

Sukarelawan Telecenter Untuk Membandarkan Desa Melalui Reruag Siber
(*Telecentre's Volunteer to Irrigate the Village through Cyber Spaces*)

JALALUDDIN ABDUL MALEK, NORIZAN ABDUL RAZAK, MOHAMAD FAUZI SUKIMI &
MOHD ASRULADLYI IBRAHIM

ABSTRAK

Sukarelawan telecenter jarang sekali dibicara dalam memberi sumbangan kepada pembangunan telecenter. Telecenter merupakan program khusus bagi 'membandarkan desa melalui reruag siber' yang bermula di bawah pembangunan luar bandar era Dasar Wawasan Pembangunan (2001-2010) dan Model Ekonomi Baru (2011-2015). Membandarkan desa melalui reruag siber bermaksud kemudahan telecenter yang dibangunkan secara langsung memberi kemudahan komunikasi, teknologi internet dan pembelajaran atas talian kepada penduduk desa. Tujuannya ialah untuk merapatkan jurang digital antara desa dan bandar serta membuka luas peluang digital. Kebanyakan pembangunan telecenter di Malaysia lebih bersifat pembangunan dari atas ke bawah (top-down) iaitu projek bantuan penuh dari pihak pemerintah. Pendekatan pembangunan telecenter ini tidak akan berjaya tanpa disokong oleh sukarelawan yang memberi khidmat masyarakat untuk menjayakan agenda pembangunan telecenter. Pemufakatan bijak (Intelligent Collaboration) di antara pihak kerajaan, swasta, NGO, pengurus telecenter dan penduduk kampung sangat penting untuk menjayakan pembangunan telecenter yang lestari. Hasil perbincangan ini memperlihatkan bagaimana sukarelawan iaitu pengurus telecenter boleh menjayakan program khidmat masyarakat untuk membandarkan desa melalui reruag siber berdasarkan kes Medan Info Desa (MID) atau Mini-RTC Kementerian Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah (KKLW).

Kata kunci: Sukarelawan, telecenter desa, permufakatan pintar, jurang digital, MID.

ABSTRACT

Volunteers of Telecenter are unsung hero in contributing to the development of telecenters. Telecenter is a special program for rural transform which is 'urban the rural through cyber' under the Rural Development Vision Policy (2001-2010) and the New Economic Model (2011-2015). Urban the rural through cyber means developed telecenter facility like communication facilities, Internet technology and online learning direct to rural communities. The objective is to bridge the digital divide between rural and urban communities to wide digital opportunities. Most telecenter in Malaysia are develop from top-down that have full support from government. This approach will not success without support by volunteers who serve the community and telecenter as volunteers. . Intelligent Collaboration between the government, private sector, NGOs, telecenter managers and villagers are very important for the successful and sustainable telecenters. As a result, this discussion shows how the volunteers of telecenter managers can achieve a community service program through cyberspace on a case study Medan Info Desa (MID) or Mini- RTC project by Ministry of Rural and Regional Development (MRRD).

Keywords: Volunteers, rural telecenter, intelligent collaboration, digital divide, MID.

PENGENALAN

Terdapat banyak gerakan sukarela bergerak tanpa campurtangan kerajaan menjalankan kerja-kerja khidmat masyarakat seperti projek Grameen Bank (Yunus 2007). Projek Yayasan Hizmet di Turki juga merupakan contoh program sukarelawan dan khidmat masyarakat yang berjaya. Yayasan Hizmet membangun program khidmat masyarakat dan sukarelawan khususnya dari aspek ekonomi, pendidikan, kesihatan dan menyatukan umat Islam (Gulen 2006). Malaysia tidak terkecuali mempunyai program sukarelawan yang memberi perkhidmatan dalam pembangunan telecenter. Telecenter merupakan pusat kegiatan ICT masyarakat setempat. Telecenter diuruskan oleh seorang pengurus yang bertanggungjawab untuk merancang dan melaksanakan aktiviti berasaskan ICT kepada masyarakat. Kejayaan dan keberkesanan program di telecenter bergantung sepenuhnya kepada kesanggupan pengurus untuk menjalankan aktiviti sukarela secara berterusan kepada masyarakat. Bekerja secara sukarela antara ciri-ciri yang ada pada setiap pengurus telecenter. Setiap pengurus telecenter mesti mempunyai minat yang mendalam terhadap tugas dan tanggungjawab kepada pembangunan masyarakat setempat. Peranan seorang pengurus penting kerana mereka lebih memahami keperluan pembangunan masyarakat setempat. Pengurus telecenter mudah mendapat kepercayaan masyarakat, institusi setempat dan masyarakat desa bagi menggunakan telecenter untuk aktiviti literasi komputer dan internet serta program sosio ekonomi yang melibatkan penggunaan ICT.

SUKARELAWAN, KHIDMAT MASYARAKAT DAN TELECENTER

Khidmat masyarakat didefinisikan sebagai bantuan secara sukarela sama ada secara langsung atau tidak langsung dan tidak bermotifkan keuntungan. Khidmat masyarakat juga dianggap sebagai khidmat sosial iaitu mengguna satu siri gabungan penyertaan yang membantu meningkatkan kesejahteraan atau kefungsi individu dalam masyarakat. Individu yang menyumbang kepada kemajuan masyarakat dianggap sebagai seorang yang berjasa, prihatin dan empatik (KPNM 2003). Individu yang memberi khidmat masyarakat dianggap sebagai orang berjasa seperti mana pepatah Melayu 'Harimau mati meninggalkan belang, Manusia mati meninggalkan nama' iaitu nama yang baik. Biasanya, mereka menjadi tokoh, lagenda, ikon, contoh dan tauladan kepada masyarakat dan

negara.

