

**MEDIA SOSIAL DAN PENYAMPAIAN BARANG SERTA PERKHIDMATAN
AWAM OLEH PEKERJA SEKTOR AWAM DI MALAYSIA
(SOCIAL MEDIA AND DELIVERY OF PUBLIC GOODS AND SERVICES BY PUBLIC
SECTOR WORKERS IN MALAYSIA)**

Muhammad Amir Afif Kharahab, Norain Mod Asri

Pusat Pembangunan Inklusif dan Lestari
Fakulti Ekonomi dan Pengurusan
Universiti Kebangsaan Malaysia, Selangor, MALAYSIA

Corresponding Author's Email: norain@ukm.edu.my

Article History: Received: 13 August 2024, Revised: 24 September 2024, Accepted: 5 December 2024

ABSTRAK

Interaksi antara orang ramai dan agensi kerajaan semakin kompleks dalam urusan dan proses penyampaian barang dan perkhidmatan awam oleh kerajaan. Namun, urusan tersebut dapat dipermudahkan menerusi penggunaan media sosial dalam pentadbiran kerajaan. Oleh itu, objektif kajian ini adalah untuk mengenal pasti pandangan daripada kakitangan sektor awam terhadap aplikasi atau penggunaan media sosial dalam urusan kerja harian mereka ketika menyampaikan barang dan perkhidmatan awam. Kajian ini menggunakan soal selidik yang diedarkan kepada 331 responden di kawasan Lembah Klang. Data dari soal selidik ini dianalisis dengan menggunakan kaedah analisis faktor. Dapatan kajian membuktikan penggunaan media sosial mampu meningkatkan produktiviti pekerja sektor awam kerana mereka boleh berkomunikasi dan mendapat maklum balas dengan kadar segera. Selain itu, penggunaan media membolehkan penyebaran maklumat dengan lebih cepat dan tiada batasan komunikasi apabila menyertai kumpulan komunikasi bersama rakan sekerja. Malah, penggunaan media sosial tersebut telah mendorong kepada gaya hidup kakitangan sektor awam yang lebih sihat termasuk ketika bercuti di luar kawasan dan di luar hari bekerja. Namun, interaksi dengan rakan sekerja amat penting untuk melancarkan urusan pekerjaan dengan mengikuti (follow) ketua dalam jabatan yang berlainan dan jabatan yang sama serta membenarkan ketua dalam jabatan yang sama menjadi pengikut (followers) media sosial untuk urusan kerja. Oleh itu, kajian ini memberi pendedahan sebenar kepada kakitangan awam untuk menggunakan dan mengendalikan media sosial dengan kaedah yang betul dalam urusan pentadbiran kerajaan. Seterusnya, kajian ini penting kepada kerajaan dalam menambah baik dasar pengoperasian sektor awam terkini.

Kata Kunci: *media sosial; analisis faktor; produktiviti; Lembah Klang; sektor awam*

ABSTRACT

The interaction between the public and government agencies is increasingly complex in the affairs and process of delivery of public goods and services by the government. However, the matter can be simplified through the use of social media in government administration. Therefore, the objective of this study is to identify the views of public sector employees on the application or use of social media in their daily work when delivering public goods and services. This study used a questionnaire that was distributed to 331 respondents in the Klang Valley area. The data from this questionnaire was analyzed using the factor analysis method. The findings of the study prove that the use of social media can increase the productivity of public sector workers because they can communicate and get feedback immediately. In addition, the use of media allows information to be disseminated more quickly and there are no communication limitations when participating in communication groups with colleagues. In fact, the use of social media has led to a healthier lifestyle for public sector employees including when they are on vacation outside the office area and out of working days. However, interaction with colleagues is very important to make their work easier by following leaders in different departments and leaders in the same department and allowing leaders in the same department to be their social media followers. Therefore, this study provides exposure to civil servants to use and operate social media in the proper way in government administration. This study also important to the government in improving the latest public sector operating policy.

Keywords: *social media; factor analysis; productivity; Klang Valley; public sector*

1.0 PENGENALAN

Kemunculan internet telah mewujudkan paradigma baharu yang telah mengubah cara hidup tradisional kepada gaya hidup berteknologi tinggi di era pendigitalan ini (Kumar et al., 2019). Sektor awam telah menaiktaraf perkhidmatannya dengan memperkenalkan E-kerajaan dalam pentadbiran mereka selaras dengan kemodenan teknologi. E-kerajaan telah dibangunkan untuk menyokong operasi kerajaan dalam menyampaikan perkhidmatan dalam talian kepada masyarakat (Syafila & Siti Zobidah, 2021). Menurut Cedric (2020) terdapat keperluan untuk penyelarasan tahap tinggi aktiviti kerajaan di antara pelbagai unit kerajaan serta agensi lain untuk mengenal pasti keupayaan untuk memperkenalkan elemen e-kerajaan dalam institusi kerajaan. Selain itu, tadbir urus yang baik mempunyai potensi besar untuk memodenkan pentadbiran awam, menambah baik penyampaian perkhidmatan awam, menangani keperluan pembangunan yang semakin kompleks, dan menggalakkan kesejahteraan (Dhaoui, 2022). Justeru, terdapat kajian yang melihat bahawa sektor awam, boleh mendapat manfaat lebih daripada impak positif E-kerajaan untuk memastikan keberkesanan, kecekapan dan kesaksamaan dalam penyampaian perkhidmatan (Lawan, 2020).

Seiring dengan penggunaan aplikasi E-kerajaan secara meluas dalam sektor awam di Malaysia, penggunaan media sosial semakin meningkat dalam pentadbiran sektor awam. Industri media berkembang pesat dengan aplikasi teknologi internet. Kewujudan media sosial telah menyediakan platform bagi orang awam atau pengguna berinteraksi dengan sektor awam (Tahir, 2021). Sektor awam merupakan sebuah entiti yang berperanan besar dalam tadbir urus negara. Oleh itu, saluran media sosial antara kerajaan dan pihak berkepentingan akan membuka ruang dialog antara kerajaan dan anggota masyarakat bagi menyebarkan barang awam seperti maklumat awam kepada orang ramai serta mendengar pendapat dan maklum balas anggota masyarakat mengenai maklumat tersebut. Malah, media sosial ini juga penting untuk keperluan penyelarasan antara pelbagai peringkat kerajaan (dari kerajaan tempatan kepada kerajaan negeri dan kerajaan persekutuan). Namun, penggunaan media sosial secara meluas oleh pekerja sektor awam telah mewujudkan persoalan sama ada platform ini berkesan dalam penyampaian barang dan perkhidmatan awam. Ini kerana penyalahgunaan media sosial di tempat kerja boleh menimbulkan isu yang serius serta membawa kepada penurunan dalam produktiviti pekerja sektor awam (Ahmad et al., 2022).

