



## **Proses Penyaluran Maklumat dalam Skop Tadbir Urus Dasar Pengurusan Alam Sekitar Bandar**

Hamidi Ismail\*

Tuan Pah Rokiah Syed Hussain

Mat Khalid Md Noh

*Kolej Undang-Undang, Kerajaan dan Pengajian Antarabangsa, Universiti Utara Malaysia,  
Sintok, Kedah*

\*Corresponding author; email: hamidi@uum.edu.my

### **ABSTRAK**

*Proses penyaluran maklumat daripada pihak kerajaan kepada masyarakat dalam skop tadbir urus dasar pengurusan alam sekitar bandar amat penting kerana ia mempengaruhi kesedaran seseorang anggota masyarakat dalam menjaga kualiti alam sekitar bandar. Penyaluran maklumat yang baik perlu melalui saluran tertentu agar masyarakat mampu mengurus alam sekitar sebagaimana keperluan dalam dasar berkaitan dengan pengurusan alam sekitar. Dalam proses penyaluran maklumat, terdapat dua perkara asas iaitu maklumat dan komunikasi secara berkesan. Kedua-dua perkara tersebut perlu diurus dan dilakukan dengan sistematik agar maklumat yang diterima oleh masyarakat menjadi jelas dan boleh diterjemahkan dalam bentuk tindakan. Walau bagaimanapun, isu berkaitan dengan gangguan dalam proses penyaluran maklumat perlu dihindari kerana boleh mengurangkan kualiti maklumat yang diterima oleh masyarakat atau mengurangkan keberkesanan tahap komunikasi antara pemberi dan penerima maklumat. Makalah ini berpandangan bahawa penyaluran maklumat yang baik memberikan implikasi besar kepada kejayaan dasar atau tadbir urus alam sekitar bandar.*

***Katakunci:** proses, gangguan, penyaluran maklumat, tadbir urus, alam sekitar bandar*

## **Information Dissemination Process within the Scope of Urban Environmental Policy Governance**

### **ABSTRACT**

*Information dissemination process from the government to the public within the scope of urban environmental policy governance is important because it affects awareness of the member of a community in maintaining the quality of urban environment. Good dissemination of information is needed, through certain channels, so that the community is able to manage the environment as envisaged by the policy. In the process of dissemination of information, there are two basic things namely effective information and communication. Both of these things need to be managed and carried out systematically so that the information received by the community can become evident and can be translated into action. However, issues related to noise in the dissemination of information should be avoided because it can reduce the quality of the information received by the community or reduce the effectiveness of the communication between the giver and receiver of information. This paper is of the view that good information flow is essential to the success of the policy or urban environmental governance.*

***Keywords:** process, noise, dissemination of information, governance, urban environment*

## PENGENALAN

Penyaluran maklumat dasar alam sekitar kepada masyarakat secara sistematik mampu meningkatkan kecekapan sistem pengurusan alam sekitar bandar. Kecekapan dalam proses penyaluran maklumat seterusnya mampu memberikan manfaat kepada masyarakat dan pastinya dapat membantu masyarakat bandar ke arah mewujudkan amalan pengurusan alam sekitar bandar secara lebih efektif berdasarkan sumber maklumat terkini. Oleh itu, perbincangan berkaitan dengan proses penyaluran maklumat dasar alam sekitar adalah penting kerana masyarakat memerlukan pendedahan kepada bahan atau sumber dasar alam sekitar yang diwujudkan oleh kerajaan. Menyedari hakikat tersebut, maka artikel ini bertujuan membincangkan proses penting dalam penyaluran maklumat pengurusan alam sekitar bagi memberikan kefahaman dan pengetahuan kepada masyarakat kawasan bandar.

