

Maklumat COVID-19 dan Persepsi Pengguna (COVID-19 Information and Consumer Perception)

Safwan Aqil Zin Amri
Jabatan Perdana Menteri

Norain Mod Asri
Universiti Kebangsaan Malaysia

ABSTRAK

Objektif kajian ini adalah untuk mengkaji persepsi pengguna terhadap maklumat Covid-19 yang disebarkan oleh agensi kerajaan. Kajian ini menggunakan kaedah analisis faktor terhadap 634 sampel pengguna di Lembah Klang, Malaysia. Didapati pengguna kerap menggunakan maklumat Covid-19 yang disebarkan oleh agensi kerajaan yang terlibat dalam pengurusan Covid-19, terutama menerusi media sosial iaitu Telegram, Facebook dan Twitter. Tindakan agensi kerajaan terbabit yang segera menafikan berita palsu terbukti dapat meningkatkan lagi keyakinan masyarakat terhadap maklumat yang diberikan. Di samping itu, maklumat Covid-19 yang disebarkan oleh agensi kerajaan terbabit juga telah berjaya mempengaruhi gelagat masyarakat untuk mematuhi prosedur operasi standard yang telah ditetapkan. Namun, maklumat bergambar dilihat lebih difahami berbanding bentuk maklumat yang lain. Justeru, maklumat Covid-19 wajar disebarkan oleh agensi kerajaan memandangkan ia perlu digunakan oleh semua ahli masyarakat.

Kata kunci: Kerajaan; Covid-19; analisis faktor; media sosial; Lembah Klang; persepsi pengguna

ABSTRACT

The objective of this study is to examine the consumers' perceptions on Covid-19 information disseminated by government agencies. This study employs the factor analysis method on a sample of 634 consumers in the Klang Valley, Malaysia. It was found that the consumers frequently use the disseminated information from government agencies involved in the management of Covid-19, especially as transmitted through the social media namely Telegram, Facebook and Twitter. The prompt response of these agencies in denying false news proved to further increase the public's confidence in the information provided. In addition, the Covid-19 information has also successfully influenced the behavior of the community to comply with enforced standard operating procedures. The study established that, pictorial information is seen to be more understood than other forms of information. Covid-19 information should thus be disseminated by government agencies since it is adopted by all members of the public.

Keywords: Government; Covid-19; Factor analysis; social media; Klang Valley; consumer perception
JEL: H11, I19, O0, C01, O39, O53

Received 6 August 2021; Revised 20 April 2022; Accepted 26 April 2022; Available online 28 April 2022

PENGENALAN

Serangan pandemik Covid-19 telah mewujudkan peningkatan mendadak terhadap penggunaan gajet serta media sosial disebabkan individu ingin mendapatkan maklumat terkini mengenai Covid-19 (Zhong et al. 2020). Ini mencerminkan maklumat Covid-19 itu sendiri sebenarnya telah menjadi salah satu barang keperluan harian yang mesti disebar dan digunakan oleh semua individu dalam usaha untuk mengekang penularan wabak Covid-19 (Liu 2020). Malah, dalam situasi kebebasan dan pergerakan fizikal orang ramai kini terhad, maklumat Covid-19 ini sudah pasti mempengaruhi gelagat seseorang itu dalam membuat

keputusan untuk menguruskan kehidupannya (Baker et al. 2020). Justeru, tidaklah menghairankan apabila permintaan terhadap maklumat mengenai Covid-19 didapati melonjak tinggi berbanding pada waktu sebelum berlakunya pandemik ini (Szmuda et al. 2020). Implikasi dari peningkatan permintaan ini, banyak pihak berlumba-lumba menyebarkan pelbagai informasi Covid-19 yang menyebabkan lambakan maklumat Covid-19 yang sahih mahupun tidak sahih terutama secara dalam talian. Hal ini dilihat turut memberi kesan secara langsung terhadap keselamatan masyarakat serta kesihatan mental dan fizikal mereka (Gao et al. 2020).

Memandangkan maklumat berkaitan Covid-19 penting kepada masyarakat, maka sewajarnya



maklumat Covid-19 yang sahih ini menjadi barang awam dan perlu disebarkan oleh agensi kerajaan. Di Malaysia, Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM), Majlis Keselamatan Negara (MKN) dan Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia (KKMM) menjadi sumber rujukan utama bagi masyarakat mendapatkan perkembangan terkini yang sahih berkaitan Covid-19. Antara inisiatif yang diambil oleh agensi tersebut dalam memastikan maklumat terkini Covid-19 sampai kepada masyarakat adalah menyampaikan informasi secara maya menerusi pelbagai medium seperti media sosial dan media masa (Li & Zhang 2020). Bagi platform media sosial, agensi kerajaan terbabit telah menghasilkan saluran rasmi di *Telegram, Twitter, Facebook, Instagram* serta laman web rasmi kerajaan. Manakala bagi platform media masa pula adalah melalui pengumuman harian di televisyen, radio serta pemberian informasi di surat khabar dan juga majalah. Penyebaran maklumat ini juga bertujuan untuk memastikan masyarakat tidak terlalu panik serta membolehkan mereka sentiasa mematuhi arahan yang dikeluarkan oleh kerajaan (Sallam et al. 2020).

Penyelidikan ini dilakukan bertujuan untuk mengkaji persepsi penduduk terhadap maklumat Covid-19 yang disebarkan oleh agensi kerajaan dengan mengambil sampel di kawasan Lembah Klang, Malaysia. Persoalan kajian ini adalah; apakah pandangan pengguna terhadap informasi Covid-19 yang disebarkan oleh agensi kerajaan menerusi pelbagai saluran dan media? Dan apakah saluran yang sering digunakan oleh pengguna untuk mendapatkan maklumat Covid-19? Akhir sekali, bentuk maklumat bagaimana yang lebih difahami oleh pengguna? Menerusi aplikasi kaedah analisis faktor, didapati penduduk Lembah Klang kerap menggunakan maklumat Covid-19 yang disebarkan oleh agensi kerajaan, MKN menerusi *Telegram*, maklumat dari KKM menerusi *Facebook* dan maklumat dari KKMM menerusi *Twitter*. Malah, tindakan agensi kerajaan terbabit yang segera menafikan berita palsu terbukti dapat meningkatkan lagi keyakinan masyarakat terhadap maklumat yang diberikan. Di samping itu, maklumat Covid-19 yang disebarkan oleh agensi kerajaan terbabit juga telah berjaya mempengaruhi gelagat masyarakat untuk mematuhi prosedur operasi standard yang telah ditetapkan. Namun, maklumat bergambar dilihat lebih difahami berbanding bentuk maklumat yang lain.

Dapatan kajian ini sebenarnya amat penting kepada bidang ekonomi sektor awam memandangkan dalam situasi serangan pandemik Covid-19 secara global ini, penyebaran maklumat Covid-19 perlu dibuat secara tepat (iaitu maklumat yang disebarkan perlulah sahih) dan percuma (yakni individu tidak perlu bersaing untuk menggunakan maklumat tersebut serta tiada individu yang boleh dikesualikan dari menggunakan maklumat tersebut jika mereka tidak membayar). Lantas, walaupun didapati maklumat Covid-19 telah disebarkan oleh pelbagai pihak, tetapi bagi menepati dua ciri tadi,

sememangnya wajar maklumat ini disebarkan sebagai barang awam oleh agensi kerajaan yang berkaitan untuk keperluan seluruh anggota masyarakat.

Namun begitu, jika diperhalusi, kajian terdahulu seperti Emma et al. (2020) hanya mengkaji sumber maklumat dan saluran maklumat Covid-19 secara berasingan. Oleh itu, kajian ini mengambil inisiatif dan berbeza dari kajian lain dengan menganalisis sekaligus persepsi pengguna terhadap saluran maklumat Covid-19 disebarkan, jenis dan bentuk maklumat yang difahami, kesahihan maklumat serta kesan maklumat Covid-19 terhadap gelagat pengguna. Di samping itu, kajian ini hanya mengambil kira responden di Lembah Klang yang merupakan kawasan zon merah iaitu kawasan yang mempunyai kes jangkitan Covid-19 yang tertinggi dalam Malaysia. Ini membolehkan kepentingan dan penggunaan informasi Covid-19 yang disebarkan oleh agensi kerajaan dalam komuniti yang mana aktiviti dan pergerakan fizikal mereka ditentukan oleh status jangkitan Covid-19 dapat dikenalpasti. Secara tidak langsung, kajian ini sebenarnya turut dapat merungkaikan persoalan tentang betapa pentingnya penyebaran maklumat Covid-19 oleh agensi kerajaan di mata pengguna.

KAJIAN LEPAS

Pandemik Covid-19 telah mendorong ramai pengkaji melaksanakan kajian berkaitan informasi Covid-19 dari pelbagai aspek seperti berikut.

