



INTERNATIONAL JOURNAL OF LAW,
GOVERNMENT AND COMMUNICATION
(IJLGC)

www.ijlgc.com



**MEDIA BAHARU DALAM PENTADBIRAN KERAJAAN
TEMPATAN – SATU PENDEKATAN BERASASKAN MODEL
MEC**

*NEW MEDIA IN LOCAL GOVERNMENT ADMINISTRATION – AN APPROACH
BASED ON THE MEC MODEL*

Nur Qurratul¹, Aini Ismail^{1*}, Mohd Hilmi Hamzah², Fauziah Ismail³, Siti Norayu Mohd Basir⁴

¹ Jabatan Bahasa dan Pengajian Umum, Fakulti Perniagaan & Komunikasi, Universiti Malaysia Perlis, Malaysia
Email: nurqurratul@unimap.edu.my

² Pusat Pengajian Kerajaan, Universiti Utara Malaysia
Email: hasbihadifhilmi@gmail.com

³ Jabatan Bahasa dan Pengajian Umum, Fakulti Perniagaan & Komunikasi, Universiti Malaysia Perlis, Malaysia
Email: fauziahismail@unimap.edu.my

⁴ Jabatan Bahasa dan Pengajian Umum, Fakulti Perniagaan & Komunikasi, Universiti Malaysia Perlis, Malaysia
Email: norayu@unimap.edu.my

* Corresponding Author

Article Info:

Article history:

Received date: 11.08.2022

Revised date: 28.08.2022

Accepted date: 21.09.2022

Published date: 29.09.2022

To cite this document:

Ismail, N. Q. A., Hamzah, M. H., Ismail, f., & Basir, S. N. M. (2022). Media Baharu Dalam Pentadbiran Kerajaan Tempatan – Satu Pendekatan Berasaskan Model MEC. *International Journal of Law, Government and Communication*, 7 (29), 492-503.

DOI: 10.35631/IJLGC.729035.

Abstrak:

Salah satu pentadbir kerajaan yang menggunakan teknologi terkini di bawah kerajaan melalui Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT). Di mana pihak Kementerian tersebut telah melancarkan satu sistem online yang akan diseliaikan oleh Pihak Berkuasa Tempatan yang dipanggil ePBT. Pelancaran ini bertujuan untuk meningkatkan kecekapan urusan pemprosesan PBT, melahirkan kerja yang lebih efisien, dan tidak membebankan pengguna atau pembayar cukai. Dalam konteks sistem kerajaan tempatan khususnya dalam proses membuat keputusan peranan ketigatiga pihak; orang awam (pembayar cukai), ahli majlis dan pegawai pihak berkuasa tempatan amat penting dihubungkan dalam bentuk sistem jaringan komunikasi yang membolehkan pelbagai isu dapat dilontarkan dan didengari, galakan penglibatan secara bersama serta akhirnya melibatkan sebarang transformasi perkhidmatan, jaringan perhubungan kerja serta lain-lain perubahan yang secara keseluruhannya didefinisikan menerusi model MEC. Penggunaan model ini berkait rapat dengan Jabatan Kerajaan Tempatan mempertingkatkan lagi usaha untuk membantu Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) di dalam menyediakan perkhidmatan E-Kerajaan. Jabatan Kerajaan Tempatan di bawah Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan mengambil tindakan proaktif untuk memaksimumkan penggunaan teknologi komunikasi maklumat (ICT)

This work is licensed under [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



dalam penyampaian perkhidmatan awam khususnya bagi PBT. Ini bermakna Sistem e-PBT dipercayai akan menyaksikan pelaksanaan Kerajaan Elektronik yang lebih efisien, cepat, berkualiti, selamat dan mesra pelanggan serta mampu memberi impak tinggi kepada orang ramai berbanding model New Public Management (NPM) yang telah lama digunakan di dalam pentadbiran sektor awam di Malaysia.