Kajian tentang proses penyaluran maklumat dalam pengurusan alam sekitar bandar sering dilihat sebagai isu yang penting dalam konteks tadbir urus atau sistem pengurusan alam sekitar bandar di Malaysia. OECD (2002) melihat penyaluran maklumat oleh kerajaan mengenai perancangan dan matlamat sesuatu dasar alam sekitar dapat diterima dan difahami oleh masyarakat bandar dengan jelas sekiranya tanpa halangan atau gangguan yang boleh menghalang mesej disampaikan secara berkesan. Ini kerana, menurut Berghall dan Konvitz (1997) kegagalan penyaluran maklumat dasar alam sekitar bandar boleh mewujudkan masyarakat yang kabur dengan sebarang bentuk perancangan kerajaan baik berupa dasar atau undang-undang yang telah diwartakan. Sedangkan, penggubalan sesebuah dasar adalah bertujuan untuk menyelesaikan sesuatu masalah yang wujud seperti isu kemerosotan kualiti alam sekitar bandar. Ini menunjukkan bahawa proses penyaluran maklumat dasar pengurusan alam sekitar bandar masih menghadapi kelemahan yang telah mengakibatkan kelemahan masyarakat untuk mendapat pengalaman dan pengetahuan yang bersesuaian untuk menjaga alam sekitar.

Kepentingan aspek pengalaman dan pengetahuan masyarakat ini jelas sebagaimana dibincangkan oleh Sharp (2002) dan Daing Nasir Daing Ibrahim (2003) dalam konteks mewujudkan sebuah sistem pengurusan yang baik. Sekiranya wujud pengalaman dan pengetahuan yang baik, maka pastinya masyarakat mampu membentuk kesedaran pada tahap dalaman dan luaran yang penting bagi membentuk tindakan dalam kehidupan seharian. Kesemua teori dan model dalam komunikasi berkaitan dengan proses penyaluran maklumat menjelaskan bahawa mesej adalah maklumat yang mempunyai maksud dan berlegar antara penghantar mesej kepada penerima melalui saluran yang sesuai. Unsur utama yang terdapat dalam komunikasi adalah sumber (penghantar mesej), mesej, saluran dan destinasi. Proses penyaluran maklumat tentang dasar alam sekitar bandar oleh kerajaan sebagai contoh, merupakan proses komunikasi iaitu terdapat sumber (kerajaan atau pegawai), mesej (sama ada tulisan atau bunyi), saluran (sama ada televisyen, iklan atau taklimat umum), destinasi (sama ada secara individu atau umum) dan gangguan (sama ada peralatan teknologi maklumat, bahasa, birokrasi atau kekurangan pengetahuan atau pengalaman berkaitan dengan dasar).

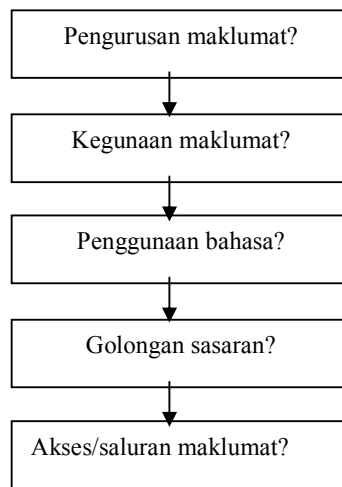
Perbincangan dalam literatur di atas jelas menunjukkan bahawa proses penyaluran maklumat merupakan suatu perkara penting diberikan perhatian kerana ia mempengaruhi tahap kesedaran seseorang anggota masyarakat. Kepentingan proses penyaluran maklumat jelas terdapat dalam konsep tadbir urus alam sekitar bandar sepertimana digariskan oleh UNDP (2007). Tujuannya adalah bagi memastikan kualiti sistem pengurusan alam sekitar bandar tercapai. Bagi tujuan perbincangan dalam makalah ini, maka fokus penulisan hanya kepada aspek proses penyaluran maklumat dari pihak kerajaan kepada masyarakat dalam skop tadbir urus dasar pengurusan alam sekitar bandar di Malaysia.

## PROSES PENYALURAN MAKLUMAT DASAR PENGURUSAN ALAM SEKITAR BANDAR

Proses penyaluran maklumat tidak boleh menghadapi masalah atau gangguan dalam komunikasi. Komunikasi yang berlangsung memerlukan penghantar mesej yang terdiri daripada pegawai kerajaan

