

Media Sosial Dalam Transformasi Sistem Penyampaian Dan Kualiti Maklumat Kolej Kediaman

Mohd Azul Mohamad Salleh, Kamaliah Basir, Ali Salman & Nik Hairi Omar
UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

ABSTRAK

Dalam era Revolusi Industri 4.0, teknologi maklumat dan komunikasi (TMK) memainkan peranan penting kepada kemajuan dan inovasi sesebuah organisasi. TMK menjadikan aktiviti pengurusan dan pentadbiran sesebuah organisasi berjalan dengan lebih sistematik dan teratur. Penggunaan media sosial yang semakin berkembang telah mengubah landskap komunikasi antara sesebuah organisasi dengan pengguna dalam sistem tadbir urus kerajaan secara elektronik dalam mempertingkatkan sistem penyampaian maklumat. Kajian membincang kepentingan aplikasi media sosial dalam transformasi sistem penyampaian maklumat kolej kediaman dalam urustadbir dengan pelajar dan juga pihak luar. Kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif dalam mendapatkan data seramai 403 responden dari kalangan pelajar, kakitangan universiti serta penduduk di sekitar Bangi dan Kajang. Hasil kajian mendapati responden menggunakan media sosial sebagai medium untuk berkomunikasi, mencari maklumat dan berkongsi pelbagai perkara dengan khalayak sasaran mereka. Mereka mengguna telefon pintar yang mempunyai akses di Internet untuk membuat capai ke aplikasi media sosial bagi tujuan harian terutama untuk berkomunikasi dengan kolej kediaman. Walau bagaimana pun, penggunaan media sosial dari aspek kualiti maklumat dan kepuasan komunikasi dalam kalangan responden masih diperingkat sederhana.

Kata kunci: Media social, transformasi, sistem penyampaian, kualiti, kolej kediaman

PENGENALAN

Dalam era revolusi industri 4.0, teknologi maklumat dan komunikasi (tmk) memainkan peranan penting sebagai pemangkin kepada kemajuan dan inovasi sesebuah organisasi dalam aspek pembangunan negara. tmk menjadikan aktiviti pengurusan dan pentadbiran sesebuah organisasi berjalan dengan lebih sistematik dan teratur. Antaranya proses pengumpulan, pemprosesan, penyebaran maklumat dan pengurusan dokumen akan menjadi lebih cepat, cekap dan efisien. proses transformasi sistem penyampaian maklumat secara elektronik mengguna TMK telah diadaptasi hampir semua agensi dan organisasi kerajaan dan swasta. perkembangan ini bukan sahaja dapat menjimatkan masa malah menjimatkan tenaga dan perbelanjaan sesebuah organisasi.

Perkembangan penggunaan TMK telah didorong oleh kemunculan dan penggunaan internet yang tinggi dalam kalangan rakyat di Malaysia. Berdasarkan statistik Januari 2016 yang dikeluarkan oleh wearesocialsg.com, jumlah pengguna internet yang aktif di Malaysia ialah sebanyak 20.62 juta orang. Manakala kadar penembusan internet pula sebanyak 68 peratus daripada populasi keseluruhan 30.54 juta penduduk. Jumlah ini menunjukkan peningkatan sebanyak 1 peratus daripada tahun 2015. Jumlah pengguna aktif yang tinggal di kawasan bandar ialah sebanyak 75 peratus. Bilangan pengguna media sosial yang aktif ialah sebanyak 18 juta orang (58%) iaitu melebihi separuh daripada keseluruhan populasi penduduk negara

ini. Menurut Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia (SKMM 2015), berdasarkan indeks berkaitan TMK 2015 (*Malaysian Ranking for ICT Related Indices 2015*), Malaysia berada di kedudukan ke 64 antara negara di dunia bagi Indeks Pembangunan TMK (*ICT Development Index*). Manakala dari segi *e-Government Readiness Index 2014* pula Malaysia berada di kedudukan ke 52. Pencapaian ini menunjukkan perkembangan pesat penggunaan TMK di Malaysia untuk meningkatkan keberkesanan sistem penyampaian maklumat dan perkhidmatan. Antara strategi kerajaan dalam usaha ini ialah memperkenalkan penggunaan media sosial untuk mempelbagaikan saluran komunikasi dan memperluaskan akses perkhidmatan kepada pengguna. Ia bertujuan meningkatkan kepuasan kepada pengguna dan memastikan maklumat serta perkhidmatan kerajaan dapat diakses oleh jumlah sasaran pengguna yang lebih ramai. Penggunaan media sosial yang semakin berkembang telah mengubah landskap komunikasi antara kerajaan dengan pengguna dalam sistem tadbir urus kerajaan secara elektronik. Artikel ini akan membincangkan kepentingan aplikasi media sosial dalam transformasi sistem penyampaian maklumat kolej kediaman dalam urustadbir dengan pelajar dan juga pihak luar.

