masyarakat tanpa mengira kawasan tidak boleh memberikan sebarang alasan untuk menolak daripada menggunakan teknologi ICT.

Selain itu juga, pelaksanaan PID turut membantu penduduk luar bandar yang kurang berkemampuan untuk melanggan plan internet secara berbayar dan tidak mempunyai kemudahan komputer di rumah. Hal ini kerana, penggunaan komputer dan internet di pusat kemudahan ini boleh digunakan oleh penduduk kampung secara percuma tanpa dikenakan sebarang caj. Pada masa yang sama juga, para pengguna tidak perlu mengeluarkan kos modal yang tinggi bagi urusan fotokopi dan cetakan kerana caj yang dikenakan di pusat kemudahan ini adalah lebih rendah berbanding premis perniagaan di luar. Kelebihan ini membuatkan komuniti luar bandar ini mampu memenuhi keperluan ICT yang diinginkan sekaligus memperoleh kepuasan yang tinggi kerana tidak memerlukan mereka mengeluarkan kos yang besar di samping memperoleh kemudahan yang selesa. Hal ini boleh dilihat dalam kenyataan informan berikut;

...sini semua lengkap tak payah bayar. Tak payah susah-susah beli laptop, pakai yang ada kat sini je.

...pakcik biasanya datang sini sebab ye la sini lebih murah, tak beban la kita orang kampung. Kalau *print* apa semua tu, murah la dari kat luar.

...sini internet *free*, guna komputer *free*, print murah dan kalau ikutkan dalam seminggu tu memang wajib datang sini.

Tindakan yang dilaksanakan oleh pihak kerajaan melalui penubuhan PID bagi merapatkan jurang ekonomi antara kawasan bandar dan luar bandar amatlah bertepatan. Hal ini kerana, golongan penduduk luar bandar yang mempunyai tahap pendapatan dan ekonomi yang rendah akan terus terpinggir dan memilih untuk tidak menjadikan bidang ICT ini sebagai satu kepentingan utama kerana perlu mengeluarkan kos yang agak besar jika tidak diberikan bantuan oleh badan kerajaan. Tanpa sokongan kerajaan seperti melaksanakan perkhidmatan percuma ini, peluang penduduk luar bandar untuk mendalami bidang ICT akan bergerak dengan lebih perlahan.

Pada peringkat awal penubuhan, PID hanya dilengkapi dengan tiga buah komputer sahaja dengan capaian jaringan internet yang rendah. Kini, PID berupaya mengatasi masalah ini apabila usahasama yang dijalankan bersama MDEC menyumbang kepada penambahbaikan bagi kemudahan kepada para pengguna. Menurut salah seorang informan temu bual mendalam, pihak KKMM pada awalnya hanya memperuntukkan kemudahan di PID pada bilangan yang terhad iaitu sebanyak tiga buah komputer sahaja, tetapi kerjasama dengan pihak luar membolehkan PID dilengkapi dengan 10 buah komputer dan capaian internet yang lebih tinggi bagi memenuhi permintaan penduduk luar bandar sekaligus memberikan kepuasan yang lebih tinggi kepada pengguna. Kemudahan yang serba lengkap ini membolehkan pengguna yang kurang berkemampuan bagi mempunyai perkakasan ICT sendiri seperti komputer dan internet tanpa sebarang halangan. Secara keseluruhannya, penduduk luar bandar sememangnya memperoleh kepuasan yang tinggi dari aspek ekonomi kesan daripada pelaksanaan PID.

b) Kemahiran Teknologi

Antara objektif utama pelaksanaan dasar PID yang telah dibangunkan oleh pihak kerajaan adalah bertujuan untuk merapatkan masyarakat luar bandar dengan kemajuan informasi, komunikasi dan teknologi. Hasil daripada temu bual bersama kumpulan fokus menunjukkan bahawa para pengguna telah berjaya menguasai kemahiran ICT dan memperoleh kepuasan yang tinggi kesan daripada pelaksanaan pembangunan PID. Ramai dalam kalangan informan yang pada asalnya tidak mempunyai keberanian untuk menggunakan teknologi dan hanya mempunyai kemahiran asas ICT telah berjaya menguasai ilmu teknologi ini ke aras yang lebih baik. Keberkesanan ini memberikan kepuasan kepada pengguna dan boleh dibuktikan melalui perbualan bersama informan seperti berikut;

...mula-mula, nak tekan itu ini dekat komputer pun akak takut silap tekan. Sekarang tak ada dah nak takut-takut. Semua boleh jalan.

...memang dah ada la *basic* guna komputer tu. Tapi kan Excel ni kadang-kadang ada formula dia, ada *step* dia yang abang tak tahu. Lepas belajar kat sini, formula Excel tu semua Alhamdulillah abang dah boleh buat.

...alhamdulillah, abang takde la *expert* sangat guna komputer, tapi untuk urusan kerja, isi semua borang-borang, iklankan perkhidmatan yang abang buat, semua abang dah kuasai.