Justeru, objektif kajian ini adalah untuk mengenal pasti pandangan kakitangan sektor awam terhadap penggunaan media sosial dalam urusan kerja harian mereka ketika menyampaikan barang dan perkhidmatan awam. Perkara ini penting bagi melihat bagaimana penggunaan media sosial ini membantu dalam urusan kerja harian mereka. Dalam kata lain, kajian ini penting bagi kakitangan awam sebagai pendedahan sebenar kepada mereka untuk menggunakan dan mengendalikan media sosial dengan kaedah yang betul dalam urusan pentadbiran kerajaan.

Selain itu, kajian ini memberikan sumbangan dengan hanya menfokus kepada peranan sektor awam kerana sektor awam merupakan entiti yang besar dan mempunyai kakitangan yang ramai. Lantas, penggunaan media sosial dalam penyampaian barang dan perkhidmatan awam oleh pelbagai agensi kerajaan terhadap masyarakat di seluruh Malaysia perlu diperhalusi. Namun, hanya responden daripada kawasan Lembah Klang sahaja dipilih memandangkan Lembah Klang merupakan kawasan tumpuan penduduk dan terletaknya ibu pejabat bagi semua kementerian dan agensi kerajaan yang memainkan peranan dalam merangka dasar negara. Ini bererti kajian ini hanya mengambilkira responden (kakitangan awam) yang bertugas di ibu pejabat bagi agensi kerajaan. Dalam masa yang sama, penggunaan analisis faktor dalam menganalisis objektif kajian ini membolehkan pengkaji mengenalpati faktor sebenar yang menggalakkan kakitangan awam menggunakan media sosial dalam meningkatkan lagi mutu perkhidmatan mereka.

2.0 SOROTAN KAJIAN LEPAS

Terdapat banyak kajian sebelum ini menganalisis tentang penggunaan media sosial dalam sektor awam di Malaysia seperti berikut.

2.1 Penggunaan E-Kerajaan

Dalam beberapa tahun kebelakangan ini, penggunaan meluas telefon bimbit, laman rangkaian sosial, blog dan forum dalam talian telah membawa kepada bentuk komunikasi dan interaksi baharu. Oleh itu, penggunaan media sosial secara meluas telah memberi kesan kepada amalan perancangan dan pembuatan dasar (Lin, 2022). Pemodenan sektor awam telah lama menjadi tumpuan dalam agenda dasar kerajaan di seluruh dunia. Elemen utama kepada konsep pemodenan yang juga berkait rapat dengan rasionalisasi ialah proses transformasi digital (Terlizzi, 2021). Mensah (2020) mendapati bahawa perancangan untuk mengesyorkan perkhidmatan e-kerajaan adalah ditentukan oleh kebergunaan atau fungsi penggunaan medium tersebut. Perkara ini lebih penting terutamanya ketika sesuatu bencana berlaku seperti wabak pandemik COVID-19. Pandemik menggesa kerajaan untuk menjadikan ketersediaan perkhidmatan e-kerajaan sebagai keutamaan dalam agenda dasar mereka (Botric, 2021). Sejak beberapa tahun kebelakangan ini, didapati transformasi digital kerajaan telah berubah secara meluas melalui wabak tersebut. Oleh itu, menjadi penting bagi kerajaan di seluruh dunia untuk meningkatkan keupayaan mereka untuk menggunakan teknologi digital baharu secara strategik dan membangunkan perkhidmatan E-kerajaan yang lebih inovatif (Agostino, Arnaboldi, & Lema, 2021; Xie, Zang, & Ponzoa, 2020). Suresh et al (2021) telah mencadangkan usaha untuk membina model ekonomi yang mampan sebagai pengantara yang akan mengukuhkan orientasi saluran dan seterusnya akan meningkatkan kejayaan e-kerajaan. Selain itu, media sosial juga membolehkan interaksi antara orang iaitu mereka mencipta, berkongsi pandangan dan mengulas sesama mereka dalam rangkaian yang berbeza (Atteh et al., 2020).

2.2 Media Sosial Sebagai Medium Pengantara Antara Pentadbir Sektor Awam Dengan Masyarakat

Pada masa kini, media sosial adalah salah satu jenis perkhidmatan media yang digunakan oleh pihak kerajaan untuk menyampaikan perkhidmatan. Dalam keadaan ini, media sosial menjadi medium yang sering digunakan oleh orang awam dalam mendapatkan pelbagai jenis maklumat yang boleh dicipta melalui penggunaan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) (Sukarno, 2021). Lantas, media sosial kini dilihat merupakan platform dalam talian yang popular digunakan oleh anggota masyarakat untuk

membina hubungan, berkomunikasi dan menyebarkan maklumat (Dominic et al., 2021). Perkara ini turut disokong oleh Khan et al. (2021) yang menyatakan bahawa media sosial kerajaan telah muncul sebagai alat yang berkesan untuk kerajaan membina dan mengekalkan hubungan dengan rakyat mereka dengan menawarkan platform untuk bertukar maklumat dan meningkatkan ketelusan kerajaan. Criado et al. (2013) dalam kajiannya menunjukkan pertumbuhan pesat dan faedah yang diterima di media sosial menjadikan platform ini sebagai keutamaan oleh pihak kerajaan untuk menyebarkan maklumat, interaksi dengan orang ramai serta untuk mencapai beberapa matlamat seperti penglibatan awam, kepercayaan dan meningkatkan kualiti perkhidmatan dalam pentadbiran awam. Namun, maklumat yang diberikan ini perlulah mencakupi semua aspek dan disebarluaskan secara meluas bagi memastikan kebajikan orang awam terjamin (Bolarinwa et al., 2020). Selain itu, media sosial juga perlulah digunakan dengan betul dalam berkongsi maklumat (Alfatease et al., 2021).