MEDIA SOSIAL DAN SISTEM PENYAMPAIAN MAKLUMAT

Media sosial telah menjadi satu platform atau medium yang mudah digunakan serta mesra pengguna untuk sesiapa sahaja berkomunikasi dan menyampaikan maklumat kepada pelbagai pengguna yang mempunyai akses kepada internet. Sebagai contoh, interaksi pihak pengurusan kolej kediaman dengan pelajar akan menjadi lebih pantas, cekap, mudah dan telus dalam urusan penyampaian maklumat dengan adanya media sosial pada masa kini. Ini memberi ruang dan peluang kepada sesebuah organisasi untuk menjadikannya sebagai satu medium penting untuk membina dan memperbaiki hubungan dengan pengguna (Khasawneh & Abu-shanab 2013).

Tariq & Mattoo (2013) juga mengklasifikasikan media sosial kepada empat kategori iaitu rangkaian talian dan ekosistem (*online networks and ecosystem*) seperti Facebook, LinkedIn, Instagram dan Twitter. Selain itu, penerbitan dalam talian (*online publications*) seperti YouTube, Flickers, RSS dan SlideShare. Terdapat juga kategori media sosial yang menjadi platform kolaborasi secara dalam talian (*online collaboration platforms*) seperti MediaWiki dan blog. Antara kategori media sosial yang lain ialah sistem berasaskan maklum balas dalam talian (*online-based feedback system*) untuk tujuan interaksi, mengemukakan ulasan, kaji selidik dan lain-lain. Media sosial mendatangkan pelbagai manfaat bukan sahaja dari aspek sistem penyampaian maklumat, malah ia dapat mempertingkatkan perkhidmatan sesebuah organisasi kepada pengguna dengan lebih baik, menambahbaik interaksi dengan pemegang taruh, akses kepada maklumat yang lebih luas dan pengurusan maklumat organisasi menjadi yang lebih cekap. Penggunaan media sosial seperti Facebook, Twitter dan Instagram oleh kolej kediaman merupakan era baharu dalam untuk mempertingkatkan kecekapan tadbir urus secara elektronik dalam memperbaiki sistem penyampaian maklumat kepada warga kolej dan pihak lain tentang pencapaian, pengurusan, kemudahan, aktiviti pelajar dan sebagainya. Selain itu, media sosial juga dapat meningkatkan ketelusan, memperbaiki kualiti kemudahan komunikasi yang lebih selesa, meningkatkan pertumbuhan pendapatan dan penjanaaan melalui kos promosi/punlisiti yang rendah serta dapat mengurangkan kos urusan pentadbiran sesebuah kolej kediaman. Tobergte et al. (2010) juga dalam kajiannya menyatakan aplikasi yang berasaskan internet telah banyak mengurangkan

kos untuk mengumpul, mengedar, dan mengakses maklumat, menjimatkan sumber, dan mewujudkan mekanisme baru dalam menyatupadukan organisasi dengan pengguna secara bersama. Media sosial menjadi saluran utama untuk meningkatkan sistem penyampaian maklumat dengan penglibatan pengguna seperti pelajar secara aktif dalam hal ehwal pembangunan dan aktiviti pelajar diperingkat kolej kediaman. Dalam hal ini, penggunaan media sosial dalam kalangan pelajar dan pengurusan kolej kediaman wajar dipertingkatkan bagi mencapai kepuasan dalam memberi perkhidmatan kepada pemegang taruh seperti pelajar, ibubapa, alumni dan pihak yang lain.

Penggunaan media sosial sebagai platform komunikasi masa kini dapat mewujudkan komuniti dalam talian (*online community*) untuk melakukan pelbagai aktiviti sosial seperti berinteraksi dengan orang lain, menjalin persahabatan, dan berkomunikasi dengan pihak yang lain (Guo, Liu & Liu 2016). Kelebihan dan ciri-ciri yang ada pada media sosial memainkan peranan penting untuk pengguna seperti pemimpin pelajar atau pihak pengurusan kolej sebagai penyedia atau sumber kepada kandungan maklumat dalam mempertingkatkan proses penyampaian maklumat. Antara ciri-ciri seperti mudah untuk memuat naik video, gambar dan komen (Agarwal & Yiliyasi 2010) menjadi satu faktor yang mendorong kepada penggunaan media sosial dalam mentransformasi sistem penyampaian maklumat secara elektronik. Media sosial menjadi salah satu medium yang menyokong pihak pengurusan kolej kediaman dalam menyampaikan maklumat kepada warganya selain kaedah lain seperti email, memo, surat dan poster.

FUNGSI MEDIA SOSIAL DALAM SISTEM PENYAMPAIAN MAKLUMAT

Antara fungsi utama media sosial ialah memudahkan pengguna menyampaikan dan berkongsi maklumat serta berkomunikasi dengan pengguna lain secara interaktif dan aktif secara masanya. Media sosial memberi peluang kepada pengguna untuk memainkan peranan secara lebih aktif dengan cara mengakses maklumat, menghantar mesej, berbincang dan memberikan pandangan dan pendapat dengan lebih kritikal tentang pelbagai isu semasa (Mossberger, Wu & Crawford 2013). Ini membolehkan pelajar mengambil peluang untuk menyampaikan hasrat atau pandangan kepada pihak pengurusan kolej kediaman dengan mudah dan cepat. Selain itu, pelajar juga dapat berbual (*chatting*) dan bertukar-tukar maklumat dengan pemimpin pelajar atau pengetua kolej kediaman tanpa perlu untuk berbincang secara bersemuka. Media sosial merupakan satu platform untuk pengguna seperti pemimpin pelajar mencipta pengaruh yang baik dalam menyelesaikan masalah atau sesuatu isu berkaitan dengan kepentingan pengguna media sosial yang lain (Fauziah et al. 2012). Fungsi tersebut menjadikan media sosial mampu mewujudkan persekitaran sistem penyampaian maklumat yang lebih demokratik serta terbuka untuk menyuarakan pendapat atau meluahkan perasaan (Mossberger et al. 2013) dalam membantu pengguna yang lain.