...sekarang Alhamdulillah dah makin laju. Untuk isi borang-borang pendidikan anak tu, pak cik dah boleh buat sendiri. *Upload* dokumen pun dah pandai.

...sekarang nak isi *online*, klik sana sini, *upload* dokumen yang perlu semua akak dah boleh buat sendiri. Kalau ada kemusykilan apa-apa, akak boleh tanya terus.

Kesan terhadap peningkatan penguasaan kemahiran teknologi maklumat ini bukan hanya melibatkan golongan dewasa yang berkerjaya malah turut melibatkan golongan pelajar sama ada di peringkat pengajian tinggi ataupun masih di bangku persekolahan. Para pelajar turut boleh mendapatkan kepuasan bagi memenuhi keperluan ICT dan boleh dibuktikan melalui petikan perbualan bersama informan seperti berikut;

...saya tengah buat master, Microsoft tu saya tahu la. Kat sini saya belajar pasal *editing*, *design* untuk *poster presentation*.

...*after* SPM I datang *join class ICT*. *Honestly, I got from zero to hundred*.

...makin pandai la. Dulu tahu taip je. Sekarang Powerpoint, Excel dah tahu.

Hasil daripada perkongsian ini menunjukkan bahawa pembelajaran di dalam kelas sahaja adalah tidak mencukupi tidak kira sama ada melibatkan pengguna di bangku persekolahan ataupun mahasiswa yang melanjutkan pengajian di institut pengajian tinggi. Hal ini kerana, tempoh waktu pembelajaran bagi subjek ICT yang terhad membuatkan para pelajar tidak boleh mendalami dan menerokai bidang ICT secara menyeluruh. Sesi pembelajaran tambahan yang boleh dilakukan di PID dapat membantu golongan pelajar ini memenuhi keperluan ICT yang diperlukan. Tambahan pula, penyelia PID yang sememangnya terlatih dan mempunyai pengalaman yang luas dalam bidang ICT boleh membantu dan memberikan jalan penyelesaian kepada pelajar jika timbulnya sebarang persoalan dan masalah secara terus sekaligus memberikan kepuasan kepada pengguna.

Para informan yang menyertai program keusahawanan anjuran PID ini turut berjaya mengubah teknik perniagaan yang berasaskan sistem pengurusan bersifat manual ke arah yang lebih sistematik dan berdaya saing. Penambahbaikan ini adalah kesan daripada peningkatan tahap kemahiran ICT dan kesedaran terhadap kepentingan penggunaan teknologi dalam menjalankan aktiviti perniagaan. Hasil kajian ini dikukuhkan melalui perbualan bersama informan seperti berikut;

...sekarang akak dah pandai dah guna Excel apa semua. Buat *costing*, senarai kain, tempahan semua pakai komputer.

...sekarang, semua pakai komputer. Masuk harga bahan mentah, kos itu ini semua pakai komputer. Dulu nak sentuh pun takut. Sebut je Excel, power point, senang kata, guna Microsoft la semua akak dah pandai.

...pasarkan kat *social media*, *design sticker*, buat *chart flow*, *money flow*, semua guna komputer. Kalau dulu akak main tulis atas kertas je tup-tup, hilang. Sekarang senang. Sama ada simpan dalam *external disk* atau akak *email* je.

Sistem perekodan yang dijalankan secara teratur oleh usahawan luar bandar ini membolehkan mereka melakukan kira-kira terhadap produk jualan dengan lebih berkesan. Hal ini kerana, tidak berlaku sebarang kecikiran maklumat seperti kos bahan mentah, kos penghantaran dan lain-lain penghasilan produk jualan yang membolehkan usahawan membuat kira-kira secara menyeluruh bagi meletakkan harga jualan yang bersesuaian. Tindakan ini secara tidak langsung mampu mengelakkan usahawan daripada mengalami kerugian kerana meletakkan harga jualan lebih rendah daripada harga modal dan mampu menarik permintaan pelanggan kerana kos jualan yang dikenakan bersesuaian dengan produk.

Seterusnya, sistem pengurusan yang betul turut membantu para pengguna memperoleh kepuasan yang tinggi apabila kemudahan ICT ini membantu para pengguna berupaya membuat senarai jualan sasaran secara bulanan dan tahunan. Matlamat kadar jualan yang jelas bukan sahaja memudahkan urusan perniagaan malah dijadikan sebagai motivasi untuk meningkatkan kadar penjanaan keuntungan jualan. Hal ini kerana, informan dalam kalangan usahawan mengatakan bahawa sistem perniagaan sebelum ini yang dijalankan secara konvensional tanpa melibatkan penggunaan ICT membuatkan mereka hanya berniaga sekadar cukup makan tanpa memikirkan sebarang target bagi jangka masa pendek mahupun untuk jangka masa panjang. Kini, kepuasan pengguna mendalami kemahiran ICT di PID sangat memberangsangkan kerana segalanya berubah menjadi lebih sistematik dan perusahaan yang dijalankan kian berkembang.