Kata Kunci:

Kerajaan Tempatan, Pentadbiran, Media Sosial, Model MEC

Abstract:

One of the government administrators using the latest technology under the government through the Ministry of Housing and Local Government (KPKT). Where the Ministry has launched an online system that will be monitored by the Local Authority called ePBT. The launch is aimed at improving the efficiency of PBT processing business, producing more efficient work, and not burdening consumers or taxpayers. In the context of the local government system, especially in the decision-making process, the public authorities (taxpayers), councilors and officials of local authorities are very important in the form of a communication network system that enables various issues to be heard and heard, ultimately involves any service transformation, work network connection and other changes that are generally defined through the MEC model. The use of this model is closely linked to the Local Government Department to further enhance the efforts to assist Local Authorities in providing E-Government services. The Local Government Department under the Ministry of Housing and Local Government takes proactive measures to maximize the use of information communication technology (ICT) in the delivery of public services specifically for Local Authorities. This means that the e-PBT system is believed to see the implementation of Electronic Governance more efficient, fast, quality, safe and customer-friendly and able to have a high impact on the public compared to the long-term Public Administration model (NPM) Malaysia.

Keywords:

Local Government, Administration, Social Media, MEC Model

Pengenalan

Sebagai sebuah negara yang pesat membangun, Malaysia sedang melalui pelbagai usaha bagi memperkembangkan teknologi media massanya. Namun dalam suasana untuk merevolusikan teknologi media ini, satu media massa yang dilihat semakin mendapat perhatian pada masa kini iaitu media baharu (internet). Media baharu melalui media sosial merupakan teknologi komunikasi baru yang memberi kemudahan kepada pengguna internet untuk berinteraksi di antara satu sama lain dan menghasilkan serta berkongsi maklumat (Hizral Tazzif, Roslee, Nurathirah, 2020). Menurut sarjan-sarjana ini lagi, peranan yang di mainkan oleh media sosial amat penting sekali pada zaman era terkini kerana media ini merupakan satu medium atau alat untuk memudahkan berkomunikasi, sumber dan penyebaran maklumat tanpa batasan waktu dan sempadan dan di samping sebagai jaringan sosial komuniti maya iaitu untuk rakyat pengguna dan pentadbir.

Seperti sedia maklum, penggunaan media baharu seperti Facebook, Twitter dan MySpace telah digunakan secara meluas di sektor awam samada dalam atau luar negara. Media ini merupakan

satu saluran komunikasi berkesan yang telah digunapakai oleh pelbagai pihak untuk berkomunikasi dan berkongsi pelbagai maklumat yang berkaitan (Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia, 2016).

Perkembangan pesat dunia teknologi inilah yang membolehkan segala maklumat di internet boleh diakses dengan mudah tanpa mengira sempadan dan masa. Hal ini telah digalakkan oleh Perdana Menteri kita sendiri bahawa penggunaan media sosial adalah penting kepada semua masyarakat terutama jabatan-jabatan kerajaan dalam mempertingkatkan perkhidmatan dan juga memberi akses atau maklumat yang cepat.

Salah satu pentadbir kerajaan yang menggunakan teknologi terkini di bawah kerajaan melalui Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT). Di mana pihak Kementerian tersebut telah melancarkan satu sistem online yang akan diseliaikan oleh Pihak Berkuasa Tempatan yang dipanggil ePBT. Pelancaran ini bertujuan untuk meningkatkan kecekapan urusan pemprosesan PBT, melahirkan kerja yang lebih efisien, dan tidak membebankan pengguna atau pembayar cukai. Dalam konteks sistem kerajaan tempatan khususnya dalam proses membuat keputusan peranan ketigatiga pihak; orang awam (pembayar cukai), ahli majlis dan pegawai pihak berkuasa tempatan amat penting dihubungkan dalam bentuk sistem jaringan komunikasi yang membolehkan pelbagai isu dapat dilontarkan dan didengari, galakan penglibatan secara bersama serta akhirnya melibatkan sebarang transformasi perkhidmatan, jaringan perhubungan kerja serta lain-lain perubahan yang secara keseluruhannya didefinisikan menerusi model MEC (2009) (Kamarudin, Jamaludin & Mohd Hilmi, 2021).

Justeru itu, objektif umum dalam artikel ini membincangkan konsep penyampaian maklumat dalam media sosial yang digunakan dalam urustadbir kerajaan tempatan, khususnya dalam menyampaikan maklumat, komunikasi dua hala serta penggunaan pelbagai maklumat sebagai saluran pembuatan keputusan berpandukan kepada model MEC (2009).

