

Kesedaran Orang Awam terhadap Penggunaan Aplikasi Save Me 999 Polis

Public Awareness on the Usage of Save Me 999 Police Apps

Lim Eng Yin

¹Muhammad Adnan Pitchan

Pusat Penyelidikan Impak Media dan Industri Kreatif
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan
Universiti Kebangsaan Malaysia

¹Correspondence: adnan86@ukm.edu.my
akilaramlee@gmail.com

ABSTRAK

Mulai 1 Oktober 2007, talian kecemasan 999 telah diperkenalkan kepada masyarakat Malaysia dengan menggabungkan semua nombor kecemasan iaitu 991, 994 dan 999 ke dalam satu nombor kecemasan bagi mengintegrasikan pengurusan data, bilangan kekuatan agensi dan penggunaan sistem yang bersepadu bagi meningkatkan tahap penyampaian perkhidmatan kecemasan di antara agensi dengan satu prosedur dan tatacara perkhidmatan yang seragam bertepatan dengan hasrat kerajaan melalui motto "Satu Malaysia satu Nombor". Kini, sebuah aplikasi telefon pintar telah dibentuk oleh pihak Polis Diraja Malaysia (PDRM) bersama agensi keselamatan lain untuk membekalkan perkhidmatan kecemasan dalam talian kepada orang awam iaitu aplikasi Save Me 999 Polis. Oleh itu, kajian ini ingin melihat kesedaran orang awam terhadap penggunaan aplikasi Save Me 999 Polis dan mengumpulkan cadangan mengenai penambahbaikan aplikasi Save Me 999 Polis. Kajian ini menggunakan kaedah kualitatif di mana seramai 15 orang informan telah ditemu bual melalui teknik kumpulan fokus. Hasil kajian menunjukkan bahawa kesedaran informan terhadap penggunaan aplikasi Save Me 999 Polis masih berada di tahap yang rendah. Selain itu, hasil dapatan juga menerima beberapa cadangan yang dikemukakan oleh informan kepada pihak kerajaan mengenai penggunaan aplikasi Save Me 999 Polis seperti mengiklankan aplikasi Save Me 999 Polis di rancangan berita dalam televisyen serta melalui siaran radio dan melalui pengiklanan dalam pengangkutan awam untuk mewujudkan kesedaran yang lebih tinggi terhadap aplikasi ini.

Kata kunci: Aplikasi Save Me 999 Polis, kesedaran, dalam talian, perkhidmatan kecemasan, PDRM

ABSTRACT

From October 1, 2007, the 999 emergency line was introduced to the Malaysian community by combining all emergency numbers of 991, 994 and 999 into an emergency number to integrate data management, number of agency strengths and integrated system usage to improve the emergency service delivery between the agencies and uniform service procedure coincides with the government's intention through the motto of "One Malaysia One Number". Recently, a

smartphone app was launched by the Royal Malaysian Police (PDRM) together with other security agencies to provide an online emergency services to the public which is the Save Me 999 Police app. Therefore, this study seeks to look at the public's awareness of the usage of the Save Me 999 Police app and gather proposals on the enhancement of the Save Me 999 Police app. This study uses a qualitative method where 15 informants have been interviewed through focus group techniques. The results show that informants' awareness of the use of Save Me 999 Police is still low. In addition, the findings also received some suggestions submitted by informants to the government on the usage of Save Me 999 Police apps such as advertising the Save Me 999 Police application on television news programs as well as through radio broadcasts and through public transport advertising to create more awareness high on this application.