Selain itu, media sosial juga menyediakan ruang komunikasi secara dua hala kepada pengguna. Kolej kediaman akan mendapat manfaat yang besar kerana ia mampu mencapai jumlah sasaran khalayak yang ramai dalam sesuatu masa dengan kos yang rendah. Ia berbeza dengan media tradisional di mana media sosial membolehkan komunikasi berlaku daripada seorang individu kepada khalayak yang ramai (*one to many*) dan daripada khalayak yang ramai kepada khalayak yang ramai (*many to many*) pada masa sebenar (*real time*) tanpa mengira lokasi (Howard 2012). Ciri-ciri tersebut telah menarik minat ramai pengguna atau

organisasi menggunakan saluran itu sebagai medium yang penting dalam pengurusan harian mereka.

Media sosial digunakan oleh semua peringkat lapisan masyarakat tidak kira sama ada golongan pelajar, suri rumah, pekerja sektor awam mahupun swasta (Faradillah Iqmar & Iza Sharina 2011). Mereka menggunakan media sosial untuk pelbagai tujuan contohnya untuk mencari maklumat, menambah kenalan sosial dan rakan perniagaan. Kewujudan laman sosial seperti Facebook, Instagram dan Twitter telah menarik minat ramai pengguna media sosial untuk melibatkan diri secara aktif dalam membantu memberi maklumat kepada pihak pengurusan kolej kediaman. Sebagai contoh, pelajar dapat membuat makluman tentang sesuatu aktiviti keusahawanan dengan mudah dan cepat tanpa memerlukan kos publisiti yang tinggi. Oleh itu, fungsi media sosial adalah cukup meluas dan penting sekiranya pengguna mengguna dengan baik dan berhemah dalam membantu mempertingkatkan proses penyampaian maklumat. Kajian oleh Kang (2014) menyatakan bahawa penglibatan di media sosial adalah satu fenomena baharu yang dialami oleh pengguna dan memberi kesan terhadap kepuasan berkomunikasi kerana mereka dapat membaca serta menyalurkan penting kepada pihak lain bagi memastikan keberkesanan pentadbiran sesebuah organisasi.

KUALITI MAKLUMAT DI MEDIA SOSIAL

Faktor kualiti maklumat merupakan salah satu elemen penting dan signifikan untuk menilai aspek kepuasan pengguna sesuatu aplikasi seperti media sosial (Ritchi et al. 2015). Dalam konteks media sosial, kualiti maklumat dinilai berdasarkan kualiti kandungan yang memberi kesan untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap komunikasi dalam talian (Mohd Azul 2012). Kualiti maklumat juga merupakan aspek penting dalam perkongsian maklumat kerana pengguna hanya akan berkongsi maklumat yang berkualiti dan penting dengan pengguna lain (Omar et al. 2010). Para penyelidik mentakrifkan kualiti maklumat sebagai data yang mempunyai nilai kepada pengguna (Batini et al. 2009) atau sejauh mana sesuatu maklumat itu sesuai dan memenuhi kegunaan pengguna (Emamjome et al. 2013). Selain itu, kualiti maklumat perlu dinilai berdasarkan kegunaan maklumat yang diperlukan kerana ciri-ciri kualiti maklumat adalah berbeza mengikut konteks dan tujuan kegunaan maklumat tersebut (Kargar & Azimzadeh 2009).

Beberapa dimensi kualiti maklumat telah dinilai oleh penyelidik dalam pelbagai bidang penyelidikan, namun tiada kerangka khusus dibangunkan untuk mengukur kualiti maklumat di media sosial dalam sektor awam (Kargar et al. 2008). Walau bagaimanapun, menurut Ritchi et al. (2015), elemen penting dalam TMK yang digunakan untuk mengukur kualiti maklumat di sektor swasta perlu diadaptasikan ke dalam penilaian sistem maklumat perkhidmatan awam. Berdasarkan beberapa kajian mengenai perkara ini, terdapat beberapa elemen digunakan untuk mengukur kualiti maklumat di media sosial. Antaranya ialah kajian kes mengenai kriteria maklumat yang berkualiti di laman blog (Kargar & Azimzadeh 2009). Mereka mendapati terdapat sembilan (9) ciri utama maklumat berkualiti seperti ketepatan (*accuracy*), kesepaduan (*cohesiveness*), ringkas (*concise*), lengkap (*completeness*), dipercayai (*believability*), difahami (*understandable*), bersifat objektif (*objective*), bermanfaat (*informative*), dan persembahan yang menarik (*presentation*). Berdasarkan analisis keutamaan daripada ciri-ciri tersebut, skor min tertinggi bagi kriteria maklumat berkualiti ialah ciri kefahaman, informasi bermanfaat, ketepatan, maklumat yang lengkap dan maklumat terkini (*timeliness*). Dapatan kajian ini adalah selari dengan kaedah penilaian data berkualiti yang