c) *Pendidikan*

Perkembangan sistem pendidikan yang kian berubah seiring dengan kemajuan dunia, pihak Kementerian Pendidikan Malaysia turut melakukan perubahan daripada aspek sistem atau kaedah pendaftaran bagi pelajar baru yang ingin memulakan sesi persekolahan khususnya bagi kanak-kanak prasekolah dan darjah satu. Pihak kerajaan melakukan pembaharuan dengan melaksanakan pendaftaran secara dalam talian berbeza dengan kaedah sebelum ini yang bersifat manual iaitu dengan cara mengisi borang pendaftaran secara bertulis. Pelaksanaan PID yang diselia oleh pegawai yang berpengalaman memudahkan para ibu bapa mendapatkan tunjuk ajar mengenai sistem pendaftaran dalam talian ini. Hal ini disokong oleh perkongsian informan seperti berikut;

...senang la sebab penyelia sini tunjuk cara. Daftar anak sekolah jadi mudah.

...cikgu memang suruh datang sini untuk daftar anak prasekolah.

...sekarang kan nak masuk pra dengan daftar darjah satu kena isi *online*.
Datang sini mudah, ada tunjuk ajar.

Pelaksanaan pendaftaran pendidikan secara dalam talian ini bukan sahaja memudahkan institusi pengurusan badan pendidikan malah secara tidak langsung berupaya mengurangkan masalah buta ICT dalam kalangan masyarakat khususnya di kawasan luar bandar. Kesan positif ini boleh berlaku kerana golongan ibu bapa akan berusaha untuk meningkatkan kemahiran asas ICT bagi memastikan urusan pendaftaran pendidikan anak dapat diselesaikan. Ilmu baharu yang dikuasai ini secara tidak langsung boleh diguna pakai dan diterapkan oleh ibu bapa untuk mengajar dan menerangkan mengenai penggunaan ICT

bersama keluarga di rumah sekaligus membuatkan semua lapisan sama ada golongan muda atau pun tua mampu mempelajari tentang dunia digital tanpa sebarang halangan.

Selain itu juga, kemudahan fasiliti kelas pembelajaran ICT yang terdapat di PID turut memberikan kepuasan dan manfaat kepada para pelajar untuk mendapatkan maklumat bagi menyiapkan tugas sama ada melibatkan para pelajar di peringkat pengajian tinggi mahupun di bangku persekolahan. Hal ini kerana, pelajar sekolah sama ada di peringkat menengah mahupun di peringkat rendah pada masa kini turut diberikan tugas yang memerlukan penggunaan ICT seperti kerja folio, kerja kursus atau buku skrap yang diberikan oleh para guru. Tugas seperti ini secara tidak langsung akan memberikan pendedahan kepada para pelajar tentang selok belok penggunaan ICT dengan betul. Hal ini disokong oleh perkongsian informan seperti berikut;

...untuk anak akak memang betul-betul membantu. Kerja sekolah siap. Cari maklumat senang. Budak sekolah sekarang dah *advance* tak macam dulu.

...saya boleh dikatakan memang *search* maklumat, buat tesis *spend* masa memang kat sini. Internet laju, pusat ni pun selesa.

...memang buat kerja kursus kat sini sebab kat rumah takde internet.

...nasib baik saya *join class ICT* kat sini. Kalau tak, saya memang *lost* nak buat *assignment* masa mula-mula masuk universiti.

Perkongsian oleh informan ini menunjukkan sistem pendidikan pada masa kini adalah berteraskan penggunaan ICT melalui tugas yang diberikan kepada pelajar bukan sahaja di peringkat pengajian tinggi malah di peringkat rendah lagi. Tambahan pula, informan temu bual mendalam turut berkongsi pengalaman mengatakan bahawa pengguna PID ini juga melibatkan pengguna cilik iaitu dalam lingkungan umur 11 tahun. Pengguna cilik ini menggunakan PID bagi menyiapkan tugas buku skrap yang diberikan oleh guru.

Seterusnya, pencarian maklumat dan segala permohonan bagi perkara-perkara yang melibatkan pendidikan seperti permohonan universiti atau permohonan untuk sekolah baharu seperti Sekolah Berasrama Penuh (SBP) turut boleh dibantu dan dilaksanakan di pusat kemudahan ini. Kewujudan PID berupaya membantu golongan muda yang tinggal di kawasan luar bandar dan tidak mempunyai kemudahan komputer serta jaringan internet untuk melanjutkan pelajaran ke peringkat yang lebih tinggi. Kemudahan ini secara tidak langsung berupaya membendung daripada berlakunya keciciran pendidikan bagi golongan yang benar-benar layak dan mempunyai pencapaian akademik yang cemerlang.