Keyword: *Save me 999 police app, awareness, online, emergency service, Royal Malaysian Police (PDRM)*

1. Pengenalan

Semua pemegang-pemegang lesen rangkaian domestik dan perkhidmatan bergerak bersel yang telah diberikan lesen di bawah Akta Telekomunikasi 1950 telah dikehendaki untuk menyediakan perkhidmatan panggilan kecemasan awam menurut syarat-syarat lesen yang diberi. Pemegang lesen dikehendaki menyediakan perkhidmatan telekomunikasi yang mana sesiapa sahaja, tidak kira masa dan tanpa dikenakan bayaran melalui apa jua radas telekomunikasi yang bersambung dengan rangkaian pemegang lesen di mana-mana kawasan yang dilesenkan di mana berkebolehan memancar dan menerima perkhidmatan dua hala tidak terhad, dapat berhubung secara pantas dan praktikal dengan mana-mana badan kecemasan bagi tujuan pemberitahuan kecemasan. Badan kecemasan seperti yang tersebut di atas termasuk polis, bomba dan ambulan dan juga mana badan-badan yang menyediakan perkhidmatan kecemasan untuk pihak awam. Menurut Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (2002), Telekom Malaysia Berhad (TMB) juga menyediakan perkhidmatan-perkhidmatan kecemasan, terdesak dan keselamatan untuk kapal laut selaras dengan Peraturan Radio Kesatuan Telekomunikasi Antarabangsa.

Perkhidmatan Panggilan Kecemasan 999 yang telah beroperasi sejak tahun 2007 memainkan peranan penting dalam memberi bantuan kepada orang ramai yang berada di dalam apa jua situasi kecemasan antaranya seperti kejadian jenayah, kebakaran harta benda, bantuan kecemasan perubatan dan bantuan bencana alam Oleh yang demikian, tindak balas yang pantas oleh setiap agensi kecemasan terhadap sesuatu panggilan kecemasan adalah sangat kritikal untuk menyelamatkan nyawa, persekitaran dan harta-harta benda. Ianya merupakan satu cabaran yang berterusan dan perlu ditempuhi oleh agensi kecemasan dalam usaha untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan kecemasan pada setiap masa dengan memantau proses kerja yang dinamik.

Berdasarkan rekod Sistem *Malaysia Emergency Response Services* (MERS) 999 pada tahun 2016, purata panggilan kecemasan 999 yang benar adalah di sekitar 40 ribu hingga 50 ribu panggilan sebulan. Setiap panggilan kecemasan dan insiden kecemasan yang berlaku akan direkodkan di dalam sistem tersebut dan amat berguna untuk dijadikan kajian oleh agensi kecemasan yang terlibat. Data insiden yang berupa statistik kecemasan di lokasi tertentu atau "trend" kejadian kecemasan serta waktu berlakunya kecemasan boleh digunakan oleh setiap agensi kecemasan untuk merancang dengan teliti dan merangka kaedah baharu agar pembaharuan yang konstruktif dapat dilaksanakan bagi menambah baik perkhidmatan 999 secara keseluruhan.

Menurut Kementerian Kesihatan Malaysia yang mengemukakan kenyataan akhbar pada tahun 2007 telah menjelaskan bahawa setiap panggilan kecemasan 999 yang dibuat akan disalurkan ke Pusat Respon Telekom Malaysia di mana pusat ini akan mengenalpasti jenis kecemasan yang dihadapi oleh pemanggil sebelum panggilan itu disalurkan ke agensi kecemasan yang berkenaan. Panggilan kecemasan 999 yang diterima oleh Pusat Koordinasi Perubatan Kecemasan Kementerian Kesihatan Malaysia akan ditapiskan terlebih dahulu dengan menggunakan Perisian ProQA di mana melalui proses saringan ini akan menentukan tahap Pasukan Respon yang sesuai untuk dihantar ke lokasi kejadian.

Menurut laman web rasmi Save Me 999, aplikasi Save Me 999 Polis direka khusus bagi penduduk Malaysia yang memerlukan sebarang bantuan kecemasan dengan menggunakan aplikasi telefon pintar. Ia dibangunkan oleh Telekom Malaysia dengan kerjasama semua agensi kecemasan iaitu Polis Diraja Malaysia (PDRM), Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM), Kementerian Komunikasi dan Multimedia, Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia (JBPM), Jabatan Pertahanan Awam Malaysia (JPAM), Agensi Penguatkuasaan Maritim Malaysia (APMM) dan disokong oleh Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat. Selain itu, Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia juga berhasrat untuk memberi akses panggilan kecemasan 999 kepada semua pihak tanpa meminggirkan golongan kurang upaya.