yang bertanggung jawab melihat lima peringkat asas (Rajah 1) iaitu pengurusan maklumat, kegunaan maklumat, pemilihan dan penggunaan bahasa yang sesuai, golongan sasaran dan akses (saluran). Pengurusan maklumat adalah bagaimana seseorang pegawai bertanggungjawab perlu menguruskan maklumat supaya mampu beliau jelaskan kepada masyarakat dengan teratur dan kemas bagi menyokong proses implementasi. Kegunaan maklumat pula merupakan bila dan bagaimana maklumat tersebut digunakan pada masa yang sesuai. Bahasa juga amat penting dan menjadi asas dalam komunikasi sesebuah dasar dan bahasa yang dimaksudkan adalah medium komunikasi yang digunakan dalam proses pertukaran maklumat, sesuai dengan *stakeholder* bagi menjayakan pembangunan mapan yang dibawa oleh dasar alam sekitar bandar. Golongan sasaran pula merujuk kepada masyarakat jenis bagaimana sesebuah dasar yang hendak dimaklumkan terlibat dan pastinya dalam penulisan ini melibatkan masyarakat bandar. Akhirnya, akses komunikasi atau sering dikenali sebagai saluran komunikasi oleh pengkaji bidang. Saluran semestinya sesuai dengan sasaran dasar sebagaimana yang termaktub dalam perancangannya. Kelima-lima peringkat tersebut merupakan suatu saranan agar komunikasi yang berlaku menjadi baik dan mampu mewujudkan keadaan perencanaan dasar alam sekitar bandar difahami oleh masyarakat atau golongan sasaran.

**Rajah 1**  
**Peringkat asas pengurusan maklumat**



Sumber: Diolah daripada Seiler dan Beall (2002)

Proses penyaluran maklumat yang baik antara semua pihak penting kerana pertukaran idea dan persoalan mampu diselesaikan yang akhirnya kata sepakat serta persetujuan bersama dapat diambil sebagai asas perancangan dan pelaksanaan sesebuah dasar melibatkan alam sekitar di bandar. Proses penyaluran maklumat yang baik menerusi kaedah komunikasi berkesan (Jadual 1) bukan sekadar berbincang dan bertemu muka dalam konteks komunikasi asas, sebaliknya komunikasi maklumat berkaitan dengan dasar alam sekitar di bandar memerlukan ia digunakan dalam sistem pendidikan sekolah, media massa atau sebagai medium asas komunikasi massa (Seiler & Beall, 2002). Malah, dalam konteks penulisan makalah ini, proses penyaluran maklumat dasar dari kerajaan kepada masyarakat awam merupakan sub-disiplin dalam komunikasi massa iaitu suatu bentuk komunikasi yang melibatkan sebaran maklumat dari sumber kepada pihak awam yang ramai (Ryan & Wentworth, 1999). Umpamanya, television, radio, papan iklan, poster dan sebagainya. Dari medium tersebut maka penyaluran maklumat mampu menjelaskan dasar membabitkan alam sekitar bandar kepada masyarakat umum bagi tujuan pendidikan secara sehalu. Dalam konsep pembangunan mapan, tadbir urus alam sekitar, aspek pendidikan adalah asas penting kepada suatu bentuk pengurusan yang baik dan dipercayai mampu membentuk masyarakat yang berilmu. Sekaligus, masyarakat sebegini adalah penggerak kepada sebuah bandar yang mapan.

**Jadual 1**  
**Komunikasi maklumat berkesan**

Komunikasi berkesan melalui:	Sistem pendidikan sekolah
	Koordinasi maklumat
	Penyediaan dokumen atau alat pandang dengar
	Penyediaan program
	Penyediaan pengkalan data
	Pemilihan media sesuai
	Pemantauan komunikator

*Sumber:* Diolah daripada Seiler dan Beall (2002)

Selain daripada kepentingan pendidikan, menurut Seiler dan Beall (2002), koordinasi maklumat, penyediaan dokumen atau alat pandang dengar, penyediaan program (events) termasuklah dialog, penyediaan pengkalan data, pemilihan media sesuai dan pemantauan komunikator adalah penting. Koordinasi maklumat ialah proses mengkoordinasi maklumat dasar berkaitan dengan menjelaskan, memberi kefahaman dan menggalakkan kritikan cadangan dasar di kalangan pegawai kerajaan dan masyarakat. Koordinasi maklumat dibahagikan kepada dua iaitu dalaman yang berkaitan dengan kalangan pihak kerajaan sahaja. Manakala luaran melibatkan kerajaan dengan lain-lain pihak. Penyediaan dokumen atau alat pandang dengar juga menjadi sebahagian daripada proses pembangunan bandar mapan yang dikaitkan dengan kepentingan komunikasi. Dokumen adalah alat asas bagi tanda aras serta strategi tersusun dalam pengurusan maklumat. Tanpa dokumen yang baik, strategi menjadi longgar dan berkecenderungan untuk hilang arah serta matlamat dalam proses komunikasi dasar berkaitan. Pemilihan alatan pandang dengar juga merupakan strategi tersusun yang sesuai bagi proses penyaluran maklumat berkaitan dasar daripada dokumen kepada bentuk visual.