INFORMASI SEBAGAI BARANG AWAM

Barang awam merupakan barangan yang tiada persaingan, tiada pengurangan faedah serta tiada halangan antara satu sama lain dalam menggunakannya. Kesemua ini merupakan ciri wajib bagi barang awam (Verschraegen & Schiltz 2007). Dalam masa yang sama, disebabkan barang awam turut merangkumi perkhidmatan awam, maka maklumat mengenai Covid-19 juga menjadi salah satu barang awam yang sangat diperlukan oleh orang ramai ketika ini. Kebergantungan ini adalah didorong oleh kekangan pergerakan serta rutin harian yang terbatas sehingga menyebabkan pembuatan keputusan terhadap sesuatu perkara itu juga dipengaruhi oleh maklumat mengenai Covid-19 ini (Altmann et al. 2020). Maklumat yang disebarkan ini perlulah merangkumi semua aspek dan didedahkan secara menyeluruh bagi membuatkan orang ramai lebih patuh serta merasa kebajikan mereka terjamin (Bolarinwa et al. 2020). Malah, maklumat sensitif seperti mengenai pesakit, punca sebenar jangkitan serta maklumat kontak rapat pesakit perlulah diberikan secara terperinci demi kebaikan bersama (Poonia & Rajasekaran 2020). Maklumat terperinci sebegini sememangnya diperlukan oleh orang ramai

bagi mengekang penyebaran berleluasa Covid-19 (Stiglitz 2021). Tambahan pula, penyebaran maklumat mengenai Covid-19 ini juga dilihat merupakan satu tanggungjawab yang perlu digalas oleh pihak kerajaan. Ini kerana agensi kerajaan seperti KKM, MKN dan KKMM bertanggungjawab dalam mengumpulkan data terkini mengenai Covid-19, lantas mereka perlu menterjemahkannya kepada bentuk yang mudah difahami oleh masyarakat (Liu 2020). Jelas sekali, maklumat Covid-19 merupakan salah satu barang awam yang penting ketika ini.

CABARAN DALAM PENYEBARAN MAKLUMAT

Pandemik Covid-19 bukan sahaja memberi cabaran kepada pihak berkuasa dari soal membendung penularan wabak, tetapi juga untuk ‘membendung’ dan menangani perkongsian maklumat yang tidak sahih sama ada berita palsu ataupun maklumat kurang tepat daripada pihak yang tidak bertanggungjawab secara meluas (Vraga & Bode 2020). Sebenarnya, lambakan maklumat daripada pelbagai sumber telah menyebabkan berlakunya kekeliruan dan kesukaran dalam memastikan maklumat tersebut betul atau sebaliknya (Yusof et al. 2020). Ini bererti maklumat daripada pelbagai sumber seperti *Twitter*, *Facebook* dan *Youtube* yang kerap kali berbeza boleh mengarah kepada ketidakpastian dan maklumat yang salah mengenai Covid-19 (Brennen et al. 2020). Selain itu, maklumat berkaitan Covid-19 yang telah dianalisis perlulah diterjemahkan dalam bentuk dan bahasa yang mudah difahami agar keberkesanan penyampaian maklumat tersebut kepada orang ramai tercapai (Joharry et al. 2020). Hal ini penting kerana penyelidikan dari pelbagai bidang akan menyumbang ilmu dan dapatan kajian mereka berkaitan situasi pandemik yang berlaku dari pelbagai perspektif untuk kefahaman orang ramai (Fariza et al. 2020). Ralat dalam penyebaran sesuatu maklumat itu boleh berlaku kerana wujudnya kurang toleransi antara pihak bertanggungjawab dalam mengemaskini maklumat tersebut sebelum disebarkan kepada orang ramai (Ates & Case 2020).

Dalam masa yang sama, penyebaran maklumat yang kurang jelas serta maklumat yang sedikit juga boleh mengarah kepada kewujudan kesan yang negatif serta kekeliruan kepada rakyat (Farizi & Harmawan 2020). Namun, kebaikan penyebaran maklumat menerusi media sosial adalah ia dapat dilakukan dengan pantas lebih-lebih lagi oleh badan kerajaan dan organisasi korporat untuk menangani krisis yang sedang dihadapi ketika ini (Kim & Liu 2012). Tetapi, dengan tindakan ribuan orang awam yang sering menyebarkan maklumat yang tidak benar dan khabar angin, maka ini telah menyukarkan pihak kerajaan untuk memerangai wabak pandemik dan infodemik ini. Walaupun begitu, memandangkan masih ramai penduduk yang belum menerima vaksin, hendak atau tidak kerajaan di seluruh dunia terpaksa menyebarkan maklumat Covid-19 secara

konsisten secara dalam talian. Ini sedikit sebanyak dapat membantu membendung penyebaran wabak Covid-19 daripada meluas (Chundakkadan & Ravindran 2020).

KESAN PENYEBARAN MAKLUMAT COVID-19 MELALUI MEDIA SOSIAL DENGAN GELAGAT PENGGUNA

Kini, penyebaran infodemik di media sosial didapati boleh menyebabkan kegelisahan dalam kalangan masyarakat serta menjejaskan kesihatan mental pengguna media sosial (Ahmad & Murad 2020). Ini kerana kebanyakan informasi tidak sahih yang wujud di media sosial merangkumi khabar angin, stigma dan konspirasi teori dalam 25 bahasa dari 87 buah negara (Islam et al. 2020). Namun begitu, jika aspek media ini digunakan dengan bijak dan berhemah, ia sebenarnya mampu berfungsi sebagai alat ampuh lagi mampan dalam mengubah tingkah laku serta kesejahteraan kesihatan individu dan orang ramai (Sahni & Sharma 2020). Malah, keberkesanan dan kelebihan media sosial ini harus dimanfaatkan dalam memenuhi keperluan masyarakat yang bergantung hidup terhadap maklumat terkini Covid-19 untuk mengetahui perkembangan semasa, mengurangkan ketakutan serta dapat meningkatkan kepercayaan terhadap arahan dan perintah yang dikeluarkan oleh pihak berkuasa (Ali & Bhatti 2020).

Ini seterusnya akan mewujudkan kesedaran dan kerjasama antara ahli dalam sesebuah komuniti untuk lebih prihatin dalam mematuhi arahan daripada pihak berkuasa pada musim pandemik ini (Depoux et al. 2020). Di samping itu, menurut Eugene et al. (2020), penyebaran informasi Covid-19 melalui media sosial ini boleh dipengaruhi daripada hubungan secara tidak langsung antara orang ramai yang berkongsi maklumat dengan matlamat untuk mengelakkan kegelisahan serta memenuhi kepentingan bersama. Tambahan pula, informasi Covid-19 ini dilihat mampu dimiliki oleh semua orang tanpa mengurangkan kelebihan penggunaan kepada orang lain serta ia memberikan kesedaran bersama antara satu sama lain (Hu et al. 2020). Ini kerana media sosial boleh digunakan secara percuma dan mudah untuk mengakses maklumat yang berkualiti tinggi daripada sumber yang sahih, lantas ia dapat memberi manfaat kepada semua orang pada tempoh pandemik Covid-19 ini Chan et al. (2020).

METODOLOGI

PERSAMPELAN

Kajian ini mengaplikasi kaedah kuantitatif dengan menggunakan soalselidik secara dalam talian memandangkan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) sedang dikuatkuasakan ketika soalselidik tersebut diedarkan. Pemilihan kaedah ini juga membolehkan

pengumpulan data daripada responden di kawasan kajian yang disasarkan dapat dilakukan.

Dalam masa yang sama, kajian ini turut menggunakan kaedah persampelan khusus iaitu dengan hanya mengambil kira responden yang berusia 15 tahun dan ke atas sahaja. Ini bererti kajian ini secara terperinci cuma melihat pandangan golongan dewasa (belia dan golongan tua) terhadap fungsi informasi Covid-19 sebagai barang awam. Di samping itu, kajian ini hanya mengambil kira responden yang menetap di kawasan Selangor dan Kuala Lumpur tidak kira sama ada di kawasan bandar mahupun luar bandar. Skop kawasan kajian perlu difokuskan kepada kawasan tersebut sahaja memandangkan kawasan ini mempunyai kepadatan penduduk yang tinggi serta berstatus zon merah iaitu kawasan yang mengalami kes jangkitan Covid-19 yang tertinggi di Malaysia. Selain itu, disebabkan Selangor dan Kuala Lumpur mempunyai jaringan internet yang luas dan laju, serta pemilikan dan penggunaan gajet adalah tinggi dalam kalangan warganya, maka amat bertepatan kawasan ini dipilih untuk kita mengetahui bagaimana informasi Covid-19 disebarkan menerusi elemen teknologi. Rentetan itu, kajian ini merangkumi 10 buah daerah utama yang terdiri daripada Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur, Petaling, Gombak, Hulu Langat, Hulu Selangor, Sabak Bernam, Kuala Langat, Klang, Kuala Selangor dan juga Sepang.

INSTRUMEN KAJIAN

Kajian ini menggunakan soalselidik yang diedarkan secara dalam talian dengan menggunakan *google form*. Soalselidik tersebut pula terdiri daripada 5 bahagian. Bahagian A merangkumi maklumat demografi dan sosioekonomi responden, bahagian B pula terdiri daripada soalan mengenai pemilikan dan literasi digital dan bahagian C mengenalpasti jenis saluran yang digunakan untuk menyebarkan maklumat Covid-19. Seterusnya bahagian D menjurus kepada soalan tentang jenis dan bentuk maklumat Covid-19 yang diperlukan oleh masyarakat. Manakala bahagian E melihat kesan informasi Covid-19 yang disebarkan terhadap gelagat pengguna. Soalan yang terangkum di bahagian C, D dan E merupakan soalan skala Likert yang menggunakan empat skala sahaja iaitu 1=sangat tidak setuju, 2=tidak setuju, 3=setuju dan 4=sangat setuju.