dinyatakan oleh Batini et al. (2009). Mereka menyatakan bahawa terdapat lima (5) ciri utama untuk menentukan maklumat yang berkualiti iaitu ketepatan informasi, mudah difahami, lengkap, bermanfaat dan terkini.

Fisher et al. (2006) pula menyatakan ketepatan dianggap sebagai kriteria yang paling penting dalam kualiti maklumat dan menggambarkan sejauh mana data mewakili realiti sebenar. Ketepatan maklumat juga bermaksud sejauh mana maklumat yang disampaikan adalah betul, boleh dipercayai dan bebas daripada kesilapan (Batini et al. 2009). Ciri maklumat yang mudah difahami bermaksud sejauh mana maklumat yang disampaikan adalah jelas dan dapat difahami pengguna. Manakala maklumat yang lengkap diukur daripada sejauh mana maklumat yang diberikan mencukupi dan terperinci. Selain dari itu, Neuman (2014) berpendapat maklumat yang berkualiti mengandungi kandungan menarik yang bermanfaat kepada pengguna (*useful*). Maklumat atau kandungan yang berguna dapat memberikan pendedahan kepada pengguna sesuatu perkara baharu yang memudahkan urusan kehidupan atau pekerjaan seharian mereka. Jika pengguna mendapati maklumat yang dihantar berguna, mereka akan berkongsi dengan orang lain dalam syarikat, industri dan rangkaian sosial lain.

Dilihat dari perspektif pengurusan bencana contohnya, Tengku Siti Aisha et al. (2014) menyatakan mangsa krisis atau bencana seperti banjir berpuas hati dengan kualiti maklumat di media sosial kerana ia penting dan terkini. Ketepatan masa mengemaskini maklumat juga menentukan sejauh mana maklumat yang diberikan adalah terkini. Data dan maklumat yang sentiasa dikemaskini adalah penting, memberi kesan kepada kefahaman pengguna dan seterusnya memberi kesan positif kepada persepsi terhadap kredibiliti sumber maklumat yang dikongsi (Westerman et al. 2014). Oleh yang demikian, berdasarkan lima kriteria kualiti maklumat yang dibincangkan di atas, kajian ini akan menilai hubungan di antara kualiti maklumat dan kepuasan penglibatan pengguna dengan agensi kerajaan di media sosial. Penilaian pengguna terhadap ciri-ciri kandungan maklumat berkemungkinan menentukan kepuasan pengguna tentang kualiti maklumat yang terdapat di media sosial agensi kerajaan.

KAEDAH KAJIAN

Kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif dalam mendapatkan data bagi menjawab objektif dan persoalan kajian yang dijalankan. Sebanyak 90 soalan telah dibangunkan dalam borang soal selidik yang diedarkan merangkumi beberapa bahagian seperti demografi, Publisiti, kualiti maklumat, penerimaan perkhidmatan, kepuasan komunikasi, dan kemudahan komunikasi. Sampel rawak daripada 403 responden dari kalangan pelajar Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM), kakitangan UKM serta penduduk di sekitar Bangi dan Kajang telah dipilih untuk memberikan maklum balas melalui borang soal selidik yang diedarkan. Soalan-soalan direka dengan menggunakan skala Likert 5-*point* daripada Skor 1 sebagai *Sangat Tidak Setuju*, Skor 2 sebagai *Tidak Setuju*, Skor 3 sebagai *Agak Setuju*, Skor 4 sebagai *Setuju* dan Skor 5 sebagai *Sangat Setuju*. Kaedah ini juga membolehkan responden mengisi borang soal selidik dengan mudah dan hasil datanya juga senang untuk ditafsir. Sebelum borang soal selidik diedarkan kepada responden sebenar, pengkaji telah terlebih dahulu membuat ujian-pra (*pre-test*) ke atas 10 orang untuk menguji item soalan yang dikemukakan dalam borang tersebut. Selepas ujian tersebut dibuat dan menerima maklum balas daripada 10 orang subjek berkenaan, beberapa item yang mengelirukan dan tidak relevan telah dipinda dan ditambahbaik. Selepas pindaan soalan dijalankan, 450 borang soal selidik telah diedarkan kepada responden sebenar

secara rawak. Kajian ini mendapati 403 daripada keseluruhan 450 borang soal selidik berkenaan dikenalpasti lengkap apabila dikembalikan untuk proses analisis data.