...pak cik memang isi permohonan UPU anak pak cik kat sini. Permohonan sekolah lepas PMR untuk sekolah vokasional pun kat sini.

...anak akak pun kalau nak isi apa-apa borang belajar, datang sini je.

...dulu untuk masuk *form four* SBP, saya memang buat permohonan sekolah kat sini. Lepas SPM, untuk isi borang masuk universiti pun kat sini.

Pada masa yang sama, khidmat fotokopi, cetakan dan pengimbas yang disediakan oleh PID turut membantu memudahkan para pelajar mahupun ibu bapa bagi urusan pendidikan. Hal ini disokong oleh perkongsian informan seperti berikut;

...kalau cikgu minta salinan kad pengenalan, slip gaji, saya datang sini je.

...nak isi borang permohonan apa-apa kat sini mudah sebab boleh *print* terus.

...saya *print* kerja kursus siap-siap kat sini. Senang dan murah.

Perkhidmatan di PID yang memenuhi semua keperluan asas ICT dalam kalangan pengguna dan memberikan kepuasan yang tinggi kepada penduduk luar bandar. Hal ini kerana, perkhidmatan ICT yang pelbagai dibawah satu bumbung memudahkan pengguna dan mampu menjimatkan masa kerana tidak perlu ke tempat lain bagi menyelesaikan urusan yang melibatkan ICT. Kadar caj bagi khidmat percetakan yang lebih rendah berbanding premis perniagaan di luar membantu penduduk luar bandar yang kurang berkemampuan. Pengguna premis ini turut mendapat kunjungan tinggi daripada pelajar sekolah. Penggunaan semua kemudahan yang terdapat di pusat ICT ini secara percuma membuatkan para pelajar mampu menyelesaikan tugas sekolah bermula daripada mencari maklumat sehinggalah percetakan yang hanya mengenakan kadar caj minima. Keadaan ini jelas mampu memberikan kepuasan kepada pengguna dan secara tidak langsung membuatkan tahap pendidikan mahupun pengetahuan generasi muda dapat dipertingkatkan kerana mempunyai sumber pengaksesan yang tidak terhad.

d) *Sosial*

Seiring dengan perkembangan teknologi, pusat kemudahan internet ini sudah tidak menjadi pilihan utama untuk para pengguna melayari laman sosial bagi menambah kenalan maya dan saling berkongsi pandangan. Masyarakat kini lebih memilih untuk menggunakan telefon pintar mudah alih bagi berinteraksi dan bersosial secara dalam talian. Hal ini disokong oleh petikan perbualan bersama informan seperti berikut;

...zaman sekarang semua orang telefon sorang sebiji. Tak ada nak datang sini nak *chatting* apa semua tu.

...sini semuanya datang untuk tambah ilmu. Untuk tambah kenalan, pakai fon je.

...kalau untuk bersosial, sekarang semua dah pakai fon. Takde guna PC dah.

...pak cik tak pernah datang sini untuk berbual, tambah kenalan. Pak cik cuma datang atas urusan cari maklumat. Kalau untuk urusan tu, kat rumah pun boleh, guna je fon.

...zaman dulu je orang datang *telecentre* nak *chatting* sebab dulu telefon tak canggih. Sekarang dah lain, tak macam dulu.

Kemajuan teknologi ini telah mengubah corak perbualan manusia yang pada awalnya dilakukan secara bersemuka atau menggunakan medium surat bagi yang tinggal berjauhan. Kemudiannya, kewujudan internet dan komputer membuatkan masyarakat berinteraksi secara maya bermula dengan menggunakan aplikasi *email* seperti *YahooMail*. Peredaran dunia global membawa kepada penciptaan teknologi yang bersifat mesra pengguna dan bersifat lebih kompak membuatkan masyarakat hari ini memilih telefon pintar bagi bersosial secara maya berbanding menggunakan komputer yang memerlukan proses yang lebih rumit untuk menghidupkannya.

Pada masa yang sama, keadaan ini berlaku kerana pihak PID sememangnya menyekat pengaksesan yang melibatkan media sosial seperti *Facebook*, *Twitter*, *Instagram* dan *Youtube*. Pengaksesan ke laman-laman ini hanya boleh dilakukan pada waktu-waktu tertentu sahaja seperti kelas keusahawanan yang memberikan pendedahan kepada pengguna tentang cara-cara pemasaran berkesan yang boleh dilakukan secara dalam talian seperti menggunakan aplikasi *Instagram* dan *Facebook*. Hal ini adalah bagi mengelakkan daripada berlakunya penyalahgunaan pusat kemudahan oleh golongan tertentu seperti mengakses permainan dalam talian. Walaupun pihak PID menyekat pengaksesan ke lawan sesawang yang berkaitan ini, tindakan yang dilakukan ini sememangnya memberikan kepuasan kepada pengguna kerana rata-rata maklum balas yang diberikan daripada informan bersetuju dengan pelaksanaan ini. Hasil ini dapat disokong dengan maklum balas informan seperti berikut;

...kat sini tak boleh. Semua tu kena sekat. Contoh kalau macam *YouTube*, cuma boleh buka bila memang betul-betul untuk proses pembelajaran. Kalau tak sekat, sini jadi tempat lepak la macam siber kafe tu.

