

LAMAN BLOG: PLATFORM MENCANAI PENDAPAT, MEMPROJEKSI NILAI DAN JURI AWAM TERHADAP KERAJAAN

SYAHRUDDIN HJ. AWG. AHMAD, NIK NORMA NIK HASSAN & ADNAN HUSSEIN

ABSTRACT

BLOG SITES: PLATFORM FOR OPINION GRINDING, VALUE PROJECTION AND CIVIL JURY TOWARDS GOVERNMENT

Internet users in this country celebrate the blogs, microblogs and social networking as an ideal platform to present their ideas and opinions to members of the community. A growing number of bloggers and blogs may provide advantages to visitors of the blog to demonstrate their personal or collective opinions. In the meantime the collective opinions should be embraced by the authorities in order to ensure the public service delivery is on track. Thus, it is the role of the people (blogs visitors) who become eyes and ears of the government in helping the government to deliver an efficient process of public duties and services. It should be made explicit by using constructive feedback on the quality of public services. However, some people may have their own personal intention which is purportedly used to make a prejudgment towards government especially on issues pertaining to its duties. Hence, it should clearly shows on how the Internet especially blogs being used (or misused) by public as a court to put government in a certain position of guilt or not.

Keywords: blogger, new media, government, blogs, participatory journalism

PENDAHULUAN

Habermas percaya bahawa pemikiran logik dan amalan berhujah dapat menggalakkan wacana dan membantu membina asas sekali gus mengembangkan sebuah masyarakat yang demokratik (Papacharissi 2004). Pandangan Habermas ini, menetapkan dua prasyarat yang perlu dititikberatkan untuk menghasilkan diskusi beretika iaitu, sikap menghormati pihak lain dan adab bercakap yang sopan. Cara ahli sesebuah masyarakat berfikir dan mengemukakan idea sesama mereka dan kepada pihak berkuasa dipengaruhi oleh perubahan struktur masyarakat (Keane 1995) yang jelas didorong oleh aspek pendidikan yang telah membangunkan kesedaran kepenggunaan, hak asasi manusia, dan penggunaan teknologi media. Walau bagaimanapun, ruang awam dilihat semakin penting sebagai satu pendekatan untuk menghimpunkan pendapat umum terhadap pihak pemerintah.

Ruang awam digunakan secara optimum oleh pengguna media untuk mengetengahkan pendapat tentang sesuatu yang memberi kesan terhadap kehidupan mereka (Ekdale, Kang, Fung, Muzammil & Madhu 2007). Bagi Spybey (1996), situasi sebegini dirangsang oleh aktor dan aktiviti yang berlaku dalam proses globalisasi yang membudayakan gelagat dan cara pengguna membuat keputusan dalam kitaran ekonomi, rangkaian sosial, dan gerak kerja politik di sesebuah negara. Perkembangan semasa ini yang memberi kesan pada aspek pembangunan sejagat dilihat sebagai berambiguiti dengan peranan media massa (Mahathir Mohamad 2002). Hal ini dapat dikenal pasti menerusi nilai dan kepercayaan yang dijunjung oleh semua spektrum industri yang melibatkan pengeluaran dan perkhidmatan khusus kepada para pengguna. Dalam masa yang sama, media massa khususnya media baharu tidak terkecuali terutama dalam usaha pemilik organisasi media untuk menyajikan pilihan yang menarik terutama dalam konteks sifat kandungannya yang mempunyai banyak pilihan, mudah digunakan, murah dari segi kos, dan memiliki ciri-ciri peribadi untuk mengumpul maklumat, berhibur, mencari kenalan malah melontarkan apa-apa idea bagi memperkatakan sesuatu perkara.

Penerimaan masyarakat terhadap sifat-sifat media baharu ini secara tidak langsung mendorong penggunaan media berkenaan untuk pelbagai tujuan. Antara lain tujuan penggunaan media baharu ini termasuklah memperkatakan isu serta berkongsi idea tentang topik yang berkaitan dengan kehidupan masyarakat. Walau bagaimanapun, diskusi isu yang dijuarai warga sesebuah negara tidak semestinya diorientasikan pada fakta semata-mata kerana ada sebilangan kandungan diskusi didorong oleh persepsi rakyat terhadap sesebuah kerajaan yang memerintah negaranya. Pandangan yang berpandukan persepsi ini berbeza-beza antara satu kelompok dalam komuniti dengan kumpulan lain dalam komuniti yang serupa. Faktor etnik yang membawa bersama pengaruh pandang dunia mengikut kepentingan untuk menjaga adat resam, ideologi politik, agama, dan sebagainya menjadi taruhan pada aspek keyakinan satu-satu kelompok dalam masyarakat yang berbilang kaum seperti di Malaysia terhadap pemerintah yang diberikan mandat untuk membangunkan negara ini.