2.3 Kesan Penggunaan Media Sosial Dalam Penyampaian Barang Awam Terhadap Masyarakat

Pendigitalan merupakan proses membawa perubahan organisasi dalam kerajaan, fungsi badan kerajaan, meningkatkan ketelusan, akauntabiliti, sekali gus meningkatkan kualiti dan kecekapan sektor awam (Suray, 2020). Menurut Dominic et al. (2021) penggunaan media sosial sebagai alat komunikasi dapat menjimatkan kos dan mengurangkan bajet media dalam kerajaan. Belyi et al (2021) juga menyatakan bahawa sebahagian daripada penyelidikan atau data yang diperolehi tentang keselesaan, kemudahan dan manfaat untuk menggunakan perkhidmatan elektronik sedia ada menunjukkan bahawa perkhidmatan E-kerajaan boleh menjimatkan wang. Guo et al. (2021) berhujah bahawa penglibatan media sosial kerajaan semasa krisis boleh membantu meningkatkan pemahaman dan pengetahuan orang ramai tentang krisis, melegakan panik orang ramai dan mengawal berita palsu. Perkara ini turut disokong oleh Baniamin (2021) dalam kajiannya yang menyatakan bahawa semasa krisis global yang menghadkan rakyat ke kampung halaman mereka, maka media sosial adalah satu-satunya cara untuk menyampaikan maklumat penting kepada rakyat. Perkara ini jelas menunjukkan kepentingan media sosial dalam sektor awam terutamanya dalam menyampaikan barang awam seperti maklumat awam kepada orang awam.

2.4 Pengaruh Media Sosial Terhadap Produktiviti Pekerja Sektor Awam

Produktiviti pekerja sektor awam dilihat menjadi tanda aras kepada keberkesanan organisasi kerajaan dalam menyampaikan barang awam. Penggunaan media sosial dalam sektor awam membantu pekerja sektor awam dalam penyampaian perkhidmatan dan barang awam. Walaubagaimanapun, tidak boleh ditafsirkan bahawa media sosial hanya memberi kesan negatif di tempat kerja dan pekerja sebaliknya media sosial juga telah membawa banyak perubahan positif di tempat kerja dan dalam gaya kerja pekerja yang telah meningkatkan produktiviti organisasi (Ahmad, 2022). Penggunaan media sosial yang didorong oleh kecekapan, kemajuan dan peningkatan penggunaan teknologi oleh syarikat sektor swasta telah mempengaruhi agensi kerajaan untuk mula menerima pakai aplikasi media sosial bagi mengubah cara mereka berkomunikasi dengan orang ramai dan menyediakan perkhidmatan, terutamanya dalam meningkatkan prestasi, produktiviti dan kecekapan (Androutsopoulou et al., 2019). Sebagai contoh, pejabat-pejabat kerajaan iaitu semua kementerian di Malaysia telah mempunyai akses kepada media sosial dengan memiliki akaun media sosial masing-masing. Pemilikan akaun media sosial ini menuntut pihak kerajaan terutamanya pejabat perhubungan awam untuk sentiasa peka dan aktif dalam menyalurkan maklumat serta tindak balas yang lebih bersifat real-time performance supaya produktiviti pekerja sektor awam dapat ditingkatkan (Zaki Mustafa et al., 2020). Hamad (2021) turut menerangkan bagaimana penggunaan media sosial telah menggalakkan pertukaran data yang direkodkan dan kerjasama teknologi dalam kalangan profesional kesihatan di Arab Saudi. Perkara tersebut telah meningkatkan komunikasi yang terutamanya berkaitan pesakit, perkhidmatan penjagaan kesihatan, dan tahap produktiviti keseluruhan bagi sistem kesihatan di Arab Saudi.

Berdasarkan kajian lepas, sememangnya media sosial penting dalam penyampaian barang dan perkhidmatan awam oleh kakitangan agensi kerajaan bagi menjamin kebajikan masyarakat. Namun, kajian ini hanya memfokus kepada pekerja sektor awam yang bertugas di agensi kerajaan sekitar Lembah Klang bagi mengenal pasti bagaimana media sosial membolehkan penawaran barang dan perkhidmatan awam terhadap penduduk yang ramai seperti di Lembah Klang dibuat dengan mudah dan segera. Malah, pandangan kakitangan awam yang bertugas di ibu pejabat agensi kerajaan yang berada di Lembah Klang berkaitan penggunaan media sosial turut diambilkira. Ini membolehkan kajian ini mengenal pasti bagaimana intensifnya ibu pejabat berurusan dengan cawangannya dan masyarakat di seluruh Malaysia.

3.0 METODOLOGI

Kajian ini menggunakan metodologi seperti berikut.

3.1 Persampelan

Kajian ini mengaplikasi kaedah kuantitatif dengan menggunakan soal selidik. Pendekatan ini bersifat kukuh dan mampu memberikan penjelasan yang tepat berdasarkan data-data yang dikumpul (Othman, 2009). Soal selidik tersebut diedarkan secara talian kerana lebih mudah untuk mendapatkan maklum balas daripada responden memandangkan responden berada di pelbagai kementerian dan agensi kerajaan di sekitar Lembah Klang. Pihak responden memberikan respon dan maklum balas yang baik berkaitan dengan borang soal selidik yang diedarkan kepada mereka dan sebarang kekeliruan berkenaan borang soal selidik akan dijelaskan dan diberi maklum balas melalui e-mel. 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 mengambilkira responden dalam kalangan penjawat awam daripada pelbagai kementerian dan agensi di pelbagai tingkat jawatan dan merentasi umur dan jantina. Kaedah kuantitatif lebih efektif untuk dilaksanakan kerana boleh dijalankan melalui e-mel untuk mendapatkan pangkalan data daripada kakitangan awam berkaitan kajian yang dilaksanakan.

3.2 Instrumen Kajian

Kajian ini menggunakan soal selidik yang diedarkan secara talian dengan menggunakan platform *google form*. Soal selidik ini terdiri daripada 4 bahagian yang mana itemnya terhasil dari gabungan kajian terdahulu. Bahagian A merangkumi maklumat demografi dan latar belakang responden, bahagian B pula terdiri daripada literasi digital dan pemilikan gajet serta internet dan bahagian C iaitu mengenal pasti pemilikan media sosial dalam kalangan responden. Seterusnya ialah bahagian D yang menjurus kepada soalan berkaitan penggunaan media sosial dalam penyampaian atau penawaran barang awam oleh pekerja sektor awam. Soalan yang terdapat di bahagian D merupakan soalan skala Likert yang menggunakan empat skala sahaja iaitu 1=sangat tidak setuju, 2=tidak setuju, 3=setuju dan 4=sangat setuju.