Sukarelawan ialah seorang insan yang membuat kerja secara suka dan rela, tanpa mengharapkan sebarang imbuhan luar biasa. Kalau mendapat imbuhan pun selalunya di bawah kehendak mereka dan lebih berbentuk saguhati. Sukarelawan membuat sesuatu kerja bukan kerana terpaksa atau tiada pilihan lain tetapi dia yang memilih untuk melaksanakan kerja yang diarahkan. **Dari segi perkataan dan perbuatan, sukarelawan dalam bahasa inggeris ialah *Volunteer*. Ia membawa maksud melakukan dengan rela hati, memberi khidmat dan kerja-kerja berfaedah untuk kepentingan masyarakat serta menjaga hubungan sosial. Dari segi nama pula, sukarelawan merupakan seseorang yang memberi masa luangnya, sumbangan dan kepandaianya kepada kerja-kerja masyarakat serta memberi khidmat masyarakat tanpa menuntut bayaran dan faedah untuk dirinya.** Kesimpulannya, sukarelawan merupakan individu yang membuat kerja sukarela atau khidmat sukarela yang dilakukan secara suka dan rela yakni rela hati, ihsan, tanpa paksaan daripada mana-mana pihak, tanpa mengharapkan ganjaran atau balasan material, yang memberi manfaat kepada golongan sasaran iaitu masyarakat setempat khususnya dan negara amnya (Azizan Bahari 2006)

Telecenter merupakan satu pusat sehati yang menempatkan peralatan dan kemudahan komputer dan internet untuk kegunaan masyarakat setempat terutama masyarakat luar bandar yang tidak berkemampuan untuk memiliki kemudahan komputer dan internet sendiri di rumah dengan bayaran yang berpatutan. Matlamat utama penubuhan telecenter adalah untuk mengurangkan masalah jurang digital masyarakat di Malaysia. Program pembangunan telecenter mula diberi penekanan oleh kerajaan Malaysia pada rancangan Malaysia Kelapan (RMK-8) dari segi kemudahan infrastruktur ICT terutama kawasan luar bandar untuk mengurangkan jurang digital masyarakat Malaysia.

Telecenter boleh didefinisikan sebagai pusat yang mengawalselia, menyediakan perkhidmatan dan menempatkan kemudahan teknologi ICT kepada pengguna. Fungsi utama telecenter adalah menyediakan perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran ICT serta lain-lain kemahiran kepada pengguna dengan bantuan pengurus telecenter atau dalam kajian ini mereka dikenali sebagai sukarelawan telecenter. Selain itu, telecenter juga berperanan sebagai pusat sumber maklumat dan pusat perhubungan digital. Malahan telecenter mampu memberi sumbangan yang lebih besar dari segi ekonomi dan pendapatan kepada segelintir pengguna melalui khidmat nasihat dan kaunseling berkaitan e-ekonomi seperti e-kerajaan,

e-perbankan, e-perdagangan dan e-perindustrian yang mampu memberi pulangan pendapatan yang lumayan kepada individu yang terlibat.

Jurang digital bermaksud perbezaan yang berlaku antara kumpulan yang mahir menggunakan dan memiliki kemudahan ICT dengan kumpulan yang tidak mahir dan tidak mempunyai kemudahan ICT atau dalam erti kata lain jurang adalah perbezaan antara kumpulan yang kaya maklumat dengan kumpulan yang miskin maklumat. Masalah jurang digital boleh dilihat dari pelbagai perspektif seperti antara negara, kawasan bandar dengan luar bandar, golongan etnik, status ekonomi dan sebagainya. Manakala kriteria yang sering dilihat untuk mengukur jurang digital antara kumpulan ialah pemilikan komputer, akses kepada internet, dan tahap pengetahuan dalam bidang ICT.

Untuk memudahkan pemahaman pembaca, telecenter di Malaysia boleh dibahagikan kepada tiga kumpulan utama. Pembahagian kumpulan adalah berdasarkan tajaan atau sumber dana untuk beroperasi. Telecenter pertama adalah telecenter milik penuh kerajaan dan diuruskan oleh pengurus yang dilantik oleh kerajaan dan bersifat dari atas ke bawah. Telecenter kedua adalah telecenter yang dibangunkan di bawah program *Corporate Sosial Responsibility* (CSR) oleh syarikat-syarikat besar yang mempunyai kaitan dengan ICT seperti Dell, Microsoft dan lain-lain. Manakala telecenter ketiga adalah telecenter yang dibangunkan sendiri oleh individu dengan objektif utama adalah menyediakan perkhidmatan berorientasikan keuntungan semata-mata. Sebagai kesimpulan, telecenter merupakan satu pusat yang menyediakan perkhidmatan dan kemudahan berkaitan ICT kepada mereka yang tidak mahir dan tidak berkemampuan bagi mengurangkan jurang digital antara masyarakat yang kaya maklumat dengan masyarakat yang miskin maklumat.

Membandarkan desa melalui ruang siber didefinisikan sebagai membangunkan desa dan masyarakat luar bandar melalui penggunaan ICT dengan menyediakan kemudahan, pendedahan dan pembelajaran kepada penduduk desa setaraf dengan kemudahan yang dimiliki masyarakat bandar dengan tujuan untuk merapatkan jurang digital antara desa dan bandar selain memastikan masyarakat luar bandar memiliki tahap kualiti hidup yang lebih tinggi berbanding sebelumnya. Bandar sebagai pusat kepada kekuasaan dalam bidang-bidang ekonomi, politik dan sosial di dalam masyarakat dimana dalam sesebuah bandar lahir berbagai-bagai inovasi dan kawalan pembangunan. Oleh itu, membandarkan desa melalui ruang siber akan lebih berjaya sekiranya beberapa perkara diambil kira dan diberi penekanan. Antara faktor yang perlu diberi penekanan adalah dengan

melihat kepada aspek dan ciri-ciri masyarakat setempat seperti keadaan fizikal masyarakat, sumber utama ekonomi masyarakat setempat, keadaan sosial dan budaya serta keadaan politik masyarakat setempat. Penekanan yang lebih perlu diberikan kepada faktor di atas disebabkan keupayaannya untuk mempengaruhi keberkesanan membandarkan desa melalui ruang siber dengan pelaksanaan telecenter (Jalaluddin Abdul Malek 2012).

Menjayakan program membandarkan desa melalui ruang siber bukan sesuatu yang sukar jika ia disokong oleh program-program yang mampu mendokong objektif membandarkan desa melalui ruang siber seperti program pembangunan *technopreneur*, menawarkan perkhidmatan ICT kepada pengguna, khidmat nasihat berkaitan ICT dan sebagainya berdasarkan faktor-faktor utama iaitu fizikal, ekonomi, sosial dan budaya serta politik. Lebih menarik lagi, program yang dicadangkan untuk membandarkan desa melalui ruang siber boleh dilaksanakan menggunakan telecenter dengan bantuan pengurus telecenter atau sukarelawan telecenter. Kesimpulannya, membandarkan desa melalui ruang siber memerlukan usaha yang berterusan mencakupi pembangunan berbentuk fizikal bertaraf bandar dan disokong oleh pembangunan modal insan. Hanya pembangunan yang seimbang dari segi fizikal dan manusia mampu menjamin kejayaan membandarkan desa melalui ruang siber (Jalaluddin Abdul Malek 2012).