Kerajaan meletakkan usaha melestarikan sokongan daripada setiap individu rakyat sebagai keutamaan dalam gerak kerja perlaksanaan dasar awam. Oleh sebab itulah, penting bagi kerajaan untuk menilai sejauh manakah rakyat menerima pendekatan yang diambil oleh agensi-agensinya untuk menyampaikan perkhidmatan kepada rakyat sebagai khalayaknya. Pelbagai cara digunakan oleh sesebuah kerajaan untuk menilai kemampuan agensi-agensinya dalam menyampaikan perkhidmatan kepada rakyat. Nilai sesebuah organisasi di mata khalayaknya bergantung pada fokus dan usaha yang dijalankan oleh organisasi berkenaan untuk membina seterusnya mengekalkan hubungan antara organisasi dengan khalayak sasarannya (Ledingham & Brunig 1998). Antara lain adalah menerusi mekanisme formal dan bukan formal yang dipilih untuk digunakan bagi mengukur prestasi perlaksanaan dasar awam. Setiap mekanisme baik yang diurus tadbir dari dalam organisasi mahupun secara jarak jauh antara organisasi dan khalayaknya ditentukan sebagai pengukur kepada pencapaian satu-satu dasar awam yang disasarkan kepada rakyat sebagai khalayak.

SALURAN BERSUARA OLEH RAKYAT KEPADA KERAJAAN

Sebagai pihak berkuasa, sesebuah organisasi awam perlu bijak mempertimbangkan mana-mana pilihan saluran untuk rakyat mudah berhubung dengan pihak berkuasa bagi mendapatkan maklumat berkaitan dengan perkhidmatan yang disediakan. Ini penting

untuk membolehkan rakyat mengetahui kaedah atau pendekatan yang digunakan oleh pihak kerajaan dalam menyampaikan perkhidmatan mereka kepada rakyat. Dalam masa yang sama, saluran perhubungan yang dimuktamadkan sebagai mekanisme berinteraksi dengan rakyat ini juga perlulah dipantau dan dikemaskinikan untuk membolehkan mana-mana pertanyaan atau aduan berkaitan dengan perkhidmatan yang disediakan organisasi berkenaan berjalan lancar dan memenuhi keperluan rakyat.

Dalam konteks Malaysia, terdapat beberapa saluran umum yang dikendalikan pihak perkhidmatan pelanggan sesebuah organisasi awam khusus untuk memantau sebarang pertanyaan serta aduan oleh rakyat. Antaranya termasuklah aduan secara lisan di kaunter-kaunter khidmat pelanggan atau menerusi sistem digital sama ada secara serahan terus di kaunter khidmat pelanggan, atau dimasukkan ke dalam peti cadangan. Usaha merealisasikan interaksi pelbagai hala secara bersemuka dan hari bertemu pelanggan juga kerap dianjurkan organisasi awam. Aduan menerusi talian *hotline* atau e-mel rasmi organisasi, menulis kepada editor akhbar, malah berinteraksi menerusi laman sosial seperti Facebook atau mikroblog seperti Twitter dianggap sebagai pelengkap pada kaedah sedia ada agar rakyat mudah menyampaikan idea atau syor yang berfaedah dalam menambahbaik kualiti penyampaian perkhidmatan pihak agensi kerajaan yang terlibat.

Menerusi kaunter khidmat pelanggan yang berfungsi sebagai barisan hadapan yang bersedia menerima sebarang aduan, cadangan, atau bantahan daripada orang awam, agensi-agensi kerajaan menyediakan banyak maklumat untuk memberikan kefahaman kepada rakyat tentang fungsi sesebuah organisasi kepada khalayaknya, terutama kepada mereka yang ingin melakukan urusan dengan pihak tersebut. Gambaran awal tentang pendapat orang ramai terhadap sesebuah organisasi akan terpancar menerusi cara layanan dan tahap perkhidmatan yang disediakan di kaunter khidmat pelanggan itu sendiri. Jika layanan yang diberikan di peringkat kaunter khidmat pelanggan berada pada tahap sederhana dan tidak cekap, maka yang tergambar dalam fikiran khalayak ialah kualiti menyeluruh organisasi berkenaan, terutama dari sudut penawaran perkhidmatan yang paling mudah, iaitu menerima dan memproses pertanyaan atau aduan.

Dalam masa yang sama, aplikasi aduan dan cadangan boleh dilakukan di kaunter khidmat pelanggan. Sebagai contoh, Polis Diraja Malaysia (PDRM) telah melancarkan sistem aduan dan cadangan menggunakan aplikasi elektronik yang membolehkan orang awam yang berurusan dengan organisasi tersebut menyampaikan aduan dan dalam masa yang sama menentukan *rating* perkhidmatan yang disediakan menerusi perkakasan elektronik yang disediakan di kaunter-kaunter khidmat pelanggan di balai polis seluruh negara. Selain daripada itu, ada juga organisasi awam yang meletakkan harapan yang tinggi bagi orang awam memanfaatkan peti cadangan yang disediakan di kaunter khidmat pelanggan organisasi mereka. Peti cadangan diletakkan di kaunter khidmat pelanggan lazimnya khusus untuk mengumpulkan sebarang pendapat berkenaan organisasi.

Sebilangan besar agensi kerajaan yang akur pada kehendak khalayaknya yang mahu perbincangan secara terbuka dan bersemuka akan cenderung untuk memfokuskan pertemuan informal dengan khalayak masing-masing semasa hari bertemu pelanggan berlangsung. Agensi kerajaan yang menitikberatkan soal kecekapan dan keberkesanan perkhidmatannya di mata rakyat sebagai khalayak akan menggunakan hari bertemu pelanggan untuk memberikan gambaran tentang fungsi organisasi tersebut kepada khalayaknya (Holtzhausen 2002).

