

## JURANG DIGITAL DIKALANGAN PENDUDUK BERPENDAPATAN RENDAH DI KUALA LUMPUR: SATU TINJAUAN AWAL

Mohamad Zaki Ibrahim dan Mohd Yusof Hussain

Pusat Pengajian Sosial, Pembangunan dan Persekitaran, Fakulti Sains Sosial dan Kemasyarakatan  
Universiti Kebangsaan Malaysia, 43600 Bangi, Selangor

*Abstrak:* Hari ini ICT sudah menjadi satu tren penggunaan dikalangan masyarakat di era globalisasi, terutama sekali bagi masyarakat bandar. Kajian ini melihat tentang kewujudan jurang digital khusus dikalangan masyarakat yang berpendapatan rendah di Kuala Lumpur. Kajian dilakukan ke atas dua komuniti kejurangan kawasan perumahan kos rendah iaitu di Perumahan Rakyat Jalan Jelatek, Datuk Keramat dan Perumahan Awam Sri Perak, Sentul di Kuala Lumpur. Lebih dari seribu empat ratus penduduk dari kedua-dua kawasan perumahan tersebut telah dijadikan responden dalam kajian ini. Kajian tertumpu kepada isu pemilikan, penggunaan dan kemahiran. Di sini, ICT dikaji dari perspektif ekonomi, sosial dan pendidikan/latihan. Dari segi ekonomi, terdapat potensi untuk menambahkan pendapatan isi rumah melalui peningkatan kemahiran pengurusan perniagaan asas dan akses kepada peluang pekerjaan dan peningkatan pendapatan melalui penggunaan ICT. Dari segi sosial ICT boleh menyediakan saluran komunikasi yang berkesan antara penduduk dan kejurangan selain antara penduduk dengan agensi-agensi kerajaan dimana ini dapat memperbaiki interaksi dan pertukaran maklumat serta perkongsian sumber. Dari segi pendidikan dan latihan, ICT boleh digunakan untuk memperbaiki akses dan komunikasi dalam bidang pendidikan dan latihan kemahiran.

### PENGENALAN

Seruan pembangunan digital yang diwar-warkan oleh kerajaan, mendorong kepada penyempurnaan langkah penting yang diusahakan oleh kerajaan misalnya kempen "Satu Keluarga Satu Komputer". Kempen ini mensasarkan agar setiap keluarga mempunyai komputer di rumah masing-masing. Pencapaian matlamat ini membolehkan usaha-usaha ke arah pembangunan digital dapat disempurnakan dengan jayanya. Semenjak *Multimedia Super Corridor* dilancarkan pada tahun 1996, salah satu matlamat yang ingin dicapai adalah untuk membolehkan masyarakat Malaysia menjadi masyarakat berinformasi dan membentuk mereka sebagai tenaga kerja berpengetahuan (*knowledge workers*). Justeru, kejayaan menyempurnakan program yang seumpama ini akan membolehkan jurang digital dalam lingkungan masyarakat Malaysia dapat dirapat dan usaha melahirkan masyarakat Malaysia yang bermaklumat dan berpengetahuan akan dapat di capai.

Selaras dengan usaha-usaha berkenaan, maka pelaksanaan merapatkan jurang digital dalam masyarakat amat perlu. Oleh itu, kajian ini dijalankan untuk mengesan kedudukan sebenar jurang yang terdapat dalam lingkungan masyarakat khususnya mereka yang tergolong sebagai golongan berpendapatan rendah.

### PERBINCANGAN

#### *Pemilikan Komputer*

Gambaran yang dapat dilihat pemilikan komputer dikalangan penduduk setempat hanya kira-kira 38% (583 isi rumah) sahaja. Rujuk Jadual 1.