Penyediaan program (events) termasuklah dialog amat penting bagi tujuan implementasi strategi perancangan dasar. Ia bertujuan bagi meningkatkan lagi tahap kematangan dalam komunikasi supaya maklumat yang disebarkan menjadi lebih berkesan dan jurang perhubungan antara pihak elit dasar dapat dirapatkan. Isu dan idea secara jelas dan lebih baik dapat dikemukakan kepada masyarakat dengan cara langsung dan mudah diterima oleh khalayak dasar membabitkan alam sekitar di bandar seperti taman perumahan. Penyediaan pengkalan data, juga satu lagi proses dalam komunikasi ini yang menjadi asas bagi proses perancangan dan implementasi dasar. Pengkalan data ini menjadi medium berguna kepada semua pihak bukan sahaja kepada kerajaan, malahan kepada pengguna atau masyarakat umum dalam pebagai kategori. Pengguna pengkalan data seperti portal jabatan kerajaan mampu memperoleh maklumat dengan cepat. Hanya persoalan yang timbul adalah adakah pengkalan data dalam talian yang memuatkan dasar alam sekitar bandar mampu diakses atau digunakan oleh masyarakat dengan sengaja atau diketepikan. Ini kerana, mungkin terdapat masalah lain yang wujud seperti tiada komputer, terlalu jauh dengan kemudahan dan sebagainya yang boleh diakses sepanjang masa. Pemilihan media yang sesuai juga penting bagi menjamin maklumat atau komunikasi yang berlangsung mampu dicapai oleh semua pihak. Sekiranya maklumat yang disebarkan tidak sesuai dengan media yang dipilih, maka kemungkinan kegagalan atau masalah komunikasi berlaku yang akhirnya maklumat yang disampaikan tidak mencapai sasaran atau objektif. Akhirnya, pemantauan komunikator juga dilihat amat penting dalam sesebuah sistem atau proses komunikasi kerana unsur ini penentu kepada sasaran matlamat sama ada berjaya, gagal atau terdapat perkara yang perlu dilihat kembali.

Walau apapun media pilihan dan proses perancangan dalam penyaluran maklumat dasar melibatkan alam sekitar di bandar, namun satu perkara yang wajib direnungkan iaitu adakah media penyaluran maklumat yang dipilih mampu memenuhi definisi dan teori komunikasi yang baik iaitu memerlukan respons penerima mesej atau adakah komunikasi tersebut bersifat dua hala yang memenuhi proses komunikasi baik sama ada bersifat interaksional atau transaksional. Mungkinkah komunikasi massa yang berlaku pada hari ini hanya bersifat sehalu yang pastinya kurang memberikan kesan sebenar sebagaimana yang diharapkan dalam konteks komunikasi maklumat yang baik. Namun begitu, bagi tujuan mewujudkan pembangunan bandar yang mapan, aspek komunikasi adalah perkara asas yang

maha penting kerana kepentingan proses penyaluran maklumat berkaitan dengan dasar alam sekitar di bandar. Persoalan berkaitan dengan apakah persepsi masyarakat terhadap proses penyaluran maklumat berkaitan dengan dasar alam sekitar di bandar. Persoalan ini dibangkitkan kerana dalam proses penyaluran maklumat masih terdapat kelemahan yang nyata seperti yang dinyatakan dalam gangguan komunikasi sebelum ini. Sekiranya berlaku gangguan komunikasi, secara langsung mungkin menimbulkan masalah kepada perencanaan dasar terlibat dan sekaligus menggagalkan usaha mewujudkan pembangunan bandar mapan.