Selain itu, satu langkah mudah yang diamalkan secara meluas oleh agensi-agensi kerajaan sejak dahulu hingga sekarang adalah mengalu-alukan sebarang aduan menggunakan talian *hotline* dan portal aduan menerusi e-mel rasmi sesebuah jabatan kerajaan. Penggunaan talian

telefon dan Internet dapat menjimatkan masa berbanding perjumpaan secara bersemuka. Walau bagaimanapun, talian *hotline* sepatutnya dimanfaatkan sepenuhnya oleh pihak agensi kerajaan sebagai saluran maklum balas daripada pihak awam berkaitan organisasi kerajaan secara konsisten dan maklum balas setiap aduan yang diterima perlu direkodkan dan diproses dengan segera. Penjawat awam yang diberikan amanah untuk menangani setiap persoalan yang diajukan pihak orang awam perlu menjawabnya secara bertulis atau lisan menggunakan sumber dan fakta yang betul.

Di laman web rasmi sesebuah organisasi awam, aduan boleh dibuat menerusi e-mel kepada pihak pengurusan organisasi dan dalam masa yang sama, e-mel penjawat awam yang dipertanggungjawabkan perlu turut disenaraikan agar setiap pertanyaan boleh disampaikan terus kepada pihak yang berkaitan. Lewat bulan September 2011 yang lalu pihak kerajaan melalui Jabatan Perdana Menteri mencadangkan agar setiap individu rakyat Malaysia mempunyai e-mel individu yang bersifat rasmi yang dikenali sebagai e-mel 1Malaysia. Cadangan kerajaan untuk mewujudkan e-mel rasmi bagi setiap individu rakyat Malaysia mendapat maklum balas yang pelbagai. Ada yang menyokong dan ada juga yang membantah atas sebab-sebab tertentu.

Ada juga dalam kalangan ahli masyarakat yang mahu menulis dan secara kritis mahu agar tulisannya dibaca oleh khalayak lain bagi mendapatkan perhatian ramai. Aktiviti menulis surat kepada editor oleh pembaca sesebuah akhbar membolehkan kandungan surat tersebut diterbitkan dalam kolum surat kepada editor. Isi surat kepada editor lazimnya memberikan gambaran tentang masalah atau perkara yang ingin diadukan atau didedahkan oleh seseorang secara terbuka melalui akhbar. Ini berbeza dengan pendedahan secara terbuka menerusi laman blog kerana isi cerita adalah bebas dan tapisan dilakukan sendiri oleh *blogger* tersebut.

Hubungan antara kuasa dengan subjek yang membina struktur kuasa sebenarnya wujud dalam media sosial. Jika dalam media tradisional, kuasa wujud secara berpusat dan alirannya dalam bentuk atas ke bawah (*vertical*) serta dalam bentuk kawal dan perintah yang tampak lebih mendominasi khalayak (Moreira et al. 2009), kini itu sudah berubah dengan kuasa wujud secara *horizontal* (melintang). Hal yang demikian menunjukkan bahawa dalam media portal, kuasa sudah diserakkan (dikongsi oleh banyak pihak), lebih meluas, dan dipraktikkan secara kerjasama pelbagai pihak (Moreira et al. 2009: 22). Oleh sebab itu, maka, peluang terbuka luas untuk ahli masyarakat mempraktikkan kebebasan bersuara sama ada dalam hal berkaitan politik, sosial, mahupun akademik (Vickery & Wunsch-Vincent 2007: 65).

WACANA DI LAMAN BLOG DAN PENDAPAT UMUM

Wacana merujuk pada penggunaan bahasa dan dalam konteks era pascamoden dan mencakupi ruang lingkup lebih luas, termasuklah persekitaran sosial. Hal yang demikian mencabar pihak *modernist* yang meyakini bahawa kebenaran wujud secara solo dan pengetahuan hanya dalam bentuk objektif semata-mata. Wacana berbeza dengan institusi masyarakat yang digerakkan dengan matlamat dan cara ia dioperasikan. Setiap wacana baik secara lisan mahupun tulisan digerakkan untuk menjelmakan makna isu yang diwacanakan sama ada di mata kerajaan sebagai pemerintah mahupun dalam konteks kehidupan rakyat sebagai golongan yang diperintah. Makna yang cuba dihasilkan dalam bentuk pendapat umum yang merujuk pada isu yang diwacanakan bukan setakat dizahirkan dalam bentuk lisan dan tulisan, tetapi juga tanda ("sign") yang mungkin wujud dalam bentuk pengucapan atau penulisan. Makna yang diselitkan secara tersurat atau tersirat dalam teks wacana boleh difahami daripada hubungan pentafsir makna dengan objek mengikut konteks paparan,

terutama melalui penggunaan bahasa yang boleh difahami dan genre media itu sendiri (Fiske 1990).