3.3 Spesifikasi Model

Kajian ini dilaksanakan untuk mengenal pasti pandangan daripada kakitangan sektor awam terhadap aplikasi atau penggunaan media sosial dalam urusan kerja harian mereka ketika menyampaikan barang dan perkhidmatan awam. Justeru, kajian ini dilaksanakan bagi mendapat kebarangkalian yang wujud antara pemboleh ubah iaitu media sosial, barang awam yang mewakili pemboleh ubah pendam (*latent*) dengan pemboleh ubah cerapan (*observed*) yang mewakili produktiviti pekerja sektor awam. Kesan bagi setiap pemboleh ubah tersebut diuji dengan kaedah analisis penjelajahan faktor (Exploratory Factor Analysis-EFA) dengan menggunakan sistem “Statistical Package for Social Science (SPSS 25.0) seperti yang dilaksanakan pengkaji sebelum ini (Sureshchandar et al. 2002). Hasil data kajian akan dianalisis

dengan menjalankan saringan terhadap pembolehubah bebas bagi menjadikannya satu kumpulan kluster faktor. Selain itu, 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). Seterusnya, Ujian Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) dilaksanakan dimana syarat dan kriteria untuk menilai sama ada data yang dianalisis memenuhi taburan nilainya, yang mesti melebihi 0.5. “Barlett’s Test of Sphericity (P) dilaksanakan untuk menetapkan kolerasi matrik yang menunjukkan bahawa identiti matrik dan nilai yang diterima adalah p lebih kurang daripada 0.001. Selain itu, putaran varimax dilaksanakan dalam EFA sebagai satu set kumpulan faktor dan penanda aras kepada pemboleh ubah. Kumpulan faktor dan pembolehubah dialih keluar daripada paparan jika di bawah garis dasar (<1.0) dan (<0.4) (Shukor et al. 2017). Ujian jumlah varians dilaksanakan untuk memperincikan peratusan kumpulan kluster faktor dalam kajian ini. Ujian jumlah varians telah dilakukan untuk menentukan peratusan kumpulan kelompok faktor dalam kajian ini. Faktor ini menunjukkan peratusan kepentingan keseluruhan untuk semua kumpulan yang telah dinilai, dan dijelaskan bagaimana faktor yang dihadapi menjelaskan kelompok pemboleh ubah asal yang nilainya perlu melebihi daripada 0.5 peratus. Skor min yang digunakan menggambarkan min kepuasan dan kesetiaan daripada soalan pembolehubah. Oleh itu, min yang melebihi 2.0 ke atas dikira sebagai signifikan bagi skala min 4. Seterusnya adalah kebolehpercayaan (“Reliability Test Cronbach’s Alpha) dimana perlu dilaksanakan dengan mengandaikan setiap item dianggap ujian bersamaan dan semua korelasi antara item diukur haruslah sama antara kluster di dalam satu kumpulan faktor tersebut. Nilai “Cronbach Alpha” yang diterima perlu melebihi daripada 0.7 dan item pembolehubah mesti melebihi 3 (Shukor et al. 2017).

4.0 DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Dapatan kajian ini terbahagi kepada analisis deskriptif dan analisis faktor seperti berikut.

4.1 Latar Belakang Responden

Daripada 331 orang responden yang menjawab soal selidik, majoriti responden (190 responden) adalah perempuan, mempunyai jarak satu kilometer hingga 10 kilometer di antara tempat tinggal dan tempat kerja mereka, mempunyai pengalaman bekerja sekurang-kurangnya satu tahun bekerja di agensi terkini dan kebanyakannya berpengalaman lebih satu tahun bekerja di sektor awam. Selain itu, kebanyakan responden terdiri daripada pekerja biasa (76.74%), cenderung menggunakan kereta sebagai pengangkutan utama ke tempat kerja (67.73%), telah berkahwin (73.11%), mempunyai kelayakan pendidikan minima Ijazah Sarjana Muda (51.66%), merupakan pekerja tetap (84.89%) dan mempunyai sekurang-kurangnya seorang tanggungan.

4.2 Analisis Literasi Digital Dan Pemilikan Gajet Serta Internet

Walaupun 64.35% responden tidak mempunyai pendidikan formal dalam bidang ICT, tetapi didapati 98.79% responden menggunakan gajet dalam urusan harian mereka. Dalam masa yang sama, seramai 98.19% responden mempunyai telefon pintar sendiri manakala 60.12% responden memiliki komputer riba. Hal ini menjadikan majoriti dalam kalangan responden sangat kerap dalam menggunakan telefon pintar dan komputer riba mereka dalam urusan pekerjaan. Apa yang menarik adalah seramai 69.18% responden menyatakan bahawa majikan mereka telah menyediakan gajet untuk kegunaan urusan kerja. Manakala dari segi rangkaian internet, sebanyak 54.98% responden mempunyai jalur lebar berbayar persendirian. Selain itu, sebanyak 69.18% daripada responden menyatakan perkhidmatan jalur lebar percuma adalah milik majikan ataupun disediakan oleh majikan atas urusan kerja. Majoriti responden juga menggunakan pelan data prepaid (79.15%) dan pelan data postpaid (52.57%) secara persendirian. Bagi jumlah bil internet dalam sebulan pula, kebanyakan responden mempunyai bil internet sekurang-kurangnya RM51 hingga RM251 dan ke atas dalam sebulan. Akhir sekali, majoriti responden (79.15%) berpuashati dengan kelajuan internet di pejabat.

4.3 Analisis Pemilikan Media Sosial

Dapatan kajian juga membuktikan majoriti responden (97.58%) memiliki lebih dari satu akaun media sosial yang terdiri daripada Whatsapp, Telegram, Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn dan Youtube. Namun begitu, responden mempelajari tentang penggunaan media sosial ini dengan cara belajar sendiri, belajar daripada ahli keluarga ataupun rakan. Namun, 220 responden mempelajari secara sendiri tentang penggunaan Whatsapp, Telegram, Facebook dan Instagram. Berkaitan dengan penggunaan media sosial secara spesifik, 86.10% responden menyatakan sangat kerap menggunakan Whatsapp atas urusan pekerjaan. Hal ini menyebabkan majoriti responden menyatakan mereka mahir dalam mengendalikan aplikasi Whatsapp, Telegram, Facebook, Instagram dan Youtube. Malah, 30.24% responden menyatakan mereka menggunakan aplikasi Whatsapp tersebut di antara 4 hingga 6 jam sehari untuk urusan pekerjaan. Aplikasi Telegram, Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn dan Youtube pula menunjukkan majoriti responden menggunakan aplikasi tersebut di antara 1 hingga 3 jam atas urusan pekerjaan dalam sehari.