HASIL KAJIAN

Demografi Responden

Jadual 1 menunjukkan taburan responden mengikut jantina, umur, tahap pendidikan, bangsa dan status pekerjaan. Kajian mendapati responden lelaki dan perempuan hampir sama. Kebanyakan responden berada dalam lingkungan umur 21-25 tahun (35.7 %), diikuti dengan umur 26-30 tahun (18.6%) dan 31-35 tahun (17.9%). Selebihnya adalah responden dalam lingkungan usia 36-40 tahun dan 41 tahun ke atas. Dalam aspek pendidikan tertinggi, responden terdiri daripada lepasan STPM/ Sijil/Diploma diikuti pemegang Ijazah Sarjana Muda. Manakala, lepasan Penilaian Menengah Rendah (PMR)/ Sijil Pelajaran Malaysia (SPM) adalah seramai 19.9%. Mereka yang memilik Sarjana dan PhD yang masing-masing mencatatkan jumlah peratusan minimum iaitu 7.9% dan 3.0%.

Jadual 1: Demografi Responden

Item	Kategori	Frekuensi	Peratus
Jantina	Lelaki	196	48.6
	Perempuan	207	51.4
Umur	15-20 tahun	34	8.4
	21-25 tahun	144	35.7
	26-30 tahun	75	18.6
	31-35 tahun	72	17.9
	36-40 tahun	39	9.7
	41 tahun ke atas	39	9.7
	Tahap Pendidikan	PMR/SPM	80
STPM/Sijil/Diploma		146	36.2
Ijazah		133	33.0
Sarjana		32	7.9
PhD		12	3.0
Bangsa	Melayu	270	67.0
	Cina	69	17.1
	India	60	14.9
	Bumiputra Sabah/Sarawak	3	0.7
	Lain-lain	0	0.0
Status Pekerjaan	Kakitangan Kerajaan	125	31.0
	Kakitangan Swasta	60	14.9
	Persendirian/Bekerja	41	10.2
	Sendiri		
	Pelajar	161	40.0
	Tidak Bekerja	16	4.0

Seterusnya, hampir dua pertiga daripada responden adalah berbangsa Melayu (67%). Kaum Cina dan India adalah seramai 17.1% dan 14.9%. Manakala, responden Bumiputra Sabah/Sarawak pula 0.7%. Selain itu, kebanyakan responden merupakan pelajar (40%) dan

selebihnya adalah mereka yang bekerja iaitu kakitangan kerajaan, kakitangan swasta dan persendirian/bekerja sendiri. Responden tidak bekerja adalah seramai 4% sahaja.

Jenis Media Yang Diguna

Jadual 2 menunjukkan jenis media yang digunakan oleh responden dalam kajian. Internet merupakan media atau medium yang paling kerap digunakan oleh responden (89.6%). Media sosial pula mencatatkan aplikasi media yang hampir majoriti (79.2%) diguna oleh responden. Seterusnya diikuti oleh jenis media lain seperti radio, akhbar, televisyen dan majalah.

Jadual 2: Jenis Media Yang Diguna

Jenis Media	Frekuensi	Peratus
Televisyen	109	27.0
Radio	153	38.0
Akhbar	148	36.7
Internet	361	89.6
Majalah	93	23.1
Media Sosial	319	79.2
(lain-lain): Emel	1	0.2
:eNews	1	0.2
Yahoo Mail,GmaL	1	0.2

Aplikasi Yang Diguna

Dari aspek pemilikan akaun media sosial, kajian mendapati majoriti (98%) responden mempunyai akaun media untuk aktiviti harian mereka. Jadual 3 menunjukkan mereka menggunakan aplikasi media sosial yang popular seperti Facebook (92.3%), Whatsapp (89.8%), Instagram (60.3%), WeChat (50.4%), Twitter (41.9%), Youtube (36.2%) dan Telegram (24.8%). Hanya segelintir daripada mereka yang mengguna aplikasi seperti LinkedIn, Flickr, Snapchat, Line, Skype, Spotify, TubeMate, Yahoo Mail, Gmail dan Google+.

Jadual 3: Jenis Aplikasi Yang Diguna

Jenis Akaun Media Sosial	Frekuensi	Peratus
Facebook	372	92.3
Twitter	169	41.9
Instagram	243	60.3
Wechat	203	50.4
Whatsapp	362	89.8
Telegram	100	24.8
Youtube	146	36.2
Flickr	12	3.0
LinkedIn	15	3.7
(lain-lain): Snapchat	2	0.5
: Line	1	0.2
: Skype	1	0.2

: Spotify	1	0.2
: Tube Mate	1	0.2
:YahooMail, Gmail, Google+	1	0.2

Tujuan Menggunakan Media Sosial

Jadual 4 menunjukkan tujuan penggunaan media sosial dalam kalangan responden kajian. Mereka bersetuju bahawa penggunaan media sosial adalah untuk tujuan berkomunikasi seperti menghubungi kawan-kawan. Dapatan juga mendapati, media sosial adalah penting untuk mencari bahan bagi urusan kerja, pembelajaran, maklumat hiburan dan aktiviti sosial seperti melancong.