Jadual 1: Pemilikan Komputer Dikalangan Penduduk

	Kawasan		Jumlah			
	Sri Perak		Jln Jelatek		Frekuensi	%
	Frekuensi	%	Frekuensi	%		
Tidak	660	58.7	288	70.8	948	61.9
Ya	464	41.3	119	29.2	583	38.1
Jumlah	1124	100	407	100	1531	100.0

Sumber: Data Lapangan, 2003

Pemilikan komputer dikalangan penduduk di kedua-dua kawasan ini dijayakan melalui dua cara pembiayaan utama, iaitu belian tunai 48.3% dan 31.3% penduduk yang lain melalui pengeluaran simpanan KWSP. Hal ini memperlihatkan sikap yang cenderung dan memberi respon positif kepada usaha dan kempen kerajaan untuk mempertingkatkan tahap penggunaan ICT dikalangan masyarakat Malaysia. Rujuk Jadual 2.

Jadual 2: Pembiayaan Komputer

Cara Pembelian	Kawasan		Jumlah			
	Sri Perak		Jln Jelatek		Frekuensi	%
	Frekuensi	%	Frekuensi	%		
Tunai	236	50.4	53	40.8	289	48.3
Kredit	52	11.1	6	4.6	58	9.7
KWSP	132	28.2	55	42.3	187	31.3
Pinjaman dari Majikan	24	5.1	5	3.8	29	4.8
Lain-Lain	24	5.1	11	8.5	35	5.9
Jumlah	468	100	103	100	598	100.0

Sumber: Data Lapangan, 2003

### *Kemudahan Internet*

Semua isirumah yang berjaya ditemui dalam banci ini telah dikemukakan soalan iaitu sama ada mereka mempunyai kemudahan Internet di rumah. Jadual berikut menjelaskan kedudukan berkenaan, dari keseluruhan mereka yang memiliki komputer, hanya 34.6% mengakui mereka melangani kemudahan Internet. Kadar ini memperlihatkan peratusan yang agak tinggi berbanding dengan purata prestasi Internet nasional kira-kira 15%. Hal ini membawa pengertian yang bermakna, iaitu sekiranya diusahakan untuk membolehkan penduduk memiliki komputer besar kemungkinan tahap penggunaan Internet akan meningkat. Rujuk Jadual 3.

Jadual 3: Kemudahan Internet di Rumah

	Kawasan		Jumlah			
	Sri Perak		Jln Jelatek		Frekuensi	%
	Frekuensi	%	Frekuensi	%		
Tidak	280	61.4	101	79.5	381	65.4
Ya	176	38.6	26	20.5	202	34.6
Jumlah	456	100	127	100	583	100.0

Sumber: Data Lapangan, 2003

Perbandingan penetrasi Internet dikalangan penduduk di kedua-dua tempat, PR Sri Perak memiliki 38.6% berbanding dengan PR Jelatik yang hanya 20.5%. Sedangkan 61.4% yang memiliki komputer di PR Sri Perak dan 79.5% di PR Jelatek didapati tidak memiliki kemudahan Internet.

#### *Jenis Langganan Internet*

Terdapat tiga jenis kaedah langganan yang popular digunakan oleh pengguna Internet di kawasan perumahan yang dikaji. Majoriti mereka yang melanggan Internet dengan kaedah bayaran bulanan iaitu 71.9% dan boleh dikatakan sebahagian besar dari mereka dikatakan melanggan perkhidmatan dari TM-net. Manakala sebahagian yang lain yang memilih melanggan dengan kaedah pra-bayar (16.3%) ataupun dengan kaedah bayaran ikut penggunaan (11.8%). Rujuk Jadual 4.

Jadual 4: Jenis Langganan Internet

	Kawasan				Jumlah	
	Sri Perak		Jln Jelatek		Frekuensi	%
	Frekuensi	%	Frekuensi	%		
Pra Bayar	30	17.0	3	11.1	33	16.3
Bayaran Bulanan	126	71.6	20	74.1	146	71.9
Bayaran Ikut Penggunaan	20	11.4	4	14.8	24	11.8
Jumlah	176	100	27	100	203	100.0

Sumber: Data Lapangan, 2003

Dari Jadual di atas didapati dengan nyata sebahagian besar penduduk di PR Jelatek (74.1%) menggunakan kemudahan Internet dengan bayaran bulanan berbanding dengan 71.6% penduduk PR Sri Perak yang menggunakan kaedah yang sama. Manakala kaedah pra-bayar pula dipilih sebagai cara langganan oleh pengguna Internet PR Sri Perak 17% manakala di PR Jelatek pula 11.1%. Bagi kaedah bayaran ikut penggunaan pula, pengguna di PR Sri Perak pula seramai 11.4% sahaja dan di PR Jelatik pula terdiri dari 14.8%.