Setiap perkara ada matlamatnya. Begitu juga khidmat masyarakat dan sukarelawan mempunyai lima matlamat dan tujuan umum. Matlamat pertama ialah untuk memperbaiki kehidupan individu, kumpulan, keluarga dan masyarakat dan seterusnya menyumbang kepada peningkatan kualiti hidup bangsa Malaysia. Matlamat ini jelas mempunyai kaitan dengan dasar pembangunan negara iaitu mahu meningkatkan kualiti hidup rakyat. Matlamat kedua ialah memulih, menyelesaikan atau mengurangkan masalah manusia dengan mengenal pasti keperluan sebenar atau keperluan baru yang diperlukan oleh individu dan masyarakat. Tujuannya supaya kehidupan mereka lebih sejahtera dan terbela. Matlamat ketiga ialah untuk mengekal, memelihara dan meningkatkan kemahiran semua anggota masyarakat pada tahap keupayaan pemenuhan keperluan diri sedia ada dan yang akan datang. Terdapat budaya, adat resam, bahasa, artifak dan amalan yang perlu dikekalkan dalam masyarakat untuk dipelihara dan dijaga demi generasi yang akan datang. Matlamat keempat ialah merancang, merangka dan melaksana dasar sosial, perkhidmatan dan sumber, program yang diperlukan untuk mencapai keperluan asas manusia

dan membantu membangunkan keupayaan manusia itu sendiri. Matlamat umum yang terakhir ialah mengenal pasti dan menghapuskan ketidakadilan sosial dan ekonomi dalam masyarakat dan negara (Aishah@Eshah Haji Mohamed 2013).

Jika diperhatikan kepada lima matlamat umum di atas, jelas bahawa program khidmat masyarakat dan sukarelawan menepati falsafah pembangunan negara khususnya untuk membangunkan bangsa. Ini bermakna khidmat masyarakat dan sukarelawan menepati semangat yang dikehendaki dalam perlembagaan, prinsip rukun negara, undang-undang, rangka rancangan jangka panjang dan rancangan lima tahun Malaysia. Masyarakat Malaysia mempunyai tanggungjawab yang besar dalam pembangunan negara dan boleh direalisasikan melalui program khidmat masyarakat dan sukarelawan.

HUBUNGAN KHIDMAT MASYARAKAT, SUKARELAWAN DAN PEMBANGUNAN TELECENTER

Pada umumnya khidmat masyarakat dan sukarelawan mempunyai kaitan rapat di antara satu sama lain dalam pembangunan sosial. Hubungan yang dimaksudkan khidmat masyarakat merupakan satu kegiatan murni, manakala sukarelawan merupakan insan murni yang menjayakan kegiatan masyarakat tersebut. Hubungan khidmat masyarakat dan sukarelawan boleh dilihat berdasarkan amalan di peringkat mikro, meso dan makro. Hubungan khidmat masyarakat dan sukarelawan itu boleh dilihat berdasarkan lima tahap aktiviti sebagai sumbangan kepada pembangunan negara (Siti Hajar Abu Bakar Ah 2006; Gulen 2006 dan Yunus 2007).

Khidmat masyarakat dan bakti sukarelawan yang pertama ialah sumbangan peringkat mikro iaitu membantu pembangunan individu. Bantuan tersebut melibatkan aktiviti lebih fokus kepada individu yang lemah, tindakan kemanusiaan yang melindungi individu yang mudah 'rapuh' atau mudah terancam, kurang berupaya, kelainan upaya dan tidak berupaya. Tujuannya sungguh murni iaitu untuk memaju dan membangun kapasiti individu tadi. Amalan peringkat mikro ini dijalankan bagi membimbing individu atau bersemuka dengan individu bagi mengenal pasti masalah yang mereka hadapi. Matlamat utama bakti sukarelawan ialah untuk membantu dan meningkatkan keupayaan seseorang dalam menyelesaikan masalah. Begitu juga membantu mewujudkan persekitaran dan menjalin hubungan yang baik dengan individu-individu semasa program khidmat masyarakat dan sukarelawan menabur bakti.

Khidmat masyarakat dan bakti sukarelawan yang kedua ialah sumbangan kepada pembangunan keluarga. Sumbangan ini juga bersifat mikro iaitu merujuk kepada pembangunan kelompok kecil seperti keluarga dan pada akhirnya member kesan kepada individu. Sukarelawan yang menjalankan khidmat masyarakat ini membantu keluarga yang miskin contohnya berhadapan dengan krisis dan juga masalah. Terdapat berbagai kaedah yang sesuai seperti terapi keluarga, terapi kelompok dan bimbingan kelompok. Khidmat masyarakat dan bakti sukarelawan yang ketiga ialah sumbangan kepada pembangunan kelompok. Khidmat masyarakat dan sukarelawan ini merupakan kombinasi amalan mikro dan meso kerana melibatkan kumpulan yang kecil. Sukarelawan akan membimbing dan memberi khidmat kelompok dengan tujuan untuk memajukan kelompok, meningkatkan fungsi sosial mereka, serta memandu mereka untuk mencapai matlamat pembangunan yang dikehendaki.

Khidmat masyarakat dan bakti sukarelawan yang keempat ialah sumbangan kepada pembangunan komuniti atau masyarakat. Amalan makro iaitu melibatkan organisasi yang lebih besar dan komuniti yang besar. Menumpukan kepada tindakan merancang pembangunan sosial komuniti yang berkaitan seperti masyarakat kampung termiskin dan perumahan rakyat termiskin di bandar-bandar. Antara tugas sukarelawan dalam memberi khidmat masyarakat ialah menyusun semula struktur sosial masyarakat, membangun sosio ekonomi masyarakat dan cuba mengekalkan *status quo* masyarakat jika ada nilai-nilai murni yang perlu dikekalkan. Ertinya pada peringkat makro ini tugas khidmat masyarakat dan sukarelawan ialah mengubah keadaan hidup sekumpulan anggota masyarakat kepada yang lebih baik. Ianya menjadi satu pelaburan sosial, meningkatkan hubungan sosial dan menambahkan kekuatan modal sosial demi pembangunan masyarakat dan negara (Abdul Rahman Abdul Aziz 2002).

Khidmat masyarakat dan bakti sukarelawan yang terakhir ialah sumbangan kepada pembangunan negara. Tindakan khidmat masyarakat dan bakti sukarelawan yang bersifat makro ini boleh memberi impak yang besar kepada agama, bangsa dan negara. Kerja-kerja nasional seperti membantu membangunkan bangsa, memperkasakan bangsa dan mewujudkan bangsa Malaysia yang bersatu padu merupakan tugas yang mulia. Program khidmat masyarakat dan sukarelawan boleh mengharmonikan hubungan antara kaum serta saling hormat menghormati di antara satu sama lain. Ianya juga akan kembali kepada prinsip dan semangat perlembagaan negara yang mahukan kehidupan rakyat tanpa mengira kaum mendapat hak kesaksamaan, kesejahteraan dan kualiti hidup,

persekitaran kehidupan yang mapan dan dapat menikmati pentadbiran berintegriti serta perkhidmatan kawal selia yang baik.