Selain itu, media sosial juga digunakan untuk membaca maklumat terkini melalui portal berita selain membentuk rangkaian sosial dengan sahabat untuk melaksanakan sesuatu aktiviti. Mereka juga terlibat dalam perniagaan secara dalam talian dan mengguna media sosial untuk memuat naik kandungan seperti gambar dan video. Secara jelas, kajian ini menunjukkan responden kurang mengguna media sosial untuk bermain *games* atau permainan secara dalam talian.

Jadual 4: Tujuan Menggunakan Media Sosial

Item-item	Min	Sisihan Piawai
Menghubungi kawan-kawan	4.11	0.730
Mencari bahan untuk urusan kerja	3.93	0.875
Mencari bahan untuk tujuan pembelajaran	3.84	0.886
Mencari bahan untuk tujuan melancong	3.81	0.784
Membaca berita terkini dalam dan luar Negara	3.76	0.829
Mewujudkan rangkaian media sosial untuk melaksanakan sesuatu aktiviti	3.69	0.867
Mencari bahan atau maklumat hiburan	3.58	0.882
Membeli atau menjual barang dalam talian	3.54	0.967
Memberi komen/pendapat mengenai isu semasa	3.48	0.845
Memuat naik maklumat/gambar/bahan peribadi	3.45	0.949
Melayari maklumat berkaitan dengan kerja sukarelawan	3.39	0.841
Melayari media sosial parti-parti politik	3.19	0.995
Bermain <i>games</i>	2.94	1.223

Kualiti Maklumat Media Sosial Kolej Kediaman

Jadual 5 menunjukkan dapatan persepsi responden terhadap kualiti maklumat media sosial kolej kediaman. Secara keseluruhan, segelintir daripada mereka bersetuju maklumat yang terdapat dalam media sosial kolej kediaman seperti teks, grafik dan video adalah menarik dan mesra pengguna. Mereka juga mudah memahami dengan maklumat yang dipaparkan dalam media sosial. Selain dari mudah dicapai, kajian juga mendapati maklumat yang disediakan oleh kolej kediaman adalah lengkap dan sentiasa dikemaskini.

Jadual 5: Kualiti Maklumat Media Sosial Kolej Kediaman

Item-item	Min	Sisihan Piawai
Maklumat teks, grafik dan video yang dimuat naik dalam media sosial Kolej Kediaman adalah menarik	3.50	0.728
Saya mudah memahami maklumat yang dipaparkan di laman media sosial Kolej Kediaman	3.47	0.708
Laman media sosial Kolej Kediaman mudah untuk dicapai	3.45	0.727
Maklumat dalam media sosial Kolej Kediaman lengkap	3.44	0.745
Maklumat dalam media sosial Kolej Kediaman sentiasa dikemaskini	3.43	0.715

Kepuasan Komunikasi

Jadual 6 menunjukkan aspek kepuasan komunikasi responden dengan pihak kolej kediaman melalui media sosial. Mereka menyatakan persetujuan secara sederhana tentang kepuasan komunikasi melalui media sosial untuk tujuan berurusan dengan pihak pentadbiran kolej kediaman. Walau bagaimanapun, ada dalam kalangan mereka gembira apabila berkomunikasi melalui media sosial untuk urusan yang berkaitan dengan kolej kediaman.

Jadual 6: Kepuasan Komunikasi

Item-item	Min	Sisihan Piawai
Saya berpuas hati apabila berurusan di laman media sosial Kolej Kediaman	3.44	0.726
Saya gembira apabila berurusan di laman media sosial Kolej Kediaman	3.42	0.761
Secara keseluruhannya, saya berpuas hati berkomunikasi dan berurusan melalui laman media sosial Kolej Kediaman	3.40	0.774
Saya berasa senang melakukan urusan melalui laman media sosial Kolej Kediaman disebabkan segala maklumat yang diberikan adalah ringkas dan padat	3.37	0.731
Saya mendapat apa yang dikehendaki setelah berurusan di laman media sosial Kolej Kediaman	3.36	0.738
Saya berpuas hati dengan maklumat yang diterima di laman media sosial Kolej Kediaman	3.36	0.739
Saya berpuas hati dengan maklumat yang diterima dalam penyelesaian masalah daripada pihak Kolej Kediaman	3.33	0.742

Kajian mendapati ada dalam kalangan responden yang merasa senang untuk berurusan melalui aplikasi media sosial kerana maklumat yang diberikan adalah ringkas dan padat, malah

memenuhi keperluan urusan mereka. Mereka juga berpuas hati dengan maklumat yang diterima untuk menyelesaikan masalah daripada pihak pentadbiran kolej kediaman.

PERBINCANGAN

Media sosial telah muncul sebagai aplikasi yang penting untuk urusan komunikasi dan penyampaian maklumat dalam sesebuah organisasi. Aplikasi ini yang berkembang pesat dalam kalangan masyarakat menyediakan peluang untuk berhubung antara satu sama lain secara dalam talian menggunakan pelbagai peranti mudah alih seperti tablet dan telefon pintar. Media sosial telah menyediakan platform yang sangat baik bagi organisasi seperti kolej kediaman untuk mentransformasi sistem penyampaian maklumat pentadbiran, aktiviti dan program pelajar. Penglibatan aktif pengguna seperti pelajar, kakitangan dan orang awam melalui media sosial membantu universiti dan kolej kediaman untuk mempertingkatkan kualiti perkhidmatan terutama dalam aspek sistem tadbir urus dan penyampaian maklumat yang cekap.