SPESIFIKASI MODEL

Kajian ini adalah satu kajian untuk melihat tanggapan responden terhadap maklumat Covid-19 ini sebagai barang awam. Oleh itu, kajian ini dilakukan untuk melihat kebarangkalian yang wujud antara pemboleh ubah iaitu maklumat Covid-19 sebagai barang awam mewakili pemboleh ubah pendam (*latent*) dengan

pemboleh ubah cerapan (*observed*) dimana melibatkan jenis dan bentuk maklumat serta tanggapan pengguna terhadap maklumat Covid-19. Kesan pengaruh setiap pemboleh ubah berkenaan diuji dengan menggunakan kaedah analisis penjelajahan faktor (*Exploratory Factor Analysis-EFA*) dengan menggunakan sistem "*Statistical Package for Social Science (SPSS 25.0)*" seperti yang dilakukan oleh pengkaji sebelum ini (Sureshchandar et al. 2002). Data kajian dianalisis bermula dengan membuat saringan terhadap pemboleh ubah bebas untuk membentuk satu kumpulan kluster faktor. Item yang tidak penting atau tidak capai nilai yang ditetapkan akan dibuang daripada kumpulan kluster faktor. Manakala Ujian kesahan yang dilakukan adalah Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) dan "*Barlett's Test of Sphericity*", varimax putaran, jumlah varians yang dijelaskan, skor min and ujian kebolehpercayaan (*Reliability Test-Cronbach's Alpha*). Ujian Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) dilaksanakan untuk mengetahui data yang dianalisis untuk memenuhi syarat pengedaran nilai di mana mestilah melebihi daripada 0.5. "*Barlett's Test of Sphericity (P)*" dijalankan untuk menentukan kolerasi matrik di mana ia merupakan identiti matrik dan nilai yang diterima adalah p lebih kurang daripada 0.001.

Putaran varimax dijalankan dalam EFA sebagai bentuk kumpulan kluster faktor dan tanda aras kepada pemboleh ubah. Kluster faktor dan pemboleh ubah akan dipadam pada pamparan jika rendah daripada tanda aras (<1.0) dan (<0.4) (Shukor et al. 2017). Ujian jumlah varians dilaksanakan untuk menerangkan peratusan kumpulan kluster faktor dalam kajian ini. Faktor ini menunjukkan peratusan kepentingan keseluruhan semua kumpulan yang dinilai dan mengetahui bagaimana faktor dihadapi menjelaskan kluster pemboleh ubah yang asal. Dimana nilai mesti melebihi daripada 0.5 peratus. Nilai skor min yang digunakan adalah untuk menerangkan aras min kepuasan dan kesetiaan daripada soalan pemboleh ubah tersebut. Oleh itu bagi skala min 4, min min melebihi 2.0 ke atas dikira sebagai signifikan dan sebaliknya. Seterusnya adalah kebolehpercayaan ("*Reliability Test Cronbach's Alpha*") dimana ia dilakukan untuk mengandaikan setiap item dianggap ujian bersamaan dan semua korelasi antara item diukur adalah sama antara kluster di dalam satu kumpulan faktor tersebut. Nilai "*Cronbach Alpha*" yang diterima perlu melebihi daripada 0.7 dan item pemboleh ubah mesti melebihi 3 (Shukor et al. 2017).

HASIL KAJIAN

ANALISIS DEMOGRAFI

Secara keseluruhannya, daripada 634 responden, 54.4% adalah wanita, 44.3% merupakan golongan belia berumur 20-30 tahun, 82% adalah Melayu, 72.1% responden berstatus bukan ketua keluarga, 53.8% responden masih

bujang, 41.6% merupakan pemegang Sarjana Muda/Master/PHD, 70% responden menetap di bandar, 58.9% responden adalah golongan bekerja (58.9%) dengan 25.4% daripada mereka bekerja dalam sektor swasta, 31.5% responden pula adalah dari golongan B40 yang memperoleh pendapatan kurang dari RM2500 sebulan serta 44.5% responden tidak mempunyai tanggungan. Bagi demografi responden yang berkaitan dengan teknologi, lebih ramai responden tidak mempunyai pendidikan formal dalam bidang teknologi maklumat (56.3%), namun mereka masih memiliki rangkaian internet di rumah (90.7%) dan majoriti responden mempunyai sekurang-kurangnya akaun media sosial (97.9%).

ANALISIS PENJELAJAHAN FAKTOR (EFA)

Jadual 1 hingga Jadual 5 menunjukkan keputusan EFA yang merangkumi nilai faktor muatan dan min bagi setiap item. Nilai varians dijelaskan, Alpha Cronbach dan min bagi faktor pula adalah seperti di Lampiran A.

Secara spesifiknya, Jadual 1 merupakan hasil kajian EFA yang menerangkan mengenai jenis saluran maklumat Covid-19 yang dikeluarkan oleh MKN, KKM dan KKMM. Bagi mengenalpasti kepentingan saluran maklumat kepada pengguna, maka nilai faktor muatan tertinggi mengikut agensi kerajaan akan dipilih. Didapati nilai faktor muatan tertinggi dicatatkan daripada saluran Telegram untuk maklumat dari MKN iaitu “Kerap mendapat maklumat tentang Covid-19 dari Majlis Keselamatan Negara (MKN)” (0.93), diikuti sumber daripada Facebook bagi KKM iaitu “Kerap mendapat maklumat tentang Covid-19 dari Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM)” (0.92). Seterusnya, kenyataan “Kerap mendapat maklumat tentang Covid-19 dari Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia (KKMM)” daripada saluran Twitter mencatatkan nilai faktor muatan tertinggi (0.86) bagi maklumat dari KKMM. Oleh itu, hasil kajian ini menunjukkan bahawa elemen terpenting terhadap jenis saluran maklumat Covid-19 adalah maklumat dari MKN bagi pengguna Telegram, maklumat dari KKM bagi pengguna Facebook dan maklumat dari KKMM bagi pengguna saluran Twitter.

Selain itu, kajian mendapati jumlah peratusan varians dijelaskan di Lampiran A adalah sebanyak 73.22% di mana peratusan tersebut menunjukkan bahawa kesemua pemboleh ubah dapat menerangkan kesemua elemen faktor yang berkaitan dengan jenis saluran maklumat Covid-19. Seterusnya hasil kajian bagi kesemua elemen faktor terhadap nilai alpha di Lampiran A adalah melebihi 0.7, lantas ini menunjukkan bahawa kenyataan terhadap pemboleh ubah tersebut adalah bersesuaian dan diterima umum. Dalam masa yang sama, nilai ujian KMO di Jadual 1 mencatatkan nilai melebihi 0.8 iaitu sebanyak 0.89.

Jadual 2 pula merupakan dapatan EFA yang menerangkan mengenai jenis maklumat Covid-19 yang dikeluarkan oleh MKN, KKM, KKMM. Kajian mendapati bahawa pemboleh ubah daripada elemen keberkesanan maklumat mencatatkan 2 nilai faktor muatan yang tertinggi iaitu, “Maklumat tentang pesakit mengikut daerah yang diberikan adalah penting pada saya untuk lebih berhati-hati” (0.83) diikuti “Maklumat tentang kawasan asal pesakit yang diberikan adalah penting pada saya untuk lebih berhati-hati apabila berada di kawasan itu” (0.82). Seterusnya adalah “Maklumat tentang jangkaan waktu vaksin boleh diperolehi di Malaysia perlu disebar” (0.83) daripada elemen pendedahan maklumat awal yang turut mencatatkan nilai faktor muatan tertinggi. Rentetan itu, jenis maklumat Covid-19 terpenting adalah maklumat berkaitan daerah dan kawasan asal pesakit di bawah elemen keberkesanan maklumat serta maklumat berkaitan vaksin dari elemen pendedahan maklumat awal bagi penduduk di sekitar Lembah Klang.

Dapatan ini diperkukuhkan lagi dengan jumlah nilai varians dijelaskan di Lampiran A adalah melebihi 50% iaitu sebanyak 58.17%. Nilai peratusan ini menunjukkan bahawa kesemua item dapat menerangkan kesemua pemboleh ubah yang ada pada elemen masing-masing. Seterusnya hasil kajian bagi kesemua elemen faktor terhadap nilai alpha di Lampiran A adalah melebihi 0.7, lantas ini menunjukkan bahawa kenyataan terhadap pemboleh ubah tersebut adalah bersesuaian dan diterima umum. Manakala nilai ujian KMO di Jadual 2 mencatatkan nilai melebihi 0.8 iaitu sebanyak 0.86.

Selanjutnya, Jadual 3 membentangkan dapatan EFA mengenai bentuk maklumat Covid-19 yang dikeluarkan oleh MKN, KKM dan KKMM. Nilai faktor muatan tertinggi dicatatkan oleh elemen berbentuk gambar iaitu “Saya merasakan maklumat Covid-19 disebar oleh MKN, KKM dan KKMM dalam bentuk gambar aktiviti agensi kerajaan sesuai kepada semua peringkat umur” (0.89) diikuti dengan “Saya merasakan maklumat Covid-19 disebar oleh MKN, KKM dan SKMM dalam bentuk gambar aktiviti agensi kerajaan sesuai kepada semua masyarakat bandar” (0.88). Seterusnya pemboleh ubah “Saya merasakan maklumat Covid-19 lebih sesuai disebar oleh MKN, KKM dan KKMM dalam bentuk infografik” daripada elemen bentuk infografik mencatatkan nilai faktor muatan ketiga tertinggi iaitu (0.86). Justeru, maklumat berbentuk gambar dan infografik masing-masing dari elemen berbentuk gambar dan elemen bentuk infografik amat diperlukan oleh penduduk sekitar Lembah Klang.