2. Metod Kajian

Kaedah kajian yang dipilih untuk melakukan penyelidikan ini adalah kaedah kualitatif dengan menggunakan teknik kumpulan fokus. Kaedah ini digunakan untuk melihat dan mendapatkan jawapan mengenai kesedaran orang awam terhadap penggunaan aplikasi Save Me 999 Polis. Jumlah informan yang mengambil bahagian dalam kajian ini adalah seramai 15 orang yang dikategorikan kepada pengguna aplikasi Save Me 999 Polis dan bukan pengguna aplikasi Save Me 999 Polis. Melalui teknik ini, tiga kumpulan fokus dengan lima orang informan daripada pelbagai latar belakang yang berbeza dalam setiap kumpulan fokus telah dibentuk. Lima informan daripada setiap kumpulan terdiri daripada latar belakang yang berbeza dari segi demografi seperti jantina, bangsa dan umur. Informan yang dipilih adalah dalam lingkungan umur 21-30 tahun memandangkan mereka dalam lingkungan umur ini adalah aktif dalam menggunakan Internet untuk mendapatkan informasi (Junaidi & Mazlan 2006). Tiga kumpulan fokus juga dibahagikan kepada tiga kategori antara pengguna aplikasi Save Me 999, bukan pengguna aplikasi Save Me 999 Polis, dan campuran pengguna aplikasi Save Me 999 Polis serta bukan pengguna aplikasi Save Me 999 Polis.

3. Hasil Kajian dan Perbincangan

3.1 Latarbelakang Informan

Dalam kajian ini, seramai 15 orang informan telah terlibat dalam kumpulan fokus. Jumlah informan lelaki yang terlibat dalam kumpulan fokus ini adalah sebanyak 40 peratus manakala jumlah informan perempuan adalah sebanyak 60 peratus. Selain itu, taburan mengikut kaum pula, pembahagian antara tiga kaum adalah sama iaitu sebanyak 33.33 peratus antara kaum Melayu, Cina, dan India masing-masing. Selain itu, pecahan mengikut umur pula, sebanyak 6.67 adalah berumur 21 tahun, diikuti dengan informan yang berumur 22 dan 23 tahun sebanyak 26.67 peratus masing-masing. Sebanyak 13.33 peratus informan yang berumur 24 manakala bagi

informan yang berumur 25, 26, 28, dan 29 mempunyai peratus yang sama iaitu sebanyak 6.67 peratus. Bagi taraf pendidikan informan pula, sebanyak 73.33 peratus bagi informan yang mempunyai taraf pendidikan setakat ijazah manakala bagi informan yang mempunyai taraf pendidikan setakat Diploma adalah sebanyak 20 peratus. Sebanyak 6.67 peratus pula bagi informan yang mempunyai taraf pendidikan setakat SPM. Selain itu, pecahan mengikut pekerjaan informan, sebanyak 60 peratus informan yang bekerja swasta, diikuti dengan informan yang berkerja bawah kerajaan sebanyak 26.7 peratus dan akhirnya sebanyak Seterusnya, dari segi pola penggunaan Internet, sebanyak 53.3 peratus informan mempunyai pengalaman menggunakan Internet antara empat ke lima tahun manakala hanya 46.7 peratus informan telah menggunakan Internet lebih daripada enam tahun. Selain itu, 80 peratus informan menggunakan Internet dalam masa sejam sehingga sepuluh jam sehari manakala hanya 20 peratus informan yang menyatakan bahawa mereka menggunakan Internet lebih daripada sepuluh jam ke atas sehari. Media sosial yang paling kerap digunakan oleh para informan adalah Facebook sebanyak 53.33 peratus, diikuti dengan Instagram sebanyak 40 peratus dan akhirnya Youtube dengan hanya 6.67 peratus. Akhirnya, 53.33 peratus daripada informan menggunakan Internet bagi tujuan hiburan manakala hanya 46.67 peratus menggunakan Internet bagi tujuan pencarian maklumat.