Pengkaji melihat pentingnya media sosial kepada kolej kediaman saluran untuk menggalakkan budaya penyertaan pelajar, kakitangan dan orang awam bagi berkongsi maklumat dengan pentadbiran kolej. Kepuasan pengguna terhadap kualiti maklumat dan komunikasi merupakan elemen yang paling penting untuk mengukur keberkesanan serta penerimaan media sosial dalam meningkatkan penglibatan pelajar dan publik dengan sesebuah agensi kerajaan (Kang 2014) seperti kolej kediaman di universiti. Penggunaan media sosial yang semakin meluas oleh sesebuah organisasi merupakan antara strategi kerajaan untuk mempelbagaikan saluran komunikasi dan memperluaskan akses perkhidmatan kepada pengguna. Ia bertujuan meningkatkan kepuasan kepada pelajar dan orang awam bagi memastikan maklumat serta perkhidmatan dapat dicapai/diakses oleh jumlah sasaran yang lebih ramai/luas. Penggunaan media sosial seperti Facebook, Whatsapp, Twitter dan Instagram merupakan era baharu dalam sektor awam untuk mempertingkatkan kecekapan tadbir urus secara elektronik terutama dalam transformasi sistem penyampaian maklumat.

Dapatan kajian menunjukkan bahawa responden memilih media sosial sebagai saluran komunikasi utama untuk berhubung dalam era baharu sekarang jika dibanding dengan media yang lain. Walau bagaimanapun, kajian menunjukkan penggunaan media sosial dalam kalangan responden untuk berurusan dengan kolej kediaman masih di tahap sederhana walaupun majoriti daripada mereka mempunyai akaun media sosial. Saluran komunikasi yang lebih bersifat interpersonal seperti telefon dan e-mel masih menjadi saluran yang penting kepada mereka untuk berurusan dengan pihak pentadbiran kolej kediaman. Ini disebabkan mereka dapat berhubung secara terus dengan pegawai yang dapat menyelesaikan masalah dan urusan.

Hasil kajian ini mendapati Facebook dan Whatsapp merupakan aplikasi media sosial yang paling popular digunakan oleh pengguna untuk berhubung dengan pihak kolej kediaman. Penemuan ini menyokong kajian Norshuhada et al. (2016) sebelum ini iaitu WhatsApp dan Facebook adalah aplikasi yang paling popular dan paling kerap digunakan oleh generasi belia di Malaysia berbanding media sosial yang lain. Malah, Facebook ialah media sosial yang paling kerap digunakan oleh orang awam termasuk di luar bandar (Hopkins 2014). Hasil kajian ini mendapati tujuan utama pengguna berinteraksi di media sosial dengan kolej kediaman adalah untuk mendapatkan maklumat terkini berkaitan dengan pentadbiran kolej serta acara dan program yang diadakan oleh pelajar. Selain itu, mereka juga kerap membuat aduan permasalahan dan pertanyaan tentang sesuatu perkara di media sosial untuk mendapat

tindakan lanjut pihak yang terlibat di kolej kediaman. Dapatan ini menunjukkan bahawa penglibatan mereka secara aktif dalam berinteraksi di media sosial lebih tertumpu kepada pencarian maklumat. Ini menunjukkan bahawa penglibatan pengguna adalah lebih kepada mengikuti dan berkongsi maklumat dengan pengguna lain. Mereka kurang berminat untuk berkongsi komen tentang isu semasa mahupun memberi cadangan dan idea.

Dari aspek kualiti maklumat, kajian membuktikan bahawa kualiti maklumat merupakan faktor yang sangat penting dan memberikan kepuasan dalam interaksi atau berkomunikasi di media sosial. Kualiti maklumat memberikan kepuasan yang tinggi kepada pengguna jika kandungan maklumat yang bermanfaat dipapar/dikongsi oleh pemimpin pelajar atau pentabiran kolej kediaman di aplikasi media sosial seperti facebook, Instagram atau whatsapp. Maklumat yang terkini, betul, tepat, cepat dan boleh dipercayai akan meningkatkan lagi kepuasan komunikasi, penerimaan dan penggunaan media sosial dalam kalangan pelajar, kakitangan dan orang awam untuk berkomunikasi dengan pihak kolej kediaman. Tengku Siti Aisha et al. (2014) turut bersetuju bahawa kualiti maklumat di media sosial memberikan kepuasan kepada pengguna kerana sentiasa memaparkan maklumat yang penting dan terkini terutamanya dalam pengurusan bencana atau menyelesaikan sesuatu masalah.