Konsep Media Baharu

Media baharu melalui jaringan sosial dalam talian dianggap suatu fenomena yang baharu berbanding kewujudan Internet dan web (Mohd Zuwairi & Mohd Hasren., 2019). Dengan perkembangan teknologi daripada Web 1.0 kepada Web 2.0, teknologi media baharu semakin hari semakin berubah dan berkembang setiap masa. Perubahan daripada Web 1.0 kepada Web 2.0 merujuk pada satu pembangunan yang memberi tumpuan kepada generasi kedua kerana generasi ini berhubung kait dengan aplikasi yang digunakan kini iaitu media sosial. Matlamat Web 2.0 diwujudkan disebabkan kebolehan pengguna mempersembahkan diri dan minat mereka dalam platform sosial dan mengaktifkan penglibatan mereka dengan yang lain menerusi saluran media sosial ini (O'Reilly, 2015). Menurut Ritcher dan Koch (2018), tujuan awal penubuhan platform media sosial secara asasnya untuk mengurus identiti, mengurus kenalan, menyedari konteks, menukar maklumat dan mencari pakar (Ali, et. al, 2018).

Media sosial adalah satu terma kolektif yang menjelaskan cara mudah bagaimana sesebuah organisasi dan individu berkongsi maklumat, pandangan dan persepsi serta berinteraksi dalam bentuk teks, video dan gambar untuk diaplikasikan dalam bentuk web.

Selain itu, manfaatnya penggunaan media sosial kerana ia membantu pengguna untuk mengatasi halangan teknikal yang terdapat padanya sebelum ini dan menjadikan internet

sebagai satu medium untuk pengguna massa. Dengan cara ini ianya dapat memudahkan seseorang individu itu untuk;

- (i) berkomunikasi dalam talian (kirim mesej, memberi komen dan berinteraksi).
- (ii) berkongsi (memuatnaikkan, menerbit), memudahkan (tag, mengesyorkan).
- (iii) kegunaan membaca, mendengar, menonton, memuat turun, mencari dan membeli dan
- (iv) penghasilan (memperibadikan, mengumpulkan, dan menyumbang).

Menurut Siti Ezaleila (2015), perkembangan teknologi media sosial ini sebenarnya bagi memenuhi keperluan teknikal untuk membentuk jaringan sosial dalam talian yang berkesan, iaitu;

- (i) penjejakan – senarai penglibatan komuniti dalam apa-apa aktiviti,
- (ii) pengehadan – untuk membentuk pertemuan kumpulan dalam talian,
- (iii) pengarkiban – menyimpan rekod untuk memudahkan perbincangan; dan
- (iv) jaminan – memastikan identiti yang terlibat.

Di samping itu sifat jaringan sosial (media sosial) ini yang lebih kepada tiada had sempadan dan masa pengguna, perkongsian maklumat, mudah, *friendly use*, kos yang rendah, cepat dan tidak memerlukan kemahiran yang tinggi.

Selain itu, media sosial juga menghubungkan setiap orang untuk berkongsi pandangan dan masalah secara bersama, menggalakkan berinteraksi dan membina kepercayaan. Ianya merupakan alat yang penting dalam membina '*a sense of belonging*' kolaborasi virtual dalam sesuatu kawasan (Hamed, 2016).

Konsep Kerajaan Tempatan

Kerajaan dalam sesebuah negara mempunyai peranan penting dalam memacu kemajuan sosio ekonomi dan mengawal ketenteraman melalui jenteranya iaitu birokrasi dan pentadbiran (Zainal, 2012; Abdullah Sanusi, 1987). Kerajaan bertanggungjawab untuk membawa kemakmuran dan kemewahan kepada rakyat jelata secara seimbang kepada penduduknya. Terdapat tiga peringkat kerajaan yang memainkan peranan dalam proses pelaksanaan dasar dan polisi pembangunan iaitu kerajaan pusat, kerajaan negeri dan kerajaan tempatan. Kerajaan tempatan merupakan pihak yang paling rapat dengan orang ramai kerana terletak pada struktur yang paling bawah dari ketiga-tiga peringkat kerajaan.