Didapati jumlah peratusan varians dijelaskan di Lampiran A adalah sebanyak 72.92% yang menerangkan bahawa kesemua pemboleh ubah dapat menerangkan kesemua elemen faktor yang berkaitan dengan bentuk maklumat Covid-19. Manakala hasil kajian bagi kesemua elemen faktor terhadap nilai alpha di Lampiran

JADUAL 1. Ringkasan faktor muatan dan min item terhadap jenis saluran maklumat Covid-19 daripada MKN, KKM, KKMM

Faktor dan Item bagi Kekkerapan Terhadap Jenis Saluran Maklumat Covid-19 daripada MKN, KKM, KKMM	Faktor Muatan	Min Item
<i>Instagram</i>		
1 Kepentingan maklumat mengenai amalan norma baharu dan juga SOP	0.66	3.59
2 Saluran yang mudah dan laju untuk dicapai	0.64	3.37
3 Saluran yang mudah untuk menyampaikan dan meninggalkan komen	0.68	3.41
4 Saluran yang kerap didengari laporan harian secara langsung	0.64	2.99
5 Mengikuti media sosial ahli pengurusan tertinggi untuk merujuk pandangan mereka	0.66	3.03
6 Mudah untuk dikongsikan kepada orang ramai	0.62	3.73
7 Mengikuti akaun media sosial yang sah	0.68	3.67
8 Memeriksa terlebih dahulu akaun media sosial yang menggunakan nama agensi kerajaan	0.57	3.84
9 Pantas dalam mengemaskini maklumat terkini	0.76	3.69
10 Paparan infografik jelas, berkualiti, menarik dan tersusun	0.78	3.79
11 Kepentingan dalam membuat pemberitahuan maklumat terkini secara langsung	0.73	3.83
12 Kerap mendapat maklumat tentang Covid-19 dari Kementerian Kesihatan Malaysai (KKM)	0.83	3.46
13 Kerap mendapat maklumat tentang Covid-19 dari Majlis Keselamatan Negara (MKN)	0.83	3.34
14 Kerap mendapat maklumat tentang Covid-19 dari Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia (KKMM)	0.81	3.12
<i>Whatsapp</i>		
1 Kepentingan maklumat mengenai amalan norma baharu dan juga SOP	0.63	3.16
2 Saluran yang mudah dan laju untuk dicapai	0.63	3.19
3 Mudah untuk dikongsikan kepada orang ramai	0.68	3.20
4 Paparan infografik jelas, berkualiti, menarik dan tersusun	0.61	2.93
5 Kerap mendapat maklumat tentang Covid-19 dari Kementerian Kesihatan Malaysai (KKM)	0.87	3.74
6 Kerap mendapat maklumat tentang Covid-19 dari Majlis Keselamatan Negara (MKN)	0.89	3.64
7 Kerap mendapat maklumat tentang Covid-19 dari Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia (KKMM)	0.80	3.37
<i>Twitter</i>		
1 Kepentingan maklumat mengenai amalan norma baharu dan juga SOP	0.55	3.56
2 Saluran yang mudah dan laju untuk dicapai	0.81	3.33
3 Saluran yang mudah untuk menyampaikan dan meninggalkan komen	0.83	3.33
4 Mengikuti media sosial ahli pengurusan tertinggi untuk merujuk pandangan mereka	0.86	3.02
5 Mudah untuk dikongsikan kepada orang ramai	0.72	3.70
6 Mengikuti akaun media sosial yang sah	0.51	3.76
7 Memeriksa terlebih dahulu akaun media sosial yang menggunakan nama agensi kerajaan	0.59	3.83
8 Pantas dalam mengemaskini maklumat terkini	0.58	3.79
9 Paparan infografik jelas, berkualiti, menarik dan tersusun	0.62	3.76
10 Kerap mendapat maklumat tentang Covid-19 dari Kementerian Kesihatan Malaysai (KKM)	0.89	3.40
11 Kerap mendapat maklumat tentang Covid-19 dari Majlis Keselamatan Negara (MKN)	0.86	3.30
12 Kerap mendapat maklumat tentang Covid-19 dari Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia (KKMM)	0.88	3.09
<i>Facebook</i>		
1 Kepentingan maklumat mengenai amalan norma baharu dan juga SOP	0.70	3.28
2 Saluran yang mudah dan laju untuk dicapai	0.75	3.35
3 Saluran yang mudah untuk menyampaikan dan meninggalkan komen	0.81	3.31
4 Saluran yang kerap didengari laporan harian secara langsung	0.76	3.14
5 Mengikuti media sosial ahli pengurusan tertinggi untuk merujuk pandangan mereka	0.66	2.99

bersambung ...

...sambungan

6	Mudah untuk dikongsikan kepada orang ramai	0.76	3.32
7	Mengikuti akaun media sosial yang sah	0.75	3.38
8	Memeriksa terlebih dahulu akaun media sosial yang menggunakan nama agensi kerajaan	0.68	3.35
9	Pantas dalam mengemaskini maklumat terkini	0.74	3.33
10	Paparan infografik jelas, berkualiti, menarik dan tersusun	0.76	3.38
11	Kepentingan dalam membuat pemberitahuan maklumat terkini secara langsung	0.73	3.45
12	Kerap mendapat maklumat tentang Covid-19 dari Kementerian Kesihatan Malaysai (KKM)	0.92	3.89
13	Kerap mendapat maklumat tentang Covid-19 dari Majlis Keselamatan Negara (MKN)	0.85	3.68
14	Kerap mendapat maklumat tentang Covid-19 dari Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia (KKMM)	0.70	3.47
<i>Telegram</i>			
1	Kepentingan maklumat mengenai amalan norma baharu dan juga SOP	0.67	3.64
2	Saluran yang mudah dan laju untuk dicapai	0.76	3.53
3	Mudah untuk dikongsikan kepada orang ramai	0.62	3.72
4	Mengikuti akaun media sosial yang sah	0.66	3.66
5	Memeriksa terlebih dahulu akaun media sosial yang menggunakan nama agensi kerajaan	0.59	3.80
6	Pantas dalam mengemaskini maklumat terkini	0.64	3.73
7	Paparan infografik jelas, berkualiti, menarik dan tersusun	0.64	3.81
8	Kerap mendapat maklumat tentang Covid-19 dari Kementerian Kesihatan Malaysai (KKM)	0.87	3.36
9	Kerap mendapat maklumat tentang Covid-19 dari Majlis Keselamatan Negara (MKN)	0.93	3.35
10	Kerap mendapat maklumat tentang Covid-19 dari Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia (KKMM)	0.81	3.02
<i>Laman Web Rasmi</i>			
1	Kepentingan maklumat mengenai amalan norma baharu dan juga SOP	0.52	3.09
2	Saluran yang mudah dan laju untuk dicapai	0.53	3.03
3	Pantas dalam mengemaskini maklumat terkini	0.67	3.30
4	Paparan infografik jelas, berkualiti, menarik dan tersusun	0.68	3.33
5	Kerap mendapat maklumat tentang Covid-19 dari Kementerian Kesihatan Malaysai (KKM)	0.85	3.56
6	Kerap mendapat maklumat tentang Covid-19 dari Majlis Keselamatan Negara (MKN)	0.85	3.72
7	Kerap mendapat maklumat tentang Covid-19 dari Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia (KKMM)	0.79	3.33
<i>Radio</i>			
1	Kepentingan maklumat mengenai amalan norma baharu dan juga SOP	0.58	3.10
2	Saluran yang mudah dan laju untuk dicapai	0.59	3.87
3	Saluran yang kerap didengari laporan harian secara langsung	0.58	3.85
4	Kepentingan dalam membuat pemberitahuan maklumat terkini secara langsung	0.74	3.32
5	Kerap mendapat maklumat tentang Covid-19 dari Kementerian Kesihatan Malaysai (KKM)	0.86	3.56
6	Kerap mendapat maklumat tentang Covid-19 dari Majlis Keselamatan Negara (MKN)	0.81	3.40
7	Kerap mendapat maklumat tentang Covid-19 dari Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia (KKMM)	0.77	3.01
<i>Televisyen</i>			
1	Kepentingan maklumat mengenai amalan norma baharu dan juga SOP	0.59	3.40
2	Saluran yang mudah dan laju untuk dicapai	0.62	3.38
3	Saluran yang kerap didengari laporan harian secara langsung	0.58	3.39
4	Paparan infografik jelas, berkualiti, menarik dan tersusun	0.68	3.43
5	Kepentingan dalam membuat pemberitahuan maklumat terkini secara langsung	0.69	3.52
6	Kerap mendapat maklumat tentang Covid-19 dari Kementerian Kesihatan Malaysai (KKM)	0.82	3.23

bersambung ...