LALUAN KHIDMAT MASYARAKAT UNTUK KEMAJUAN DAN PEMBANGUNAN TELECENTER

Perbincangan mengenai jenis-jenis khidmat masyarakat ini adalah kesinambungan daripada perkara yang telah dibincang iaitu hubungan khidmat masyarakat dan sukarelawan serta falsafah khidmat masyarakat dan sukarelawan. Jenis-jenis khidmat masyarakat yang melibatkan sukarelawan boleh dilihat berdasar kepada amalan yang dilakukan di peringkat global dan lokal. Semuanya ada laluan masing-masing. Laluan khidmat masyarakat dan kewujudan sukarelawan boleh berlaku berdasarkan jenis-jenis khidmat masyarakat sama ada di peringkat mikro, meso dan makro. Pada umumnya terdapat sepuluh laluan khidmat masyarakat yang telah melahirkan berbagai-bagai jenis sukarelawan khususnya di Malaysia.

Laluan khidmat masyarakat yang pertama ialah khidmat motivasi, nasihat dan kaunseling. Ianya melibatkan sukarelawan yang mempunyai kemahiran profesional dan mempunyai kemahiran khusus tertentu. Bimbingan motivasi untuk golongan pelajar, golongan pekerja dan golongan yang menghadapi masalah merupakan khidmat masyarakat yang biasa diamalkan. Banyak yayasan dan badan amal menumpukan kepada kegiatan ini sebagai contoh PEMADAM yang membimbing bekas-bekas penagih dadah supaya menjauhi penyalahgunaan dadah dan kembali ke pangkuan masyarakat.

Laluan khidmat masyarakat yang kedua ialah pembangunan sumber manusia seperti memperkasakan modal insan dan modal sosial. Bantuan dan bimbingan golongan miskin amat diperlukan supaya mereka ini boleh berdikari dan meneruskan kehidupan. Khidmat masyarakat dan kerja sukarelawan ini sangat popular di peringkat global dan nasional sebagai contohnya projek Grameen Bank di Bangladesh. Dalam negara kita khidmat masyarakat membantu golongan miskin juga tidak ketinggalan seperti yang dilakukan oleh Yayasan Pembangunan Ekonomi Islam Malaysia (YAPEIM). YAPEIM sering kali menjemput orang ramai yang berkemahiran menjadi sukarelawan untuk bersama-sama membangun dan membantu golongan miskin dalam bidang pembangunan ekonomi dan keluarga.

Laluan khidmat masyarakat yang ketiga ialah melalui pasukan beruniform, melibatkan badan seperti tentera, polis, bomba, persatuan bulan sabit merah, kadet

dan pengakap. Jika berlaku bencana alam biasanya badan yang beruniform ini merupakan golongan awal yang ke hadapan membantu mangsa-mangsa bencana. Kejadian tanah runtuh di Bukit Antarabangsa Kuala Lumpur misalnya telah membuktikan kehebatan sukarelawan badan beruniform ini. Mereka menjadi pemangkin utama kepada orang ramai untuk bersama-sama memberi pertolongan kepada mangsa kejadian. Laluan khidmat masyarakat melalui pasukan beruniform ini sangat popular di semua negara tidak kira apa ideologi politik yang mereka fahami.

Laluan khidmat masyarakat yang keempat ialah melalui kegiatan menjaga alam sekitar dan persekitaran. Isu pemanasan global dan pencemaran alam sekitar menjadi asas utama mengapa wujudnya khidmat masyarakat. Semua negara tidak kira negara maju, negara sedang membangun dan negara kurang maju sedar dengan tanggung jawab menjaga alam sekitar dan mengelakkan berlakunya kejadian pemanasan global yang serius. UNESCO melalui program 'keamanan' (peace) menjemput semua negara menjalankan program khidmat masyarakat bagi menjaga sumber alam, warisan dan budaya agar tidak musnah dan pupus. Oleh itu banyak negara menjemput badan-badan tertentu dan orang perseorangan menjalankan program khidmat masyarakat seperti menanam pokok, membersihkan pantai dan memulihara mergastua untuk kemampanan alam sekitar supaya dapat diwarisi oleh generasi akan datang. Malaysia pada tahun 2000 misalnya Majlis Perbandaran Taiping bersama-sama Pertubuhan Pelancongan Taiping, USM dan PBB telah melancarkan program 'keamanan' dengan slogan 'inner peace, peace with other people, and peace with the environment'.

Laluan khidmat masyarakat yang kelima ialah membantu mangsa bencana seperti bencana alam, banjir, tsunami, gempa bumi dan mangsa peperangan. Khidmat masyarakat membantu mangsa-mangsa bencana ini sangat popular dan aktif sama ada di peringkat lokal dan global. Apa yang menarik bantuan khidmat masyarakat ini tidak terbatas kepada ideologi negara walaupun bencana itu timbul akibat peperangan kerana perbezaan ideologi tadi. Para sukarelawan yang menyertai pula tidak memikirkan sangat keselamatan diri malah ada yang tertembak atau tercedera semasa bertugas. Pasukan sukarelawan bencana yang terkenal di Malaysia ialah seperti MERCY. Biasanya pasukan ini senantiasa terkehadapan membantu mangsa-mangsa bencana sama ada di peringkat wilayah dan antarabangsa.

Laluan khidmat masyarakat yang keenam ialah membangun infrastruktur, utiliti dan kemudahan awam masyarakat terpinggir. Bekalan air bersih,

bekalan elektrik dan sanitasi sangat penting sebagai keperluan asas kepada masyarakat terpinggir seperti orang asli di luar bandar dan masyarakat setinggan di bandar-bandar. Untuk menjimatkan kos, masa dan gunatenaga bagi membangun infrastruktur asas ini, ia boleh dibuat melalui program khidmat masyarakat dan sumbangan sukarelawan profesional. Projek pembangunan perumahan rakyat termiskin (PPRT) bukan sahaja dilakukan oleh pihak kerajaan, tetapi juga turut dilakukan oleh badan-badan pertubuhan bukan kerajaan di bawah program khidmat masyarakat masing-masing. Pertubuhan ini mempunyai sukarelawan yang professional seperti arkitek, jurutera bangunan dan jurutera awam yang mempunyai kepakaran dalam hal pembinaan rumah dan juga kemudahan awam.