#### *Kaedah Hubungan Internet*

Kaedah hubungan yang sering digunakan oleh pelanggan Internet ialah kaedah *dial-up modem*. Populariti kaedah ini kerana tersedianya kemudahan talian telefon tetap yang terdapat di rumah mereka. Lebih-lebih lagi, kebanyakan komputer peribadi yang terjual selepas 1998 dilengkapi dengan *internal modem* yang selalu diberikan percuma. Oleh itu didapati 91% penduduk dikedua-dua kawasan yang memiliki langganan Internet menggunakan kaedah ini. Rujuk Jadual 5.

Jadual 5: Kaedah Hubungan Internet

	Kawasan				Jumlah	
	Sri Perak		Jln Jelatek		Frekuensi	%
	Frekuensi	%	Frekuensi	%		
Modem/Dial Up	157	90.8	25	92.6	182	91.0
ISDN	15	8.7	1	3.7	16	8.0
DSL/ADSL	1	0.6	-	-	1	0.5
Lain-Lain	-	-	1	3.7	1	0.5
Jumlah	173	100	27	100	200	100.0

Sumber: Data Lapangan, 2003

Disamping kaedah dial-up, kaedah hubungan Internet yang lain ialah jenis *ISDN* dan *ADSL/DSL*, walau bagaimanapun jumlah yang mempraktikkan cara ini agak kecil dan tidak signifikan. Secara keseluruhannya kedua-dua kaedah ini hanyalah berjumlah 8.5% sahaja, adalah didapati kedua-dua jenis

(ISDN/DSL/ADSL) hubungan Internet yang dapat dikesan di PR Sri Perak manakala hanya jenis ISDN yang terdapat di PR Jelatek.

#### *Penggunaan Internet dan Komputer*

Dengan pemilikan komputer dan kemudahan Internet yang dilangani didapati di kalangan mereka menggunakan berbagai perisian sama ada bagi tujuan tugas-tugas rasmi atau peribadi.

Boleh dikatakan hampir keseluruhan mereka yang memiliki komputer dan kemudahan Internet mengakui sering menggunakan sekurang-kurangnya dua atau perisian. Perisian yang paling popular dikalangan pengguna adalah jenis *office-suites* misalnya *Microsoft Office* iaitu 90.7% menyatakan tentang perkara berkenaan. Manakala, perisian yang kedua sering digunakan ialah permainan komputer (87.8%) dan diikuti pula perisian jenis hiburan (78.3%). Lain-lain perisian pula, misalnya untuk melayari Internet (45.4%) dan diikuti pula dengan *chat & e-mel* (36.2%). Rujuk Jadual 6.

Jadual 6: Penggunaan Jenis Perisian Secara Berbanding

	Frekuensi	%
Office Suite	469	90.7
Permainan Komputer	446	87.8
Hiburan	375	73.3
Melayari Internet	200	45.4
Chat/E-Mail	154	36.2
Lain-Lain	46	13.1

Sumber: Data Lapangan, 2003

#### *Perkhidmatan Pusat Budaya Pintar ICT*

Bahagian ini menjelaskan hasil kajian yang memaparkan persepsi penduduk-penduduk di PR Sri Perak dan PR Jelatek mengenai kewujudan Pusat Budaya Pintar di kawasan perumahan mereka. Dalam melaksanakan program-program dibawah projek Pusat Budaya Pintar, pandangan daripada penduduk tentang penerimaan mereka adalah penting bagi perancangan dan pengoperasian program-program yang akan dijalankan nanti.