3.2 Kesedaran Kewujudan Aplikasi Save Me 999 Polis

Aplikasi Save Me 999 Polis seperti dimaklumkan telah diwujudkan pada Mac 2017 bagi penduduk Malaysia untuk menghantar permohonan kecemasan berkaitan dengan Polis DiRaja Malaysia (PDRM). Hasil dapatan kajian menunjukkan bahawa terdapat informan yang sedar terhadap kewujudan aplikasi Save Me 999 Polis dan mereka mendapat tahu berkenaan aplikasi Save Me 999 Polis melalui tiga sumber iaitu melalui ahli keluarga, media sosial dan rakan sebaya.

3.2.1 Ahli Keluarga

Dalam memberi kesedaran tentang kewujudan aplikasi Save Me 999 Polis, peranan ahli keluarga adalah sangat penting seperti yang menurut Phillip Wittmeyer (2018) di mana ahli keluarga merupakan pengaruh yang paling kuat dalam kehidupan kita. Hasil kajian mendapati bahawa terdapat informan yang mengetahui kewujudan aplikasi Save Me 999 Polis ini melalui ahli keluarga mereka seperti informan KF1 yang menyatakan bahawa beliau diketahui aplikasi ini melalui saudaranya yang merupakan warga orang kurang upaya. Hal ini boleh diterangkan dengan aplikasi Save Me 999 lain yang direka khusus untuk warga orang kurang upaya iaitu Save Me 999 Deaf dan Save Me 999 Blind. Selain itu, informan KF14 juga menyatakan bahawa beliau mengetahui kewujudan aplikasi ini melalui ayahnya yang merupakan seorang pegawai polis. Hal ini disokong dengan kenyataan informan:

KF1: "...saya pengguna aplikasi ni hampir dua tahun dah... saya tau aplikasi ini melalui saudara saya yang merupakan warga OKU..."

KF14: "...oh ya, I have this app in my phone... I know this app through my father as he works as a police officer..."

3.2.2 Media Sosial

Seterusnya, media sosial juga memainkan peranan yang penting untuk memberi kesedaran tentang kewujudan aplikasi Save Me 999 Polis kepada informan. Hasil dapatan kajian ini

menunjukkan bahawa agensi kerajaan seperti pihak PDRM telah mengambil inisiatif untuk membuat promosi tentang aplikasi Save Me 999 Polis kepada orang ramai. Menurut Wmafendi (2018), data statistik menunjukkan bahawa sebanyak 70% pengguna adalah paling aktif dalam Facebook di Malaysia. Seperti mana yang dinyatakan oleh informan KF3, beliau menyedari kewujudan aplikasi Save Me 999 Polis melalui akaun Facebook PDRM. Hal ini boleh disokong dengan kenyataan informan di bawah:

KF3: "...I actually just found out about this app recently... I know this app because of one of the posts shared by PDRM account on Facebook..."

3.2.3 Rakan Sebaya

Selain itu, rakan sebaya turut memainkan peranan dalam memberi kesedaran tentang kewujudan aplikasi Save Me 999 Polis kepada informan. Menurut Berk (1997), rakan sebaya merupakan satu unit sosial yang diwujudkan untuk berkongsi nilai dan pelakuan yang sama. Hasil dapatan kajian yang menunjukkan bahawa para informan KF5 menyedari kewujudan aplikasi Save Me 999 Polis melalui perbincangan dengan rakannya telah membuktikan bahawa topik perbualan untuk zaman remaja kini bukan sahaja menyentuh topik hiburan, tetapi juga menyentuh isu-isu yang berkaitan dengan keselamatan diri. Hal ini boleh disokong dengan kenyataan informan:

KF5: "...eh ya, I tau app ni... hari tu saya dengar rakan saya bincang tentang app ni la, baru saya tau..."

Namun demikian, terdapat juga informan yang menyatakan bahawa mereka tidak menyedari kewujudan aplikasi Save Me 999 Polis dan segelintir daripada mereka juga telah menyuarakan sebab-sebab yang menyebabkan ketidaksedaran mereka terhadap aplikasi ini. Hasil dapatan kajian menunjukkan bahawa kesedaran berkenaan aplikasi Save Me 999 Polis yang rendah ini berpunca daripada dua sebab yang utama iaitu pendedahan dan promosi yang kurang serta dipengaruhi motivasi yang rendah untuk mencari aplikasi bantuan kecemasan seperti ini.