Wacana boleh dilakukan menggunakan pelbagai jenis bahasa secara terbuka menerusi forum terbuka, dialog, (pada tahap *dyad* [komunikasi membabitkan dua pihak] atau kumpulan kecil) serta di laman blog. Kandungan wacana diwarnakan dengan elemen cadangan, bantahan, dan juga sokongan. Kritikan dikemukakan sebagai satu cara untuk memastikan wacana berkembang dengan baik. Pelbagai idea yang baik atau sebaliknya dikongsi dan dikritik oleh pewacana agar syor atau rumusan yang bakal diperoleh kelak bersifat tulen dan lahir daripada perbincangan yang komprehensif. Blog ialah laman web khusus yang mudah untuk dikemaskinikan dan terdapat beberapa platform percuma untuk membina laman blog, termasuklah Wordpress, Live Journal dan Blogger (Martin 2010). Tidak dapat dinafikan bahawa pewacana yang terlibat dalam satu-satu wacana cenderung untuk memihak kepada satu-satu pihak. Di Thailand, akses dan penggunaan Internet tampak dramatik di pihak rakyat terutamanya golongan belia sehingga menyebabkan kerajaan berusaha keras untuk memastikan bahan yang dikongsi terkawal dan tidak menjejaskan kuasa pihak pemerintah (Prangtip Daorueng 2004).

Wacana yang mendorong pembentukan pendapat umum ini didorong oleh sumber maklumat yang disajikan dalam perbincangan atau kredibiliti *blogger* dan peserta-peserta perbincangan atau emosi atau pengalaman peserta dalam berhadapan dengan isu membabitkan pihak kerajaan (sama ada organisasi awam, penjawat awam mahupun sistem yang diwujudkan untuk membantu sesebuah agensi kerajaan menjalankan operasinya). Pendapat umum yang lahir daripada perbincangan pelbagai pihak dalam media berkenaan diaktifkan dengan bahan bermaklumat yang disebarkan kepada ahli-ahli yang terlibat dalam perbincangan di laman blog. Tindakan ini menjelaskan peranan bidang kewartawanan yang diamalkan secara penyertaan bersama (*participatory journalism*) antara sumber berita yang dikongsi dengan penerima berita tersebut. Kandungan perbincangan yang mewujudkan pendapat umum pula berkisar pada soal kuasa, dalam konteks kerajaan.

Dorongan atau motivasi perbincangan pula dipengaruhi elemen psikologi yang secara ketara memberi kesan langsung kepada peserta dalam perbincangan di laman blog sama ada dari sudut emosi, pengalaman mahupun personaliti individu yang terlibat. Perubahan cara masyarakat atau komuniti berfikir (walau pun dalam unit yang kecil dalam satu-satu laman blog) pula memberikan gambaran tentang peranan agen sosialisasi dalam masyarakat seperti teknologi media mutakhir dan rakan sebaya dalam proses transformasi masyarakat ke arah kelompok manusia yang lebih bermaklumat berbanding sebelumnya.

Kushin dan Kitchener (2009) yakin bahawa konsep *participatory journalism* berupaya mendorong usaha bersepadu ahli masyarakat sebagai pewacana yang aktif dalam wacana di laman blog untuk sama-sama membuat keputusan bagi menyelesaikan masalah dalam masyarakat secara sistematik dan berteraskan maklumat yang benar. Kenyataan ini menjelaskan kepada kita bahawa pewacana dalam kalangan ahli masyarakat yang aktif dan peka pada keperluan menyelesaikan masalah dalam komunitinya akan beriya-iyanya untuk melibatkan seramai mungkin ahli masyarakat lain sebagai peserta wacana di laman blog. Ini penting untuk mendapatkan sokongan ahli masyarakat dalam usaha membentuk pendapat umum bagi memperlihatkan tahap bantahan atau sokongan ahli masyarakat terhadap pihak berkuasa agar pemerintah menyelesaikan masalah berkenaan.

Pendapat umum sebagai paparan pendapat yang dikongsi oleh ahli-ahli masyarakat terhadap satu-satu perkara (Wilcox & Cameron 2006) terhasil daripada spektrum wacana yang boleh memberikan kesan secara langsung atau tidak langsung kepada mana-mana

pihak baik orang-perseorangan, badan bukan kerajaan, organisasi korporat mahupun pihak kerajaan. Implikasi pendapat umum mencakupi kesan langsung seperti imej yang buruk jika pendapat umum sepakat mengatakan bahawa satu-satu pihak itu tidak bertanggungjawab atau telah melanggar peraturan dan sebagainya.

Newsom, Turk dan Kruckeberg (2004) percaya bahawa pendapat umum dalam kalangan masyarakat boleh berubah dengan mudah dan berlaku dengan begitu pantas akibat faktor persekitaran dan reka bentuk maklumat yang ada dalam masyarakat. Ini kerana, terdapat kesan tidak langsung yang wujud dalam konteks kepercayaan relatif kepada skala pendapat umum itu sendiri sama ada di peringkat tempatan, nasional mahupun serantau. Walau bagaimanapun, dalam konteks wacana isu yang berkaitan dengan kerajaan, pendapat umum lazimnya akan terus kukuh dalam ingatan dan kian bertambah kompleks dari sudut kepercayaan dan kesannya kepada pemikiran individu khalayak sesebuah organisasi. Krisis keyakinan yang wujud dalam minda ahli masyarakat terhadap agensi-agensi kerajaan hanya boleh diubah dengan bukti-bukti fizikal serta tabiat atau budaya kerja yang positif. Rakyat mudah menilai mana-mana agensi kerajaan dan penjawat awam yang difikirkan mempunyai masalah dari segi kecekapan dan keberkesanan menjalankan tugas.