4.4 Analisis Faktor Bagi Penggunaan Media Sosial Dalam Penyampaian Barang Awam Oleh Pekerja Sektor Awam Di Lembah Klang

Jadual 1 hingga Jadual 3 menunjukkan keputusan analisis penjelajahan faktor (EFA) yang merangkumi nilai faktor muatan dan min item bagi setiap item mengikut kelas faktor. Nilai varians dijelaskan, Alpha Cronbach dan min mengikut faktor pula ditunjukkan di lampiran A.

Jadual 1 menunjukkan hasil kajian EFA yang menerangkan mengenai kesan penggunaan media sosial ke atas pelaksanaan penyampaian barang awam. Hasil kajian menunjukkan nilai faktor muatan tertinggi adalah "Media sosial membantu saya untuk berkomunikasi dalam sekelip mata (urusan kerja)" (0.809), diikuti dengan nilai faktor muatan tertinggi kedua iaitu "Penggunaan media sosial membolehkan saya mendapatkan maklum balas dengan kadar yang segera" (0.793). Seterusnya, kenyataan "Saya menyertai kumpulan komunikasi bersama dengan rakan sekerja yang lain supaya maklumat dapat disebar dengan cepat dan tidak mempunyai batasan komunikasi" (0.779). Dapatan ini dikuatkan lagi dengan jumlah peratusan varians yang dijelaskan di Lampiran A adalah sebanyak 27.84%. Peratusan tersebut menunjukkan bahawa semua pemboleh ubah dapat menerangkan semua elemen faktor bagi kesan terhadap pelaksanaan penyampaian barang awam melalui media sosial. Seterusnya, hasil kajian bagi semua elemen faktor terhadap nilai alpha di Lampiran A adalah melebihi 0.7. Dapatan 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 0.973. Justeru, ini menunjukkan bahawa media sosial membolehkan kakitangan sektor awam berkomunikasi dengan mudah dalam urusan kerja dan mereka turut mendapat maklum balas dengan kadar segera. Malah, kakitangan sektor awam harus menyertai kumpulan komunikasi bersama dengan rakan sekerja bagi memudahkan maklumat disebar dengan segera. Secara langsung, media sosial dilihat membolehkan pekerja sektor awam melaksanakan tugas harian mereka dengan sebaiknya tidak kira di mana mereka berada. Hal ini membolehkan setiap keputusan dan urusan kerja mampu dilakukan dengan lebih sistematik dan efisien. Seterusnya, ia boleh mengarah kepada peningkatan produktiviti pekerja dan sektor awam.

Jadual 1. Ringkasan faktor muatan dan min item bagi kesan terhadap pelaksanaan penyampaian barang awam

Kesan ke atas pelaksanaan penyampaian barang awam		Faktor Muatan	Min Item
1	Media sosial membantu saya untuk berkomunikasi dalam sekelip mata (urusan kerja)	0.809	3.32
2	Penggunaan media sosial membolehkan saya mendapatkan maklum balas dengan kadar yang segera	0.793	3.34
3	Saya menyertai kumpulan komunikasi bersama dengan rakan sekerja yang lain supaya maklumat dapat disebarkan dengan cepat dan tidak mempunyai batasan komunikasi	0.779	3.23
4	Media sosial memudahkan saya untuk menyiapkan urusan pekerjaan kerana mendapat maklum balas serta berhubung dengan lebih cepat	0.777	3.28
5	Media sosial membantu saya untuk berkomunikasi dengan rakan sejawatan saya	0.771	3.39
6	Media sosial membantu saya untuk berkomunikasi dengan ketua saya	0.768	3.34
7	Media sosial memudahkan saya untuk menetapkan tarikh perjumpaan atau bermesyuarat antara rakan sekerja	0.764	3.28
8	Penggunaan media sosial dapat meluaskan jaringan kenalan	0.690	3.21
9	Saya menggunakan media sosial untuk berkongsi maklumat dengan rakan sekerja	0.662	3.26
10	Interaksi melalui media sosial membolehkan lebih banyak idea-idea yang bernas dapat dijana antara rakan sekerja	0.637	3.08
11	Kaedah penyampaian maklumat secara audio,visual, video dan dokumen memudahkan saya untuk memahami maklumat yang ingin disampaikan melalui media sosial	0.745	3.24
12	Saya menggunakan media sosial untuk mencari dan memuat turun maklumat berkaitan kerja	0.662	3.24
13	Penggunaan media sosial membolehkan pelanggan dapat memberikan maklum balas yang cepat berkaitan perkhidmatan barang awam melalui platform media sosial seperti Twitter, Facebook dan lain-lain	0.627	3.07
14	Saya lebih cenderung menggunakan kreativiti bagi mereka bentuk maklumat yang ingin disampaikan kepada pelanggan seperti menggunakan bahan infografik	0.587	3.08
15	Saya lebih cenderung menggunakan kreativiti bagi mereka bentuk maklumat yang ingin disampaikan kepada rakan sekerja seperti menggunakan bahan infografik	0.569	3.10