3.2.4 Kekurangan Pendedahan dan Promosi

Terdapat informan yang menyuarakan bahawa sebab ketidaksedaran mereka terhadap kewujudan aplikasi Save Me 999 Polis adalah kekurangan pendedahan dan promosi berkenaan aplikasi ini. Menurut Pearce dan Robinson (1997), bagi organisasi untuk mencapai matlamat dan objektif mereka, ia adalah penting untuk sentiasa menyesuaikan strategi mereka untuk persekitaran luaran. Matlamat strategi promosi organisasi adalah untuk membawa pengguna yang sedia ada atau yang berpotensi dari keadaan ketidaksedaran produk organisasi kepada keadaan yang aktif menggunakan pakai produk tersebut. Oleh itu, usaha yang lebih giat diperlukan oleh pihak berkuasa untuk memantapkan lagi aplikasi tersebut bagi menarik perhatian orang awam. Hal ini boleh disokong dengan kenyataan informan:

KF8: "...hmm, I tak pernah dengar app ni la... kerana tak banyak promote di mana- mana pun..."

KF10: "...har aplikasi apa ni?... tak pernah tengok atau dengar la..."

KF12: "...dah wujud app ni ke? Kenapa tak pernah dengar pun..."

3.2.5 *Motivasi yang Rendah*

Selain itu, sebab yang membawa kepada ketidaksedaran aplikasi Save Me 999 Polis oleh informan adalah motivasi yang rendah untuk mencari aplikasi bantuan kecemasan sejenis ini. Informan KF11 yang menyatakan bahawa beliau tidak mengetahui aplikasi Save Me 999 Polis atas sebab tidak pernah menyedari tentang jenis aplikasi ini manakala informan KF6 pula memberitahu bahawa beliau tidak menyedari kewujudan aplikasi Save Me 999 Polis dan juga tidak rasa beliau memerlukan bantuan kecemasan yang dibekalkan oleh aplikasi ini. Hal ini boleh dikaitkan dengan taraf pendidikan informan KF6 dan KF11 yang lebih rendah berbanding dengan informan yang lain iaitu hanya mempunyai taraf pendidikan setakat Diploma dan SPM masing-masing. Hal ini boleh disokong dengan kenyataan oleh para informan:

KF6: "...I didn't know about this app but personally feel that it's not necessary too..."

KF11: "...err, there is this kind of app exist? Wow I didn't know... maybe because I was never aware of this kind of apps..."

Secara kesimpulannya, hasil dapatan kajian menemukan bahawa terdapat hanya segelintir informan yang sedar terhadap kewujudan aplikasi Save Me 999 Polis disebabkan oleh faktor ahli keluarga, rakan sebaya dan media sosial manakala lebih banyak informan yang tidak menyedari kewujudan aplikasi Save Me 999 Polis disebabkan oleh dua faktor utama iaitu pendedahan dan pameran promosi yang kurang serta motivasi yang rendah.

4. **Cadangan Penambahbaikan mengenai Penggunaan Aplikasi Save Me 999 Polis**

Para informan dalam kumpulan fokus juga telah mengusulkan beberapa cadangan mengenai penggunaan aplikasi Save Me 999 Polis untuk penambahbaikan aplikasi ini dari segi prosedur penggunaan dan prosedur keselamatan untuk bagi tujuan meningkatkan kualiti aplikasi ini secara keseluruhannya. Hal ini demikian kerana bintang keseluruhan yang dinilai oleh pengguna Save Me 999 Polis dalam stor aplikasi dalam talian adalah empat daripada lima sahaja, memandangkan terdapat banyak lagi penambahbaikan yang boleh dilakukan oleh pihak autoriti.

4.1 *Prosedur Penggunaan*

Hasil kajian mendapati bahawa para informan telah memberi beberapa cadangan berkenaan prosedur penggunaan aplikasi Save Me 999 Polis berdasarkan pengalaman mereka sebagai pengguna aplikasi ini dari segi pengecualian fungsi kod pin 999, penambahan *chat box*, pemantapan aplikasi, penambahan pemilihan Bahasa, dan penambahan *silent mode*.