...bagi abang, biarlah kat sini cuma fokuskan untuk tujuan yang berilmiah. Biasanya, kalau media sosial jadi melarat ke arah yang tak berfaedah.

...bagus la kena sekat, takde la budak-budak datang sini lepak ramai-ramai duk main *game*. Nanti bising.

Keadaan ini adalah berbeza dengan Pusat Internet Malaysia yang membenarkan pengguna untuk mengakses media sosial dan bermain permainan dalam talian walaupun kedua-dua pusat telekomunikasi ini adalah di bawah badan kerajaan. Penggunaan PID ini lebih menjurus ke arah pencarian dan penambahan maklumat dan menyekat sebarang aktiviti yang tidak berfaedah dan membuang masa daripada dilakukan kerana aktiviti ini secara tidak langsung akan mengganggu keselesaan pengguna lain. Dapatan ini menunjukkan PID bukanlah pilihan utama dalam kalangan pengguna bagi bersosial secara maya. Pengguna lebih memilih untuk menggunakan PID ini bagi tujuan yang lebih menjurus ke arah perkara atau urusan yang berilmiah dan bermanfaat seperti mencari maklumat dan menyelesaikan tugas yang lebih bersifat rasmi. Walaupun berlaku sekatan untuk mengakses ke laman sosial di PID, tindakan ini langsung tidak menjejaskan kepuasan pengguna malah kian meningkat.

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN PELAKSANAAN PUSAT INTERNET DESA KE ATAS PENDUDUK LUAR BANDAR

Cadangan untuk penambahbaikan ini dilihat mengikut dua pecahan iaitu cadangan daripada aspek kerajaan mahupun pengguna. Berdasarkan kepada temu bual mendalam dan perbincangan bersama kumpulan fokus yang berkongsi pengalaman pengguna berurusan dan menggunakan PID, data yang diperolehi terdapat beberapa cadangan penambahbaikan yang telah dikemukakan oleh informan bagi meningkatkan lagi kualiti pelaksanaan pusat telekomunikasi ini dan memberikan kepuasan yang tinggi kepada pengguna. Cadangan yang dilontarkan ini perlu diberikan perhatian bagi memastikan permasalahan yang dihadapi tidak berlarutan sehingga memberi kesan terhadap keberkesanan pelaksanaan PID termasuklah ke atas penduduk luar bandar.

a) Mempertingkatkan Kandungan Program

Hasil perbualan mendalam bersama salah seorang informan menemukan satu cadangan yang begitu baik telah dikemukakan oleh informan tersebut. Sebagai seorang yang berkhidmat sebagai penggubal dasar, beliau berpandangan bahawa kemajuan penduduk luar bandar boleh dicapai melalui penambahbaikan dari semasa ke semasa. Hal ini kerana, kemajuan dunia hari ini membuatkan permintaan dan kepuasan yang diinginkan oleh pengguna akan berubah-ubah dengan sangat cepat. Melihat kepada keadaan ini, satu cadangan untuk mempertingkatkan lagi kandungan program PID telah diusulkan oleh informan. Pengemukaan cadangan ini boleh dilihat seperti berikut;

...saya cadangkan agar tingkatkan lagi kandungan atau pengisian program.

Pada masa akan datang, PID boleh meningkatkan lagi kandungan program dengan melakukan lebih banyak kerjasama dengan pihak luar yang berkepakaran tinggi. Usahasama dengan pelbagai pihak adalah bagi memenuhi keperluan pengguna yang pelbagai dan berubah-ubah sekaligus menjadikan tindakan ini berupaya untuk memberikan kepuasan yang tinggi kepada pengguna. Kolaborasi bersama pelbagai pihak adalah bertujuan untuk mencetuskan pelbagai idea baharu dan usaha ini membolehkan penduduk luar bandar menguasai dan memperkembangkan kemahiran ICT dengan lebih meluas. Keadaan ini secara tidak langsung membuatkan penduduk luar bandar lebih berdaya saing menjadi sebuah masyarakat yang celik digital sekaligus merapatkan jurang digital di antara bandar dan luar bandar.

b) Meningkatkan Hebahan Mengenai PID Terhadap Penduduk Luar Bandar

Hasil dapatan yang diperolehi mendapati cadangan yang dikemukakan oleh informan adalah untuk meningkatkan lagi hebahan mengenai program-program di Pusat Internet Desa. Hebahan ini boleh dilakukan dengan pelbagai cara seperti menjalinkan hubungan yang erat dengan pihak berkepentingan di kawasan sekitar PID dan menggunakan medium portal sesawang dengan membuat perkongsian tentang program-program di PID melalui penggunaan gambar-gambar yang menarik. Hal ini kerana, rata-rata maklum balas yang diterima menunjukkan bahawa penduduk luar bandar tidak tahu mengenai program-program yang boleh disertai di sini dan beranggapan bahawa PID hanyalah pusat untuk menggunakan kemudahan internet sahaja.