...sambungan

7	Kerap mendapat maklumat tentang Covid-19 dari Majlis Keselamatan Negara (MKN)	0.83	3.99
8	Kerap mendapat maklumat tentang Covid-19 dari Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia (KKMM)	0.66	3.64
<i>Majalah</i>			
1	Kepentingan maklumat mengenai amalan norma baharu dan juga SOP	0.63	2.40
2	Saluran yang mudah dan laju untuk dicapai	0.61	2.12
3	Paparan infografik jelas, berkualiti, menarik dan tersusun	0.55	2.56
4	Kerap mendapat maklumat tentang Covid-19 dari Kementerian Kesihatan Malaysai (KKM)	0.74	2.76
5	Kerap mendapat maklumat tentang Covid-19 dari Majlis Keselamatan Negara (MKN)	0.77	2.70
6	Kerap mendapat maklumat tentang Covid-19 dari Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia (KKMM)	0.73	2.76
<i>Surat Khabar</i>			
1	Kepentingan maklumat mengenai amalan norma baharu dan juga SOP	0.58	2.90
2	Saluran yang mudah dan laju untuk dicapai	0.61	2.73
3	Paparan infografik jelas, berkualiti, menarik dan tersusun	0.61	2.97
4	Kerap mendapat maklumat tentang Covid-19 dari Kementerian Kesihatan Malaysai (KKM)	0.79	3.22
5	Kerap mendapat maklumat tentang Covid-19 dari Majlis Keselamatan Negara (MKN)	0.80	3.10
6	Kerap mendapat maklumat tentang Covid-19 dari Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia (KKMM)	0.77	3.00

Nota: 1=Sangat Tidak Setuju,5=Sangat Setuju, Ujian Sample KMO: 0.89 "Barlett's Test of Sphericity": $p < 0.0001$

JADUAL 2. Ringkasan faktor muatan dan min item terhadap jenis maklumat Covid-19 daripada MKN, KKM, KKMM

Faktor dan Item bagi Jenis Maklumat Covid-19 daripada MKN, KKM, KKMM	Faktor Muatan	Min Item
<i>Perincian Maklumat</i>		
1	Amalan norma baru seperti amalkan 3W, perlu disebarkan bagi mengurangkan risiko jangkitan.	0.77 3.69
2	Amalan norma baru seperti elak 3S, perlu disebarkan bagi mengurangkan risiko jangkitan.	0.74 3.72
3	Maklumat berkaitan SOP adalah penting dan perlu sentiasa disebarkan agar masyarakat dapat sedia maklum dan mematuhi SOP tersebut sepenuhnya.	0.66 3.70
4	Saya faham tentang SOP berkait dengan PKPD menerusi maklumat yang disebarkan.	0.77 3.66
5	Saya faham tentang SOP berkait dengan PKPB menerusi maklumat yang disebarkan	0.72 3.64
6	Saya faham tentang SOP berkait dengan PKPP menerusi maklumat yang disebarkan	0.64 3.64
7	Saya faham tentang SOP berkait dengan PKP menerusi maklumat yang disebarkan	0.75 3.64
8	Waktu penyebaran maklumat yang dikeluarkan adalah sesuai bagi.	0.62 3.57
<i>Keberkesanan Maklumat</i>		
1	Maklumat tentang pesakit mengikut daerah yang diberikan adalah penting pada saya untuk lebih berhati-hati.	0.83 3.71
2	Maklumat tentang kawasan asal pesakit yang diberikan adalah penting pada saya untuk lebih berhati-hati apabila berada di kawasan itu	0.82 3.74
3	Maklumat tentang bilangan pesakit yang diberikan oleh adalah penting pada saya untuk lebih berhati-hati.	0.71 3.70
4	Saya faham tentang maklumat pesakit Covid-19 yang diberikan.	0.72 3.63
5	Maklumat tentang bilangan kematian akibat Covid-19 oleh perlu disebarkan kepada masyarakat supaya mereka mengambil tindakan pencegahan.	0.61 3.69
6	Saya merasakan maklumat kematian akibat Covid-19 yang diberikan oleh adalah mencukupi untuk saya sentiasa berwaspada.	0.51 3.57

bersambung ...

...sambungan

<i>Maklumat yang mencukupi</i>		
1	Saya yakin dengan maklumat yang diberikan.	0.51 3.77
2	Saya merasakan maklumat pesakit Covid-19 yang diberikan adalah mencukupi untuk saya sentiasa berwaspada.	0.78 3.59
3	Saya berpuas hati dengan setiap perincian maklumat pesakit Covid-19 yang diberikan	0.75 3.59
4	Saya berpuas hati dengan setiap perincian maklumat kematian akibat Covid-19	0.69 3.59
5	Saya sering menggunakan maklumat yang dikeluarkan pihak tersebut	0.67 3.71
<i>Pendedahan Maklumat Awal</i>		
1	Maklumat tentang jangkaan waktu vaksin boleh diperolehi di Malaysia perlu disebarkan.	0.83 3.62
2	Maklumat tentang kerajaan membuat perjanjian tentang vaksin perlu disebarkan.	0.70 3.59
3	Maklumat tentang jangkaan siapa peroleh dahulu vaksin di Malaysia perlu disebarkan.	0.62 3.61
4	Maklumat tentang vaksin yang masih dalam kajian di pasaran perlu disebarkan	0.53 3.62
5	Maklumat tentang tindakan yang diambil oleh pihak berkuasa seperti denda RM1000 terhadap individu yang tidak mematuhi SOP perlu sentiasa disebarkan	0.76 3.62

Nota: 1=Sangat Tidak Setuju,4=Sangat Setuju, Ujian Sample KMO: 0.86 "Barlett's Test of Sphericity": $p < 0.0001$

JADUAL 3. Ringkasan faktor muatan dan min item terhadap bentuk maklumat Covid-19 daripada MKN, KKM, KKMM

Faktor dan Item bagi Bentuk Maklumat Covid-19 daripada MKN, KKM, KKMM		Faktor Muatan	Min Item
<i>Perkataan</i>			
1	Saya merasakan maklumat Covid-19 disebarkan oleh dalam bentuk perkataan sesuai kepada semua jantina.	0.76	3.35
2	Saya merasakan maklumat Covid-19 disebarkan oleh dalam bentuk perkataan lebih mudah difahami.	0.76	3.32
3	Saya merasakan maklumat Covid-19 disebarkan oleh dalam bentuk perkataan sesuai kepada semua peringkat umur.	0.76	3.26
4	Saya berpuas hati dengan maklumat Covid-19 disebarkan dalam bentuk perkataan.	0.75	3.28
5	Saya merasakan maklumat Covid-19 disebarkan dalam bentuk perkataan sesuai kepada semua masyarakat bandar.	0.75	3.36
6	Saya merasakan maklumat Covid-19 disebarkan dalam bentuk perkataan sesuai kepada semua masyarakat luar bandar.	0.74	3.29
7	Saya merasakan maklumat Covid-19 disebarkan dalam bentuk perkataan adalah mencukupi.	0.67	3.17
8	Saya merasakan maklumat Covid-19 yang dikeluarkan lebih sesuai disebarkan dalam bentuk perkataan. (kenyataan akhbar)	0.66	3.05
<i>Infografik</i>			
1	Saya merasakan maklumat Covid-19 lebih sesuai disebarkan dalam bentuk infografik.	0.86	3.63
2	Saya merasakan maklumat Covid-19 disebarkan dalam bentuk infografik sesuai kepada semua jantina.	0.84	3.62
3	Saya merasakan maklumat Covid-19 disebarkan dalam bentuk infografik lebih mudah difahami.	0.79	3.64
4	Saya berpuas hati dengan maklumat Covid-19 disebarkan dalam bentuk infografik.	0.76	3.59
5	Saya merasakan maklumat Covid-19 disebarkan dalam bentuk infografik sesuai kepada semua peringkat umur.	0.75	3.56
6	Saya merasakan maklumat Covid-19 disebarkan dalam bentuk infografik sesuai kepada semua masyarakat bandar.	0.74	3.63
7	Saya merasakan maklumat Covid-19 disebarkan dalam bentuk infografik sesuai kepada semua masyarakat luar bandar.	0.69	3.59
8	Saya merasakan maklumat Covid-19 disebarkan dalam bentuk infografik adalah mencukupi.	0.52	3.47

bersambung ...