16	Saya lebih cenderung untuk menyebarkan maklumat berkaitan urusan pekerjaan melalui kumpulan komunikasi rakan sekerja seperti di Whatsapp atau Telegram	0.565	3.14
17	Saya lebih cenderung untuk memberikan maklum balas dalam kumpulan komunikasi	0.563	3.15
18	Penggunaan media sosial lebih mudah berbanding platform komunikasi formal yang lain seperti e-mel	0.559	3.04
19	Penggunaan media sosial dapat menjimatkan kos telekomunikasi saya kerana menggunakan langganan internet tanpa had	0.739	3.27
20	Penggunaan media sosial amat sesuai dan penting untuk digunakan di jabatan saya bagi urusan kerja	0.661	3.14
21	Saya menggunakan media sosial untuk mencari maklumat berkaitan skop tugas dan kerja	0.656	3.27
22	Penggunaan media sosial menjadi salah satu rutin harian tetap dalam urusan pekerjaan	0.643	3.24
23	Penggunaan media sosial dapat menjimatkan kos telekomunikasi saya kerana terdapat kemudahan wifi yang disediakan di tempat kerja	0.633	3.14
24	Penggunaan media sosial dalam kerja mengurangkan kos pengangkutan di luar hari bekerja	0.605	3.04
25	Penggunaan media sosial dalam kerja mengurangkan kos pengangkutan	0.586	3.06
26	Penggunaan media sosial dalam kerja mengurangkan kos pengangkutan ketika bercuti di luar Kawasan	0.580	3.00
27	Jaringan internet perlu dinaiktaraf di pejabat saya bagi memudahkan penggunaan media sosial dalam urusan kerja	0.539	3.12
28	Media sosial memudahkan saya untuk membuat sebarang keputusan dengan cepat kerana tidak perlu berhubung di talian atau emel	0.701	3.22
29	Penggunaan media sosial memudahkan dalam urusan melaksanakan program	0.689	3.14
30	Penggunaan media sosial meningkatkan produktiviti pekerjaan saya	0.685	3.23
31	Saya menyertai kumpulan media sosial tertentu bagi memudahkan pengurusan bagi sesebuah program	0.672	3.14
32	Penggunaan media sosial membolehkan kerja siap dengan cepat	0.666	3.07
33	Media sosial membantu saya dalam membuat perancangan bagi kerja saya	0.645	3.21

34	Media sosial memudahkan saya untuk menyampaikan perkhidmatan atau barang awam kepada pelanggan dengan lebih cepat tanpa perlu merentas lokasi	0.615	3.04
----	---	-------	------

Nota: 1=Sangat Tidak Setuju,6=Sangat Setuju,Ujian Sample KMO: 0.887 “Barlett’s Test of Sphericity”:p<0.0001

Seterusnya, Jadual 2 pula menunjukkan dapatan EFA yang menerangkan manfaat penggunaan media sosial yang pelbagai. Dapatan membuktikan bahawa nilai faktor muatan tertinggi adalah “Penggunaan media sosial dalam kerja membolehkan saya lebih sihat ketika bercuti di luar kawasan” (0.759), diikuti dengan “Penggunaan media sosial dalam kerja membolehkan saya lebih sihat di luar hari bekerja” (0.748) dan kenyataan “Penggunaan media sosial dalam kerja membolehkan saya lebih sihat” (0.734). Keputusan ini turut diperkukuhkan lagi dengan jumlah peratusan varians yang dijelaskan di Lampiran A adalah sebanyak 18.29%. Peratusan tersebut menunjukkan bahawa semua pemboleh ubah dapat menerangkan semua elemen faktor terhadap manfaat penggunaan media sosial dalam penyampaian barang awam. Seterusnya, hasil kajian bagi semua elemen faktor terhadap nilai alpha di Lampiran A adalah melebihi 0.7, lantas menunjukkan bahawa kenyataan terhadap pemboleh ubah tersebut adalah bersesuaian dan diterima umum. Dalam masa yang sama, nilai ujian KMO di Jadual 2 mencatatkan nilai melebihi 0.8 iaitu sebanyak 0.952. Justeru, dapatan dari Jadual 2 mencerminkan penggunaan media sosial memberi kebaikan kepada kakitangan sektor awam terutama dari aspek kesihatan yang mana melalui penggunaan media sosial pekerja sektor awam dapat menikmati kehidupan yang lebih sihat terutamanya ketika berada di luar kawasan dan di luar hari bekerja. Ini mencerminkan penggunaan media sosial yang mudah dan meluas membolehkan kakitangan awam menjalani kehidupan seharian dengan baik memandangkan kemudahan dalam komunikasi, maklum balas serta penyelesaian masalah dapat dibuat dalam masa yang singkat.

Jadual 2: Ringkasan faktor muatan dan min item terhadap manfaat penggunaan media sosial yang pelbagai

Manfaat penggunaan media sosial yang pelbagai	Faktor Muatan	Min Item
1 Penggunaan media sosial dalam kerja membolehkan saya lebih sihat ketika bercuti di luar kawasan	0.759	2.65
2 Penggunaan media sosial dalam kerja membolehkan saya lebih sihat di luar hari bekerja	0.748	2.65
3 Penggunaan media sosial dalam kerja membolehkan saya lebih sihat	0.734	2.73
4 Penggunaan media sosial dalam kerja membolehkan saya amalkan diet pemakanan yang sihat semasa kerja ketika bercuti di luar Kawasan	0.697	2.64
5 Penggunaan media sosial dalam kerja membolehkan saya amalkan diet pemakanan yang sihat semasa kerja	0.694	2.73
6 Penggunaan media sosial dalam kerja membolehkan saya amalkan diet pemakanan yang sihat semasa kerja di luar hari bekerja	0.672	2.66
7 Penggunaan media sosial tidak menyebabkan saya stress dalam melaksanakan kerja di luar hari bekerja	0.623	2.81

8	Penggunaan media sosial tidak menyebabkan saya stress dalam melaksanakan kerja ketika bercuti di luar Kawasan	0.614	2.81
9	Penggunaan media sosial tidak menyebabkan saya stress dalam melaksanakan kerja	0.555	2.94
10	Maklumat yang dimuat naik ke media sosial mempunyai status selamat kerana tahap keselamatannya terjaga	0.684	2.56
11	Penggunaan media sosial membolehkan saya sebagai staf berasa selamat memuat naik dan memuat turun segala maklumat	0.664	2.73
12	Maklumat yang dimuat turun daripada media sosial selamat untuk di simpan ke dalam gajet	0.642	2.77
13	Media sosial memudahkan saya untuk menepati piagam pelanggan	0.555	2.90
14	Saya kerap memuatnaik bahan-bahan berkaitan dengan kerja untuk dikongsi bersama atau disebarikan menerusi LinkedIn	0.696	2.05
15	Saya kerap memuatnaik bahan-bahan berkaitan dengan kerja untuk dikongsi bersama atau disebarikan menerusi Twitter	0.682	2.14
16	Saya akan lebih bermotivasi apabila berinteraksi menerusi media sosial	0.673	2.81
17	Saya kerap memuatnaik bahan-bahan berkaitan dengan kerja untuk dikongsi bersama atau disebarikan menerusi Youtube	0.659	2.11
18	Saya kerap memuatnaik bahan-bahan berkaitan dengan kerja untuk dikongsi bersama atau disebarikan menerusi Instagram	0.630	2.21
19	Saya kerap memuatnaik bahan-bahan berkaitan dengan kerja untuk dikongsi bersama atau disebarikan menerusi Facebook	0.620	2.39
20	Saya kerap memuat naik bahan-bahan berkaitan dengan kerja untuk dikongsi bersama atau disebarikan menerusi Telegram	0.552	2.56