Hasil kajian mengemukakan cadangan untuk meningkatkan hebahan mengenai PID dengan menjalinkan hubungan yang erat bersama pihak berkepentingan ekoran daripada pengalaman yang dikongsikan oleh informan yang mengatakan tiada sebarang maklumat yang dikongsikan oleh ketua kampung berkenaan sebarang program yang boleh dilakukan di PID. Pada masa yang sama, terdapat situasi dikongsikan oleh informan yang mengatakan bahawa ketua kampung turut bertanyakan kepada beliau mengenai pusat telekomunikasi ini. Keadaan ini sememangnya tidak wajar berlaku kerana pihak jawatankuasa dan pentadbiran kampung seharusnya lebih peka dengan dasar-dasar yang dilaksanakan oleh kerajaan kepada rakyat khususnya penduduk luar bandar. Situasi yang berlaku ini disokong oleh petikan daripada perbualan informan seperti berikut;

...haritu saya tanya ketua kampung pasal PID ni ada kelas apa semua, boleh pulak dia cakap kat saya, ohh ya ke ada kelas komputer kat situ? Boleh la nanti saya suruh cucu saya pergi. Patutnya, ketua kampung la yang lagi tahu. Ini dah jadi terbalik pulak

...kalau ikutkan akak ni setiausaha untuk gerakan kampung tapi sebelum-sebelum ni memang takde pun info pasal program-program dekat PID ni

Perkongsian ini menunjukkan hubungan yang lemah di antara PID dan jawatankuasa kampung. Melihat kepada keadaan ini, PID dicadangkan untuk mempergiatkan lagi kerjasama dengan pihak pentadbiran dan jawatankuasa kampung bagi memastikan hebahan mengenai program-program dapat disampaikan dengan lebih meluas kepada penduduk luar bandar. Hebahan oleh jawatankuasa kampung ini boleh disampaikan kepada penduduk luar bandar secara lebih meluas tentang program-program yang dijalankan di kampung melalui perbincangan bersama penduduk sekitar sama ada secara formal mahupun tidak formal. Antara langkah mudah untuk melakukan hebahan mengenai PID ini kepada masyarakat adalah melalui perbincangan secara tidak formal pada acara-acara tertentu seperti kenduri kahwin. Hubungan penduduk luar bandar yang masih mengamalkan sikap mengambil berat sesama kejiwaan membolehkan program di PID ini dihebahkan dari mulut ke mulut dengan begitu pantas.

Selain itu, informan turut mencadangkan agar wujudnya rangkaian antara PID dan pihak sekolah di kawasan sekitar bagi menyampaikan dan menghebahkan segala maklumat berkenaan program yang boleh dimanfaatkan oleh para pelajar seperti kelas ICT. Pada masa yang sama, program berasaskan aktiviti ekonomi dan keusahawanan turut boleh dikongsikan kepada para ibu bapa melalui mesyuarat tahunan Persatuan Ibu Bapa dan Guru (PIBG). Hal ini kerana, menurut informan daripada kalangan remaja mengatakan tidak mendapat sebarang info mengenai PID daripada para guru sedangkan PID ini menawarkan pelbagai kemudahan kepada para pelajar.

Tugasan para pelajar pada masa kini yang memerlukan penggunaan perkakasan ICT seperti komputer seharusnya mendorong para guru untuk menghebahkan kemudahan yang boleh dimanfaatkan oleh para pelajar di PID ini. Namun begitu, para informan yang berstatus pelajar mengatakan tiada sebarang informasi mengenai PID diperolehi daripada pihak guru. Keadaan ini menunjukkan bahawa hubungan di antara PID dan pihak sekolah adalah tidak begitu erat. Oleh hal yang demikian, cadangan hubungan kerjasama yang erat di antara pelbagai pihak berkepentingan ini diharapkan dapat meningkatkan lagi keberkesanan PID ke atas penduduk luar bandar agar manfaatnya diperolehi secara menyeluruh. Hebahan yang

baik oleh semua pihak turut dapat mengelakkan daripada wujudnya masyarakat yang tercicir daripada menikmati dasar kerajaan ini.

c) Penambahbaikan Fasiliti

Pembinaan salah satu Pusat Internet Desa adalah bersebelahan dengan Pejabat Pos dengan keluasan yang agak terhad. Keadaan ini membuatkan timbul ketidakselesaan dalam kalangan pengguna kerana perlu bersesak terutamanya pada waktu-waktu tertentu seperti program yang mendapat sambutan penyertaan yang tinggi dan sewaktu permohonan bantuan daripada kerajaan dibuka. Ekoran daripada itu, para informan mencadangkan agar pusat telekomunikasi ini meningkatkan kemudahan fasiliti yang sedia ada kepada yang lebih baik bagi memastikan keselesaan pengguna yang kian meningkat dengan memperluaskan ruang PID.