Laluan khidmat masyarakat yang ketujuh ialah melalui kegiatan bakti siswa oleh pelajar kolej dan universiti. Program khidmat masyarakat ini cukup popular, malah menjadi acara tahunan kepada universiti dan kolej. Pada masa kini di bawah sistem kemahiran generik pelajar, program khidmat masyarakat dan sukarelawan di peringkat universiti telah diberi mata kredit terutama sebagai aktiviti wajib kegiatan kokurikulum. Para pelajar universiti dan kolej dinilai siasahnya jika menyertai program khidmat masyarakat dan menjadi sukarelawan.

Laluan khidmat masyarakat yang kelapan ialah melalui Program Latihan Khidmat Negara (PLKN). Murid-murid lepasan SPM yang dipilih wajib menyertai PLKN. Mereka terdiri daripada berbagai bangsa, agama dan budaya. Salah satu program wajib PLKN ialah para peserta yang menyertai kursus dikehendaki terlibat dengan aktiviti khidmat masyarakat dan siap siaga sebagai seorang sukarelawan. Modul Khidmat Komuniti di bawah PLKN mempunyai empat objektif khusus. Objektif pertama, membina semangat patriotisme dan semangat perpaduan menerusi modul khidmat komuniti. Objektif kedua, memperoleh latihan praktikum kemahiran dan nilai yang telah dihayati semasa latihan modul fizikal, kenegaraan dan pembinaan karektor. Objektif ketiga, membangunkan kemahiran, pengetahuan dan nilai mengenai kesukarelaan. Objektif keempat ialah menggalakkan penglibatan para remaja dalam pertubuhan sosial khususnya pertubuhan-pertubuhan belia.

Laluan khidmat masyarakat yang kesembilan ialah melalui NGOs dan pertubuhan bukan bermotifkan keuntungan. NGOs ialah satu pertubuhan bukan kerajaan yang berdaftar sama ada beroperasi di peringkat lokal atau antarabangsa. Mereka mempunyai sumber kewangan sendiri dalam melakukan sebarang aktiviti khidmat masyarakat dan sukarela. Biasanya NGOs membuka peluang kepada masyarakat mendaftar

menjadi sukarelawan di bawah pertubuhan mereka. NGOs juga merupakan satu entiti masyarakat sivil dan peranan mereka diiktiraf seluruh dunia. Yayasan SALAM di Malaysia contohnya merupakan NGOs yang aktif membantu golongan tertindas dan sentiasa membuka pendaftaran kepada individu untuk menjadi sukarelawan di bawah program mereka. Baru-baru ini program Safe Gaza telah menjadi kegiatan khidmat masyarakat dan sukarelawan paling utama di bawah Yayasan SALAM.

Laluan khidmat masyarakat yang kesepuluh ialah melalui tanggung jawab sosial syarikat korporat (Corporate Social Responsibility). Syarikat kerajaan dan syarikat swasta di negara yang mengamalkan masyarakat sivil sentiasa sedar peranan mereka untuk membantu kerajaan membangunkan rakyat khususnya masyarakat terpinggir dan mudah terancam. Sebahagian pendapatan tahunan syarikat mereka telah diperuntukkan untuk melaksana aktiviti pembangunan sosial dan masyarakat yang diletakkan di bawah tanggung jawab sosial syarikat korporat (Corporate Social Responsibility). Biasanya program CSR syarikat dibuat berkait rapat dengan bidang perniagaan yang mereka ceburi. Kakitangan syarikat pula diberi peluang menjadi sukarelawan program CSR. TNB dan Syarikat Telekom Malaysia contohnya telah melakukan program CSR seperti dalam bidang pelajaran, latihan, penjagaan alam sekitar dan pembangunan infrastruktur untuk masyarakat terpinggir dan miskin (Mustafa Mohamed Zain 2006).

Berdasarkan sepuluh laluan khidmat masyarakat dan sukarelawan di atas, subjek khidmat masyarakat dan tumpuan kerja sukarelawan memang memberi tumpuan kepada golongan terpinggir dan mudah terancam. Golongan terpinggir dan mudah terancam ini mudah menjadi mangsa pembangunan terutama daripada golongan yang menindas. Terdapat juga golongan yang mudah terancam ini mendapat musibah kerana kelemahan diri sendiri seperti cacat fizikal dan cacat mental. Sebagai negara yang akan maju melalui Wawasan 2020, setiap saluran khidmat masyarakat di Malaysia biasanya memberi keutamaan bantuan dan pertolongan kepada golongan kanak-kanak terbiar dan miskin, anak-anak yatim, orang kelainan upaya seperti buta, pekak dan sindrom, membantu ibu tunggal yang miskin, membantu keluarga miskin khususnya miskin multak dan miskin tegar, membantu golongan warga emas khususnya yang tidak mempunyai waris dan membangun masyarakat orang asli dan etnik minoriti.

Persoalannya bukan mudah untuk menjalankan program khidmat masyarakat dan sukarelawan. Program ini memerlukan individu yang proaktif,

kreatif, inovatif dan berjiwa besar dan kental. Banyak cabaran yang perlu ditempuhi semasa merancang, melaksana dan memantau program khidmat masyarakat dan sukarelawan. Lebih-lebih lagi bila melibatkan faktor sukar dikawal iaitu faktor sumber manusia. Khidmat masyarakat memerlukan sumber manusia iaitu sukarelawan yang mempunyai ciri-ciri istimewa seperti kemahiran pemuafakatan bijak (Collaborative Intelligent) (Parkinson 2005).

CIRI-CIRI DAN KEPERLUAN KHIDMAT MASYARAKAT DAN SUKARELAWAN DI TELECENTER

Ciri-ciri keperluan khidmat masyarakat dan sukarelawan boleh dilihat berdasarkan tiga ciri utama. Ciri pertama ialah sejauh mana kekuatan peribadi. Ciri kedua sejauh mana kebolehan dan kemahiran mereka. Ciri ketiga sejauh mana kebolehan bertanggung jawab semasa berkhidmat. Ciri yang keempat sejauh mana mereka berupaya mengurus risiko, cabaran dan halangan semasa merancang melaksana dan mengurus khidmat masyarakat.