Nota: 1=Sangat Tidak Setuju,6=Sangat Setuju,Ujian Sample KMO: 0.887 “Barlett’s Test of Sphericity”: $p < 0.0001$

Selanjutnya, Jadual 3 menerangkan dapatan EFA berkaitan dengan jaringan dalam kalangan rakan sekerja dalam sektor awam. Hasil dapatan kajian menunjukkan bahawa nilai faktor muatan tertinggi dicatatkan adalah “Saya mengikuti (*follow*) media sosial ketua dalam jabatan yang berlainan” (0.800), diikuti oleh “Saya juga membenarkan ketua dalam jabatan yang sama menjadi pengikut (*followers*) media sosial saya urusan kerja” (0.792). Seterusnya, kenyataan “saya mengikuti (*follow*) media sosial ketua dalam jabatan yang sama” (0.789). Keputusan ini diperkukuhkan lagi dengan jumlah peratusan varians yang dijelaskan di Lampiran A adalah sebanyak 12.53%. Peratusan tersebut menunjukkan semua pemboleh ubah dapat menerangkan semua elemen faktor terhadap jaringan dalam kalangan rakan sekerja. Seterusnya, hasil kajian bagi semua elemen faktor terhadap nilai alpha di Lampiran A adalah melebihi 0.7. Oleh yang demikian, ini menunjukkan bahawa kenyataan terhadap pemboleh ubah tersebut adalah bersesuaian dan diterima umum.

Dalam masa yang sama, nilai ujian KMO di Jadual 3 mencatatkan nilai melebihi 0.8 iaitu sebanyak 0.958. Rentetan itu, dapatan Jadual 3 ini menunjukkan bahawa melalui media sosial, pekerja sektor awam saling mengikuti (*follows*) dan menjadi pengikut (*followers*) di antara rakan dalam jabatan yang sama atau tidak sama. Jelas sekali penggunaan media sosial ini mampu mengukuhkan jaringan dalam kalangan rakan sekerja.

Jadual 3: Ringkasan faktor muatan dan min item terhadap jaringan dalam kalangan rakan sekerja

Jaringan antara rakan sekerja	Faktor Muatan	Min Item
1 Saya mengikuti (follow) media sosial ketua dalam jabatan yang berlainan	0.800	2.55
2 Saya juga membenarkan ketua dalam jabatan yang sama menjadi pengikut (followers) media sosial saya untuk urusan kerja	0.792	2.73
3 Saya mengikuti (follow) media sosial ketua dalam jabatan yang sama	0.789	2.61
4 Saya mengikuti (follow) media sosial rakan dalam jabatan yang berlainan	0.781	2.76
5 Saya juga membenarkan rakan dalam jabatan yang sama menjadi pengikut (followers) media sosial saya untuk urusan kerja	0.772	2.84
6 Saya juga membenarkan rakan dalam jabatan yang berlainan menjadi pengikut (followers) media sosial saya untuk urusan kerja	0.771	2.83
7 Saya juga membenarkan ketua dalam jabatan yang berlainan menjadi pengikut (followers) media sosial saya untuk urusan kerja	0.760	2.69
8 Saya mengikuti (follow) media sosial rakan dalam jabatan yang sama	0.731	2.81
9 Saya mengikuti (follow) media sosial ahli keluarga untuk menyampaikan maklumat	0.686	2.99
10 Saya juga membenarkan ahli keluarga menjadi pengikut (followers) media sosial saya untuk menyampaikan maklumat	0.671	2.92

Nota: 1=Sangat Tidak Setuju,6=Sangat Setuju,Ujian Sample KMO: 0.887 “Barlett’s Test of Sphericity”: $p<0.0001$

5.0 KESIMPULAN

Dapatan menunjukkan bahawa melalui penggunaan media sosial, penyampaian barangan awam dapat dilakukan dengan cekap. Ini seterusnya mengarah kepada peningkatan produktiviti pekerja dan sektor awam. Lantas, kerajaan perlu menyediakan dasar dan prasarana yang lebih baik untuk meningkatkan lagi penggunaan media sosial dalam urusan seharian sektor awam terutama sekali menerusi pembangunan dan penyediaan aplikasi media sosial yang sesuai untuk digunakan oleh segenap lapisan masyarakat. Malah, penawaran jaringan internet yang lebih laju juga perlu diperluaskan bagi mengelak

berlakunya masalah penundaan masa. Dalam masa yang sama, tatacara penggunaan media sosial juga perlu diberi penekanan agar media sosial ini digunakan secara berhemah oleh kakitangan awam. Namun begitu, apa yang paling penting adalah institusi kerajaan perlu menyebarkan maklumat kepada orang awam tentang platform media sosial sah yang akan digunakan dalam sebarang urusan antara institusi terbabit dengan orang awam. Ini dapat memudahkan orang awam dan mengelak dari berlakunya penipuan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab.