## PERBINCANGAN

Tadbir urus alam sekitar bandar merupakan konsep yang bersandarkan kepada struktur kerajaan iaitu pastinya melibatkan pelbagai pihak penting seperti jabatan kerajaan, pihak masyarakat, swasta dan NGO. Maklumat dasar pengurusan alam sekitar bandar amat penting disebarkan kepada pihak-pihak terlibat agar semua mereka memahami dan memperoleh pengetahuan dengan lebih baik untuk diamalkan dalam kehidupan seharian. Proses penyaluran maklumat merupakan bagaimana maklumat daripada peringkat bawahan iaitu masyarakat disampaikan kepada peringkat lebih tinggi dalam kerajaan dan bagaimana maklumat daripada peringkat atasan disampaikan dengan baik kepada peringkat bawahan supaya wujud persefahaman antara kesemua pihak terlibat. Penerimaan maklumat yang jelas dan mudah difahami dalam konteks tadbir urus alam sekitar bandar amat penting bagi mewujudkan penglibatan semua pihak secara baik.

Menurut OECD (2002), proses penyaluran maklumat dalam pembangunan mapan adalah penting terutamanya melibatkan penurunan maklumat dasar kerajaan kepada peringkat bawahan, termasuklah masyarakat. Masyarakat mesti dilibatkan bersama dalam hal perencanaan dasar dari permulaan sehingga kepada pelaksanaannya yang dikenali sebagai *participatory* dan *interactive* agar dapat mewujudkan keberkesanan sesebuah dasar. Wakil kerajaan, organisasi masyarakat, masyarakat massa, dan sektor swasta merupakan pihak-pihak yang berkepentingan wajib diajak terlibat serta difahamkan supaya perjalanan sesuatu dasar menjadi lancar. Dalam hal ini, komunikasi yang berkesan menjadi tulang belakang kepada hubungan antara kerajaan dengan *stakeholder* seperti masyarakat. Komunikasi yang berkesan ini boleh dilihat dalam pendekatan komunikasi dua hala sebagaimana pendapat Seiler dan Beall (2002) menyatakan, komunikasi dua hala adalah yang terbaik dalam banyak keadaan dan ia melibatkan dua jenis iaitu interaksional dan transaksional. Komunikasi interaksional merupakan hubungan pertukaran maklumat antara A dengan B dengan cara bergilir-gilir sehingga selesai proses pertukaran maklumat tersebut dalam bentuk bulatan atau kitaran. Manakala komunikasi transaksional pula merupakan jenis komunikasi yang lebih dinamik dengan proses pertukaran maklumat melibatkan pelbagai hala, dan boleh terdiri daripada individu yang lebih daripada dua orang tanpa perlu melakukan giliran. Maksudnya, komunikasi ini lebih mesra dan berkesan dalam proses pertukaran maklumat terutamanya dalam konteks sistem pemerintahan kerajaan yang pastinya terdiri daripada pelbagai pihak atau kumpulan sepertimana pendekatan tadbir urus yang terdiri daripada kumpulan domainnya.

Sekiranya proses penyaluran maklumat berkesan, maka imej terhadap kualiti alam sekitar bandar kekal baik dengan tiada isu pencemaran alam sekitar. Untuk tujuan mewujudkan kualiti alam sekitar bandar yang baik, maka pihak kerajaan serta masyarakat seharusnya berinteraksi dengan jelas. Proses komunikasi yang berkesan sebagaimana Jadual 1 perlu diberikan perhatian sewajarnya iaitu bermula daripada peringkat sekolah sehingga kepada peringkat pemantauan terhadap para komunikator. Begitu juga dengan isu maklumat dalam sesebuah dasar sebagaimana dalam Rajah 1 yang memperlihatkan kepentingan pengurusan maklumat sehingga kepada rangkaian akses atau saluran yang digunakan bagi tujuan memberikan pengalaman dan pengetahuan kepada masyarakat. Kedua-dua aspek sama ada maklumat mahupun proses komunikasi berkesan yang dinyatakan di atas wajib diberikan perhatian demi menjaga kualiti alam sekitar bandar.