Oleh sebab itu, peringkat pengurusan tertinggi sebagai kumpulan pembuat keputusan dalam sesebuah organisasi awam sepatutnya mengambil sikap proaktif untuk memastikan organisasinya berada di landasan yang tepat dalam menyampaikan perkhidmatan kepada khalayaknya. Todd dan Gawise (2009) yakin bahawa keberkesanan tugas dan keupayaan menangani masalah yang berkaitan dengan khalayak yakni rakyat hanya dapat direalisasikan menerusi budaya kerja yang betul dan sentiasa berteraskan kehendak khalayak. Kemungkinan individu atau kumpulan dalam kalangan masyarakat mengubah persepsi mereka terhadap sesebuah organisasi kerajaan adalah tinggi jika pihak pengurusan dapat memperlihatkan gaya pengurusan yang tidak efisien, maka tindak balas khalayak adalah untuk membetulkannya menerusi teguran sama ada secara terbuka melalui surat yang dihantar kepada editor akhbar mahupun secara tersembunyi (surat layang) akan berlaku yang mengakibatkan imej dan reputasi organisasi itu berada di situasi yang genting.

Thomas dan Zaharom Nain (2005) pula optimis mengatakan bahawa usaha kolektif oleh pihak kerajaan perlu lebih tertumpu pada cara menentukan aliran maklumat yang seimbang antara pihak pemerintah dan rakyatnya. Bagi Nik Nazmi Nik Ahmad (2011), ini penting kerana kaedah politik secara pecah dan perintah, arahan atas ke bawah dan autokratik tidak sepatutnya membelenggu kerajaan sehingga menyukarkan pihak rakyat untuk melibatkan diri bagi sama-sama membangunkan negara ini. Hal yang demikian telah menyebabkan sebilangan *blogger* cenderung untuk mengambil bahan daripada sumber yang pelbagai untuk menjadikan bahan penulisannya menarik perhatian pengunjung laman blognya dan yang lebih penting, pengetahuan yang cuba dibina oleh seseorang *blogger* itu bukan setakat ditulis untuk dibaca dan dibincangkan oleh pengunjung laman blog, tetapi lebih daripada itu mempengaruhi mereka dari sudut pemikiran dan tingkah laku (Reynolds 2005).

LAMAN BLOG SEBAGAI PLATFORM MENGHAKIMI KERAJAAN?

Kebanyakan *blogger* yang mahu memperjuangkan aspirasi untuk mempengaruhi ahli masyarakat dari sudut cara berfikir dan bertindak, lazimnya terdiri daripada kelompok penggiat aktiviti kemasyarakatan dan kemanusiaan dalam kalangan masyarakat sivil yang berusaha secara bebas memperjuangkan kedua-dua aktiviti tersebut menerusi penulisan artikel dan ulasan satu-satu isu yang membabitkan kerajaan di laman blog mereka. Namun, atas faktor kebebasan menulis dan dengan sengaja mengabaikan aspek penapisan sebelum

satu-satu cerita disiarkan, maka *blogger* tersebut terpaksa menanggung masalahnya. Rocky's Bru' (Datuk Ahirudin Atan) misalnya pernah disiasat oleh pihak polis pada 9 Oktober 2010 kerana menulis artikel yang secara terbuka cuba mengaitkan Datuk Seri Rais Yatim, Menteri Penerangan, Komunikasi dan Kebudayaan Malaysia dalam rasuah hampir 1 billion kepada tiga daripada sembilan syarikat yang dilesenkan untuk mengoperasikan teknologi Wimax dan 3G di Malaysia (*Who gets Santa Rais' RM1 billion handout?* (9 Oktober 2010, 62 komentar) (Rocky's Bru 2010).

Dari sudut pandangan pihak kerajaan, tindakan Ahirudin ini dilihat cuba menimbulkan kesangsian yang boleh membawa kepada hakisan kepercayaan rakyat terhadap individu penjawat awam yang sebahagian juga ialah pembuat dasar. Sebaliknya, dari sudut pandangan Ahirudin, tindakan beliau ini lebih kepada usaha untuk membuka mata semua pihak agar lebih peka kepada isu-isu integriti yang membabitkan penjawat-penjawat awam di peringkat pembuat keputusan.

Namun, sebilangan ahli masyarakat yang mengunjungi laman blog Rocky's Bru mungkin akan mengesyorkan Ahirudin untuk menyalurkan maklumat berkaitan Rais Yatim terus kepada pihak Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM) atau mungkin juga terus kepada pihak Biro Aduan Awam (BPA) agar tindakan yang betul mengikut undang-undang dapat dilaksanakan. Sungguhpun begitu, kebanyakan *blogger* menganggap dirinya sebagai penulis yang berjuang atas nama kebenaran dan biarlah kebenaran yang cuba diungkapkan menerusi wacana di laman blog itu dihakimi oleh masyarakat menerusi *court of public opinion*. Tambahan pula, untuk sekian lama, agensi berkuasa seperti SPRM dan polis dikaitkan dengan perkhidmatan yang memihak pada segelintir individu dan kumpulan tertentu sahaja sehingga mungkin apa-apa sahaja yang diadakan atau disampaikan menerusi agensi penguatkuasaan ini berkemungkinan akan diabaikan.