4.1.1 *Pengecualian Fungsi Kod Pin 999*

Hasil kajian menemukan bahawa para informan rasa bahawa kod pin 999 yang sentiasa perlu dimasukkan apabila pengguna membuka aplikasi Save Me 999 Polis adalah amat menyusahkan dan tidak diperlukan. Hal ini demikian kerana keperluan ini akan menjejaskan keseluruhan proses penggunaan dalam aplikasi ini dan kepuasan pengguna apabila menggunakan aplikasi Save Me 999 Polis. Hal ini disokong dengan kenyataan informan:

KF2: "...app ini sebelum login dia selalu minta utk masukkan pin code 999, agak leceh la.....mungkin boleh remove fungsi ini supaya lebih lancar dalam proses penggunaan....."

4.1.2 Penambahan Chat Box

Seterusnya, para informan juga bercadang bahawa penambahan *chat box* boleh meningkatkan kualiti perkhidmatan dalam aplikasi Save Me 999 Polis. Hal ini lantaran pengguna boleh menggunakan *chat box* untuk menginteraksi dengan kakitangan pusat panggilan kecemasan untuk memperolehi maklumat-maklumat dan bertanya soalan mengenai penggunaan aplikasi. Dapat dilihat bahawa penggunaan *chat box* telah menjadi sebahagian besar daripada kehidupan digital kerana sudah meluas sebagai platform pemesejan dan telah dilancarkan sebagai pembantu digital oleh banyak syarikat dalam pelancaran aplikasi mereka.

4.1.3 Pemantapan Aplikasi

Selain itu, hasil kajian juga mendapati bahawa para informan bercadang untuk menambahbaik aplikasi Save Me 999 Polis dengan pemantapan lagi aplikasi untuk kestabilan semasa proses penggunaan aplikasi. Hal ini kerana terdapat banyak ulasan pengguna yang menyatakan bahawa aplikasi ini sentiasa mengalami masalah *crash* atau berhenti secara tiba-tiba. Dengan ini, jadual piawai boleh dirangka dan dikeluarkan seperti keperluan kemas kini aplikasi secara bulanan atau suku tahunan.

4.1.4 Penambahan Pemilihan Bahasa

Para informan juga memberi cadangan supaya menambahkan pemilihan bahasa yang boleh digunakan dalam penggunaan aplikasi Save Me 999 Polis. Hal ini kerana setakat ini hanya satu bahasa yang diberi pilihan dalam aplikasi Save Me 999 Polis untuk pengguna iaitu Bahasa Inggeris. Ini telah membuktikan bahawa bahasa memainkan peranan penting dalam antara muka aplikasi keseluruhan dan boleh menarik lebih banyak khalayak untuk menggunakan aplikasi yang berbilang bahasa. Hal ini disokong dengan kenyataan informan:

KF5: "...Perlu menggunakan dwibahasa atau lebih pilihan bahasa dalam aplikasi ini kerana sesetengah masyarakat kurang mahir dalam penggunaan bahasa inggeris.....Ini untuk mempermudah urusan dan memahaminya"

KF14: "...ya true the language used in the app is all in English even for the video tutorials, so it would be good to have others languages available for users' preference....."

Secara keseluruhannya, para informan bersetuju bahawa aplikasi Save Me 999 Polis masih memerlukan beberapa penambahbaikan dari dengan penambahan ciri-ciri baru seperti pengecualian fungsi kod pin 999, penambahan *chat box* dalam aplikasi, penambahan pilihan bahasa yang digunakan dalam aplikasi, dan pemantapan aplikasi lagi untuk akses yang lebih mudah dan lancar dan menjadikan aplikasi Save Me 999 Polis lebih mesra pengguna.