Kekuatan peribadi sangat penting bagi sukarelawan terutama bagi tujuan kelangsungan khidmat masyarakat. Terdapat 12 ciri kekuatan peribadi yang diperlukan untuk menjadi seorang sukarelawan yang berjaya Sedia dan suka untuk memberikan khidmat, Jelas mengapa atau tahu tujuan melakukan kerja sukarelawan, Bersikap rendah hati (humble) bukan sombong dan meninggi diri, Mempunyai andaian-andaian yang positif terhadap kumpulan sasaran/ masyarakat, dan bukan seorang yang suka berprasangka (prejudis), Sanggup dan sedia belajar untuk menguasai sesuatu tugas atau memainkan sesuatu peranan yakni berkhidmat dengan lebih baik, Sedia mengatasi kelemahan diri atau memperbaiki diri untuk menjadikan kerja atau khidmat sukarelaanya lebih berkesan, Sentiasa sedia berkongsi pengalaman, idea dan kebolehan, tidak lokek dan tidak kedekut ilmu, Berazam mahu bersukarela dengan ikhlas, jujur dan gigih, Sanggup bekerja dalam kumpulan atau bersama orang lain, Sanggup menghadapi cabaran dan rintangan, Sedia berkorban demi kepentingan yang lebih besar, Bersemangat tinggi dalam menuju cita-cita dan Berpendirian teguh meskipun tidak mendapat penghargaan atau mendapat respon yang negatif. Jika 12 ciri yang dinyatakan tiada dalam diri individu sebagai sukarelawan, maka tidak mustahil perancangan, pelaksanaan dan pengurusan program khidmat masyarakat boleh gagal (Azizan Bahari 2006).

Begitu juga kebolehan dan kemahiran individu

sukarelawan perlu pada tahap tertinggi supaya mereka ini dilihat profesional serta cekap. Cara bertindak dalam program khidmat masyarakat perlu cepat, peka, betul dan prihatin kerana melibatkan masyarakat yang mudah terancam. Terdapat 10 ciri kebolehan dan kemahiran yang diperlukan untuk seorang sukarelawan memberi khidmat masyarakat iaitu Pengurusan diri, Kebolehan belajar, Perhubungan dan berkomunikasi, Kemahiran mendengar, Pentadbiran, Pengurusan projek, Menyusun organisasi, Menulis dan menyediakan laporan, Peka kepada perkembangan semasa, dan mempunyai Kemahiran khusus atau kemahiran professional. Kesenambungan daripada kebolehan dan kemahiran yang diperlukan kebolehan bertanggung jawab juga diperlukan. Antara ciri-ciri tanggung jawab yang diperlukan ialah, jika bekerja dan berkhidmat di bawah naungan pertubuhan atau agensi pastikan dasar-dasar dan peraturan pertubuhan atau agensi dipatuhi. Setia kepada dasar dan polisi pertubuhan atau agensi, memaklumkan kepada pihak yang berkenaan jika tidak dapat hadir atas sebab-sebab tertentu, boleh dipercayai dan diharapkan, bersikap telus, sedia menerima kritikan membina, menyatakan pandangan tentang isu-isu penting yang berkenaan serta menghormati privasi pihak-pihak yang berurusan dengannya (Azizan Bahari 2006 dan Faezah Yunus 2006).

Ini bermakna seorang sukarelawan yang menjalankan program khidmat masyarakat mempunyai tanggung jawab yang besar dan berat. Justeru, terdapat proses pengambilan sukarelawan oleh organisasi tertentu mengenakan syarat yang ketat dan menjalani proses temuduga. Merancang, melaksana dan mengurus khidmat masyarakat memerlukan seorang sukarelawan yang mampu mengurus risiko, cabaran dan halangan. Risiko, cabaran dan halangan tadi mungkin kerana faktor dalaman dan faktor luaran. Terdapat sesetengah cabaran itu di luar kawalan diri sukarelawan. Risiko, cabaran dan halangan yang biasa dihadapi oleh seorang sukarelawan ialah sikap dan perasaan rendah diri, kekurangan kemahiran, sukar menyesuaikan diri dengan keadaan orang, pertubuhan dan tempat, masalah kewangan peribadi, tekanan materialisme (pilihan antara kerja sukarela dengan kegiatan yang mendatangkan ganjaran kebendaan), Tiada kemampuan untuk bertahan (meneruskan kerja), lemah semangat, kurang kekuatan dalaman dan mudah kecewa, kekurangan sokongan keluarga, pasangan hidup, saudara mara dan rakan taulan, tekanan tempat kerja daripada urusan rasmi, sikap majikan dan ketua, masalah politik setempat, isu-isu persaingan dan sikap cemburu sesama sukarelawan atau pertubuhan lain, campur tangan pihak luar, kekurangan sokongan daripada pertubuhan /agensi sukarela, kelemahan

pengurusan dan kepimpinan pertubuhan /agensi sukarela, risiko dan bahaya kerja, masalah di sekitar dasar, undang-undang dan peraturan pihak berkuasa serta persepsi, sikap dan nilai masyarakat yang diberi khidmat. Bagi menghadapi risiko, cabaran dan halangan di atas ia memerlukan kekuatan peribadi, kemahiran dan kebolehan individu sukarelawan semasa merancang, melaksana dan mengurus program khidmat masyarakat.

HASIL & PERBINCANGAN

Kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif. Instrumen yang digunakan untuk mengumpul data ialah boring soal selidik. Kajian ini melibatkan semua pengurus telecenter MID (Mini RTC) di Lembah Klang iaitu seramai 36 orang pengurus. Pengurus telecenter diminta menjawab soal selidik yang diberikan. Maklumat dan data yang dikumpul dianalisis menggunakan kaedah statistik diskriptif. Temubual berstruktur juga dilakukan untuk mendapat maklumat kualitatif sebagai menyokong penemuan hasil kajian berbentuk kuantitatif. Pembolehubah yang digunakan untuk mengukur tahap sukarelawan pengurus telecenter ialah latar belakang pengurus seperti taraf pendidikan, lama berkhidmat, dan taraf jawatan pengurus sama ada kontrak, sementara atau sambilan. Pembolehubah seterusnya ialah aktiviti yang dijalankan di telecenter untuk pembangunan masyarakat setempat seperti memberi bimbingan celik ICT, bimbingan keusahawanan internet, bimbingan kemahiran mengguna pemprosesan kata dan grafik serta bimbingan-bimbingan lain. Pembolehubah berikutnya ialah daya usaha pengurus telecenter mendapatkan sumber kewangan dan kelengkapan untuk operasi telecenter.