...berkenaan fasiliti la. Kena besarkan lagi tempat ni. *Parking* pun berebut dengan pengguna Pejabat Pos. Kadang-kadang orang malas datang sebab benda-benda macam ni la...

...kalau boleh saya cadangkan buat dua tingkat. Senang buat program...

Pada fasa awal penubuhan PID ini, pembinaan pusat telekomunikasi ini bersebelahan dengan Pos Malaysia adalah sebagai satu langkah untuk memudahkan penduduk luar bandar menggunakan pusat ICT ini. Setelah satu tempoh yang panjang iaitu menghampiri 20 tahun, tindakan ini membuatkan timbulnya permasalahan baharu yang mengundang rasa kurang selesa dalam kalangan penduduk luar bandar untuk menggunakan PID ini kerana ruang premis dan kemudahan ruang parkir yang terhad. Seiring dengan perubahan zaman, bilangan pengguna PID dan juga Pos Malaysia kian bertambah dan perkara ini perlu diberikan perhatian dengan menambah baik keperluan pengguna. Pihak kerajaan perlu lebih peka dengan keadaan ini seperti membangunkan PID di satu kawasan khusus yang mampu memenuhi keperluan pengguna.

Cadangan untuk memperluaskan pusat kemudahan dikemukakan kerana ruang yang kecil turut menghadkan bilangan komputer dan tidak mampu menampung jumlah pengguna yang ramai pada satu-satu masa. Selain itu, ruang untuk kemudahan solat turut terjejas kerana limitasi keluasan bangunan PID yang kecil. Oleh itu, cadangan untuk memperluaskan ruang kemudahan ini diharapkan dapat meningkatkan lagi keselesaan pengguna.

d) Menambah Bilangan Petugas di Pusat Internet Desa

Di setiap Pusat Internet Desa sememangnya terdapat penyelia yang berpengalaman bertugas bagi membantu para penduduk kampung mendalami dan meningkatkan pengetahuan teknologi komunikasi dan maklumat. Namun begitu, bilangan penyelia yang bertugas adalah berbeza-beza mengikut kawasan. Hasil kajian ini menunjukkan bahawa Pusat Internet Desa di Beranang hanya mempunyai seorang penyelia yang bertugas berbeza dengan Pusat Internet Desa di Tanjung Sepat yang terdiri daripada dua orang penyelia. Para informan yang menggunakan perkhidmatan PID di Beranang mencadangkan agar menambah jumlah penyelia bertugas. Hal ini kerana, PID terpaksa ditutup dan tidak beroperasi pada satu-satu tempoh buat sementara jika penyelia tersebut perlu menghadiri kursus atau terlibat dengan program luar.

...sini selalu jugak tutup sebab sorang je yang menjaga. Selalu jugak waktu akak datang, kebetulan tutup.

...haritu banyak hari jugak tutup sebab ada program kat Pusat Internet Malaysia. Kalau dia ada program luar, sini terpaksa la tutup sebab tak ada orang lain nak jaga.

Permasalahan PID sering tidak beroperasi wajar diberikan perhatian yang serius. Kebiasaannya, penyelia perlu menghadiri kursus dan melakukan program luar menyebabkan terpaksa menutup PID kerana tiada penyelia lain yang boleh bertugas. Pihak penyelia PID sememangnya membuat perkongsian notis penutupan operasi di laman sosial *Facebook* PID Beranang sebagai makluman kepada pengguna. Namun begitu, tidak semua penduduk luar bandar yang peka dengan perkongsian di laman sosial ini tambahan pula *Facebook* rasmi ini hanya mempunyai seramai 203 orang pengikut sahaja. Jumlah petugas yang terhad ini membuatkan semua tugas perlu dikendalikan oleh penyelia tersebut termasuklah sewaktu sesi program dijalankan. Keadaan ini membuatkan proses pengajaran dan pembelajaran yang berlangsung di antara penyelia dan pengguna turut terganggu kerana penyelia perlu menyelesaikan tugas lain ekoran daripada tiada pembantu. Sehubungan dengan itu, informan mengemukakan cadangan agar bilangan penyelia yang bertugas diwajibkan seramai dua orang di setiap PID bagi mengelakkan daripada berlakunya masalah kekurangan tenaga kerja yang secara tidak langsung akan memberikan kesan kepada pengguna.