4.1.5 Prosedur Keselamatan

Seterusnya, hasil kajian juga mendapati bahawa terdapat beberapa cadangan yang diberikan oleh para informan yang menyentuhkan isu-isu keselamatan dalam penggunaan aplikasi Save Me 999

Polis. Hal ini lantaran banyak maklumat peribadi yang wajib diisikan dan disimpan dalam aplikasi tersebut. Cadangan utama adalah penambahan kod pin peribadi sebelum mengakseskan aplikasi Save Me 999 Polis bagi tujuan privasi dan keselamatan pengguna. Hal ini lantaran menurut Garis Panduan Keselamatan Teknologi Dan Maklumat (ICT) yang dikeluarkan oleh Jabatan Perancangan Bandar dan Desa Semenanjung Malaysia (2015), ID pengguna dan kata laluan merupakan kata kunci atau pin number yang menjadi hak individu dan menjadi rahsia daripada pengetahuan orang lain. Hal ini disokong dengan kenyataan informan:

KF1: "...pin code 999 tu yang kena key in setiap kali kita login app ini mungkin boleh biarkan pengguna tukar kepada set pin code sendiri untuk tujuan keselamatan sebab dalam app tu ada banyak maklumat peribadi kita kan"

KF3: "...yes, I agree that it's better to set a passcode before revealing the user personal information or else our privacy will be at risk in case our phones got stolen or something..."

KF15: "...yes that's the thing, if we lost our phone or drop it anywhere else, it's very dangerous because the app holds a lot of our personal information that can allow other people to misuse it for bad purposes, so I suggest to have a passcode before getting access to the app as well"

Secara keseluruhannya, banyak cadangan yang berpotensi dan menarik telah dikumpulkan oleh para informan dari segi prosedur penggunaan dan prosedur keselamatan bagi menambahbaikan penggunaan aplikasi Save Me 999 Polis.

5. Kesimpulan

Secara keseluruhannya, kesedaran informan terhadap penggunaan aplikasi Save Me 999 Polis telah dikaji dan hanya segelintir informan yang menyedari tentang penggunaan aplikasi Save Me 999 Polis disebabkan oleh faktor ahli keluarga, rakan sebaya dan media sosial. Hal ini juga bermaksud bahawa kesedaran terhadap penggunaan aplikasi Save Me 999 Polis masih berada di tahap yang rendah. Faktor yang mengakibatkan ketidaksedaran aplikasi Save Me 999 Polis ini adalah pendedahan dan pameran promosi yang kurang serta motivasi yang rendah. Ketidaksedaran informan terhadap penggunaan Save Me 999 Polis telah menyebabkan mereka gagal untuk memanfaatkan daripada penggunaan aplikasi ini yang merupakan usaha pihak kerajaan dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat walaupun kebanyakan informan merupakan pengguna aktif Internet khususnya media sosial. Bagaimanapun, terdapat informan yang menyuarakan bahawa mereka akan menggunakan aplikasi Save Me 999 Polis pada masa yang akan datang setelah mengetahui tentang aplikasi ini.

Selain itu, para informan telah memberikan cadangan mengenai penggunaan aplikasi Save Me 999 Polis untuk penambahbaikan aplikasi ini. Hasil dapatan telah menjelaskan bahawa terdapat banyak penambahbaikan lagi boleh dilakukan terhadap aplikasi Save Me 999 Polis kerana kekurangan ciri-ciri penting yang boleh meningkatkan lagi kualiti aplikasi ini secara keseluruhannya.

Rujukan

- Bert, L.E. (1997) *Child Development*. Needham Heights: Allyn & Bacon.
- Jabatan Perancangan Bandar Dan Desa Semenanjung Malaysia. (2015) *Garis Panduan Keselamatan Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT)*, (2)
- Junaidi Awang Besar. (2016) Perkaitan sumber maklumat dengan sokongan kepada parti politik. *Jurnal Komunikasi*, 32(1): 47-78.
- Pearce, J.A. & Robinson, R.B. (1997) *Strategic management, Strategy formulation, implementation and control*. 6th Edition, Irwin/McGraw-Hill.
- Phillip, Wittmeyer. (2018) *Family Influence*.http://www.michaelteachings.com/family_influence.html [8 Januari 2019]
- Wmafendi. (2018) *Statistik Penggunaan Media Sosial Di Malaysia 2018*.
<https://wmafendi.com/statistik-penggunaan-media-sosial-di-malaysia-2018/> [9 Januari 2019]