KESIMPULAN

Kajian ini memberikan pendedahan dan pemahaman tentang peranan dan kepentingan media sosial sebagai penghubung dan medium komunikasi berkesan di antara organisasi dan pemegang taruh seperti pelajar, kakitangan dan orang awam. Dapatan kajian telah merungkai beberapa penemuan penting berkaitan elemen yang menentukan kepuasan dan penglibatan orang awam dalam komunikasi dua hala di media baharu. Ia membuktikan kepentingan kualiti maklumat dan kepuasan komunikasi dalam penggunaan media sosial dalam aspek mempertingkatkan sistem penyampaian maklumat. Selain itu kajian ini juga membuktikan kepuasan pengguna penting dalam mempertingkatkan penerimaan, penggunaan serta penglibatan aktif pemegang taruh di media sosial dengan pihak kolej kediaman. Penglibatan aktif pelajar, kakitangan dan orang awam melalui media sosial membantu universiti dan kolej kediaman untuk mempertingkatkan kualiti perkhidmatan terutama dalam aspek sistem tadbir urus dan penyampaian maklumat yang cekap.

RUJUKAN

- Agarwal, N. & Yiliyasi, Y. 2010. Information quality challenges in social media. *Proceedings of the 15th International Conference on Information Quality (ICIQ-2010)*, hlm. 234–248.
- Batini, C., Cappiello, C., Francalanci, C. & Maurino, A. 2009. Methodologies for data quality assessment and improvement. *ACM Computing Surveys* 41(3): 1–52.
- Emamjome, F. F., Rabaai, A. a., Gable, G. G. & W.Bandara, W. 2013. Information Quality in Social Media: A Conceptual Model. <http://eprints.qut.edu.au/61822/3/61822.pdf> [10 April 2017]
- Fauziah Ahmad, Chang Peng Kee, Normah Mustaffa, Faridah Ibrahim. 2012. Information propagation and the forces of social media in Malaysia. *Asian Social Science* 8(5): 71–76.
- Faradillah Iqmar Omar & Iza Sharina Sallehuddin. 2011. Media sosial: Kajian tentang penglibatan dan kepuasan dalam kalangan mahasiswa. *Proceeding of the International Conference on Media And Communication (MENTION2011)*, hlm. 11–12.

- Guo, J., Liu, Z. & Liu, Y. 2016. Key success factors for the launch of government social media platform: identifying the formation mechanism of continuance intention. *Computers in Human Behavior* 55: 750–763.
- Hopkins, J. 2014. Cybertroopers and tea parties: Government use of the internet in Malaysia. *Asian Journal of Communication* 24(1): 5–24.
- Howard, A. 2012. Connecting With People With Communities: How Local Government is Using Social Media to Engage with Citizens. Canberra, Australia. http://www.governanceinstitute.edu.au/magma/media/upload/ckeditor/files/1353548699_Connecting_Communities_ANZSIG-ACELG_August_2012.pdf [20 April 2017]
- Kang, M. 2014. Understanding public engagement: Conceptualizing and measuring its influence on supportive behavioral intentions. *Journal of Public Relations Research* 26(5): 399–416.
- Kargar, M. J. & Azimzadeh, F. 2009. A framework for ranking quality of information on weblog. *Engineering and Technology* 56: 690–695.
- Kargar, M. J., Ramli, A. R., Ibrahim, H. & Azimzadeh, F. 2008. Formulating priority of information quality criteria on the blog. *World Applied Sciences Journal* 4(4): 586–593.
- Khasawneh, R. T. & Abu-Shanab, E. A. 2013. E-Government and social media sites: The role and impact. *World Journal of Computer Application and Terchnology* 1(1): 10–17.
- Mohd Azul Mohamad Salleh. 2012. The Impact of interactivity features in enhancing online communication. *Malaysian Journal of Communication* 28(2): 21–36.
- Mossberger, K., Wu, Y. & Crawford, J. 2013. Connecting citizens and local governments? Social media and interactivity in major U.S. cities. *Government Information Quarterly* 30(4): 351–358.
- Neuman, B .2014. Facebook vs. Twitter: How does engagement differ on each platform? Content Boost. Available at: <http://www.contentboost.com/topics/content-creation/articles/389387-facebook-vs-twitter-how-does-engagement-differ-each.htm>
- Norshuhada Shiratuddin, Mohd Azizuddin Mohd Sani, Shahizan Hassan Mohd Khairie Ahmad, Kartini Aboo Talib & Noor Sulastry Yurni Ahmad. 2016. Generation y's political participation and social media in Malaysia. *Malaysian Journal of Communication* 32 (1): 125–143.
- Ritchi, H., Wahyudi, I. & Susanto, A. 2015. Research program on key success factors of e-government and their impact on accounting information quality. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, hlm. 673–680.
- Tariq Banday, M. & Mattoo, M. M. 2013. Social media in e-governance: a study with special Reference to India. *Social Networking*: 47–56.
- Tengku Siti Aisha, Saodah Wok, Aini Maznina A. Manaf, and Rizalawati Ismail. 2014. Exploring the use of social media during the 2014 flood in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, hlm.931–937.
- Tobergte, J. C., Jaeger, P. T., Munson, S. & Glaaisyer, T. 2010. Engaging the public in open government: social media technology and policy for government transparency. *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9): 1689–1699.
- Westerman, D., Spence, P. R. & Van Der Heide, B. 2014. Social media as information source: recency of updates and credibility of information. *Journal of Computer-Mediated Communication* 19(2): 171–183.