Penjelasan mengenai definisi-definisi dan gambaran tentang kerajaan tempatan telah banyak diberikan oleh beberapa sarjana sebelum antaranya sarjana Sady (1962) dan Nor Suhaiza, Suzei dan Zarina (2017) memberikan definisi tentang kerajaan tempatan sebagai satu institusi pemerintahan yang berkuasa di peringkat bawahan dalam sesuatu tempat atau daerah kecil dengan kuasa yang tertentu, yang mempunyai sempadan, identiti yang sah, struktur institusi, tugas dan kuasa yang ditentukan, mempunyai kuasa mengutip cukai (Sady, 1962) dan dengan kuasa yang ada padanya tugas-tugas bagi menjaga kebajikan dan kesejahteraan masyarakat di kawasan tersebut dapat dilaksanakan (Ahmad Atory, 2002).

Menurut Kamarudin & Jamaludin (2015), secara umumnya konsep kerajaan tempatan lebih merujuk kepada pihak berkuasa yang mentadbir sebuah kawasan yang lebih kecil daripada sesebuah negeri (kerajaan peringkat ketiga selepas kerajaan negeri dan pusat).

Kerajaan tempatan mempunyai kuasa untuk membentuk undang-undang kecil mereka sendiri seperti memungut cukai, penyediaan pelan kewangan sendiri dan mendapat bantuan geran dari kerajaan negeri dan pusat. Peranan yang dimainkan oleh pihak kerajaan tempatan lebih kepada pembangunan komuniti kawasan, kawalan pembangunan, menyediakan perkhidmatan kemudahan untuk perbandaran dan juga mempunyai fungsi lain berpandukan kepada peruntukan perundangan dan pentadbiran yang telah ditetapkan di mana kuasa pentadbiran tersebut diletakkan di bawah seliaan Ahli Lembaga (Ahli Majlis) yang diketuai oleh Datuk Bandar atau Yang DiPertua. Segala proses membuat keputusan dalam kerajaan tempatan ditentukan di peringkat jawatankuasa tertentu dan juga jawatankuasa majlis penuh (Kamarudin & Jamaludin, 2015).

Kriteria-kriteria khusus yang membentuk struktur pentadbiran dan peranan sebagai kerajaan tempatan adalah seperti;

- a) Mempunyai kawasan atau wilayah yang rasmi
- b) Mempunyai penduduk yang dipanggil sebagai warga perbandaran dan bertanggungjawab kepada penduduk.
- c) Mempunyai undang-undang tubuh (Akta Kerajaan Tempatan, 1976 (Akta 171))
- d) Berfungsi dengan kuasa undang-undang
- e) Sekelompok penduduk tetap sebagai pentadbir dan membuat keputusan yang dipilih oleh penduduk tetap
- f) Mempunyai organisasi awam tersendiri dan berautonomi
- g) Mempunyai kuasa mengutip cukai dan bayaran-bayaran lain
- h) Mempunyai kuasa untuk memerintah dan memberi arahan kepada penduduk di samping mempunyai kuasa untuk mengenakan taksiran
- i) Mempunyai kuasa ke atas kewangan organisasinya tersendiri
- j) Mempunyai kuasa untuk melantik pekerja
- k) Merupakan sebuah organisasi yang berfungsi dalam memberi perkhidmatan seperti kebersihan, kesihatan am, keselamatan, kemudahan-kemudahan lain dan sebagainya.

(Kamarudin & Jamaludin, 2015)

Ciri-ciri sesebuah kerajaan tempatan secara umumnya merujuk kepada beberapa ciri iaitu;