Walau bagaimanapun, perlu dipertimbangkan isu gangguan dalam sesebuah proses penyaluran maklumat kerana ia mampu memberikan kesan negatif dalam sesebuah tadbir urus alam sekitar

bandar. Gangguan yang dimaksudkan adalah sama ada peralatan teknologi maklumat, bahasa, birokrasi atau kekurangan pengetahuan teknikal berkaitan dengan dasar. Sekiranya masalah tersebut wujud maka proses penyaluran maklumat boleh dianggap kurang Berjaya atau menggambarkan kegagalan sesebuah sistem pengurusan (Mohd. Safar Hashim & Fatimah Yusoff, 1988). Bahkan, masalah gangguan terhadap proses penyaluran maklumat juga menjadikan masyarakat kurang faham atau tiada pengetahuan yang jelas tentang sesebuah dasar berkaitan dengan sistem pengurusan alam sekitar bandar. Sedangkan, bagi mewujudkan sebuah masyarakat yang berkesedaran tinggi dalam penjagaan kualiti alam sekitar bandar, pastinya memiliki pengalaman dan pengetahuan yang baik sepertimana yang dijelaskan dalam kerangka teoritikal penulisan makalah ini.

## KESIMPULAN

Proses penyaluran maklumat berkaitan dengan dasar alam sekitar bandar antara pihak kerajaan dengan masyarakat merupakan suatu isu yang penting apabila mengkaji unsur perolehan maklumat dalam konteks kajian tadbir urus alam sekitar bandar. Dalam proses penyaluran maklumat yang berlangsung antara kedua-dua pihak tersebut, sebenarnya memerlukan suatu langkah atau syarat yang jelas sebagaimana dibincangkan dalam bahagian proses penyaluran maklumat. Tujuannya adalah agar masyarakat memahami dan mempunyai ilmu pengetahuan yang berguna untuk amalan hidup seharian menerusi dasar ditetapkan oleh kerajaan. Masalah yang perlu dihindari oleh kerajaan dan penerima maklumat pada masa kini adalah isu gangguan dalam proses penyaluran maklumat kerana teori komunikasi moden pada hari ini meletakkan gangguan sebagai perkara penting untuk diurus. Isu gangguan ini bukan suatu perkara remeh atau senang diurus kerana ia melibatkan pelbagai peringkat dalam proses penyaluran maklumat serta melibatkan aspek dalaman dan luaran sama ada penerima mahupun pemberi maklumat. Pendekatan tadbir urus alam sekitar bandar merupakan suatu cara penyelesaian yang agak relevan kerana kesemua kumpulan menuntut peranan penting bersama-sama dengan kerajaan dalam memahami maklumat daripada dasar berkaitan dengan sistem pengurusan alam sekitar bandar. Oleh itu, makalah ini menyarankan agar tadbir urus kualiti alam sekitar bandar perlu kajian atau semakan semula kerana masalah kemerosotan kualiti alam sekitar masih berlaku. Walaupun Dasar Alam Sekitar Negara telah diwujudkan, namun pada masa kini kelihatan masyarakat tidak tahu kandungan serta kewujudannya dan isu ini pastinya berkaitan dengan masalah dalam proses penyaluran maklumat daripada pihak kerajaan kepada peringkat masyarakat.

## RUJUKAN

- Berghall, E. & Konvitz, J. (1997). Urbanisation and sustainability. Dlm. OECD (Pnyt.). *Sustainable development: OECD policy approaches for the 21<sup>st</sup> century*. Paris: OECD. Hlm. 155-164.
- Daing Nasir Daing Ibrahim. (2003). Tadbir urus dan tanggungjawab korporat: Perspektif perakaunan. *Siri Syarahan Umum Perlantikan Profesor*, Perlantikan 2000/Bil.18, pada 9 Oktober 2002, Jam 9.15 pagi, Dewan Kuliah A, Universiti Sains Malaysia, Pulau Pinang.
- Mohd. Safar Hashim & Fatimah Yusoff. (1988). *Komunikasi antara manusia: Ciri-ciri penting dalam komunikasi peribadi dan komunikasi awam*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- OECD. (2002). *Sustainable development strategies: A Resource Book*. London: Earthscan Publications Ltd.
- Ryan, J. & Wentworth, W.M. (1999). *Media and society: The production of culture in the mass media*. Boston: Allyn and Bacon.
- Seiler, W.J. & Beall, M.L. (2002). *Communication making connection*. Edisi Kelima. Boston: Allyn and Bacon.
- Sharp, L. (2002). Public participation and policy: Unpacking connections in one UK Local Agenda 21. *Local Environment*, 7 (1): 7-22.
- UNDP. (2007). Capacity 2015: Asia- Regional environmental governance programme.