...sambungan

Gambar

1	Saya merasakan maklumat Covid-19 disebarkan dalam bentuk gambar aktiviti sesuai kepada semua peringkat umur.	0.89	3.49
2	Saya merasakan maklumat Covid-19 disebarkan dalam bentuk gambar aktiviti sesuai kepada semua masyarakat bandar.	0.88	3.52
3	Saya berpuas hati dengan maklumat Covid-19 disebarkan dalam bentuk gambar aktiviti.	0.85	3.52
4	Saya merasakan maklumat Covid-19 lebih sesuai disebarkan dalam bentuk gambar aktiviti	0.84	3.52
5	Saya merasakan maklumat Covid-19 disebarkan dalam bentuk gambar aktiviti sesuai kepada semua masyarakat luar bandar.	0.83	3.49
6	Saya merasakan maklumat Covid-19 disebarkan dalam bentuk gambar aktiviti sesuai kepada semua jantina.	0.79	3.54
7	Saya merasakan maklumat Covid-19 disebarkan dalam bentuk gambar aktiviti lebih mudah difahami.	0.79	3.53
8	Saya merasakan maklumat Covid-19 disebarkan dalam bentuk gambar aktiviti adalah mencukupi.	0.62	3.43

Video

1	Saya merasakan maklumat Covid-19 disebarkan dalam bentuk video lebih mudah difahami.	0.86	3.59
2	Saya merasakan maklumat Covid-19 disebarkan dalam bentuk video sesuai kepada semua jantina.	0.86	3.57
3	Saya merasakan maklumat Covid-19 disebarkan dalam bentuk video sesuai kepada semua peringkat umur.	0.84	3.56
4	Saya merasakan maklumat Covid-19 disebarkan dalam bentuk video sesuai kepada semua masyarakat luar bandar.	0.83	3.52
5	Saya merasakan maklumat Covid-19 lebih sesuai disebarkan dalam bentuk video.	0.82	3.58
6	Saya merasakan maklumat Covid-19 disebarkan dalam bentuk video sesuai kepada semua masyarakat bandar.	0.81	3.59
7	Saya berpuas hati dengan maklumat Covid-19 disebarkan dalam bentuk video.	0.79	3.53
8	Saya merasakan maklumat Covid-19 disebarkan dalam bentuk video adalah mencukupi.	0.78	3.50

Siaran Lansung

1	Saya merasakan maklumat Covid-19 disebarkan dalam bentuk siaran langsung lebih mudah difahami.	0.84	3.59
2	Saya merasakan maklumat Covid-19 disebarkan dalam bentuk siaran langsung sesuai kepada semua jantina.	0.82	3.58
3	Saya merasakan maklumat Covid-19 disebarkan dalam bentuk siaran langsung sesuai kepada semua masyarakat bandar.	0.82	3.59
4	Saya merasakan maklumat Covid-19 lebih sesuai disebarkan dalam bentuk siaran langsung.	0.79	3.60
5	Saya berpuas hati dengan maklumat Covid-19 disebarkan dalam bentuk siaran langsung.	0.77	3.59
6	Saya merasakan maklumat Covid-19 disebarkan dalam bentuk siaran langsung sesuai kepada semua peringkat umur.	0.76	3.54
7	Saya merasakan maklumat Covid-19 disebarkan dalam bentuk siaran langsung sesuai kepada semua masyarakat luar bandar.	0.67	3.51
8	Saya merasakan maklumat Covid-19 disebarkan dalam bentuk siaran langsung adalah mencukupi.	0.62	3.49

Nota: 1=Sangat Tidak Setuju,4=Sangat Setuju, Ujian Sample KMO: 0.88 "Barlett's Test of Sphericity": $p < 0.0001$

A juga adalah melebihi 0.7 yang mencerminkan kenyataan terhadap pemboleh ubah tersebut adalah bersesuaian dan diterima umum. Sekali lagi nilai ujian KMO di Jadual 3 masih mencatatkan nilai melebihi 0.8 iaitu sebanyak 0.88.

Seterusnya, Jadual 4 memaparkan dapatan EFA terhadap kesahihan maklumat Covid-19 yang dikeluarkan oleh MKN, KKM dan KKMM. Pemboleh ubah daripada elemen tindakan yang diambil iaitu "Sekiranya saya sedar akan maklumat palsu, saya akan terus membuat laporan kepada agensi terbabit" (0.84)

merekodkan catatan tertinggi nilai faktor muatan. Ini diikuti oleh pemboleh ubah "Tindakan MKN, KKM dan KKMM yang segera menafikan berita palsu dapat meningkatkan lagi keyakinan masyarakat terhadap agensi terbabit" (0.83) serta "Saya rasa penyebaran maklumat palsu wajar dikenakan tindakan undang-undang yang tegas memandangkan perbuatan mereka menyebabkan masyarakat keliru dan tidak aman" (0.83) daripada elemen tindak balas dan pengalaman. Justeru, kedua-dua elemen iaitu elemen tindakan yang diambil dan elemen tindakbalas dan pengalaman penting

JADUAL 4. Ringkasan Faktor Muatan dan Min Item terhadap Kesahihan Maklumat Covid-19 daripada MKN, KKM, KKMM

Faktor dan Item bagi Kesahihan Maklumat Covid-19 daripada MKN, KKM, KKMM	Faktor Muatan	Min Item
<i>Tindakan yang diambil</i>		
1 Saya menyemak terlebih dahulu kesahihan maklumat yang kononnya dikeluarkan sebelum menyebarkannya.	0.59	3.59
2 Saya menyemak dahulu kesahihan maklumat yang dikeluarkan oleh sebelum menyebarkannya.	0.59	3.58
3 Saya terus menyebarkan maklumat yang dikeluarkan tanpa sebarang semakan.	0.75	2.63
4 Sekiranya saya sedar akan maklumat palsu, saya tidak akan sesekali menyebarkannya.	0.52	3.66
5 Sekiranya saya sedar akan maklumat palsu, saya tetap akan menyebarkannya.	0.84	2.20
6 Sekiranya saya sedar akan maklumat palsu, saya tidak membuat sebarang tindakan.	0.72	2.84
7 Sekiranya saya sedar akan maklumat palsu, saya akan terus membuat laporan kepada agensi terbabit.	0.83	3.15
<i>Tindak balas dan pengalaman</i>		
1 Saya sedar tentang kewujudan undang-undang tentang berita atau maklumat palsu di Malaysia	0.64	3.62
2 Pihak Kerajaan dilihat amat cepat menafikan sebarang penyebaran berita palsu.	0.62	3.54
3 Tindakan diambil yang segera menafikan berita palsu dapat meningkatkan lagi keyakinan masyarakat terhadap agensi terbabit	0.83	3.64
4 Saya rasa penyebar maklumat palsu wajar dikenakan tindakan undang-undang yang tegas memandangkan perbuatan mereka menyebabkan masyarakat keliru dan tidak aman.	0.83	3.69
5 Saya pernah menerima berita atau maklumat palsu mengenai Covid-19	0.78	3.33
6 Saya tidak pernah menerima berita atau maklumat palsu mengenai Covid-19	0.75	2.59

Nota: 1=Sangat Tidak Setuju,4=Sangat Setuju, Ujian Sample KMO: 0.87 "Barlett's Test of Sphericity": $p < 0.0001$

terhadap kesahihan maklumat Covid-19 bagi penduduk di sekitar Lembah Klang.

Nilai jumlah peratusan varians dijelaskan di Lampiran A pula adalah sebanyak 55.05% yang menunjukkan kesemua pemboleh ubah dapat menerangkan kesemua elemen faktor yang berkaitan dengan gelagat pengguna terhadap maklumat Covid-19. Di samping itu, kesemua elemen faktor terhadap nilai alpha di Lampiran A masih melebihi 0.7 yang membolehkan kenyataan terhadap pemboleh ubah tersebut adalah bersesuaian dan diterima umum. Nilai ujian KMO di Jadual 4 masih mencatatkan nilai melebihi 0.8 iaitu sebanyak 0.87.

Dapatan analisis EFA terhadap gelagat pengguna terhadap maklumat Covid-19 adalah ditunjukkan pada Jadual 5. Kajian mendapati elemen pematuhan SOP merekodkan tiga pemboleh ubah yang mencatatkan nilai faktor muatan yang tertinggi iaitu "Sentiasa mengamalkan penjarakan sosial sekiranya berada di tempat awam" (0.83), diikuti "Sentiasa mengamalkan segala amaran yang dikeluarkan berfokus kepada konsep peringatan" (0.82) dan seterusnya "Kerap membasuh tangan dengan air dan sabun selepas memegang sesuatu benda" (0.81). Bagi elemen cara membuat bayaran pula, pemboleh ubah yang merekodkan nilai faktor muatan tertinggi adalah "Lebih cenderung membuat pembayaran tanpa sentuhan (secara atas talian) sekiranya membeli barang secara fizikal" (0.78). Seterusnya, elemen perbelanjaan membuktikan faktor "Meningkatkan perbelanjaan pelan bahan hiburan seperti Netflix, astro

dan sebagainya" (0.76) mempunyai nilai faktor muatan yang tinggi. Rentetan itu, elemen pematuhan SOP, cara membuat bayaran dan perbelanjaan amat penting bagi gelagat penggunaan terhadap maklumat Covid-19.

Keputusan kajian juga menunjukkan jumlah peratusan varians dijelaskan di Lampiran A adalah sebanyak 50.26% yang menggambarkan bahawa kesemua pemboleh ubah dapat menerangkan kesemua elemen faktor yang berkaitan dengan gelagat pengguna terhadap maklumat Covid-19. Seterusnya, kesemua elemen faktor mempunyai nilai alpha di Lampiran A melebihi 0.7 lantas kenyataan terhadap pemboleh ubah tersebut adalah bersesuaian dan diterima umum. Manakala nilai ujian KMO di Jadual 5 masih mencatatkan nilai melebihi 0.8 iaitu sebanyak 0.92.