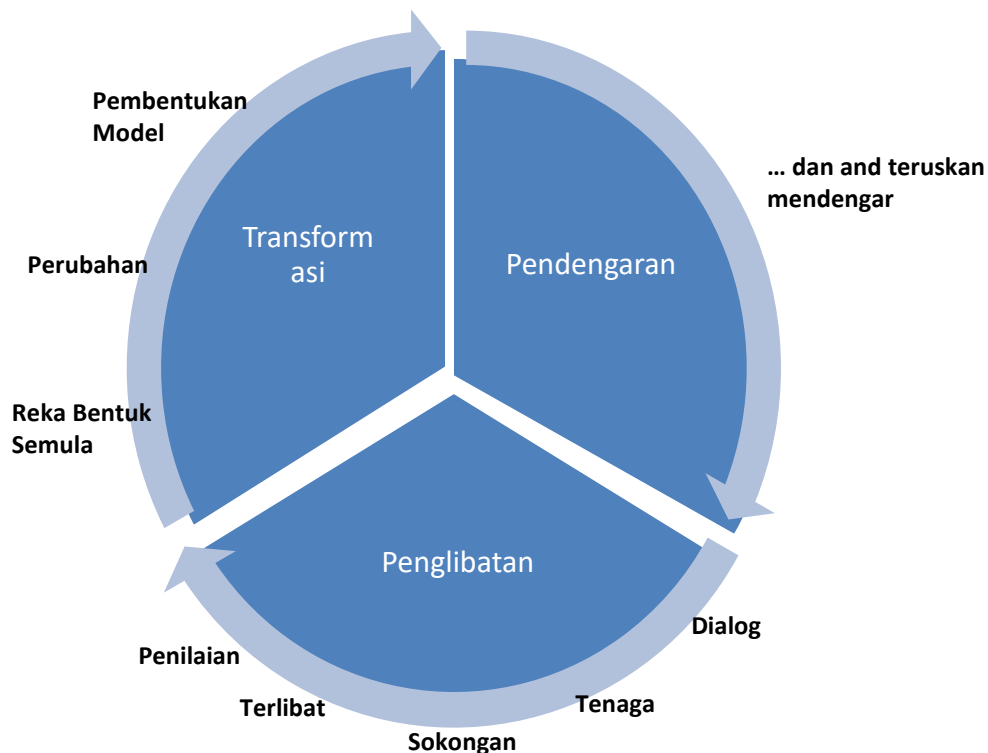
- a) Mempunyai kuasa yang terhad terhadap sesuatu kawasan yang tertentu yang diwakilkan kepadanya oleh peringkat atasan (kerajaan negeri).
- b) Mempunyai hierarki yang bertaraf lebih rendah berbanding kerajaan persekutuan dan kerajaan negeri.
- c) Berstatus autonomi (setakat yang dibenarkan oleh kerajaan di peringkat atasan).
- d) Mempunyai anggota majlis tersendiri (ahli majlis)
- e) Berkuasa penuh untuk mendakwa, didakwa, membuat kontrak dan memiliki harta.
- f) Sebuah badan yang berasingan dengan kerajaan peringkat atasan dan bahagian-bahagian kerajaan yang lain.
- g) Berperanan dalam memberi perkhidmatan kepada penduduk di kawasan yang ditadbir olehnya.

(Kamarudin & Jamaludin, 2015)

Model MEC: Aplikasi Media Baharu dalam Kerajaan Tempatan

Dunia kini berada di pertengahan revolusi teknologi yang berasaskan Teknologi Maklumat atau Information Technology (IT). IT mempunyai pelbagai maksud bagi individu yang tertentu. IT termasuk semua aspek teknologi yang boleh digunakan untuk membentuk, menyimpan, mempamerkan, berkongsi, dan menguruskan maklumat untuk perniagaan dan juga untuk kegunaan peribadi.

Model MEC merupakan satu model media sosial yang digunakan dalam kerajaan tempatan yang menggabungkan tiga aspek penting iaitu; i) mendengar (*listen*), ii) melibatkan diri (*participate*), iii) mengubah (*transform*). Ianya bermula dengan menggalakkan pihak berkuasa tempatan untuk mendengar dan menganalisis aktiviti media sosial, diikuti dengan penglibatan dalam perbualan menerusi 5 kaedah: i) mencetus dialog dengan warga, ii) menyemarakkan warga dengan tema-tema tertentu, iii) menyokong komuniti saling membantu, iv) melibatkan warga dalam membuat keputusan, v) mengukur aktiviti media sosial. Namun peranan media sosial bukan hanya terbatas kepada tujuan perbualan dan komunikasi, tetapi ia juga mengarah kepada suatu perubahan dalam bentuk melakukan sebarang aktiviti. Ia boleh mengubah cara melakukan sesuatu pekerja dengan cara yang lama, dan menghasilkan model-model hubungan dan perniagaan yang baru menerusi penggunaan media sosial ini. Konsep ini secara ringkas digambarkan dalam kerangka model di bawah dan persoalan-persoalan utama kajian diringkaskan dalam Rajah 1.



Rajah 1: Kerangka Media Sosial Bagi Kerajaan Tempatan (MEC, 2009) dalam Kamarudin, Jamaludin dan Mohd Hilmi (2021) dan The Young Foundation (2010).