LAMAN BLOG DAN INOVASI KOMUNIKASI AWAM

Teknologi baharu seperti laman blog boleh dijadikan sebagai inovasi dalam komunikasi awam, terutama dalam merealisasikan tindakan oleh masyarakat sivil. Namun menjelang pertengahan 2010 lebih banyak agensi kerajaan dilihat aktif di laman sosial seperti Facebook. Trend mengumpulkan khalayak untuk berhubung dengan agensi kerajaan di laman sosial kian menyerlah lewat dua tahun kebelakangan ini. Dalam masa yang sama, laman blog juga diyakini boleh berperanan seiring dengan fungsi sosialisasi yang ada pada laman sosial sehingga laman blog dilihat bukan setakat medan untuk berbincang hal ehwal semasa, tetapi juga sebagai platform untuk membetulkan keadaan dalam sesebuah organisasi atau komuniti (Wright & Hinson 2008). Bagi Wright dan Hinson (2008), sesebuah laman blog perlu berperanan sebagai sumber bahan bagi ulasan berita harian yang secara langsung menjadi pangkalan data kepada huraian isu semasa yang dilaporkan setiap hari oleh portal berita.

Kebanyakan mekanisme perhubungan antara agensi kerajaan dengan khalayaknya diwujudkan demi mendapatkan maklumat yang berguna kepada kedua-dua belah pihak. Ini dapat dilakukan dengan menggunakan pendekatan mengemaskinikan maklumat di laman sesawang rasmi organisasi. Yang penting ialah input yang berguna bagi sesebuah organisasi awam untuk membaiki sebarang kesilapan dan dalam masa yang sama memperkukuhkan kualiti perkhidmatan yang diyakini mampu memberikan faedah kepada rakyat. Sungguhpun begitu, teras utama kepada pewujudan mekanisme mendapatkan pendapat umum daripada rakyat ini adalah untuk mengetahui tahap reputasi serta gambaran imej sesebuah agensi kerajaan di mata rakyat.

Kempen kesedaran awam tentang pentingnya melayani pertanyaan dan aduan awam bukanlah penentu mutlak kepada kesan perubahan tingkah laku atau tabiat penjawat awam, terutama dalam hal berkaitan tugas mereka terhadap khalayak. Kempen dan garis panduan formal dalam sesebuah jabatan ialah elemen panduan untuk memudahkan penjawat awam di semua peringkat untuk menentukan kedudukan dan haluan yang perlu diambil bagi menjayakan tanggungjawab mereka bagi menangani permasalahan khalayak yang berurusan dengan mereka.

Maklumat tentang harga barang di pasaran pengguna, misalnya memberi pengetahuan kepada para pengguna sebagai pembeli untuk mereka membuat pertimbangan yang wajar bagi membeli atau mendapatkan barangan tersebut di mana-mana toko jualan. Demikianlah juga dengan maklumat tentang cara mengelakkan demam denggi, jangkitan penyakit mulut, tangan dan kaki sehinggalah kepada maklumat tentang cara pemanduan yang betul di jalan raya. Semua maklumat ini bersifat arahan, pemberitahuan ataupun tegahan yang dapat membantu masyarakat mendepani satu-satu masalah yang dilalui mereka sehari-hari.

Walau bagaimanapun, terdapat sumber maklumat daripada pihak berkuasa yang dilihat dan dirasakan mempunyai agenda tertentu. Aspek *politiking* yang agak ketara dalam penyebaran bahan bermaklumat di Malaysia memperlihatkan kuasa politik pemerintah mengatasi segala perkara. Hal yang demikian secara langsung turut memperlihatkan bagaimana ragam kandungan dan dari mana sumber maklumat yang dianggap “betul” itu datang. Rakyat diharapkan oleh pihak pemerintah mempercayai sumber, kandungan, dan cara maklumat tersebut dipersembahkan kepada mereka. Jika dalam tahun 1980-an dan 1990-an, Internet belum mengambil tempat sebagai saluran alternatif rakyat untuk mendapatkan maklumat, kini sejak lebih 15 tahun yang lalu, media portal seolah-olah merajai cara masyarakat mendapatkan maklumat yang tidak terbatas daripada pihak pemerintah, malah juga pihak pembangkang dan masyarakat sivil.

Kini wujud masyarakat berteknologi yang merujuk pada kumpulan manusia yang menggunakan teknologi secara optimum dalam kehidupan mereka. Konsep ini boleh dikaitkan dengan masyarakat pascamodenisme yang secara umum melalui satu zaman yang dipenuhi dengan inovasi teknologi dalam kehidupan mereka. Teknologi tidak terbatas pada perkakas atau perisian digital, peralatan tanpa wayar, gelombang *bluetooth* mahupun mekanisme skrin sentuh. Teknologi yang dimaksudkan merangkumi semua mekanisme fizikal yang digunakan oleh manusia untuk melancarkan apa-apa urusan dalam kehidupan seharian mereka, daripada teknologi percetakan, pengangkutan, komunikasi sehinggalah kepada perubahan.