RUJUKAN

- Agostino, D., Arnaboldi, M., & Lema, M. D. (2020). New development: COVID-19 as an accelerator of digital transformation in public service delivery. *Public Money and Management*, 1–4. <https://doi.org/10.1080/09540962.2020.1764206>
- Ahmad, M.B., Hussain, A. & Ahmad, F. 2022. The use of social media at work place and its influence on the productivity of the employees in the era of COVID-19. *SN Bus Econ*, 2, 156. <https://doi.org/10.1007/s43546-022-00335-x>
- Alfatease, A., Alqahtani, A. M., Orayj, K., & Alshahrani, S. M. (2021). The impact of social media on the acceptance of the covid-19 vaccine: A cross-sectional study from Saudi Arabia. *Patient Preference and Adherence*, 15, 2673–2681. <https://doi.org/10.2147/PPA.S342535>
- Atteh, E., Assan-Donkoh, I., Mensah, Y. A., Boadi, A., Badzi, S. C., & Lawer, V. T. (2020). A Thoughtful Overview of Social Media Usage among Students and Its Impact on their Academic Work. *Asian Journal of Advanced Research and Reports*, 30–39. <https://doi.org/10.9734/ajarr/2020/v8i330201>
- Baniamin, H. M. (2021). Citizens' Initiatives for Crisis Management and the Use of Social Media: An Analysis of COVID-19 Crisis in Bangladesh. *Public Organization Review*, 21(4), 797–813. <https://doi.org/10.1007/s11115-021-00534-4>
- Belyi, V. A., & Chugunov, A. V. (2021). *E-Government Services Introduction Effects in the Covid-19 Pandemic: 2020-2021 Surveys Results*.
- Bolarinwa, O. A., Olagunju, O., Babalola, T., & Saeed, B. Q. (2020). Socio-demographic predictors of adherence to 2019 coronavirus prescribed recommendations and lockdown psychological impacts: Perspectives of Nigerian social media users. *Journal of Public Health Research*, 9(4), 490–495. <https://doi.org/10.4081/jphr.2020.1864>
- Botrić, V., & Božić, L. (2021). The digital divide and E-government in European economies. *Economic Research-Ekonomska Istrazivanja*, 34(1), 2935–2955. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2020.1863828>
- Cedric Bizimana, S. (2020). E-government Readiness Assessment for Government institutions in Burundi. *International Journal of European Studies*, 4(1), 1. <https://doi.org/10.11648/j.ijes.20200401.11>
- Criado, J. I., Sandoval-Almazan, R., & Gil-Garcia, J. R. (2013). Government innovation through social media. In *Government Information Quarterly*, 30(4), 319–326. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.10.003>
- Dailah, H. G., & Naeem, M. (2021). A social media organizational productivity model: Insights from public health professionals. *Journal of Medical Internet Research*, 23(5). <https://doi.org/10.2196/23792>
- Dhaoui, I. (2022). E-Government for Sustainable Development: Evidence from MENA Countries. *Journal of the Knowledge Economy*, 13(3), 2070–2099. <https://doi.org/10.1007/s13132-021-00791-0>
- Dominic, D., & Gisip, I. A. (2021). Effect of Social Media Usage in Government Agencies' Communication Effort. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 11(3). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v11-i3/9277>
- Islm, T., Meng, H., Pitafi, A. H., Ullah Zafar, A., Sheikh, Z., Shujaat Mubarik, M., & Liang, X. (2021). Why do citizens engage in government social media accounts during COVID-19 pandemic? A comparative study. *Telematics and Informatics*, 62. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2021.101619>

- Junpeng Guo, Na Liu, Yi Wu, Chunxin Zhang (2021). Why do citizens participate on government social media accounts during crises? A civic voluntarism perspective, *Information & Management*, 58 (1), 103286. <https://doi.org/10.1016/j.im.2020.103286>
- Kamarudin, S., & Omar, S. Z. (2021). Predictor factors towards acceptance of e-government services. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 37(1), 1–27. <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2021-3701-01>
- Kumar, S., Tiwari, P., & Zymbler, M. (2019). Internet of Things is a revolutionary approach for future technology enhancement: a review. *Journal of Big Data*, 6(1). <https://doi.org/10.1186/s40537-019-0268-2>
- Lawan, B. M., Ajadi, I. A., Abdulrazaq, A., Abubakar, K. & Yaru, U. (2020). E-government and public service delivery in Nigeria, 17 (5).
- Lin, Y. (2022). Social media for collaborative planning: A typology of support functions and challenges. *Cities*, 125. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2022.103641>
- Malodia, S., Dhir, A., Mishra, M., & Bhatti, Z. A. (2021). Future of e-Government: An integrated conceptual framework. *Technological Forecasting and Social Change*, 173. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121102>
- Mensah, I. K., Adams, S., Adjei, J. K., & Mwakapesa, D. S. (2022). Drivers of e-government adoption amidst COVID-19 pandemic: The Information Adoption Model (IAM) approach. *Information Development*, 38(4), 494–509. <https://doi.org/10.1177/02666669211010872>
- Othman, L. (2009). Penyelidikan kualitatif: Pengenalan kepada teori dan metod. *Tanjong Malim, Perak: Penerbit Universiti Pendidikan Sultan Idris (UPSI)*.
- Sohrab Khan, Rahila Umer, Shumaila Umer, Shabbar Naqvi (2021). Antecedents of trust in using social media for E-government services: An empirical study in Pakistan, *Technology in Society*, 64, 101400. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101400>.
- Sukarno, M., Winarsih, A. S., Huda Wijaya, H., Septi, P., & Kasiwi, A. N. (2022). *The Extent of Social Media Coverage in Delivery of Public Service (Case Study: Regional Government of Central Java)*.
- Suray, I., Hrazhevskaya, N., Yakovenko, L., Suprunenko, S., Sabadosh, H., & Gerashchenko, V. (2020). Transformation of public administration in a network economy. *International Journal of Management*, 11(5), 108–119. <https://doi.org/10.34218/IJM.11.5.2020.011>
- Terlizzi, A. (2021). The digitalization of the public sector: A systematic literature review. In *Rivista Italiana di Politiche Pubbliche*, 131 (1), 5–38. Societa Editrice Il Mulino. <https://doi.org/10.1483/100372>
- Xie, X., Zang, Z., & Ponzio, J. M. (2020). The information impact of network media, the psychological reaction to the COVID-19 pandemic, and online knowledge acquisition: Evidence from Chinese college students. *Journal of Innovation and Knowledge*, 5(4), 297–305. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2020.10.005>
- Zaki Mustafa, M., Faizal Kasmani, M., & Yahya Mohamed Ariffin dan Khairunneezam Mohd Noor Fakulti Kepimpinan dan Pengurusan, M. (2020). Perhubungan Awam, Media Sosial, Etika Kerja Islam Serta Trend Penggunaan Media Sosial Di Sektor Awam Kementerian di Malaysia. *Sains Islam Malaysia. Journal of Islamic Social Sciences and Humanities* 22, (2), 66-47.
- Zhou (2022). Different Approaches to Provide Public Goods from Private Sectors in Chinese Rural Areas. *Academic Journal of Business & Management*, 4(14). <https://doi.org/10.25236/ajbm.2022.041420>

LAMPIRAN A

Faktor bagi penggunaan media sosial dalam penyampaian barang awam	Varians Dijelaskan	Alpha Cronbach	Min Faktor
Kesan keatas pelaksanaan penyampaian barang awam menggunakan media sosial	27.838	0.973	3.18
Manfaat penggunaan media sosial yang pelbagai	18.290	0.952	2.59
Jaringan dalam kalangan rakan sekerja	12.535	0.958	2.77