Dalam model MEC berkaitan media sosial dan kerajaan tempatan ianya juga bertujuan untuk melihat hubungan antara kerajaan tempatan, pihak berkepentingan dan media sosial boleh

dianggap sebagai satu proses kitaran. Secara ringkas hubungan ini digambarkan dalam Jadual 1.

Proses kitaran pelan tindakan ini dibahagikan kepada tiga langkah yang bertujuan untuk menyediakan laluan yang mudah dalam penggunaan media sosial untuk kerajaan tempatan. Tiga langkah tersebut iaitu;

Pendengaran

proses kitaran ini difokuskan kepada sasaran dalam mengetahui masalah tempatan iaitu mendengar perbualan pengguna melalui media sosial dalam mengetahui masalah yang dihadapi. Proses ini amat mudah bagi kerajaan tempatan kerana ia tidak memberi risiko kepada kerajaan tempatan kerana dalam proses ini kerajaan tempatan boleh membina pemahaman apa yang pengguna perkatakan. Mendengar perbualan dalam talian adalah penting kerana langkah ini boleh membantu untuk mendapatkan idea-idea yang tidak ditapis dan dapat melihat pendapat yang dikemukakan oleh pengguna mengenai isu-isu semasa. Selain itu, mendengar kepada rakyat dalam media sosial menyokong proses kerana ia dapat membantu menentukan saluran yang terbaik untuk mencapai rakyat yang berbeza lapisan masyarakat (Kamarudin, Jamaludin & Mohd Hilmi, 2021; The Young Foundation, 2010).

Penyertaan

Selepas mendengar, pihak-pihak berkepentingan dalam kerajaan tempatan yang menggunakan media sosial akan menyertai atau mengambil bahagian dalam perbualan (seperti jawatan, tweet, dan komen). Secara umumnya, kaedah ini tidak melibatkan sebarang kos untuk tempatan kerajaan. Ini membawa maksud kerajaan tempatan tidak akan mewujudkan laman web baru atau platform baru dalam menyertai perbualan dengan komuniti dalam talian. Hal ini kerana kerajaan tempatan menyertai pengguna melihat kepada laman sosial yang mempunyai pengaruh dan ramai pengguna yang menggunakannya untuk sesi perbualan seperti Facebook dan Twitter.

Pada peringkat penyertaan ini, rakyat akan membuat pertimbangan berdasarkan tingkah laku dalam talian kerajaan tempatan: Adakah kerajaan tempatan bertindak balas dalam cara yang membina dan memberi maklum balas tepat pada masanya? Adakah kerajaan tempatan benar-benar mendengar perbualan mereka? Atau adakah mereka hanya bertindak balas? (The Young Foundation, 2010). Oleh itu, kerajaan tempatan harus berhati-hati dalam peringkat penyertaan ini dan lima aktiviti utama perlu ditekankan semasa proses ini iaitu 1) dialog (mempunyai perbualan dengan rakyat melalui media sosial), 2) maklumat (menyediakan maklumat isu-isu yang mereka boleh menyokong dan menggerakkan), 3) sokongan (menyediakan platform), 4) melibatkan (melibatkan rakyat dalam proses membuat keputusan) dan 5) pengukuran (kesan penggunaan media sosial) (Kamarudin, Jamaludin & Mohd Hilmi, 2021; The Young Foundation, 2010).

Transformasi

Langkah seterusnya yang terakhir dalam hubungan kerajaan tempatan dengan media sosial adalah transformasi (Kamarudin, Jamaludin & Mohd Hilmi, 2021; The Young Foundation, 2010). Kerajaan tempatan perlu melaksanakan transformasi dengan menggunakan pengetahuan tempatan yang diperoleh dalam semasa proses mendengar dan penyertaan mereka itu sebagai input untuk penyelesaian masalah, membuat keputusan, peningkatan perkhidmatan awam, dan mengubah proses atau cara kaedah bekerja secara berkesan. Proses ini perlulah

dibuat penilaian yang bertujuan untuk mengukur dan menilai sumbangan sebenar media sosial. Prestasi media sosial dan kesan ke atas keputusan perlu dinilai dengan beberapa alat (analisis penunjuk berasaskan media sosial, analisis rangkaian, kaji selidik terhadap pengguna). Selepas penilaian keseluruhan dibuat proses transformasi dilakukan sama ada perlu mengekalkan sistem penggunaan media sosial yang diaplikasikan dalam kerajaan tempatan sebelum ini ataupun proses penambahbaikan model sebelum ini perlu diperbaiki supaya sistem perkhidmatan awam menjadikan lebih berkesan dan komprehensif.