IMPLIKASI DASAR DAN RUMUSAN

Secara keseluruhannya, dapatan kajian ini membuktikan penduduk Lembah Klang kerap menggunakan maklumat Covid-19 yang disebarkan oleh MKN menerusi Telegram, maklumat dari KKM menerusi Facebook dan maklumat dari KKMM menerusi Twitter. Ini menunjukkan bahawa untuk menyebarkan informasi Covid-19, maka MKN, KKM dan KKMM perlu menggunakan ketiga-tiga saluran iaitu Telegram, Facebook dan Twitter memandangkan pengguna cenderung untuk memperolehi maklumat berkaitan Covid-19 dari institusi berbeza di platform media sosial yang berbeza. Agensi kerajaan terbabit

JADUAL 5. Ringkasan faktor muatan dan min item mengenai gelagat pengguna terhadap maklumat Covid-19

Faktor dan Item bagi Gelagat Pengguna terhadap Maklumat Covid-19	Faktor Muatan	Min Item
<i>Pematuhan SOP</i>		
1 Sentiasa mengamalkan penjarakan sosial sekiranya berada di tempat awam	0.83	3.60
2 Sentiasa mengamalkan segala amaran yang dikeluarkan berfokus kepada konsep peringatan	0.82	3.58
3 Kerap membasuh tangan dengan air dan sabun selepas memegang sesuatu benda	0.81	3.55
4 Sentiasa melindungi keluarga terutamanya kanak-kanak dan warga emas daripada sudut keselamatan dan kesihatan	0.79	3.59
5 Sentiasa mengelakkan diri bersembang mahupun bertutur dengan jarak yang dekat	0.62	3.51
6 Kerap memakai hand sanitizer selepas memegang sesuatu benda	0.59	3.53
7 Kerap memakai hand sanitizer sebelum memegang sesuatu benda	0.58	3.49
8 Sentiasa mengelakkan diri daripada mengunjungi kawasan yang sempit	0.54	3.43
9 Kerap membasuh tangan dengan air dan sabun sebelum memegang sesuatu benda	0.52	3.59
<i>Cara Membuat Pembayaran</i>		
1 Lebih cenderung membuat pembayaran tanpa sentuhan (secara atas talian) sekiranya membeli barang secara fizikal	0.78	3.32
2 Kurang membuat pembayaran secara tunai sekiranya membeli barang secara fizikal	0.74	3.25
3 Lebih kerap menggunakan kemudahan pembayaran bil-bil secara atas talian	0.70	3.40
4 Kurang menggunakan kemudahan pembayaran bil-bil secara fizikal	0.70	3.32
5 Kerap menggunakan perkhidmatan penghantaran barangan sekiranya hendak menghantar sesuatu barangan	0.54	3.28
6 Meningkatkan jumlah tabungan di sepanjang tempoh pkk, pkpb, pkpd dan pkpp	0.52	3.20
7 Kerap membuat banyak pembelian barangan secara atas talian	0.52	3.34
<i>Perbelanjaan</i>		
1 Meningkatkan perbelanjaan pelan bahan hiburan seperti Netflix, astro dan sebagainya	0.76	3.10
2 Meningkatkan perbelanjaan pelan data internet	0.70	3.25
3 Membuatkan perbelanjaan terhadap barangan mewah seperti membeli telefon pintar baru, pakaian berjenama, dan gadget seperti laptop mahupun tablet meningkat	0.67	2.91
4 Membuatkan perbelanjaan saya terhadap keperluan asas seperti beras, sabun, ubat gigi, dan biskut meningkat	0.63	3.35
5 Membuatkan perbelanjaan saya terhadap bil-bil seperti air, elektrik dan internet adalah meningkat	0.59	3.35
6 Memperuntukkan sebahagian daripada pendapatan untuk barangan elektronik dan aksesori atas sebab kerap kerja dari rumah/ kelas secara atas talian	0.59	3.22
7 Membeli barangan permainan "Online Game" untuk beriadah	0.56	2.95
8 Membuatkan perbelanjaan saya terhadap barangan perubatan dan kesihatan meningkat	0.51	3.19
9 Memastikan stok pelitup muka dan juga 'hand sanitizer' sentiasa mencukupi untuk keperluan seharian	0.64	3.53
<i>Aktiviti Sosial</i>		
1 Lebih kerap berinteraksi dan bersosial bersama kawan/keluarga secara atas talian berbanding berjumpa secara bersemuka	0.65	3.49
2 Lebih kerap bersenam pada musim pandemik ini kerana ingin memastikan kesihatan diri terjaga	0.51	3.32
3 Tidak menghadiri sebarang majlis sosial keluarga seperti rumah terbuka sepanjang tempoh pkk, pkpb, pkpd dan pkpp	0.50	3.39
4 Menghadiri majlis sosial secara atas talian seperti meraikan sambutan hari jadi mahupun ulang tahun melalui aplikasi Zoom, Google Meet dan Microsoft Teams	0.59	3.34
5 Merekod dan berkongsi video rakaman majlis sosial seperti sambutan hari jadi mahupun ulang tahun kepada ahli keluarga mahupun rakan	0.70	3.32

bersambung ...

...sambungan

Aktiviti Keagamaan		
1	Merekod dan berkongsi video rakaman majlis keagamaan seperti ceramah agama kepada ahli keluarga mahupun rakan	0.74 3.33
2	Menghadiri majlis keagamaan secara atas talian seperti ceramah agama melalui aplikasi Zoom, Google Meet, Microsoft Teams, Live Facebook dan Live Instagram	0.71 3.34
3	Tidak menghadiri sebarang majlis keagamaan berkumpul seperti di masjid mahupun kuil sepanjang tempoh pkk, pkpb, pkpd dan pkpp	0.70 3.37
Pematuhan Kendiri		
1	Tidak membawa kanak-kanak sekiranya keluar rumah mahupun berkunjung ke suatu tempat	0.61 3.50
2	Kurang gemar untuk makan di restoran	0.58 3.39
3	Tidak membuat sebarang perjalanan rentas daerah untuk tujuan kerja pada sepanjang tempoh pkk, pkpb, pkpd dan pkpp	0.56 3.50
4	Tidak membawa orang tua sekiranya keluar rumah mahupun berkunjung ke suatu tempat	0.53 3.59
5	Sentiasa mengelakkan diri daripada mengunjungi kawasan yang sesak	0.64 3.47
6	Sentiasa mengelakkan diri daripada mengunjungi kawasan yang mempunyai kes aktif	0.61 3.60

Nota: 1=Sangat Tidak Setuju,4=Sangat Setuju, Ujian Sample KMO: 0.92 "Barlett's Test of Sphericity": $p < 0.0001$

perlu menggunakan pebagai platform untuk menyebarkan maklumat kerana pengguna yang berbeza mempunyai citarasa yang berbeza dalam memilih media sosial yang ingin digunakan, lantas kepelbagaian platform media sosial dapat menjamin agar maklumat yang disebarkan sampai kepada setiap anggota masyarakat. Selanjutnya, jenis maklumat yang berkesan untuk meningkatkan kewaspadaan masyarakat adalah maklumat berkaitan daerah dan kawasan asal pesakit serta jenis maklumat yang perlu didedahkan awal adalah tentang jangkaan waktu vaksin. Oleh itu, maklumat sebegini perlu sentiasa dikemaskini dan disebarkan segera memandangkan pengguna sangat memerlukan dan meminta maklumat tersebut agar mereka dapat merancang dan melakukan aktiviti seharian.

Dalam masa yang sama, pengguna cenderung agar maklumat Covid-19 disebarkan dalam bentuk gambar dan infografik yang sesuai untuk semua lapisan masyarakat. Ini mencerminkan maklumat dalam bentuk gambar dan infografik lebih difahami dan diminta oleh masyarakat, lantas agensi terbabit perlu lebih kreatif dan mempunyai kepakaran dalam menghasilkan maklumat Covid-19 berbentuk gambar dan infografik. Seterusnya, berkaitan dengan kesahihan maklumat Covid-19 yang dikeluarkan oleh agensi kerajaan, pengguna berani mengambil tindakan dengan membuat laporan kepada agensi terbabit jika wujud maklumat palsu. Namun, untuk meningkatkan lagi keyakinan masyarakat serta mengekalkan keamanan, maka agensi terbabit perlu segera menafikan maklumat palsu dan undang-undang yang lebih tegas perlu dikenakan terhadap penyebar maklumat palsu.

Walaupun begitu, apa yang jelas adalah maklumat Covid-19 yang disebarkan secara meluas oleh agensi kerajaan telah berjaya menggalakkan masyarakat mematuhi SOP yang telah ditetapkan (seperti mengamalkan penjarakan sosial dan kerap membasuh

tangan) serta cenderung membuat bayaran secara dalam talian. Malah, pengguna juga dilihat meningkatkan perbelanjaan pelan bahan hiburan seperti Netflix dan Astro, yang mana ini mencerminkan pengguna mula menggantikan aktiviti hiburan secara bersemuka kepada aktiviti hiburan yang berasaskan hiburan dalam talian seperti yang sering disarankan oleh kerajaan. Sekaligus dapat dikatakan bahawa pengguna telah mula beradaptasi dengan norma kehidupan baru akibat daripada Covid-19 tersebut. Justeru, secara keseluruhannya, campurtangan kerajaan menerusi penyebaran maklumat Covid-19 yang sah, terkini dan secara percuma oleh agensi terbabit telah berjaya mengurangkan lagi risiko dan ketakpastian yang wujud akibat pandemik Covid-19, lantas ia membolehkan masyarakat masih dapat meneruskan kehidupan dalam keadaan yang selamat dan aman menerusi amalan norma baharu. Namun begitu, memandangkan kajian ini kurang mengkaji tentang penyebaran maklumat berkaitan vaksinasi untuk membendung penularan Covid-19, maka adalah dicadangkan agar kajian akan datang menganalisis secara terperinci kesan penyebaran maklumat vaksinasi terhadap aktiviti ekonomi dan sosial masyarakat.