Telecenter merupakan tempat berkumpul masyarakat setempat untuk mempelajari teknologi ICT. Kewujudan telecenter banyak memberi impak positif sama ada dari segi ekonomi mahupun sosial kepada masyarakat setempat. Kejayaan telecenter disokong oleh aktiviti yang berterusan dari pihak telecenter seperti literasi komputer dan literasi internet. Khidmat pengurus telecenter dan disokong oleh penyertaan dari masyarakat setempat yang menganggap telecenter sebagai salah satu pusat aktiviti sosial. Jika diperhatikan, secara tidak langsung kesukarelawanan telah wujud dalam setiap aktiviti di telecenter. Tidak dinafikan kejayaan telecenter disumbang oleh penyertaan masyarakat tetapi ia juga disumbang oleh pengurus telecenter yang mempunyai sikap optimis dan sifat sukarelawan yang tinggi. Huraian di bawah akan lebih menfokuskan kepada ciri-ciri sukarelawan yang

dimiliki oleh pengurus telecenter MID (Mini RTC) di Lembah Klang.

Hasil kajian mendapati berdasarkan 36 orang pengurus telecenter, tahap sukarelawan mereka yang sangat tinggi hanya seorang, tahap tinggi seorang, tahap sederhana seramai dua orang, tahap rendah seramai tiga orang dan tahap sangat rendah seramai 29 orang. Indikator yang dibuat ke atas 36 orang pengurus telecenter disekitar Lembah Klang mengenai tahap sukarelawan telecenter untuk membandarkan telecenter melalui ruwang siber dapat dilihat dalam Jadual 1 sehingga 5.

Jadual 1 menunjukkan tempoh masa berkhidmat pengurus telecenter dengan skala satu tahun hingga 5 tahun dan ke atas. 11 orang daripada 36 orang pengurus yang dikaji telah berkhidmat selama lima tahun atau lebih dengan telecenter. Tempoh perkhidmatan yang lama membuktikan bahawa pengurus yang terlibat mempunyai tahap kesukarelawan yang tinggi. Analisis juga mendapati bahawa 5 orang pengurus telecenter yang baru berkhidmat selama satu tahun mempunyai minat yang tinggi dalam kerja-kerja sukarelawan. Secara keseluruhan, 29 orang pengurus telecenter berkhidmat dengan cemerlang dalam kerja sukarelawan. Ini kerana ia dipengaruhi oleh sikap yang ada pada diri pengurus itu sendiri yang sangat meminati kerja-kerja sukarelawan terutama berkaitan ICT. Walaubagaimanapun, terdapat seorang pengurus yang mempunyai moral kesukarelawan yang sangat rendah walaupun sudah berkhidmat lebih dari lima tahun. Keadaan ini dipengaruhi oleh status taraf jawatan pengurus iaitu bertaraf kontrak.

Dari segi taraf jawatan (Jadual 2) pula, seramai 17 orang pengurus telecenter berstatus kontrak dengan tahap sukarela mereka pada tahap sangat tinggi diikuti enam orang pengurus telecenter dengan jawatan bertaraf sementara dan enam orang bertaraf sambilan. Dari analisis ini dapat dinyatakan bahawa taraf jawatan seseorang pengurus sangat tidak mempengaruhi tahap sukarela dan budaya kerja mereka apabila hanya dua orang pengurus sahaja tahap sukarelawan mereka rendah. Keadaan ini berlaku disebabkan oleh dasar KKLW yang tidak menjadikan taraf jawatan pengurus telecenter sebagai bertaraf tetap.

Jadual 3 pula menunjukkan analisis berkaitan tahap kemahiran komputer, ICT dan Internet yang dimiliki oleh pengurus telecenter. Jika dilihat pada tahap kemahiran pengurus telecenter, seramai 20 orang pengurus telecenter mempunyai kemahiran ICT pada tahap mahir dengan 15 orang daripada mereka mempunyai tahap sukarela yang sangat tinggi. Seterusnya, 12 orang pengurus mempunyai tahap kemahiran ICT pada tahap sederhana dengan 11

JADUAL 1. Tempoh berkhidmat penyelia

		Tempoh Berkhidmat Pengurus					Total
		1 tahun	2 tahun	3 tahun	4 tahun	5 tahun ke atas	
Kelestarian Telecenter	Sangat Tinggi	5	9	3	3	9	29
	Tinggi	0	0	0	1	2	3
	Sederhana	0	2	0	0	0	2
	Rendah	0	0	1	0	0	1
	Sangat Rendah	0	1	0	0	0	1
Total		5	12	4	4	11	36

Sumber: analisis data borang soal selidik

JADUAL 2. Taraf jawatan

		Taraf Jawatan Pengurus			Total
		kontrak	sementara	sambilan	
Kelestarian Telecenter	Sangat Tinggi	17	6	6	29
	Tinggi	2	0	1	3
	Sederhana	2	0	0	2
	Rendah	1	0	0	1
	Sangat Rendah	1	0	0	1
Total		23	6	7	36

Sumber: analisis data borang soal selidik

JADUAL 3. Kemahiran komputer/ ICT/ Internet

		Kemahiran Komputer/ ICT/ Internet Pengurus			Total
		Rendah	Sederhana	Mahir	
Kelestarian telecenter	Sangat Tinggi	1	11	15	27
	Tinggi	0	1	1	2
	Sederhana	0	0	2	2
	Sangat Rendah	0	0	1	1
	Rendah	0	0	1	1
Total		1	12	20	33

Sumber: analisis data borang soal selidik

daripadanya sangat tinggi tahap sukarela mereka dan diikuti seorang pengurus yang mempunyai kemahiran ICT yang rendah tetapi mempunyai tahap sukarelawan yang sangat tinggi. Keadaan ini menunjukkan bahawa walaupun taraf jawatan mereka bukan sebagai pekerja

tetap, tetapi hanya kontrak atau sementara sahaja. Ia tidak mempengaruhi tahap sukarelawan pengurus telecenter dengan 27 orang daripada mereka memiliki tahap sukarelawan yang sangat tinggi.

Jadual 4 pula menunjukkan bahawa seramai 32

orang pengurus telecenter sedang dan telah melakukan aktiviti mempromosikan kegiatan dan aktiviti di telecenter kepada masyarakat setempat secara sukarela. Aktiviti promosi ini dilakukan secara berterusan oleh pengurus telecenter kepada masyarakat setempat bertujuan untuk mengajak masyarakat menggunakan dan memanfaatkan aplikasi yang disediakan di

telecenter. Setiap aktiviti promosi memerlukan sifat sukarela dan komitmen yang tinggi dikalangan pengurus kerana dalam konteks telecenter, pengurus tidak dibayar dengan gaji dan imbuhan yang tetap untuk tugas tersebut sebaliknya memerlukan inisiatif pengurus itu sendiri untuk melakukan semua aktiviti promosi tersebut.