Masyarakat era teknologi didorong oleh teknologi yang berkembang dari semasa ke semasa. Transformasi gaya hidup, cara berfikir, kemahiran bersosial, inisiatif untuk berkumpul dan berwacana, malah juga struktur keluarga serta komuniti yang lebih terbuka dari sudut pembinaan nilai dan ideologi dalam masyarakat. Di Malaysia, secara teori masyarakatnya turut berubah dek gaya hidup dan kaedah memanfaatkan teknologi.

Mesej yang diedarkan untuk diketahui umum seharusnya berpaksikan matlamat untuk memastikan kelestarian kuasa kerajaan. Wujud elemen tapisan dan pemantauan berterusan yang ketat oleh pihak kerajaan dalam memastikan sebarang maklumat yang disampaikan oleh agensi-agensinya berada dalam pengetahuan pihak pemerintah. Akta Rahsia Rasmi 1948 dan Akta Mesin Cetak dan Penerbitan 1987, misalnya digunakan sebagai mekanisme kawalan bagi edaran bahan maklumat rasmi pihak kerajaan dari dalam agensi kepada umum. Kandungan kedua-dua akta ini jelas memberikan garis panduan tentang tatacara

penyimpanan dan dalam masa yang sama tegahan untuk menghebahkan mana-mana set maklumat kerajaan kepada umum tanpa tujuan atau kebenaran pihak berkuasa.

Sebarang fail atau surat rasmi yang menyentuh hal berkaitan pentadbiran atau hal ehwal rasmi kerajaan dianggap sebagai dokumen yang terhad, sulit, atau rahsia besar pihak kerajaan. Oleh itu, menjadi kesalahan bagi sesiapa pun menyebarkannya kepada umum apatah lagi jika rekod atau dokumen itu boleh menjejaskan kepentingan semua pihak. Tong Yee Siong (2004) percaya bahawa sukar untuk dijangkakan setakat manakah keupayaan pihak kerajaan untuk mengawasi aktiviti pengguna Internet di Malaysia. Namun, yang jelas, terdapat kepakaran di pihak kerajaan untuk menentukan aliran maklumat di atas talian dengan hanya mengesan alamat *Internet Protocol* (IP) menggunakan mekanisme *Internet Service Provider* (ISP).

KESIMPULAN

Kushin dan Kitchener (2009) berpendapat bahawa hujah yang tidak produktif dikenali sebagai diskusi tidak beretika dan hujah yang produktif pula dialu-alukan sebagai kenyataan bermaklumat dan diklasifikasikan sebagai diskusi yang beretika. Perspektif maklumat berbeza-beza dari sudut pandangan individu atau kumpulan yang menzahirkan maklumat tersebut, malah memanfaatkannya untuk tujuan yang tertentu. Setiap ahli masyarakat mempunyai hak untuk bersuara untuk memperjuangkan hak mereka dalam mendapatkan keperluan dan kehendak mereka bagi menyempurnakan rutin kehidupan. Terdapat maklumat yang memberi pengetahuan tentang cara membuat keputusan, kaedah melakukan gerak kerja atau menjayakan satu-satu urusan yang bersifat rasmi atau pun sebaliknya. Hal yang demikian seharusnya berlaku dalam konteks diskusi masyarakat di laman blog terhadap kerajaan.

Pertimbangan akal dan aplikasi fakta dalam sebarang perbincangan terbuka sesama ahli masyarakat seharusnya mendukung prinsip etika berkomunikasi agar sebarang kekeliruan, percanggahan fakta dan lebih teruk lagi hasutan untuk memberontak terhadap pihak berkuasa dapat dihindarkan. Walau bagaimanapun, kebebasan bersuara wujud di negara ini secara bersyarat sepertimana yang termaktub dalam Perlembagaan Persekutuan (2005) Perkara 10 (1) (a) tiap-tiap warganegara adalah berhak bebas bercakap dan mengeluarkan fikiran iaitu mana-mana individu boleh berkongsi idea dan pandangan baik secara bersemuka hatta secara berperantaraan menggunakan laman blog. Namun, para *blogger* perlu peka kepada kehendak perundangan dan mengawasi setiap pandangan yang diutarakan seperti yang dijelaskan dalam Perkara 10 (4) Parlimen boleh meluluskan undang-undang melarang perbuatan mempersoalkan apa-apa perkara, hak, taraf, kedudukan, keistimewaan, kedaulatan atau hak kedaulatan yang ditetapkan atau dilindungi oleh Bahagian 3, Perkara 152, 153 atau 181 Perlembagaan Persekutuan (2005).

Jika *blogger* sedar bahawa mesej yang diketengahkan adalah salah atau tidak sesuai dengan persekitaran dan keselamatan negara, maka sebagai wartawan, *blogger* perlu akur dengan etika keempat kewartawanan Malaysia menyebutkan bahawa sebarang maklumat tersiar yang didapati tidak benar hendaklah diperbetul (Chamil Wariya 2010). Sebaliknya, ada juga *blogger* yang yakin bahawa kawalan oleh pihak kerajaan agak keterlaluan sehingga menyekat kebebasan bersuara masyarakat sivil seperti yang disebutkan oleh Salbiah Ahmad (2007) bahawa "speech by civil society is endangered by accusations of sedition, treason, breach of national security and public order."