KESIMPULAN

Secara kesimpulannya, keberkesanan pelaksanaan PID ke atas penduduk luar bandar berada di tahap yang bagus. Walaupun terdapat sebahagian daripada hasil kajian yang mengatakan PID ini perlu melakukan penambahbaikan, para pengguna mendapat pelbagai kesan positif dan membina hasil daripada menggunakan segala kemudahan dan menyertai program-program di pusat jalur lebar ini. Aspek hebahan program mendapat maklum balas yang kurang memuaskan daripada para informan. Permasalahan dari aspek hebahan ini berlaku didorong oleh faktor kurangnya penglibatan aktif ahli jawatankuasa kampung dan golongan berkepentingan seperti pihak sekolah dengan dasar kerajaan ini iaitu PID. Justeru itu, kertas ini telah mencadangkan langkah yang boleh diaplikasikan bagi mengatasi permasalahan ini pada masa mendatang.

Hasil kajian ini turut dapat membantu informan menyuarakan segala kekurangan sepanjang menggunakan PID khususnya bagi aspek fasiliti yang agak rendah. Seterusnya, perbincangan dalam kertas ini harap dijadikan sebagai rujukan oleh pihak kerajaan atau badan jalur lebar swasta untuk menambahbaik mutu perkhidmatan terhadap para pengguna pada masa hadapan berdasarkan kepada permasalahan yang disuarakan dan cadangan yang dikemukakan.

Pada masa yang sama, hasil kajian yang dibincangkan dalam kertas ini dapat membantu pihak kerajaan untuk lebih peka terhadap bilangan tenaga kerja yang berkhidmat di sesebuah pusat telekomunikasi. Hal ini kerana, jumlah tenaga kerja yang terhad di PID akan memberikan impak kepada semua pihak kerana beban kerja yang perlu dipikul oleh seorang penyelia secara tidak langsung akan menjejaskan prestasi kerja. Pada masa yang sama, para pengguna akan terkena tempiasnya sekaligus membuatkan pelaksanaan PID ini ke atas penduduk luar bandar kurang berkesan jika keadaan ini berlarutan pada masa yang panjang.

Pihak berwajib perlu mencari jalan penyelesaian bagi merungkai permasalahan ini daripada kian meruncing sekaligus memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada komuniti sasar.

BIODATA

Muhammad Adnan Bin Pitchan adalah pensyarah kanan di Pusat Kajian Media dan Komunikasi, Universiti Kebangsaan Malaysia berminat dalam kajian mengenai dasar komunikasi, media baharu serta undang-undang siber. Email: adnan86@ukm.edu.my

Sharifah Nur Azita Binti Syed Anuwa adalah pelajar Sarjana Pengurusan Komunikasi, Pusat Kajian Media dan Komunikasi, Universiti Kebangsaan Malaysia dan beliau berminat dalam kajian mengenai dasar komunikasi dan teknologi. Email: sharifahazita94@gmail.com

RUJUKAN

- Hishammuddin. (2011, 17 Februari). Jabatan Imigresen laksana program transformasi untuk tingkat kecekapan. *Mstar Online*. diakses pada 25 Disember 2021, <https://www.mstar.com.my/lokal/semasa/2011/02/17/jabatan-imigresen-laksana-program-transformasi-untuk-tingkat-kecekapan>
- Kembauw. (2020). *Manajemen sumber daya manusia*. Widina Bhakti Persada Bandung.
- KKMM.(2020). Perkhidmatan di PID. <http://www.internetdesa.my/index.html>
- Michailidis, A., Partalidou, M., Nastis, S. A., Papadaki-Klavdianou, A., & Charatsari, C. (2011). Who goes online? Evidence of internet use patterns from rural Greece. *Telecommunications Policy*, 35(4), 333-343. <https://doi.org/djvpf2>
- Muhammad Adnan Pitchan, Siti Zobidah Omar, Jusang Bolong, & Akmar Hayati Ahmad Ghazali. (2017). Analisis keselamatan siber dari perspektif persekitaran sosial: Kajian terhadap pengguna Internet di Lembah Klang. *Journal of Social Sciences and Humanities*, 12(2).
- PNUD (*United Nations Development Program, UNDP*). (2008). Rural development in Chile: Six million people on new roads.
- Priyadharma, S. (2021). *Internet and social change in rural Indonesia: From development communication to communication development in decentralized Indonesia*. Springer: Bandung.
- Rivera, J., Lima, J. L., & Castillo, E. (2014). *Fifth survey on access, use, users and pay disposition of Internet in urban and rural areas in Chile*. Santiago: University of Chile.
- Sharan. (2019). *Qualitative research in practice: Examples for discussion and analysis*. Jossey-Bass.
- Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia*. (2020). Internet users survey. <https://www.mcmc.gov.my/skmmgovmy/media/General/pdf/IUS-2020-Report.pdf>
- Syafila Kamarudin, & Siti Zobidah Omar. (2021). Faktor peramal penerimaan perkhidmatan e-kerajaan. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 37(1), 1-27.
- Zang L. (Ed.). (2019). *Does computer penetration increase farmers' income? An empirical study from China*. In, *Re-understanding of contemporary Chinese political development*. Springer: Singapore.