Jadual 1: Tema, Persoalan dan Medium Kajian (Asas Kerangka Konseptual)

Terma	Persoalan-persoalan utama	Medium
1. Pendengaran (listen)	<ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana kerajaan tempatan/ majlis menggunakan media sosial? • Apakah pandangan masyarakat terhadap aktiviti kerajaan tempatan menggunakan media sosial ? • Bagaimana masyarakat berfungsi talian? • Apakah keperluan sedang dibincangkan? • Bagaimana cara mereka membincangkan? • Bagaimanakah ciri-ciri majlis dalam perbualan ini? • Siapakah memainkan peranan dan berapa banyak pengaruh yang mereka ada dalam talian? • Di manakah penduduk talian yang paling aktif dan mengapa? • Apakah jenis kandungan yang diwujudkan oleh penduduk dan bagaimana mereka berkongsi 	<ul style="list-style-type: none"> • Rangkaian Masyarakat sivil: direka untuk menggalakkan perbincangan dan interaksi di antara masyarakat dengan kedua-duanya bertujuan sivik dan sosial. • Laman perbincangan Tempatan: sama seperti di atas, tetapi dengan tumpuan lebih kepada membuat sambungan sosial dan perkongsian pengetahuan tempatan. • Placeblogs: blog yang melaporkan berita tempatan mengikut situasi. • Local blogazines: tetapi tumpuan lebih kepada profil kejiranan dan cerita kepentingan masyarakat. • Ruang Sosial Awam: Tujuan Profil di Facebook atau Twitter ditubuhkan untuk berkongsi maklumat dan perbualan mengenai kawasan tempatan. • Local action groups online: online spaces for 'real world' groups <p>Talian kumpulan untuk tindakan tempatan: ruang dalam talian untuk kumpulan 'dunia sebenar'</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berita digital Tempatan (komersial): laman berita Hyperlocal direka untuk melaporkan isu-isu tempatan • Gandaan dan penyenaian (komersial): tapak terutamanya digunakan untuk menjana pendapatan melalui penyenaian perniagaan tempatan, perkhidmatan dan peristiwa
2. Penyertaan (participate)	<ul style="list-style-type: none"> • Adakah majlis bertindak balas secara membina dan memberi maklum balas tepat pada masanya? Adakah majlis sebenarnya mendengar, atau hanya bertindak balas? 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Dialog: mempunyai perbualan dengan orang melalui media sosial 2) Energise: memberi orang sesuatu untuk berkumpul

	<ul style="list-style-type: none">• Adakah soalan-soalan ini di bawa kepada proses membuat keputusan	<ol style="list-style-type: none">3) Sokongan: menyediakan platform untuk membantu orang ramai menyokong antara satu sama lain4) Penglibatan: melibatkan rakyat dalam membuat dan mempengaruhi keputusan5) Langkah: proses pembelajaran mendalam kesan penggunaan media sosial
3. Transformasi (transform)	Bagaimana media sosial dan kemajuan teknologi lain, seperti telefon pintar, akan mengubah cara bekerja yang sedia ada.	<ol style="list-style-type: none">1) Penambahbaikan reka bentuk perkhidmatan berdasarkan maklum balas yang lebih mendalam dan lebih luas dari pengguna2) Ganti atau puji dengan cara bekerja yang sedia ada3) Pengubahsuaian cara perkhidmatan atau model perniagaan di seluruh media sosial, web, dan teknologi mobil.

Sumber: ubahsuaian MEC, 2009 dalam Kamarudin, Jamaludin dan Mohd Hilmi (2021); The Young Foundation (2010).