JADUAL 4. Pengurusan promosi penggunaan telecenter

		Promosi		Total
		Ya	Tidak	
Kelestarian telecenter	Sangat Tinggi	25	4	29
	Tinggi	3	0	3
	Sederhana	2	0	2
	Rendah	1	0	1
	Sangat Rendah	1	0	1
Total		32	4	36

Sumber: analisis data borang soal selidik

Jadual 5 adalah berkaitan dengan aktiviti sukarela kepada masyarakat setempat. Seramai 25 bimbingan dan khidmat nasihat berkaitan ICT secara daripada 36 orang pengurus telecenter ada menjalankan

JADUAL 5. Memberi bimbingan dan khidmat nasihat berkaitan ICT

		Khidmat Nasihat		Total
		Ya	Tidak	
Kelestarian telecenter	Sangat Tinggi	20	9	29
	Tinggi	2	1	3
	Sederhana	2	0	2
	Sangat Rendah	0	1	1
	Rendah	1	0	1
Total		25	11	36

Sumber: analisis data borang soal selidik

aktiviti bimbingan dan khidmat nasihat berkaitan ICT secara sukarela kepada masyarakat setempat manakala hanya 11 orang pengurus tidak berbuat demikian dengan seramai 29 orang pengurus memiliki tahap sukarelawan yang sangat tinggi. Hasil kajian mendapati khidmat nasihat ini diberikan secara percuma kepada masyarakat setempat kecuali jika melibatkan pembelian alatan ICT seperti alat ganti komputer dan sebagainya.

Berdasarkan analisis, 36 pengurus telecenter tidak berusaha mendapatkan sumber kewangan untuk membeli peralatan dan menampung operasi telecenter. Oleh itu, didapati sumber utama pendapatan telecenter ialah daripada bayaran penggunaan iaitu 79.5 %, jualan barangan 8.8%, peruntukan daripada KKLW 2.9% dan yuran keahlian 8.8%. Ini bermakna belum ada usaha daripada pengurus telecenter untuk mendapatkan dana daripada pihak swasta, NGO dan daripada badan-badan lain yang berkenaan. Hasil temubual dengan pengurus telecenter, mereka tidak mempunyai usaha untuk mendapatkan sumber kewangan yang lain kerana terikat dengan peraturan KKLW dan pihak institusi yang menjaga MID (Mini RTC).

KESIMPULAN

Kesimpulannya, khidmat masyarakat dan sukarelawan merupakan dua perkara yang tidak boleh dipisahkan untuk kemajuan telecenter khususnya dalam pembangunan luar bandar. Hasil kajian mendapati tahap sukarelawan pengurus telecenter banyak dipengaruhi oleh sikap pengurus telecenter itu sendiri yang gemar bekerja secara sukarela tanpa dipengaruhi oleh taraf jawatan, dan gaji yang diberikan kepada mereka. Keadaan ini memberi impak yang besar terhadap kejayaan program membandarkan desa melalui reruang siber dan turut memberi kesan kepada pembangunan masyarakat setempat. Ini bermakna kejayaan khidmat masyarakat bergantung kepada sejauh mana kebaktian dan keikhlasan sukarelawan bertugas semasa program khidmat masyarakat dijalankan. Oleh sebab itu untuk menjadi seorang sukarelawan yang penuh dengan dedikasi serta dihormati, ciri-ciri sukarelawan yang dinyatakan perlu dipupuk dalam setiap individu yang berminat dan bercita-cita menjadi seseorang yang melakukan kerja khidmat masyarakat secara sukarelawan tanpa mengharapkan bayaran ataupun ganjaran terhadap tugas yang dilaksanakan.

RUJUKAN

Aziz, A.R.A. 2002. *Sosiologi untuk kerja sosial*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn Bhd.

- Bahari, A. 2006. *Menjadi sukarelawan*. Petaling Jaya: Qarya Sdn. Bhd.
- Bakar, S.H.A. 2006. *Kebajikan sosial aplikasi dalam perkhidmatan manusia*. Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya.
- Beckett, C. & Maynard, A. (eds). 2005. *Values and ethics in social work: An introduction*. London: Sage.
- Gulen, M. F. 2006. *The essentials of the Islamic Faith*. New Jersey, USA: The Light Inc.
- Kementerian Perpaduan Negara & Pembangunan Masyarakat (KPNPM). 2003. *Dasar Sosial Negara*. Kuala Lumpur: KPNPM.
- Malek, J.A. 2012. Kesertaan digital dan kelestarian telecenter pelbagai fungsi di Indonesia dan Malaysia. *GEOGRAFIA Online TM Malaysia Journal of Society and Space* 8(6): 166 - 183.
- Marican, S. 2008. *Pentadbiran dan amalan kerja sosial*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mohamed, A.E. 2013. Perubahan Sosial, Kesihatan dan Kualiti Hidup di Wilayah Metropolitan Lembah Klang-Langat (Social Change, Health and Quality of Life in the Klang Valley Metropolitan Region-Langat). *Akademika* 83(1): 11-24.
- Nor, S.Z.M. 2004. *Kaunseling menurut perspektif Islam*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Parkinson, S. 2009. *Telecentres, access and development: Experience and lessons from Uganda and South Africa*. Ottawa, Canada: International Development Research Centre.
- Yunus, F. (pnyt.). 2006. *Khidmat sosial di Malaysia*. Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya.
- Yunus, M. 2007. *Creating a world without poverty: Social business and the future of capitalism*. New York: Public Affairs.
- Zain, M.M. 2006. *Corporate social responsibility disclosure in Malaysia*. Shah Alam, UiTM: University Publication Centre.

Jalaluddin Bin Abdul Malek (Prof. Madya Dr.)
Pusat Pengajian Sosial, Pembangunan & Persekitaran.
Universiti Kebangsaan Malaysia
43600 UKM, Bangi, Selangor, Malaysia
E-mel: jbam@ukm.edu.my

Mohamad Fauzi Bin Sukimi (Dr.)
Pusat Pengajian Sosial, Pembangunan & Persekitaran
Universiti Kebangsaan Malaysia
43600 UKM, Bangi, Selangor, Malaysia
E-mel: fauzi@ukm.edu.my

Norizan Abdul Razak (Puan)
Pusat Pengajian Sosial, Pembangunan & Persekitaran.
Universiti Kebangsaan Malaysia
43600 UKM, Bangi, Selangor, Malaysia
E-mel: norjef@ukm.edu.my

Mohd Asruladlyi Ibrahim (Encik)
Pusat Pengajian Sosial, Pembangunan & Persekitaran.
Universiti Kebangsaan Malaysia
43600 UKM, Bangi, Selangor, Malaysia
E-mel: asrul_yo@yahoo.com.my