Persepsi penduduk tentang kemanfaatan yang akan mereka perolehi daripada projek Pusat Budaya Pintar juga harus diukur terlebih dahulu sebelum program dibawah projek Pusat Budaya Pintar ICT dilaksanakan. Persepsi ini adalah penting bagi mengukur pandangan mereka dipermulaan projek agar perbandingan boleh dilakukan selepas projek Pusat Budaya Pintar dilaksanakan nanti. Perbandingan persepsi penduduk keatas projek ini dapat mengukur kejayaan projek.

#### *Sokongan Projek Pusat Budaya Pintar ICT*

Soalan diajukan mengenai sokongan di kedua penduduk terhadap projek Pusat Budaya Pintar sekiranya diwujudkan nanti. Sokongan yang dimaksudkan ialah kesanggupan mereka untuk membabitkan diri mereka dalam program-program yang bakal diadakan dalam projek berkenaan. Hasil daripada soalselidik seperti yang tertera dalam Jadual 7.

Jadual 7: Sokongan Kepada Projek Pusat Budaya Pintar ICT

	Kawasan		Jalan Jelatek		Jumlah	
	Sri Perak		Jalan Jelatek		Frekuensi	%
	Frekuensi	%	Frekuensi	%		
Tidak	33	2.2	5	0.3	38	2.5%
Ya	1095	71.5	399	26.0	1494	97.5%
Jumlah	1128	73.6	404	26.4	1532	100.0%

Sumber: Data Lapangan, 2003

Sokongan daripada penduduk untuk menjayakan projek ini adalah suatu petanda awal tentang keterbukaan sikap penduduk untuk menerima perubahan dalam konteks penggunaan teknologi dalam kehidupan mereka. Perubahan teknologi ini bukan sahaja dari segi penggunaan alatan bantuan pengurusan rumah tangga atau pekerjaan, tetapi yang akan mengubah gaya hidup manusia.

#### *Persepsi Kemanfaatan Pusat Budaya Pintar ICT*

Kajian juga turut melihat persepsi penduduk di kedua-dua kawasan kajian mengenai beberapa perkara yang membolehkan mereka mengoptimalkan program-program di bawah projek Pusat Budaya Pintar ICT nanti. Penduduk diminta untuk menilai mengikut pandangan mereka akan tahap-tahap kemanfaatan yang akan mereka dapat dari program-program projek Pusat Budaya Pintar nanti. Skala kemanfaatan adalah daripada "Tiada Pandangan" hingga "Sangat Bersetuju".

#### *Peningkatan Silaturahmi Dan Kejiranan*

Persepsi penduduk di kedua-dua kawasan mengenai perkara ini adalah sangat baik dimana 97.2% daripada jumlah kedua-dua penduduk yang menjawab soalan ini menyatakan pendapat mereka antara 'setuju' dan 'sangat setuju' terhadap kemanfaatan dalam meningkatkan silaturahmi dan sifat kejiranan di kawasan perumahan mereka. Cuma 1.1% sahaja yang menyatakan samada 'sangat tidak setuju' dan 'tidak setuju' mengenai perkara ini. Jika dilihat kepada perincian di kedua-dua kawasan perumahan rakyat ini, peratusan dalam kategori 'sangat setuju' adalah lebih tinggi 31.3% di PR Jelatek dan 17.2% di PR Sri Perak dan bagi kategori 'setuju' pula peratusan yang lebih tinggi dari kalangan penduduk PR Sri Perak iaitu 80.4% berbanding 64.9% di PR Jelatek

Persepsi yang lain juga turut dinilai dalam soal selidik yang dikemukakan antaranya ialah:

- Peningkatan Silaturahmi Dan Kejiranan
- Hubungan Diantara Penduduk, Pemimpin Masyarakat Dan Kerajaan
- Merapatkan Hubungan Kekeluargaan
- Perhubungan Antara Pelajar, Ibadat Dan Guru
- Peluang Perniagaan
- Mendapatkan Pekerjaan Yang Lebih Baik
- Bantuan Perniagaan
- Khidmat Maklumat, Nasihat Pakar Dan Bimbingan Dalam Perniagaan
- Informasi Terkini
- Mutu Dan Produktiviti Pekerjaan
- ICT dan Tuisyen
- ICT dan Pencapaian Akademik
- Interaksi Dengan Pihak Sekolah
- Aktiviti Sosial Melalui ICT
- Berinteraksi Antara Penduduk Melalui ICT

Daripada hasil kaji selidik ke atas penduduk mengenai perkara di atas, boleh dikatakan keseluruhan penduduk di kedua-dua kawasan penempatan (lebih daripada 90%) menyatakan sama ada bersetuju atau sangat bersetuju dengan pernyataan-pernyataan di atas. Dari aspek ekonomi ramai berpandangan positif dan percaya program yang bakal dilaksanakan akan dapat membantu mereka untuk mempertingkatkan tahap ekonomi mereka. Misalnya mereka percaya bahawa peluang perniagaan dan pekerjaan akan lebih terbuka luas terutama sekali apabila diwujudkan usaha-usaha dalam bentuk bantuan khidmat nasihat yang disalurkan melalui Pusat Budaya Pintar itu nanti. Ramai juga percaya Pusat itu nanti akan berupaya untuk membantu untuk mempertingkatkan tahap pendidikan bukan sahaja dalam bidang ICT tetapi juga dalam bidang akademik khususnya dikalangan anak-anak mereka.

Hal ini jelas sekali mereka percaya Pusat Budaya Pintar yang mengandungi berbagai program yang menyediakan berbagai kemudahan dipercayai akan memberi sumbangan positif bukan sahaja dalam merapatkan jurang digital masyarakat tetapi juga membantu mempertingkatkan tahap sosio-ekonomi masyarakat setempat.

*Media untuk Mengemukakan Laporan Atau Aduan*

Penggunaan teknologi ICT dalam usaha pengurusan hal-hal berkaitan kehidupan harian yang dijangka akan menyenangkan semua urusan tersebut. Dalam hal ini, penduduk kedua-dua kawasan kajian ditanya bagaimana mereka membuat aduan atau komen mengenai tahap perkhidmatan kawasan kediaman mereka.

Adalah didapati penduduk PR Jelatek menunjukkan penerimaan yang baik sekali dalam hal ini, hampir 85% menyokong dan 77% bagi penduduk PR Sri Perak. Hal ini menunjukkan bahawa rata-rata mereka menganggap bahawa ICT adalah satu kaedah yang penting bagi membolehkan mereka menyalurkan segala bentuk aduan kepada pihak yang bertanggungjawab. Rujuk Jadual 8.

Jadual 8: Persepsi Penggunaan ICT Dalam Membuat Aduan/Komen

	Kawasan				Jumlah	
	Sri Perak		Jln Jelatek		Frekuensi	%
	Frekuensi	%	Frekuensi	%		
Ya	833	76.8	352	88.4	1185	79.9
Tidak	141	13.0	17	4.3	158	10.7
Tiada Pandangan	111	10.2	29	7.3	140	9.4
Jumlah	1085	100	398	100	1483	100

Sumber: Data Lapangan, 2003

**KESIMPULAN**

Gambaran awal yang diperolehi daripada kajian ini membuktikan bahawa jurang digital dikalangan masyarakat bandar khususnya yang berpendapatan rendah tidak ketara. Mereka juga terdedah dengan penggunaan ICT, terutama sekali bukan hanya memiliki komputer tetapi juga melangani perkhidmatan Internet. Hal ini memperlihatkan situasi yang memberansangkan dan mempunyai potensi untuk menerima usaha-usaha ke arah menerima kempen yang bertujuan untuk merapatkan lagi jurang digital. Selain daripada itu dapatlah dikatakan masyarakat bandar berpendapatan rendah mempunyai tahap kesedaran yang tinggi tentang pentingnya pengetahuan dan penggunaan ICT.