Kesimpulan

Justeru itu, penggunaan model ini amat sesuai untuk digunakan dalam penyelidikan yang berkait rapat dengan Jabatan Kerajaan Tempatan kerana model ini boleh dijadikan sebagai satu garis panduan untuk penambahbaikan dan mempertingkatkan Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) dalam menyediakan perkhidmatan E-Kerajaan yang terbaik pada masa akan datang. Ini kerana Jabatan Kerajaan Tempatan di bawah Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan sentiasa mengambil tindakan proaktif untuk memaksimumkan penggunaan teknologi komunikasi maklumat (ICT) dalam penyampaian perkhidmatan awam khususnya bagi PBT. Pelaksanaan Sistem e-PBT akan memberikan faedah berganda dan dapat merapatkan jurang ICT antara PBT, sekali gus meningkatkan kualiti perkhidmatan yang diberikan kepada rakyat dan seterusnya dapat menjadikan PBT lebih mesra rakyat. Ia juga mampu memaksimumkan kegunaan sumber melalui budaya 'Perkongsiannya Pintar' antara PBT dan seterusnya menaikkan imej PBT yang telus, bertanggungjawab, cekap, berkesan dan cepat bertindak. Sistem e-PBT ini dipercayai akan menyaksikan pelaksanaan Kerajaan Elektronik yang lebih efisien, cepat, berkualiti, selamat dan mesra pelanggan serta mampu memberi impak tinggi kepada orang ramai berbanding model *New Public Management* (NPM) yang telah lama digunakan di dalam pentadbiran sektor awam di Malaysia.

Rujukan

- Abdullah Sanusi Ahmad (1987). Kerajaan dan pentadbiran Malaysia. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Ahmad Atory Hussain (2002). Kerajaan tempatan: Teori dan peranan di Malaysia. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Ali Salman, Mohammad Agus Yusoff, Mohd Azul Mohamad Salleh & Mohd Yusof Hj Abdullah (2018). The use of social media for political support in Malaysia. *Journal of Nusantara Studies*, Vol 3(1) 51-63.
- (9) (PDF) Penggunaan Media Sosial untuk Sokongan Politik di Malaysia [The Use of Social Media for Political Support in Malaysia]. Available from: https://www.researchgate.net/publication/326018554_Penggunaan_Media_Sosial_untuk_Sokongan_Politik_di_Malaysia_The_Use_of_Social_Media_for_Political_Support_in_Malaysia [accessed Sep 20 2022].
- Hamed, M. F. (2016). Virtual Belonging in Web 2.0 Projects, and its association with Online Behaviour. PhD Thesis. England: University of Manchester.
- Hizral Tazzif Hisham, Roslee Ahmad & Nurathirah Mohd Rafi (2020). Social Media and Its Impacts on traditional media: A case study on Berita Harian. *Jurnal Sultan Alauddin Sulaiman Shah*, 7 (2) 132-145.
- Kamarudin Ngah, Jamaludin Mustaffa & Mohd Hilmi Hamzah (2021). Media sosial dan kerajaan tempatan. Sintok: UUM Press.
- Kamarudin Ngah & Jamaludin Mustaffa (2015). Ahli Majlis dan Kerajaan Tempatan. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mohd Zuwairi Mat Saad & Mohd Hasren Yusuf (2019). Cultural adaptation: The impact of social media toward uses and gratification. *Journal Of Techno Social*, 11 (1) 46-53.
- Nor Suhaiza Md Khalid, Suzei Mat Nurudin & Zarina Mohd Zain (2017). Local government administration concept in Malaysia: Review on public administration students understanding. *Journal of Global Business and Social Entrepreneurship*, 3 (7) 98-108.
- O'Reilley, T. (2015). What is web 2.0? Design Patterns and Business Models for the next generation of software. *Communication and Strategies*, 65(1), 17-37.

- Ritcher, A. & Koch, M. (2018). Functions of social networking services. COOP'08: The 8th International Conference on the Design of Cooperative Systems. Cooperation System Center Munich (CSCM).
- Sady, E. J. (1962). Improvement of local government and administration for development purposes. *Journal of Local Administration Overseas*, Vol. 3, 135-148.
- Siti Ezaleila Mustafa (2015). *Media jaringan sosial: penggunaan dan pengaruhnya*. Kuala Lumpur: UM Press.
- Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (2016). *Pengurusan media sosial dalam sektor kerajaan*. Putrajaya: Kementerian Komunikasi
- The Young Foundation. (2010). *Listen, Participate, Transform. A social media framework for local government*. Department of Communities and Local Government.
- Zainal Md Zan (2012). *Keberkesanan pelaksanaan 'local agenda 21' di Malaysia: kajian kes Majlis Perbandaran Seberang Perai (MPSP), Pulau Pinang*. Tesis PhD. Pulau Pinang; Universiti Utara Malaysia.