RUJUKAN

- Ahmad, A.R. & Murad, H.R. 2020. The impact of social media on panic during the COVID-19 pandemic in Iraqi Kurdistan: Online questionnaire study. *Journal of Medical Internet Research* 22(5): 1–11.
- Ali, M.Y. & Bhatti, R. 2020. COVID-19 (Coronavirus) pandemic: information sources channels for the public health awareness. *Asia-Pacific Journal of Public Health* 32(4): 168–169.
- Altmann, S., Milsom, L., Zillessen, H., Blasone, R., Gerdon, F., Bach, R., Kreuter, F., et al. 2020. Acceptability of app-based contact tracing for COVID-19: Cross-country survey study. *JMIR mHealth and uHealth* 8(8): e19857.

- Ates, E. & Case, E. 2020. Coronavirus disease 2019 : The harms of exaggerated information and non-evidence-based measures. *European Journal of Clinical Investigation* (April): 1–5.
- Baker, S.A., Wade, M. & Walsh, M.J. 2020. The challenges of responding to misinformation during a pandemic: content moderation and the limitations of the concept of harm. *Media International Australia*: 1–5.
- Bolarinwa, O.A., Olagunju, O.S. & Babalola, T. 2020. Adherence to COVID-19 pandemic prescribed recommendations, source of information and lockdown psychological impact of Nigeria social media users. *medRxiv* 2020.09.09.20188482.
- Brennen, A.J.S., Simon, F.M., Howard, P.N. & Nielsen, R.K. 2020. Types, sources, and claims of COVID-19 misinformation. <https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/types-sources-and-claims-covid-19-misinformation>
- Chan, A.K.M., Nickson, C.P., Rudolph, J.W., Lee, A. & Joynt, G. M. 2020. Social media for rapid knowledge dissemination: early experience from the COVID-19 pandemic. *Anaesthesia* 75(12): 1579-1582.
- Chundakkadan, R. & Ravindran, R. 2020. Information flow and COVID-19 recovery. *World Development* 136(July): 105112.
- Depoux, A., Martin, S., Karafillakis, E., Preet, R., Wilder-Smith, A. & Larson, H. 2020. The pandemic of social media panic travels faster than the COVID-19 outbreak. *Journal of Travel Medicine* 27(3): 1–2.
- Emma, M., Tham, J.S., Ayub, S.H., Hamzah, M.R., Hashim, H. & Azlan, A.A. 2020. Relationship between COVID-19 information sources and attitudes in battling the pandemic among the Malaysian public: cross-sectional survey study. *Journal of Medical Internet Research* 22(11): e23922.
- Eugene, K., Yau, B., Nicholas, P., Ping, T., S, W.D., Sandi, J., Melissa, N., et al. 2020. The behaviour changes in response to COVID-19 pandemic within Malaysia. *The Malaysian Journal of Medical Sciences* 27(2): 45–50.
- Fariza, N., Nor, M. & Zulcafi, A.S. 2020. Corpus driven analysis of news reports about Covid-19 in a Malaysian online newspaper 20(August). *GEMA Online® Journal of Language Studies* 20(3): 199-220.
- Farizi, S.A. & Harmawan, B.N. 2020. Original research data transparency and information sharing: Coronavirus prevention problems in Indonesia. *Indonesian Journal of Health Administration* 8: 5-50
- Gao, J., Zheng, P., Jia, Y., Chen, H., Mao, Y., Chen, S., Wang, Y., et al. 2020. Mental health problems and social media exposure during COVID-19 outbreak. *PLoS ONE* 15(4): 1–10.
- Hu, D., Lou, X., Xu, Z., Meng, N., Xie, Q., Zhang, M., Zou, Y., et al. 2020. More effective strategies are required to strengthen public awareness of COVID-19: Evidence from google trends. *Journal of Global Health* 10(1): 011003
- Islam, M.S., Sarkar, T., Khan, S.H., Mostofa Kamal, A.-H., Hasan, S.M.M., Kabir, A., Yeasmin, D., et al. 2020. COVID-19–related infodemic and its impact on public health: a global social media analysis. *The American Journal of Tropical Medicine and Hygiene* 103(4): 1621-1629.
- Joharry, S.A., Alam, S., Turiman, S. & Alam, S. 2020. Examining Malaysian public letters to editor on COVID-19 pandemic: a corpus-assisted discourse analysis. *Gema Online Journal of Language Studies* 20(3): 242-260.
- Kim, S. & Liu, B.F. 2012. Are all crises opportunities? A comparison of how corporate and government organizations responded to the 2009 Flu Pandemic. *Journal of Public Relations Research* 24(1): 69–85.
- Krauskopf, P.B. 2020. World Health Organization Academy: COVID-19 learning and WHO info mobile apps. *Journal for Nurse Practitioners* 16(9): 704-705.
- Li, Y. & Zhang, K. 2020. Using social media for telemedicine during the COVID-19 epidemic. *American Journal of Emergency Medicine* 395: 1016–1017.
- Liu, P.L. 2020. COVID-19 Information seeking on digital media and preventive behaviors: the mediation role of worry. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking* 00(00): 1–6.
- Poonia, S.K. & Rajasekaran, K. 2020. Information overload: a method to share updates among frontline staff during the COVID-19 Pandemic. *Otolaryngology - Head and Neck Surgery (United States)* 163(1): 60–62.
- Sahni, H. & Sharma, H. 2020. Role of social media during the COVID-19 pandemic: beneficial, destructive, or reconstructive? *Social Media : Same Networks Same Information Everywhere* 2(2): 1–7.
- Sallam, M., Dababseh, D., Yaseen, A., Al-Haidar, A., Taim, D., Eid, H., Ababneh, N. A., et al. 2020. COVID-19 misinformation: mere harmless delusions or much more? A knowledge and attitude cross-sectional study among the general public residing in Jordan. *PLoS ONE* 15(12): e0243264.
- Stiglitz, J. E. 2021. Background and changes 1–12.
- Szmuda, T., Ali, S., Vevang, T. & Rosvall, P. 2020. Are online searches for the novel coronavirus (COVID-19) related to media or epidemiology? A cross-sectional study. *International Journal of Infectious Diseases* 97: 386–390.
- Verschraegen, G. & Schiltz, M. 2007. Knowledge as a global public good: the role and importance of open access. *Societies without Borders* 2(2): 157–174.
- Vraga, E.K. & Bode, L. 2020. Defining misinformation and understanding its bounded nature: using expertise and evidence for describing misinformation. *Political Communication* 0(0): 1–9.
- Yusof, A.N.M., Muuti, M.Z., Ariffin, L.A. & Tan, M.K.M. 2020. Sharing information on COVID-19: the ethical challenges in the Malaysian setting. *Asian Bioethics Review* 12(3): 349–361.

Safwan Aqil Zin Amri
Bahagian Pembangunan Ekuiti
Unit Perancang Ekonomi
Jabatan Perdana Menteri
62675 Putrajaya
MALAYSIA.
E-mail: safwanaqil091198@gmail.com

Norain Mod Asri*
Fakulti Ekonomi dan Pengurusan
Universiti Kebangsaan Malaysia
43600 UKM Bangi, Selangor
MALAYSIA.
E-mail: norain@ukm.edu.my

* Penulis koresponden

LAMPIRAN A

Faktor bagi kekerapan terhadap jenis saluran maklumat Covid-19 daripada MKN, KKM, KKMM	Varians Dijelaskan	Alpha Cronbach	Min Faktor
Instagram	9.89	0.94	3.51
Whatsapp	9.85	0.82	3.38
Twitter	9.71	0.92	3.49
Facebook	8.89	0.93	3.38
Telegram	8.89	0.92	3.56
Laman Web Rasmi	7.89	0.87	3.34
Radio	6.19	0.85	3.32
Televisyen	4.51	0.90	3.50
Majalah	4.36	0.81	2.55
Surat Khabar	3.04	0.83	2.99
Faktor bagi jenis maklumat Covid-19 daripada MKN, KKM, KKMM	Varians Dijelaskan	Alpha Cronbach	Min Faktor
Perincian Maklumat	20.88	0.92	3.66
Keberkesanan Maklumat	19.84	0.89	3.67
Maklumat Yang Mencukupi	9.02	0.87	3.65
Pendedahan Maklumat Awal	8.43	0.89	3.61
Faktor bagi bentuk maklumat Covid-19 daripada MKN, KKM, KKMM	Varians Dijelaskan	Alpha Cronbach	Min Faktor
Perkataan	16.99	0.92	3.26
Infografik	15.14	0.94	3.59
Gambar	13.76	0.95	3.50
Video	12.24	0.94	3.56
Siaran langsung	14.78	0.93	3.56
Faktor bagi kesahihan maklumat Covid-19 daripada MKN, KKM, KKMM	Varians Dijelaskan	Alpha Cronbach	Min Faktor
Tindakan yang diambil	28.66	0.81	3.09
Tindak balas dan pengalaman	26.39	0.79	3.40
Faktor bagi gelagat pengguna terhadap maklumat Covid-19	Varians Dijelaskan	Alpha Cronbach	Min Faktor
Pematuhan SOP	13.04	0.95	3.54
Cara membuat pembayaran	10.60	0.90	3.30
Perbelanjaan	8.48	0.89	3.21
Aktiviti sosial	7.89	0.85	3.37
Aktiviti keagamaan	5.46	0.78	3.34
Pematuhan sendiri	4.79	0.88	3.51