RUJUKAN

- Perlembagaan Persekutuan. 2005. *Perlembagaan Persekutuan (sehingga 5 April 2005)*. Petaling Jaya, Selangor: International Law Book Services.
- Canton, J. 2007. *The Extreme Future: The Top Trends That Will Reshape the World in the Next 20 Years*. New York: The Plume Book.
- Chamil Wariya. 2010. *Memapar Realiti: Prinsip-Prinsip Utama dan Asas Kewartawanan Siaran*. Kuala Lumpur: Malaysian Press Institute.
- Ekdale, B., Kang Namkoong, Fung, T., Muzammil Hussain, & M. Madhu Arora. 2007. From expression to influence: understanding the change in blogger motivations over the blogspan. 2007 Association for Education in Journalism and Mass Communication Conference Washington, D.C. <http://www.doleinstituteblog.org/survey.pdf> (Diakses pada 25 September 2011).
- Fiske, J. 1990. *Introduction to Communication Studies*. London & New York: Routledge.
- Holtzhausen, R.D. 2002. Towards a postmodern research agenda for public relation. *Public Relations Review*, 28: 251–264.
- Hiebert, R.E. 2005. Commentary: new technologies, public relations, and democracy. *Public Relations Review*, 31(1): 1–9.
- Keane, J. 1995. Structural transformation of public sphere. *The Communication Review*, 1(1): 1–2.
- Kushin, M. J. & Kitchener, K. 2009. Getting political on social network sites: Exploring online political discourse on Facebook. Paper presented at the Annual Convention of the Western States Communication Association. 13-17 Februari di Phoenix, Arizona.
- Ledingham, A.J. & Brunig, D.S. 1998. Relationship management in public relations: dimensions of an organization-public relationship. *Public Relations Review*, 24(1): 55–65.
- Mahathir Mohamad. 2002. *Globalisation and the New Realities*. Subang Jaya: Pelanduk Publications.
- Martin, Z.G. 2010. *30 Days to Social Media Success*. Petaling jaya, Selangor: Advantage Quest Publications.
- Moreira, M. A., Mathias, M., Gerhardt, G. & Ladner, A. 2009. E-society and e-democracy. Kertas kerja yang dibentangkan pada eGovernment-Symposium. November. Berne, Switzerland. <http://science.amazee.com/edemocracy.pdf>.
- Newsom, D., V.J. Turk, & Kruckeberg, D. 2004. *This is PR: The Realities of Public Relations*, 8th ed. Belmont: Wadsworth Thomson Learning.
- Nik Nazmi Nik Ahmad. 2011. *Coming of Age: Decade of Essays 2001-2011*. Singapore: Marshall Cavendish.
- Papacharissi, Z. 2004. Democracy online: civility, politeness and the democratic potential of online political discussion groups, *New Media and Society*, 6(2): 259–83.
- Prangtip Daorueng. 2004. Thai civil society and government control: a cyber struggle? Dlm. *Asian Cyberactivism: Freedom of Expression and Media Censorship*, eds. S. Gan, J. Gomez, & U. Johannan, 406–440. Singapore: Friedrich Neumann Foundation.
- Reynolds, G. 2005. *An Army of Davids: How Market and Technology Empower Ordinary People to Beat Big Media, Big Government and Other Goliaths*. Thomas Nelson: Nashville, Tennessee.
- Rocky's Bru. 2010. Who gets Santa Rais' RM1 billion handout? Blog Rocky's Bru. <http://www.rockybru.com.my/2010/10/who-gets-santa-rais-rm1-billion-handout.html>.
- Salbiah Ahmad. 2007. *Critical Thoughts on Islam, Rights and Freedom in Malaysia*. Petaling Jaya, Selangor: SIRD, 22.

- Spybey, T. 1996. *Globalization And World Society*. Cambridge: Polity Press.
- Thomas, N.P. & Zaharom Nain. 2005. *Who Owns the Media: Global Trends and Local Resistances*. Penang: Southbound
- Todd, C. & S. Gawiser. 2009. *How Barack Obama Won*. Vintage Books: New York.
- Tong Yee Siong. 2004. Malaysiakini: treading a tightrope of political pressure and market factors. Dlm. *Asian Cyberactivism: Freedom of Expression and Media Censorship*, eds. S. Gan, J. Gomez, & U. Johannan, 276–317. Singapore: Friedrich Neumann Foundation.
- Vickery, G. & Wunsch-Vincent, S. 2007. *Participatory Web and User Created Content: Web 2.0, Wikis and Social Networking*. <http://www.oecd.org/dataoecd/57/14/38393115.pdf>.
- Wilcox, L.D. & Cameron, T.G. 2006. *Public Relations Strategies and Tactics*. 8th ed. Boston: Pearson Education.
- Wright, K.D. & D.M. Hinson. 2008. How blogs and social media are changing public relations and the way it is practiced. *Public Relations Journal*. 2(2): 1-21.